



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

---

Burnout y Ambiente laboral

---

Trabajo de Titulación

**AUTOR:**

María Paula Torres Paredes

**TUTOR:**

Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

**Ambato - Ecuador**

**2024**

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del Trabajo de Titulación titulado “**BURNOUT Y AMBIENTE LABORAL**”, de la Sta. María Paula Torres Paredes, egresada de la carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato ha concluido su trabajo y que reúne los requisitos necesarios para continuar a la evaluación por parte del Tribunal de Grado que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad Designe.

Ambato, 19 de enero del 2024

---

Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano  
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas en el Proyecto de Investigación, presentado con el tema: **“BURNOUT Y AMBIENTE LABORAL”**, corresponden sólo a mi persona, María Paula Torres Paredes, egresada de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato certificando que el contenido del presente trabajo investigativo es exclusivamente de mi autoría a excepción de las citas bibliográficas.

Ambato, 19 de enero del 2024



**María Paula Torres Paredes**  
**C.I. 1804723193**  
**Autora**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autoría.

Ambato, 19 de enero del 2024



---

**María Paula Torres Paredes**  
**C.I. 1804723193**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Proyecto de investigación sobre **“BURNOUT Y AMBIENTE LABORAL”**, presentado por la Srta. María Paula Torres Paredes, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,..... del 2024

Para consistencia firma

.....

**Presidente**

.....

**Miembro**

.....

**Miembro**

## **DEDICATORIA**

Es placentero dedicar este proyecto de investigación a cada una de las personas que aportaron en esta etapa de mi vida.

En primer lugar, a Dios por guiarme y protegerme en cada etapa de mi vida y permitirme cumplir una de mis mayores metas.

A mis padres: Mónica Paredes y Trajano Torres, quienes gracias a su sacrificio constante me han dado la oportunidad de estudiar una carrera profesional, su gran ejemplo de moralidad, esfuerzo, dedicación y bondad me han motivado durante mi trayectoria académica, convirtiéndose en el pilar de mi vida.

Y a mi hermano, Damián Torres en quien he podido encontrar un apoyo incondicional.

*Paula Torres*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a cada uno de los Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Carrera de Trabajo Social, quienes supieron instruirme y guiarme a lo largo de toda mi carrera universitaria. Cada uno me preparo a través de sus enseñanzas para ejercer de forma ética y justa mi profesión.

De manera especial, a toda mi familia quienes han sido mi motivación constante para no decaer en los momentos difíciles.

A mi mejor amiga Natalia, quien a lo largo de los años supo brindarme su apoyo absoluto y su cariño más sincero, convirtiéndose en uno de los pilares de mi vida.

A mis grandes amigas Karina y Soraya, quienes con su amistad incondicional supieron llenar de alegría cada uno de mis días de vida universitaria, llegando a ser mi lugar seguro.

*Paula Torres*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

<b>CERTIFICADO DEL TUTOR</b> .....	ii
<b>AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	iii
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	iv
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	1
1.1. Antecedentes Investigativos .....	1
1.1.1. Problema científico .....	5
1.1.2. Delimitación del problema .....	5
1.1.3. Delimitación espacial .....	5
1.1.4. Unidades de observación .....	5
1.1.5. Temporal .....	6
1.1.6. Investigaciones previas .....	6
1.2. Desarrollo teórico .....	11
1.3. Marco Legal .....	34
1.4. Objetivos .....	37
Objetivo General: .....	37
Objetivos Específicos. ....	37
<b>CAPÍTULO II</b> .....	38
<b>METODOLOGÍA</b> .....	38
2.1. Materiales .....	38
2.2. Métodos .....	46
<b>CAPÍTULO III</b> .....	52
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	52
3.1. Análisis de resultados .....	52



3.1.1. Descripción del grupo de estudio .....	52
3.2. Discusión de resultados .....	82
3.2.1. Concordancia con la evidencia científica existente.....	82
3.2.2. Discrepancias con la evidencia científica existente .....	83
3.2.3. Fortalezas del estudio .....	84
3.2.4. Debilidades del estudio .....	84
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>86</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
4.1 Conclusiones .....	86
4.2 Recomendaciones .....	88
<b>BIBLIOGRAFÍA:.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>99</b>
Anexo 1. Valoración general del cuestionario .....	99
Anexo 2. Cuestionario .....	109
Anexo 3. Árbol de Problemas .....	113
Anexo 4. Constelación de ideas - BURNOUT .....	114
Anexo 5. Constelación de ideas – AMBIENTE LABORAL .....	114

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Subescalas del instrumento.....	38
<b>Tabla 2.</b> Criterios de calificación.....	39
<b>Tabla 3.</b> Dimensiones del instrumento .....	40
<b>Tabla 4.</b> Escala de medición .....	41
<b>Tabla 5.</b> Validación por expertos del instrumento.....	42
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad de las dimensiones .....	45
<b>Tabla 7.</b> Muestreo estratificado .....	51
<b>Tabla 8.</b> Estadísticos demográficos del personal de salud del hospital general ambato	52
<b>Tabla 9.</b> Estadísticos descriptivos de la subescala de agotamiento emocional.....	53
<b>Tabla 10.</b> Estadísticos descriptivos de la subescala de despersonalización.....	55
<b>Tabla 11.</b> Estadísticos descriptivos de la subescala de realización personal.....	56
<b>Tabla 12.</b> Prueba de comparación de muestras independientes: puntuación del burnout entre las áreas de desempeño del hospital general ambato .....	57
<b>Tabla 13.</b> Prueba hsd de tukey para agotamiento emocional.....	58
<b>Tabla 14.</b> Prueba hsd de tukey para despersonalización .....	59
<b>Tabla 15.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de estructura.....	60
<b>Tabla 16.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de responsabilidad.....	61
<b>Tabla 17.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de recompensa.....	62
<b>Tabla 18.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de creatividad.....	63
<b>Tabla 19.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de apoyo.....	65
<b>Tabla 20.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de administración del conflicto..	66
<b>Tabla 21.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de identidad.....	67
<b>Tabla 22.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de estilo de supervisión.....	69
<b>Tabla 23.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de motivación laboral.....	70
<b>Tabla 24.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de estabilidad laboral .....	71
<b>Tabla 25.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de oportunidad de desarrollo.....	72
<b>Tabla 26.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de comunicación .....	73
<b>Tabla 27.</b> Estadísticos descriptivos de la dimensión de equipos y distribución de personas y material.....	74
<b>Tabla 28.</b> Estadísticos descriptivos de la puntuación general del ambiente laboral.....	75
<b>Tabla 29.</b> Prueba de comparación de muestras independientes: puntuación general del ambiente laboral entre las áreas de desempeño del hospital general ambato.....	76

<b>Tabla 30.</b> Tabla de baremos de la puntuación general del ambiente laboral .....	77
<b>Tabla 31.</b> Tabla de frecuencias: valoración cualitativa del ambiente laboral.....	77
<b>Tabla 32.</b> Resultados de las pruebas de normalidad .....	79
<b>Tabla 33.</b> cálculo de correlaciones con el coeficiente rho de spearman .....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Histograma de la subescala de agotamiento emocional .....	54
<b>Gráfico 2.</b> Histograma de la subescala de despersonalización .....	55
<b>Gráfico 3.</b> Histograma de la subescala de realización personal.....	56
<b>Gráfico 4.</b> Histograma de la dimensión de estructura.....	60
<b>Gráfico 5.</b> Histograma de la dimensión de responsabilidad .....	62
<b>Gráfico 6.</b> Histograma de la dimensión de recompensa .....	63
<b>Gráfico 7.</b> Histograma de la dimensión de creatividad.....	64
<b>Gráfico 8.</b> .....	65
<b>Gráfico 9.</b> Histograma de la dimensión de administración del conflicto .....	66
<b>Gráfico 10.</b> Histograma de la dimensión de identidad .....	68
<b>Gráfico 11.</b> Histograma de la dimensión de estilo de supervisión .....	69
<b>Gráfico 12.</b> Histograma de la dimensión de motivación laboral .....	70
<b>Gráfico 13.</b> Histograma de la dimensión de estabilidad laboral.....	71
<b>Gráfico 14.</b> Histograma de la dimensión de oportunidad de desarrollo .....	72
<b>Gráfico 15.</b> Histograma de la dimensión de comunicación .....	73
<b>Gráfico 16.</b> Histograma de la dimensión de equipos y distribución de personas y material .....	74
<b>Gráfico 17.</b> Histograma de la puntuación general del ambiente laboral.....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ruta de cálculo.....	79
<b>Figura 2.</b> Configuración del cálculo .....	80

## RESUMEN EJECUTIVO

En el siglo XXI, el crecimiento exponencial del estrés se ha convertido en un destacado problema en las sociedades modernas, especialmente en el ámbito laboral. El estrés laboral, conocido como "*burnout*", se manifiesta a través del agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro, indicando que la situación del profesional ha superado sus capacidades adaptativas. Este fenómeno representa la cúspide de un proceso prolongado de tensión, generando alteraciones psicofisiológicas. Es crucial explorar las manifestaciones clínicas, las implicaciones organizativas y las relaciones laborales que contribuyen al apareamiento del síndrome identificando factores para implementar estrategias preventivas y correctivas, asegurando un entorno laboral más saludable y sostenible para los profesionales de la salud. En concordancia con la problemática abordada, se estructura la presente investigación con el propósito de determinar la incidencia del *burnout* en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS), Este estudio se enmarca dentro de la categoría descriptiva y correlacional, y se llevó a cabo con una población de 1020 individuos pertenecientes al cuerpo de salud. Para su ejecución, se implementó una metodología de carácter cuantitativo, acompañada de un instrumento específicamente diseñado que consta de 35 ítems, distribuidos estratégicamente en 13 dimensiones con el fin de cumplir con los objetivos generales y específicos. La validez del contenido fue verificada a través del método de juicio de expertos, mientras que su consistencia se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

**PALABRAS CLAVES:** estrés, burnout, ambiente laboral, alteraciones psicofisiológicas.

## **ABSTRACT**

In the 21st century, the exponential growth of stress has become a prominent problem in modern societies, especially in the workplace. Occupational stress, known as "burnout," manifests through emotional exhaustion, depersonalization, and a sense of reduced accomplishment, indicating that the professional's situation has exceeded their adaptive capacities. This phenomenon represents the culmination of a prolonged tension process, leading to psychophysiological disturbances. It is crucial to explore the clinical manifestations, organizational implications, and work relationships contributing to the onset of the syndrome by identifying factors to implement preventive and corrective strategies, ensuring a healthier and more sustainable work environment for healthcare professionals. In line with the addressed issue, the current research is structured to determine the incidence of burnout in the work environment of the healthcare staff at General Ambato Hospital (IESS). This study falls within the descriptive and correlational category and was conducted with a population of 1020 individuals belonging to the healthcare workforce. For its execution, a quantitative methodology was implemented, accompanied by a specifically designed instrument consisting of 35 items strategically distributed across 13 dimensions to meet both overall and specific objectives. The content validity was verified through the expert judgment method, while its consistency was assessed using Cronbach's Alpha coefficient.

**KEYWORDS:** stress, burnout, work environment, psychophysiological disturbances.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes Investigativos

Desde principios del siglo XXI, se habla del crecimiento exponencial del que hoy se conoce como el problema de las sociedades modernas, el estrés. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como un estado permanente de tensión o preocupación que surge como respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos que se presentan por situaciones difíciles, recalca que la forma en la que el individuo reacciona al estrés es lo que define el grado de afección en su propio bienestar. Las afecciones del estrés comprenden tanto la mente como el cuerpo, si bien es normal que este sea moderado cuando se transforma en excesivo tiene a generar consecuencias físicas y psíquicas. La mayoría de las personas realizan con normalidad sus actividades diarias a pensar de sentir estrés. No obstante, cuanto éste se torna incontrolable al punto de incapacitar a su portador para realizar las tareas más simples conviene acudir a profesionales de la salud o a personas confiables del entorno. (OMS, 2023).

Uno de los espacios con las mayores cifras de estrés es el campo laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) coincide que el estrés es la respuesta de la mente y el cuerpo a un daño causado por un desequilibrio entre los recursos, las exigencias y las capacidades de un individuo para hacer frente a los estresores internos y externos. El estrés relacionado con el trabajo está delimitado por el diseño organizacional de la institución y las relaciones laborales inmersas que al interactuar en conjunto con las exigencias laborales no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores contradiciendo sus expectativas de la cultura organizacional de la empresa para la que trabajan (OIT, 2016).

Explorar el estrés dentro del campo laboral, es hablar de “*burnout*”. El síndrome de “estar quemado” o *burnout* por su definición en inglés, surge en la década de los setenta donde

por primera vez se pone en contexto los problemas vinculados al desgaste total de un trabajador, entendiendo que este síndrome se presenta en los individuos como efecto de un estrés crónico; dando como fin el agotamiento tanto del sistema corporal como mental al ser expuesto a estresores emocionales que colisionan y dan como resultado una ausencia motivacional en cuando al desarrollo de las actividades laborales. Según el periódico El País (2019): Los expertos estiman que el “síndrome de quemado” afecta a un 10% de los trabajadores de todas las empresas a nivel mundial, de los que un 2% a 5% pertenecen a un grupo crónico, en términos clínicos, se habla de la aparición de problemáticas como la ansiedad y depresión (Mouzo, 2019).

La OMS en el año 2000 definió al *burnout* como un potenciador de riesgo laboral por su capacidad de repercutir en la calidad de vida, salud mental e incluso posicionar a los individuos en situaciones que atenten contra su vida. A nivel mundial, se han realizado estudios que reflejan que la incidencia del síndrome de desgaste afecta a un 70% de la población económicamente activa con efectos de menor a mayor complejidad (Saborío Morales L. y., 2015). Para el año 2019 la OMS incorporó a este síndrome en su lista de enfermedades, debido a que ya era responsable de más de tres millones de muertes anuales. La pandemia por COVID-19 elevó las estadísticas en su máxima potencia arrojando cifras nunca antes vistas. Por ejemplo, en Estados Unidos aproximadamente 47 millones de personas renunciaron a sus empleos por motivos de agotamiento extremo (Efecto Naím, 2022).

En los últimos años, los altos niveles de *burnout* han motivado a un sin número de empleados a nivel mundial a abandonar sus carreras profesionales y renunciar a sus empleos. Muchos han optado por migrar a las periferias donde puedan ganarse la vida mediante empleos menos exigentes y dedicar más tiempo a su realización personal. Según la OMS, seis de cada diez trabajadores en Estados Unidos son víctimas de *burnout*, mientras que en México las estadísticas reflejan que es el caso de ocho de cada diez trabajadores (Efecto Naím, 2022). La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (AESST) revela que dos terceras partes de los empleados de la Unión Europea están expuestos a factores de riesgo psicosociales estrechamente congruentes con el estrés y la salud mental.



En países industrializados de primer mundo el *burnout* es un fenómeno ocupacional muy bien conocido que influye en el estado de salud. En países como Japón, se explica que el síndrome de quemado, llevado al extremo, puede provocar lo que los japoneses llaman “*karoshi*” o muerte por trabajo. Nacido de la necesidad por sobresalir en la sociedad japonesa, los individuos son sometidos a extenuantes y prolongadas jornadas laborales que los llevan al colapso total. De acuerdo con las cifras las muertes por *karoshi* pueden llegar a las 10.000 víctimas anuales. El ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar de Japón en el año 2018, reportó ciento cincuenta y ocho (158) causas de muerte por *karoshi* (Wirth, 2020).

En el caso de Latinoamérica, de la misma forma el *burnout* es propio de aquellos individuos que se enfrentan a la interacción humana diaria como consecuencia de su trabajo. Se estima que en el sector salud de Latinoamérica se han establecido frecuencias del síndrome que fluctúan entre 2,1% y el 76% (García, Valencia, & Parra, 2018). En países como Costa Rica reportan una incidencia del 20% en la población que padecen de este síndrome de sobrecarga emocional, de los cuales la parte con mayores estadísticas pertenecen al sexo masculino y los trabajadores más jóvenes. La prevalencia del *burnout*, en esta parte del mundo, ha visto su aumento con la llegada de la globalización pasando del 45,5% en 2011 a escalar al 54,4% en el año 2014. La frecuencia del síndrome de “quemado” refleja un porcentaje del 41,3% relacionado a una afección alta con respecto al agotamiento emocional conllevando a una relación baja con la realización personal (Rosero, López, y Panche, 2020).

En Colombia, los estudios sobre el síndrome de “estar quemado” se han centrado en el campo educativo, dejando considerables vacíos en el área de la salud, específicamente en el personal de salud hospitalario. De ahí que las investigaciones fundamentadas en este problema de investigación en personal de salud sean escasas a nivel nacional e internacional, reflejando la necesidad de aproximaciones teóricas y metodológicas en investigación con esta población y principalmente en el contexto de países latinoamericanos (García, Valencia, & Parra, 2018).

En el Ecuador, mediante la utilización de diversos instrumentos para recopilar información se encontró una prevalencia del 4,2% para el síndrome de *burnout*. En cuanto al grado de *burnout*, la prevalencia fue de 26,5% para agotamiento emocional, 25,9% para despersonalización y 42,2% para baja realización personal. El agotamiento fue más común entre profesionales con más de 12 años de experiencia, particularmente se observó que la incidencia es sumamente más alta y reiterada en trabajadores de la salud, quienes cumplen jornadas extenuantes de más ocho horas al día y prestan sus servicios a más de dieciocho pacientes diarios. Los resultados de este estudio permitirán el desarrollo de mejores normas sanitarias destinadas a garantizar la salud de estos profesionales en el lugar de trabajo (Ramírez, 2017).

La investigación se realiza como contribución al estudio del síndrome de *burnout* en el Ecuador debido a que, si bien no es nuevo para las grandes potencias mundiales, a nivel latinoamericano y sobretodo nacional las investigaciones en torno al tema resultan escasas principalmente aquellas realizadas en casas de salud con profesionales de la medicina, enfermería y administrativos donde sea posible observar la prevalencia del y sus correlatos. Por ende, este estudio tiene como propósito determinar la incidencia del *burnout* en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS) contribuyendo a la investigación dentro de la provincia y el cantón.

A través de un análisis de los efectos y causas que surge de la problemática se buscó causar un impacto social que ayude a mitigar el *burnout* y proteger los vínculos laborales, promoviendo un cambio positivo en la conducta de los individuos y su estado de salud. Así mismo, los resultados de este estudio permitirán la reforma y desarrollo de políticas sanitarias destinada a garantizar la salud de estos profesionales en su lugar de trabajo.

Su ejecución resultó **factible** debido a la apertura de la institución en donde se llevó a cabo la investigación. Igualmente, se poseen los recursos necesarios para efectuar la actividad, así como la colaboración y predisposición de los **beneficiarios** directos, es decir el personal de salud del HGA y los beneficiarios indirectos, familia de los afectados; para efecto se implementaron técnicas e instrumentos con validez académica. Los

resultados de este estudio permitirán el desarrollo de mejores políticas, planes y programas sanitarios destinados a garantizar la salud de estos profesionales en su lugar de trabajo.

### **1.1.1. Problema científico**

En base a la información presentada se plantea la siguiente interrogante:

- ¿De qué manera influye el *burnout* en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS) en el año 2023?

### **1.1.2. Delimitación del problema**

- **Línea de investigación:** Patrones de comportamiento social
- **Campo:** Trabajo Social
- **Área:** Salud
- **Aspecto:** Burnout

### **1.1.3. Delimitación espacial**

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Lugar:** Hospital General Ambato (IESS)

### **1.1.4. Unidades de observación**

- Personal de salud del Hospital General Ambato (IESS)

### 1.1.5. Temporal

- Octubre 2023 - Marzo 2024

### 1.1.6. Investigaciones previas

Lauracio, C., y Ticona, T. L. (2020). En su artículo “Síndrome de *Burnout* y desempeño laboral en el personal de salud”, fomenta la reflexión a través de una investigación descriptiva-correlacional que arrojó resultados, mediante dos cuestionarios, en cuanto a la vulnerabilidad que se les adjudica a los profesionales de salud puesto que son sometidos a situaciones emocionalmente agotadoras, actitudes negativas y estrés; lo que termina por afectar su desempeño y la calidad de vida en su ambiente laboral ocasionado descontento por parte de los afectados para con su lugar de trabajo. El *burnout*, así mismo, es descrito como un desgaste laboral progresivo que es detectado por la irritabilidad, cansancio y estrés que resulta de los niveles excesivos y prolongados de tensión laboral (Lauracio, 2020).

Espinoza D. et al (2020). En el artículo titulado “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”, realizado con una metodología no experimental y un estudio correlacional, de tinte transversal y con un enfoque mixto, concluyó que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la salud. Empleando el coeficiente de Rho de Spearman fue factible determinar una correlación moderada y a la vez negativa entre las variables del estrés y el desempeño laboral (Delgado Espinoza, 2020).

Arteaga-Romani A. et al (2014). En su artículo “Prevalencia del Síndrome de *Burnout* en personal de salud” buscó determinar la presencia del síndrome de quemado en el personal a la par de los factores asociados. Para el presente estudio se empleó una metodología transversal adicional se implementó la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de 238 empleados del Hospital Santa María del Socorro escogidos

aleatoriamente. Los resultados obtenidos denotaron una prevalencia del síndrome de quemado en los trabajadores del HSMS del 3,78% (9 casos). Adicionalmente, se identificaron 229 casos, es decir 96,22% de los empleados están expuestos a padecer este riesgo (Arteaga-Romani, 2014).

Castro, P. E. G. et al (2016). En su artículo “Factores que detonan el síndrome de burn-out” lograron concluir mediante el método de la encuesta que los profesionales que menos antigüedad tienen, mayor es su nivel de exposición al síndrome; así mismo, se logró observar que el grupo de edad más afectado por la problemática son aquellos entre el rango de los 42 y 56 años. Por otra parte, si bien la mayoría manifestó estar en buenos términos con las autoridades evidenciaron cierto grado de temor la contestar la encuesta, debido al pensamiento de que era una orden de la dirección administrativa (Castro, 2016).

Carrillo-Esper, R. et al (2012). En su artículo “Síndrome de burnout en la práctica médica” explica como el *burnout* es predominante y afecta significativamente en el rendimiento laboral del personal de salud. La detección oportuna y temprana, así como la implementación de un programa direccionado a la prevención y tratamiento de todo el personal de aquellas instituciones dedicadas a la atención es prioritario. Esto en base al estudio observacional, descriptivo, retrospectivo y transversal en una muestra poblacional de 62 sujetos que pertenecían a la Asociación de Medicina Interna de México (Carrillo-Esper, 2012).

Díaz Bambula, F., y Gómez, I. C. (2016). En su artículo titulado “La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010” realizó una recopilación sistémica de 89 estudios, publicaciones, memorias, libros, revistas, etc. de naturaleza científica de 12 países latinoamericanos entre el año 2000 y el 2010. Para la sistematización y análisis de la información se empleó una matriz diseñada bajo criterios que permitan analizar los resultados empíricos obtenidos de forma estadística. Al final, se pudo concluir que el panorama de investigación en torno al *burnout* en los países de América Latina muestra una tendencia a perpetuar las pautas paradigmáticas y metodológicas de los estudios de otros países. Es así que, en los países latinoamericanos

no se han desarrollado modelos conceptuales relativos al *burnout* propios del contexto por lo que se siguen usando teorías y métodos de edición y evolución creados por países industrializados y desarrollados lo que conlleva a limitaciones considerables para futuras investigaciones (Díaz Bambula, 2016).

Beltrán, C. A. et al (2004). En su artículo “Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión” expone que cualquier situación que provoque malestar y que se desarrolle en el entorno laboral puede tornarse estresante y como consecuencia detonar una serie de alteraciones que den como resultado la adjudicación del síndrome de quemado o *burnout*. El estrés crónico en el ambiente laboral ha sido una de las mayores preocupaciones en el campo de la salud y bienestar, se menciona que gran parte de las causas son propias del funcionamiento organizacional y del equipo de trabajo, por lo que aumenta gravemente las tasas de accidentabilidad, ausentismo laboral, morbilidad y si a ello se suma la falta de apoyo social, las respuestas negativas que el sujeto genere ante los estresores pueden dar como resultado una repercusión en la salud y bienestar y promover que éste desarrolle el síndrome (Beltrán, 2004).

Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). En su artículo “El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)” describe como el mundo laboral ha experimentado una serie de transformaciones importantes en las últimas décadas y con ello han surgido nuevas exigencias del trabajo las cuales han incidido en el rendimiento de cada sujeto y ocasionan la aparición de nuevos riesgos potenciales. Entre estos riesgos, destacan los psicosociales a los que pertenece el síndrome de *burnout* cuya prevalencia ha ido en auge estableciendo un problema social, organizacional y de salud pública, provocando desequilibrio en el ámbito social y económico (Gil-Monte, 2005).

Guerra, P. et al (2017). En su artículo “Satisfacción laboral y su relación con el estrés” propone la reflexión en cuanto a los resultados de una investigación cualitativa, de alcance descriptivo y temporalidad transversal en la que se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 conjuntamente de un cuestionario autoreporte denominado Indicador de Estrés Ocupacional. Los hallazgos de la presente investigación corroboran la relación

entre la satisfacción laboral y estrés, añadiendo que aquellos individuos con cargos de mayor importancia son más susceptibles a padecer estrés crónico y una elevada insatisfacción; de manera antagónica aquellos con menor edad y menor antigüedad mostraron niveles más altos de satisfacción y menor grado de estrés laboral (Guerra, 2017).

Pisco, M. C. (1999). En su artículo “Satisfacción laboral y productividad” aborda la satisfacción laboral y sus componentes, en relación a los postulados humanistas, como un facilitador para la productividad en las organizaciones. La presente investigación, se basa en la observación de que los trabajadores que sienten mayor satisfacción en su puesto de trabajo, ya sea por el trato empático o las buenas remuneraciones, son quienes producen y rinden más al sentirse comprendidos. A la inversa, aquellos que se sienten inconformes con su situación laboral son los más improductivos (Pisco, 1999).

Brancato, B., & Juri, F. (2011). En su artículo “¿Puede influir el clima laboral en la productividad?” describe como el clima organizacional es fundamental para el éxito de una institución debido a que condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello, es de vital importancia la implementación de mecanismo de medición periódica en cuanto al clima organizacional. Este monitoreo constante permite explicar las percepciones del público interno para con las organización, exponiendo resultados positivo o negativos en cuanto a los vínculos sociales inmersos entre el personal y sus jefes (Brancato, 2011).

Guerra, C et al (2022). A lo largo de su artículo “Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano” logra exponer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, recalando la importancia de reforzar la capacitación constante, recompensas equitativas, estrategias de motivación, actividades lúdicas conjuntamente de pausas activas, así como condiciones adecuada de trabajo y compañeros empáticos. Se demuestra como el personal opta casi en su totalidad por cargos que les brinden oportunidades de desarrollar sus habilidades y capacidades a la par

que ofrecen variedad de tareas para que el trabajo posea estímulos y deseos de superación (Cabanilla Guerra, 2022).

Guerrero P. et al (2006) en su artículo “Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina” estudia de forma conjunta los elementos básicos relaciona con la calidad de vida de los trabajadores y su salud, entendiendo que los sujetos son entes biopsicosociales. Se logra concluir que lograr la calidad de vida en el trabajo requiere transformaciones tanto en los trabajadores como en las organizaciones, resulta necesario promover acciones que generen un desarrollo organizacional sostenible, entendiendo que este cambio es una responsabilidad compartida por cada uno de los agentes sociales (Guerrero Pupo, 2006).

Torres Calvimontes, C. A. (2022). En su artículo “Medio ambiente laboral como factor estresante en docentes universitarios de postgrado de la carrera de Ciencias de la Educación - Gestión 2020” corrobora la premisa de que el estrés laboral si no es atendido a tiempo puede generar consigo conflictos psicológicos que pudiesen repercutir en la parte física. Adicionalmente, se dan a conocer una serie de síntomas que provoca un ambiente laboral estresante mismo que abarcan la parte física y se extiende hasta el nivel emocional en donde el estrés ataca directamente y causa un declive en la salud de la persona y por efecto colateral una alteración en la producción de la organización. Los resultados obtenidos se basan en un método descriptivo-correlacional, con un método de investigación deductivo y a la vez analítico- sintético (Torres Calvimontes, 2022).

Vidotti, V. et al (2019). En su artículo “Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería” manifiesta que el ambiente de trabajo en las distintas instituciones ya sea hospitalarias o empresariales pueden ocasionar riesgos como psicosociales sometidos a una serie de procesos laborales, es por ello que se realiza una comparación sobre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores, para él cual se aplicó la metodología cuantitativa descriptiva e inferencial el cual trata de un estudio transversal aplicado en 502 profesionales de enfermería, recabando una serie de datos sociodemográfica, hábitos de la vida diaria, y ocupacional. Dando como resultado



que el síndrome de burnout llega a afectar en un 20.9% ocasionando una serie de falencias en las percepciones de las relaciones sociales, la vida física, psicológicas y ambientales ocasionando altos índices de estrés en la vida de los trabajadores (Vidotti, 2019).

Como contribución respaldada por una base teórica fundamentada en investigaciones científicas previas, se puede resumir que el estudio del *burnout* ha ganado relevancia en los últimos años debido al aumento significativo de casos relacionados con las nuevas demandas y el crecimiento de factores estresantes, tanto internos como externos, que perpetúan su presencia en la vida de los profesionales. Específicamente, destacan los estudios realizados en el ámbito de la salud, evidenciando la mayor vulnerabilidad de este sector a los elementos que desencadenan el estrés laboral. Resulta fascinante investigar y deducir que ahondar en el agotamiento laboral dentro del entorno de trabajo implica comprender cómo este síndrome afecta tanto al desempeño laboral como a la calidad de vida.

## **1.2. Desarrollo teórico**

### **Salud ocupacional**

La salud ocupacional, se traduce en la definición de salud aplicada a los trabajadores, en concreto se trata de aplicar la prevención en los sitios de trabajo tanto de enfermedades, accidentes como de alteraciones de la salud entendiendo a estas últimas como los cambios que tiene lugar en el medio interno causados por factores agresores del ambiente que preceden a las enfermedades y alteraciones permanentes. Se prioriza la protección a los trabajadores en sus puestos de trabajo contra los riesgos latentes en los sitios de trabajo. Finalmente, la salud ocupacional pretende alcanzar la adaptación del trabajo al individuo conjuntamente de sus características psicológicas y fisiológicas (Medina, 2022).

## **Objetivos**

El conocimiento del elevado número de enfermedades vinculadas con la ocupación, es uno de los mayores temas de interés en los círculos del ambiente laboral y la salud. Desde la perspectiva más general, la salud ocupacional es una ramificación de la salud dedicada a los trabajadores, su definición más precisa responde a la elaborada por la Oficina Internacional del Trabajo, OIT y la Organización Mundial de la Salud, OMS sustentada en cuatro conceptos claves: Promover y priorizar en su grado más elevado el bienestar social, físico y mental de los trabajadores; prevenir los altibajos en la salud relacionados con las condiciones laborales; resguardar a los trabajadores de los riesgos latentes en los sitios de trabajo; ubicar a cada trabajador en un puesto estratégico en base a sus aptitudes psicofisiológicas, con el objetivo de que sea capaz de desempeñarse eficientemente y previniendo futuros riesgos para su salud y la de terceros (Medina, 2022).

## **Estrés**

Se denomina estrés al conjunto de reacciones fisiológicas que pone en alerta al organismo para una consecuente acción o reacción. La OMS, menciona que se trata de un sistema biológico indispensable para la supervivencia y que depende del estado psíquico y físico de cada individuo. Además, se puntualiza que en un nivel aceptable el estrés estimula al organismo dotándolo de la capacidad para alcanzar su objetivo, volviendo al estado normal cuanto este se cumple y cesando con el estímulo. Sin embargo, problema surge cuando se mantiene la presión y las alteraciones sobre el estado son permanentes dando lugar a una sensación constante de amenaza e incomodidad. Cuando este estímulo no cesa y perdura, el individuo entra en un estado de agotamiento que puede incidir en posibles alteraciones de carácter funcional y orgánico (Fernández Rodríguez, 2004).

## **Tipos**

## **Agudo**

El estrés agudo gira en torno a las exigencias y presiones derivadas del pasado reciente y del futuro cercano. Este tipo de estrés, en pequeña dosis, resulta fascinante e incluso motivador. Antagónicamente, cuando este estímulo se convierte en un detonante de agotamiento y desgaste puede derivar en: agonía psicológica, la que a su vez acarrea ansiedad, miedo, depresión e irritabilidad sumado a problemas musculares y funcionales del organismo (Alarcón, 2018).

## **Crónico**

El estrés crónico, diferente al estrés agudo, se caracteriza por el creciente desgaste del individuo con el paso del tiempo, este estrés es constante y sumamente dolorosa, su padecimiento implica una destrucción paulatina del cuerpo, la mente y de la propia vida. Se puede decir que este estrés surge de las presiones y exigencias constantes durante periodos largos e interminables, el sujeto tiene a perder su resiliencia y negarse a buscar posibles soluciones (Alarcón, 2018).

## **Burnout**

El síndrome de Burnout, se describió por primera vez por Freudenberg, (1974), quien lo vinculó con el desgaste de los trabajadores que laboraban en instituciones destinadas a brindar servicio, atención y cuidado a los usuarios. Sus estudios apuntaban a que el síndrome se presentaba como una condición de los profesionales de salud, en la que se combinaba el cansancio emocional crónico, fatiga física, baja realización personal, pérdida del interés por la actividad laboral, y la deshumanización en el cuidado y atención de los pacientes (Hederich-Martínez y Caballero-Domínguez, 2016).

En el año 2000 la OMS definió al *burnout* como un factor de riesgo laboral por su repercusión en la calidad de vida y salud mental de los trabajadores. La conceptualización más aceptada es la formulada por Maslach y Jackson (1993), quien lo definió como síndrome de naturaleza psicológica que afecta al portador en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Esto implica que, cuando se refiere que un profesional está “quemado”, él mismo denota síntomas que dan entender que su situación ya sea social, familiar o laboral lo ha sobrepasado al punto de causarle agonía y de incapacitarlo para reaccionar de manera adaptativa. Es la cúspide de un proceso prolongado de tensión y estrés. Así, el burnout es la prevalencia secuencial de un estresor en el ámbito laboral, acompañado de un sin número de sentimientos, cogniciones y actitudes que provocan alteraciones a nivel psicofisiológico del individuo (Lovo, 2020).

### **Características personales**

Cada individuo, compone un mundo propio por lo que resulta difícil definir un solo tipo de perfil para aquellos que pudiesen padecer este síndrome; sin embargo existen cualidades y rasgos que aumentan su exposición y vulnerabilidad. Así, se describe que las personas con tendencias al conformismo, inseguridad o dependencia son más propensas a sufrir de ansiedad y depresión al enfrentarse a escenarios llenos de estresores. De igual forma, aquellos sujetos demasiado perfeccionistas pueden ser candidatos a padecer *burnout* (Sevilla Martínez y Sánchez-Monge, 2021).

### **Nivel de desgaste**

Los autores dividen las razones detrás del síndrome del quemado en diversas categorías: aspectos personales como la falta de motivación, valores inadecuados y escaso conocimiento; factores institucionales como la carencia de recursos, salarios bajos, carga laboral excesiva y contratos inestables; y aspectos profesionales que abarcan la

posibilidad de cometer errores, la dificultad para tomar decisiones y la presencia de líderes autoritarios.

Asimismo, este síndrome tiene un impacto tridimensional, afectando tanto al profesional de la salud con problemas psicológicos y físicos, como a la institución con una disminución en la calidad de los servicios, y al paciente con la prestación de cuidados deshumanizados (Vera Carrasco, 2022).

Es posible describir que las principales manifestaciones del síndrome son: Aburrimiento, absentismo laboral, bajo rendimiento, irritabilidad, insomnio, taquicardia, dolor de cabeza, comportamientos erráticos, nerviosismo, baja autoestima, dolores musculares, sentimiento de impotencia, cinismo, entre otros (Sevilla Martínez y Sánchez-Monge, 2021).

Por lo tanto, se considera que este síndrome representa un desafío tanto social como de salud pública, afectando negativamente la calidad de vida de los profesionales, es por ello que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo reconoció en 2019 como un problema de salud ocupacional relacionado con "problemas asociados con el empleo y desempleo". Esta designación destaca la necesidad de intervenciones médicas centradas en la promoción y prevención de la salud laboral (Juárez García, 2020).

### **Tratamiento y prevención**

Para abordar tanto el tratamiento como la prevención del síndrome, es esencial realizar ajustes en diversos aspectos. Estos incluyen adaptaciones en la vida diaria, la búsqueda de equilibrio en las relaciones con amigos, familiares, aficiones, trabajo y descanso, una autorrelación saludable, y la restricción de una jornada laboral demasiado extenuante.

Asimismo, otros estudios ofrecen recomendaciones para la prevención a través de estrategias tanto individuales como instructivas. Un gran número de instituciones de salud internacionales, proponen mensajes clave para fomentar el autocuidado entre el personal de salud, con el objetivo de reducir el estrés crónico. Estas recomendaciones incluyen

asegurar horas adecuadas de descanso, realizar ejercicios, practicar la comunicación asertiva, organizar eficientemente el trabajo y cultivar relaciones interpersonales armoniosas (Juárez García, 2020).

## **Dimensiones**

### **Agotamiento emocional**

Es la disminución de energía acompañada del desgaste emocional y físico, vinculados a una sensación de fracaso y frustración. El agotamiento emocional comprende la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que es imposible evocar sentimientos positivos debido a la pérdida progresiva de energía, así como de motivación, dando como resultado el desgaste y la fatiga crónica (Saborío Morales y Hidalgo Murillo, 2015).

### **Frustración**

Estado del organismo similar al estrés y al dolor sensorial fruto de la devaluación, que se acompaña de la ausencia de un reforzador positivo. La frustración engloba todos aquellos sentimientos que los sujetos transmiten como resultado de experimentar deseos e ilusiones incumplidos o en disconformidad con sus expectativas; como consecuencia emergen del interior del ser humano emociones adversas que se alejan del autocontrol (Franco y Mustaca, 2022).

### **Negatividad**

El sesgo de negatividad del cerebro humano ha estado presente desde los primeros días del hombre, con el objetivo de enviar alertas ante los peligros fatales, pero en el entorno

moderno estas alertas han sido afectadas por los determinantes del medio de exposición. Las constantes situaciones de crisis o de malas noticia provocan en los individuos sentimientos de impotencia, temor y enojo. Sin embargo, una vez que el sujeto es capaz de identificar este sesgo de negatividad, el cerebro puede sobreponerse a las adversidades y superarlas cuando estas muestren signos de ser dañinas para su desarrollo, por el contrario, si resultan situaciones positivas es capaz de aplicar su racionalidad para lograr un resultado beneficioso (Nicolini, 2020)

## **Resiliencia**

Se considera a la resiliencia como la capacidad de prosperar y desarrollar el máximo potencial con base en la experiencia y la superación de situaciones negativas e incluso traumáticas. El ser más o menos resiliente está fuertemente vinculado a las características de la personalidad de cada individuo que van desde su capacidad de afrontamiento, el compromiso con su proyecto de vida y, su seguridad en cuanto al aprendizaje que puede resultar no solo de las experiencias positivas sino aún más de las negativas (Barrón Torres y Sánchez Limón, 2022)

## **Despersonalización**

Es el desarrollo de actitudes y acciones negativas, carentes de sensibilidad y empatía por parte del individuo para con su entorno. Adicionalmente, se caracteriza por las pérdidas de preocupación por las relaciones interpersonales y las respuestas cínicas; así mismo la despersonalización comprenden una visión alterada de la realidad y por consiguiente una autoevaluación negativa de las capacidades del individuo (Greig Undurraga y Fuentes Martínez, 2019).

## **Alteración de la conciencia**

El término de alteración del estado de conciencia se emplea para explicar la situación de un individuo en relación a su capacidad para entrar en contacto con su entorno y situarse en el tiempo y espacio; su padecimiento es capaz de provocar la disminución o la pérdida de funciones motoras de naturaleza consciente o inconsciente. En específico, se recalca que la conciencia se halla alterada en nivel y contenido de la realidad (Padilla-Zambrano, y otros, 2018)

## **Entumecimiento emocional**

Una gran parte de los sujetos que sufren la despersonalización reportan diferentes niveles de atenuación en la vivencia emocional subjetiva, que en su mayormente comprende todo el rango afectivo. Se describe como una incapacidad para sentir afecto por quienes conforman el círculo más cercano, placer, miedo, enojo, etc. Destaca una disociación de emociones por parte de su portador para su entorno y su propia experiencia subjetiva, No obstante, conductas particulares parecen constituir una excepción a este patrón debido a su ausencia en la mayoría de casos de estado (Sierra-Siegert, 2008)

## **Insatisfacción de logro**

Supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y su contexto laboral, en su mayoría los síntomas se manifiestan como depresión, baja moral, aislamiento, baja productividad, incapacidad para manejar la presión y muy baja autoestima. La sobrecarga pone en riesgo a los profesionales en cuanto al grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas laborales (Fuster-Guillén, y otros, 2019).

La insatisfacción laboral también puede ser definida como el sentimiento de desagrado que experimenta un sujeto debido al hecho de tener la obligación de ejecutar un trabajo



que no le interesa, en un ambiente que le desagrada, dentro de una institución u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe compensaciones de carácter psico-socio-económica que no son congruentes con sus expectativas (Hannoun, 2011).

## **Productividad**

La productividad es la forma de utilizar los medios de producción para la creación de bienes y servicios para ofertar en el mercado de la manera más óptima posible en términos de recursos financieros, materiales y humanos. Forma parte de los objetivos organizacionales para conseguir la competitividad y posicionamiento en el mercado. Así mismo, es la orientación a la gestión de un sistema productivo, indicando que los recursos sean empleados de forma estratégica, controlando la relación entre los servicio o bienes y los recursos necesarios para producirlos (Ramírez, Magaña, y Ojeda, 2022),

## **Competitividad**

Corresponde al conjunto de capacidad y habilidades singulares que posee cada uno de los individuos, para desarrollar su función de trabajo de la manera más eficaz y eficiente. El termino también hace referencia al hecho de asumir inteligentemente los nuevos retos laborales que surgen de los fenómenos de la globalización, la rotación del contexto y la valoración del conocimiento (Vásquez, 2019).

## **Sistemas de recompensas justas**

Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que la organización posee. Este sistema debe, por parte de los empleados, ser considerado justo para que exista agrado el mismo, no debe sujetar por ambigüedades sino más bien cumplir con las expectativas y la percepción de justicia que tiende a influir en la comparación social, las demandas del

cargo, las habilidades u aptitudes del individuo y los estándares de salario del campo laboral (Meléndez y Bardales, 2020).

### **Satisfacción con el salario**

La remuneración, ya sea en forma de sueldos, salarios, incentivos o gratificaciones, representa la contraprestación que los trabajadores reciben por sus servicios. La gestión del departamento de recursos humanos se encarga de asegurar la satisfacción de los empleados, contribuyendo así a la formación, retención y mantenimiento de una fuerza laboral productiva para la organización.

Es relevante destacar que, en casos de baja motivación y desagrado hacia el trabajo, los empleados tienden a preferir que los líderes no los presionen para mantener altos estándares de rendimiento. En general, un jefe comprensivo, que brinde retroalimentación positiva, escuche las opiniones de los empleados y demuestre interés, promoverá una mayor satisfacción laboral (Meléndez y Bardales, 2020).

## **AMBIENTE LABORAL**

### **Concepto**

El ambiente laboral se define como el medio en el que interactúa de forma simultánea la organización y la estructura del trabajo con las relaciones interpersonales latentes. El estudio del ambiente laboral comprende en su expresión más básica el medio en el que se desarrolla el trabajo, la calidad de este espacio es determinante para la satisfacción de los trabajadores por lo tanto es un aspecto de suma relevancia en términos de productividad empresarial. De esta manera, mientras que un ambiente laboral positivo se orienta hacia metas comunes, un ambiente laboral negativo deteriora la atmósfera de trabajo, dando lugar a conflictos, malestar y un rendimiento deficiente (Bastidas, López, y López, 2020).

Actualmente, la vida laboral experimenta cambios constantes, enfrentando situaciones bajo presión y estrés. Los lugares de trabajo buscan mantener un equilibrio entre el ambiente laboral y el desempeño del trabajador, con el objetivo de incrementar la productividad y mantener un funcionamiento óptimo. Se parte de la premisa de que un empleado que labora en un entorno agradable encuentra satisfacción en su trabajo y se mantiene motivado, logrando alcanzar los objetivos de manera exitosa (Bastidas, López, y López, 2020).

Para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se destaca la importancia del entorno laboral como un enfoque prioritario para la promoción de la salud en la era actual. La salud en el ámbito laboral y la creación de entornos de trabajo saludables son considerados activos fundamentales. Un entorno laboral saludable no solo es crucial para preservar la salud de los trabajadores, sino también para contribuir de manera positiva a la productividad, la motivación laboral, el espíritu colaborativo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general (Barrios Casas y Paravic Klijn, 2006).

Un lugar de trabajo que fomente la salud contribuye al bienestar, siendo un recurso esencial para el progreso social, económico y personal. Además, constituye una dimensión vital de los ambientes laborales. Factores, tales como los políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos, pueden incidir de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores. No obstante, si el entorno laboral se caracteriza por ser saludable, se logra un avance significativo en la creación de espacios que propicien el desarrollo y la promoción de la salud en el ámbito laboral (Barrios Casas y Paravic Klijn, 2006).

## **Dimensiones**

## **Estructura**

La estructura organizacional es el sistema que regula y ordena cada uno de los componentes de una organización para cumplir con los objetivos trazados. Este sistema se caracteriza por la inclusión de normas, funciones y responsabilidad que permiten que los individuos trabajen de forma conjunta dentro de sus respectivas funciones individuales a la par que monitoriza el flujo de la información entre cada uno de los niveles jerárquicos de la empresa que esta logre alcanzar su máximo potencial (Parra Moreno y Liz, 2009).

## **Administración de recursos humanos**

Según Escobar (2013), la Administración de Recursos Humanos se caracteriza como una función de naturaleza directiva, dinámica y sujeta a cambios constantes. Está estrechamente ligada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas laborales, así como al cambio. Sus ciclos de actividad se extienden a largo plazo y se orientan hacia aspectos estratégicos. La gestión implica la planificación, organización, coordinación, desarrollo y control eficiente del rendimiento del personal en una empresa. Este proceso utiliza técnicas que fomentan la interrelación y colaboración entre los empleados con el fin de lograr los objetivos individuales vinculados directa o indirectamente al trabajo (Escobar Solís, 2013).

## **Cultura organizacional**

La cultura organizacional se define como el conjunto de creencias y significados que los miembros de una organización han internalizado, formando hábitos de pensamiento. Estos elementos se desarrollan dentro de un orden hegemónico y se convierten en el horizonte simbólico que guía la interpretación y orienta las conductas y prácticas en el seno de la organización (García Álvarez, 2006).

## **Responsabilidad**

La responsabilidad, en un contexto organizacional, se define como el grado en que los trabajadores participan en su trabajo contemplando aspectos clave como: necesidades, autonomía y autoimagen. De igual forma, se habla de la responsabilidad estrechamente ligada al desempeño del trabajo y como la motivación personal juega un rol de suma importancia en el involucramiento de un individuo con una determinada organización (Hernández y Cortez, 2015)

## **Roles y funciones**

Se presenta ambigüedad de rol cuando un individuo enfrenta incertidumbre o carece de claridad acerca de las tareas que debe realizar. Esta situación puede surgir debido a una descripción inapropiada del puesto, especialmente cuando se trata de un rol recién creado, flexible o creativo. Asimismo, la falta de información sobre los objetivos y procedimientos, así como una comunicación inadecuada de dicha información, pueden contribuir a esta ambigüedad. (Orgambídez-Ramos, Pérez-Moreno, y Borrego-Alés, 2015). Por su parte las funciones, hacen referencia a la habilidad efectiva para llevar a cabo las responsabilidades específicas de un puesto de trabajo. Están vinculadas al rendimiento y a los logros concretos y preestablecidos que se espera que el empleado público evidencie (Pública, 2015).

Por otro lado, el conflicto de rol y funciones surge cuando se plantean demandas incompatibles al empleado, mientras que la sobrecarga de rol, identificada como un posible generador de estrés, ocurre cuando se imponen demandas excesivas, al trabajador lo que solo condicionara su desempeño al fracaso y aún muy potencial colapso de la persona (Orgambídez-Ramos, Pérez-Moreno, y Borrego-Alés, 2015).

## **Toma de decisiones**

En la toma de decisiones, se enfrenta a la elección entre dos o más opciones. Aunque es verdad que todos los procesos de decisión pueden guiarse por un método básico, también es cierto que hay diversos enfoques para llegar a una decisión, y estos métodos variarán según la importancia de la decisión. Además, la relevancia de una decisión está estrechamente ligada al rol que desempeña la persona que toma la decisión dentro de la organización (Huacchillo, Ramos, y Pulache, 2020).

## **Recompensa**

La recompensa en el ámbito laboral viene en conjunto con la motivación, entendiendo que esta última puede ser de carácter intrínseco, es decir que el trabajo se ejecuta por resultar interesante y satisfactoria para el trabajador, mientras que la motivación extrínseca contempla a la realización de una acción por una razón instrumental.

La recompensa se entiende como una estrategia empresarial para premiar a los trabajadores de manera coherente, pero sobre todo justa basada en sus habilidades y capacidades, ofreciéndoles una propuesta que resalte su colaboración con la empresa a la vez que satisface sus necesidades como individuos. Del mismo modo, estas recompensas a más de solventar necesidades financieras y materiales otorgan un estatus social y una posición dentro de la organización (Müller, 2020).

## **Reconocimiento**

En el contexto laboral, para el reconocimiento de una persona, se tienen en cuenta la relevancia de sus acciones en virtud de sus aportes a una organización. El respeto que brinda el reconocimiento es lo que nos aumenta la autoestima, debido a ello para el reconocimiento laboral no alcanza con un simple agradecimiento pues resulta insuficiente

que no logra cumplir con las necesidades emocionales de los trabajadores (Mezzadri, 2021).

## **Creatividad**

Indudablemente, la autonomía en el entorno laboral conlleva una serie de procesos para los empleados, como la estimulación de la motivación intrínseca y comportamientos creativos. Esto implica que un puesto de trabajo que proporcione libertad e independencia para seleccionar métodos o enfoques en la realización de tareas, además de la oportunidad de adquirir conocimientos significativos para la función del empleado, resultará especialmente beneficioso en términos de fomentar su motivación (Torner, 2023).

## **Receptividad**

La disposición receptiva engloba elementos del modo de conexión que se encuentran en marcada tensión con una configuración del cuidado limitada a la actividad o tarea. Estos se refieren a prácticas que involucran abstenerse y que tienen como objetivo último la preparación cuidadosa de una actividad, así como la disposición receptiva hacia otras personas y también hacia uno mismo. Componentes que forman parte de esta receptividad incluyen la suspensión del juicio, la no intervención, la práctica de escuchar y la empatía (Gallego y Perlo, 2023).

## **Calidez**

La sensación de calidez se experimenta cada vez que un individuo se comporta hacia los demás de la manera en la que le gustaría ser tratado. La calidez se refleja en la conducta que los empleados proporcionan al interactuar con sus pares y las demás personas. En el ámbito de la atención médica, la calidez se considera un elemento esencial, se manifiesta

a través de la empatía hacia el dolor de los demás, evidenciando así una persona que posee y expresa sus emociones (Contreras Horna, 2022).

## **Relaciones interpersonales**

Se describe como una de las habilidades intrínsecas del ser humano que se desarrolla y perfecciona con el tiempo. Esta capacidad es esencial para cultivar la autoconfianza y la confianza entre los miembros de un equipo. Para lograr una convivencia satisfactoria y eficiente, se requieren dos elementos fundamentales: el compromiso organizacional, que se refiere al desempeño efectivo y la dedicación de los trabajadores a sus labores; y la destreza comunicativa, que está relacionada con la interacción dentro del equipo y fomenta el respeto y la comprensión mutua (Jaramillo, Rojas, Acero, y Menacho Rivera, 2021).

## **Empatía laboral**

La empatía, una competencia esencial de la inteligencia emocional, se manifiesta en nuestras interacciones y relaciones con los demás. Por esta razón, es crucial promoverla entre directivos, ejecutivos y líderes de equipos, ya que está estrechamente vinculada a una gestión efectiva. Ser empático no solo contribuye a mejorar la comunicación dentro de la empresa, sino que las personas con esta capacidad tienen una predisposición especial para algunas de las competencias más solicitadas en el mercado laboral actual, como la atención al público, el liderazgo, las habilidades de negociación y el trabajo en equipo (Acosta, 2021).



## **Apoyo**

El apoyo en las empresas es indispensable para facilitar la colaboración de los demás integrantes, estableciendo un mejor clima de confianza y logrando así establecer satisfacción en el trabajo. Se dice que la satisfacción laboral como una de las actitudes han sido una de las más estudiadas, por lo que las situaciones laborales permiten que el trabajador este inmerso en un estado laboral ya sea de índole positivo o negativo, permitiendo desempeñarse de manera óptima según sus responsabilidades, es por ello que el apoyo es la influencia y la parte clave para que una empresa siga prosperando (Nuñez , 2021).

## **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo ha evolucionado para convertirse en una de las contribuciones más valiosas para alcanzar el éxito en cualquier proyecto. Se trata de una modalidad en la que todos asumen responsabilidad por las metas u objetivos de la organización, ya que los esfuerzos individuales se combinan para potenciar la eficacia de los resultados. La práctica del trabajo en equipo facilita el desarrollo de sus participantes, promueve la distribución del liderazgo y genera satisfacción en la realización de las tareas; los logros son el resultado del esfuerzo colectivo. Como se ha evidenciado, el trabajo en equipo aporta beneficios tanto a las organizaciones sanitarias como a los proveedores de salud (Paravic y Lagos, 2021).

## **Administración del conflicto**

Los conflictos son fenómenos constantes que se encuentran siempre presentes en la cotidianidad de la vida, ya sea de manera individual o colectiva. Es por ello que la administración del conflicto permite que se pueda brindar solución ante las distintas

adversidades que presente la empresa, a la administración de conflicto se lo denomina como la mediación laboral. El manejo de conflictos permite que las relaciones laborales puedan establecer un mejor vínculo social, por lo que se lo puede llegar a trabajar a la comunidad empresarial (Mantilla, 2022).

### **Pensamiento crítico**

Esta competencia forma parte de las denominadas “habilidades blandas” que a su vez componen las habilidades interpersonales más solicitadas en un entorno laboral debido al énfasis en la necesidad de individuos con aptitudes en la interpretación de datos, análisis de evidencia y capacidad de razonamiento argumentativo. En otras palabras, el pensamiento crítico se ha erigido como una habilidad profesional crucial para los trabajadores en la actual economía global, caracterizada por la competencia (Palma et al., 2021).

### **Crítica constructiva**

La crítica constructiva se conceptualiza considerando el significado de sus componentes. Por un lado, la "crítica" se refiere a la capacidad de emitir juicios sobre un tema específico, y "constructivo", se relaciona con la habilidad de construir. En conjunto, la crítica constructiva se define como una opinión con el objetivo de generar cambios efectivos en relación con un tema. Aprovecha la capacidad humana de expresar pensamientos y opiniones de manera positiva (Guamán, 2021).

### **Identidad**

Se contextualiza a la identidad como un concepto de naturaleza compleja y multidimensional que abarca tanto elementos tangibles como intangibles, definiendo así la identidad de una empresa al fusionar la estrategia, la cultura y la estructura

organizativa. Se manifiesta a través de las acciones, la comunicación y el desempeño de los empleados (Miranda y Olavarría, 2021).

## **Pertenencia**

Cuando se hace refiere al sentido de pertenencia, es relevante mencionar que su desarrollo implica una perspectiva tanto social como cognitiva. La relevancia de ambas orientaciones reside en establecer un vínculo de conocimiento entre las ciencias de la administración, su impacto en la calidad y productividad industrial. Desde la perspectiva social, implica la participación activa en la búsqueda de entornos que mejoren la calidad de vida de los empleados al comprender los símbolos que generan un sentimiento de pertenencia y seguridad en sus roles laborales. Además, contribuye a mitigar posibles actitudes perjudiciales, fomentando así una relación laboral que contribuya al desarrollo de una sociedad saludable y progresista, tanto dentro como fuera de la empresa. En términos cognitivos, implica la identificación de los elementos que componen este constructo y la evaluación de los mismos, permitiendo posteriormente la formulación de estrategias organizativas pertinentes para fortalecer este concepto crucial dentro de la organización. El objetivo es obtener resultados satisfactorios al establecer metas y objetivos que impulsen la competitividad a nivel global (Medina y Balcázar, 2021).

## **Compromiso institucional**

Se trata de la energía generada a través de la participación activa y la identificación de los empleados con la organización. El compromiso organizacional se distingue por la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la entidad; la disposición para dedicar un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y el anhelo de ser parte de ella. Enfatizando la postura del empleado frente a su entorno laboral, la cual se forma durante el proceso de integración. Se trata del vínculo que el colaborador establece con su lugar de trabajo, sintiendo un compromiso hacia el logro de los objetivos de la organización como consecuencia de este apego (Chávez, 2021).

## **Estilo de supervisión**

Los estilos de supervisión se identifican a través de sus atributos, filosofía y conjunto de habilidades gerenciales específicas. Las características de estos estilos detallan la importancia del líder en el logro del rendimiento; además, la filosofía determina cómo el líder ejerce influencia en las personas y su papel en el proceso. Las habilidades agrupan las capacidades de gestión que son distintivas de un liderazgo particular (Arias-González, 2021).

## **Evaluación de desempeño**

La evaluación del rendimiento o desempeño implica una valoración sistemática del desempeño individual, considerando las tareas realizadas, metas y resultados, competencias presentadas y el potencial de desarrollo. Este proceso se utiliza para evaluar el valor, la excelencia y las habilidades de una persona, centrándose especialmente en la contribución que aporta al negocio de la organización. Se trata de un procedimiento dinámico que involucra al evaluado y a su supervisor, destacando la importancia de sus interacciones. En la actualidad, se ha convertido en una técnica de gestión esencial para la actividad administrativa, siendo un valioso medio para identificar problemas en la supervisión, administración y la integración (Chiavenato, 2009) .

## **Motivación laboral**

La motivación laboral se refiere a la fuerza o impulso interno que nos impulsa a llevar a cabo una tarea específica. En este proceso, dedicamos voluntariamente nuestros recursos físicos y mentales hasta alcanzar la meta deseada. Es la causa de un comportamiento positivo y activo que se orienta hacia el logro de metas, estando íntimamente vinculado a las necesidades del factor humano (Dolores, Salazar y Valdivia, 2023).

## **Compromiso institucional**

Define el estado mental referente a las interacciones entre los empleados y la organización, y que influye en las decisiones de permanecer o abandonar la membresía de la organización. Destaca la conexión del empleado con la empresa y reconoce que la identidad está presente. Cuando siente que forma parte integral de la institución, el trabajador dedica todo su esfuerzo para lograr los objetivos y siempre aspira a ser parte del lugar donde trabaja (Pérez y Manuel, 2022)

## **Estabilidad laboral**

La estabilidad en el empleo es una categoría laboral significativa, ya que asegura que los trabajadores permanezcan en una relación laboral sin que surjan criterios discriminatorios que afecten su dignidad. En general, esta estabilidad se ve afectada por un trato desigual, lo que conlleva a la violación de derechos. En otros términos, garantiza al trabajador la seguridad de no ser despedido, siempre y cuando cumpla plenamente con las responsabilidades asignadas. En otras palabras, mientras desempeñe sus funciones para el empleador y no cometa ninguna de las faltas establecidas en el marco legal correspondiente, el empleador no puede poner fin a la relación laboral establecida (Yugsi y Jaén, 2021).

## **Dirección administrativa**

Engloba un conjunto de funciones dentro de una organización que tienen como objetivo la toma de decisiones y estrategias beneficiosas para la misma. En el ámbito empresarial y de la gestión organizacional, la dirección administrativa representa una fase crucial para la empresa. Constituye una de las etapas esenciales del proceso administrativo, donde se aplica el conocimiento adquirido y se toman decisiones pertinentes. Este procedimiento,

de gran responsabilidad, generalmente es llevado a cabo por gerentes y otras autoridades de liderazgo dentro de la empresa (Ponce, León, y Chavarría, 2022).

### **Oportunidad de desarrollo**

La posibilidad de crecimiento dentro de la organización es esencial para el avance profesional de todos los individuos que integran la institución. Como su nombre indica, se refiere a la oportunidad que tienen los empleados de progresar y obtener mejores beneficios en la empresa. Esto contribuye a elevar no solo su calidad de vida, sino también su autoestima, impulsando así su desarrollo integral (Ponce, Holguín, y Ortiz, 2021).

### **Autorrealización**

La autorrealización generalmente se interpreta como una tendencia fundamental en la vida humana que busca la máxima realización de las capacidades únicas de cada individuo, es decir, alcanzar todo aquello que una persona singular puede llegar a ser. Las teorías humanistas más destacadas tienden a converger en la noción de "crecimiento" o progresión hacia un estado final ideal, que se denomina autorrealización. Estas teorías presuponen que los seres humanos poseen una aspiración interna que los impulsa hacia significados, valores y metas, superando así las limitaciones existentes (Guerrero, 2002).

### **Comunicación**

La comunicación, en un contexto laboral, se refiere a la actividad por la que la empresa emite de forma predeterminada un mensaje con el fin de expresar a los demás niveles. Es un proceso sistemático a través del que se integra individuos, procesos y estructuras organizacional; así mismo la comunicación es un elemento esencial en la gestión

empresarial que busca reforzar la integración y complementariedad de los trabajadores para la obtención de logros conjuntos (Duarte, 2020).

### **Transmisión asertiva de información**

En la comunicación es un elemento esencial para la correcta sincronización de cualquier acto comunicativo, manifestándose en diversos contextos como el ámbito familiar, social, laboral, educativo y cultural. Por otro lado, la comunicación asertiva se define como la habilidad humana para expresarse de manera verbal y no verbal de manera integral, adaptándose a los distintos contextos y situaciones en los cuales se desarrolla el proceso. En este contexto, se observa que la comunicación asertiva surge debido a la existencia de una habilidad social que implica una relación entre el diálogo y la ética, lo cual implica hacer valer los derechos de los demás. Esta forma de actuar está preparada para abordar conflictos, manejar situaciones de negociación y sostener conversaciones con diversos individuos en diversos entornos (Silva, Barrientos-Monsalve, y Díaz, 2020).

### **Equipos y distribución de personas y material**

Hace referencia al nivel en que la disposición del equipo y la distribución de personas y recursos materiales facilitan operaciones de trabajo eficaces y eficientes, considerando el adecuado suministro en función de los recursos humanos e institucionales disponibles en la organización. Una distribución correcta y en correspondencia con las necesidades y objetivos de la institución logra no solo cumplir con las metas organizacionales sino también promover el desarrollo integral y pleno de los trabajadores (Bustamante-Ubilla, Hernández, y Judith del Pilar, 2009).

## **Abastecimiento de recursos**

Durante esta fase crucial de la cadena de suministro, la empresa lleva a cabo el proceso estratégico de adquirir las materias primas necesarias, así como insumos y diversos materiales esenciales para su funcionamiento. Este procedimiento implica la implementación de actividades meticulosas con el objetivo principal de garantizar la obtención de materiales que cumplan con estándares de alta calidad, al mismo tiempo que se busca mantener costos bajos para optimizar la eficiencia operativa. Estos materiales, cuidadosamente seleccionados, avanzarán hacia la siguiente etapa de la cadena, donde experimentarán una transformación ingeniosa para finalmente convertirse en un producto final de excepcional valor para el cliente. Este enfoque estratégico no solo fortalece la competitividad de la empresa en el mercado, sino que también asegura la satisfacción y fidelidad del cliente al proporcionar productos de calidad superior (Saldarriaga Valladares, 2020).

### **1.3. Marco Legal**

#### **Ley Orgánica de la salud**

Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

16. Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo (Ley Orgánica de Salud, 2012).

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores (Ley Orgánica de Salud, 2012).



Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales (Ley Orgánica de Salud, 2012).

### **Ley Orgánica del Servidor Público**

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos (...)

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada. (...) (Ley Organica de Servidor Público, 2015).

### **Código del Trabajo**

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Código del Trabajo, 2012).

## **Ley de Seguridad Social**

Art. 155.-Lineamientos de Política. -El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral (Ley de Seguridad Social, 2011).

## **Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 -2025**

Esta política está alineada con la realidad del país por lo que incluye elementos claves para fortalecer la atención a nivel primario de la salud en lo que concierne al ámbito laboral. En concordancia con los Objetivo de Desarrollo sostenible 2030 y el Plan de Acción sobre Salud de los Trabajadores 2015 – 2025, esta política pública tiene por objetivo contribuir a la salud y bienestar de la población económicamente activa, población trabajadora desde los determinantes de la salud por medio de una atención integral y de calidad (Ministerio de Salud Pública, 2019).

## **1.4.Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la incidencia del Burnout en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS).

### **Objetivos Específicos.**

1. Identificar las manifestaciones del Burnout en el personal de salud
2. Describir el ambiente laboral del personal de salud
3. Analizar las consecuencias del Burnout con relación al ambiente laboral

## CAPÍTULO II.

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Materiales

Para la realización de la investigación se emplearon materiales provenientes del enfoque cuantitativo mediante la aplicación de un cuestionario validado relacionado al *burnout* y la creación de un cuestionario para el ambiente laboral. Se pretendió por medio de ambos materiales disponer de datos con un margen de confiabilidad que responda a las variables planteada, garantizando que los resultados reflejen la realidad.

Para la medición de la variable independiente se empleó el test MBI-HSS (*Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey*) creado por Maslach y Jackson, (1981) que está compuesto por veintidós (22) ítems valorados a través de una escala tipo Likert que va desde 0 (Nunca) hasta 6 (todos los días). Estos ítems se distribuyen en tres subescalas:

*Tabla 1. Subescalas del instrumento*

Subescalas
Agotamiento emocional
Despersonalización
Insatisfacción de logro

**Subescala de agotamiento emocional:** Dimensiona la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las exigencias del trabajo en nueve preguntas, específicamente en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación máxima escala hasta los 54 puntos, cuando mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado (Hernández, González, y Olivarez, 2019).

**Subescala de despersonalización:** Estima el grado en que cada sujeto reconoce actitudes distantes o de frialdad. Esta subescala consta de cinco ítems, plasmados en las preguntas

5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación máxima, en conjunto, es de 30 puntos, mientras mayor es la puntuación crece la despersonalización y el nivel de *burnout* experimentado por el sujeto (Hernández, González, y Olivarez, 2019).

**Subescala de insatisfacción de logro:** Valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La insatisfacción de logro se compone de las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, es decir 8 ítems en total. La puntuación máxima para esta subescala es de 48 puntos, a mayor puntuación mayor es la realización personal, como consecuencia de que para esta subescala la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Esto se traduce a que a menor puntuación de realización o logro a nivel personal más perjudicado está el individuo (Hernández, González, y Olivarez, 2019).

En conjunto, estas tres escalas poseen una gran consistencia interna que consideran el nivel de agotamiento una variable continua sometida a diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre los valores de uno (1) y treinta y tres (33), media entre treinta y cuatro (34) y sesenta y seis (66) y alta entre sesenta y siete (67) y noventa y nueve (99). Si bien no existen puntuaciones de corte a nivel clínico para determinar el padecimiento o no de *burnout*, puntuaciones altas en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización y por el contrario bajas en la subescala de realización personal definen el síndrome (Hernández, González, y Olivarez, 2019).

Adicionalmente, es prudente enunciar que el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

**Tabla 2.** Criterios de calificación

<i>Subescalas</i>	<i>Niveles (por puntuación)</i>		
	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Agotamiento emocional</i>	$\geq 27$	19 - 26	$< 19$
<i>Despersonalización</i>	$> 10$	6 - 9	$< 5$

<i>Insatisfacción de logro</i>	> 40	34 – 39	0 – 33
--------------------------------	------	---------	--------

Para la recolección de datos de la variable dependiente se procedió a la búsqueda y selección de instrumentos que cumplieran los parámetros de la investigación, con fundamento en la base teórica y los acercamientos con las informantes claves se procedió a una adaptación de un cuestionario previamente validado para abarcar la variable, ambiente laboral. El cuestionario seleccionado se obtuvo de la Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud con autoría de Bustamante-Ubilla, Hernández, y Judith del Pilar (2009) denominado “*Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca*” que consta de catorce dimensiones y setenta y un (71) preguntas en escala de Likert.

Para lograr mejores resultados y en base al análisis del grupo de estudio se procedió a efectuar reformas en el mismo, eliminando preguntas y modificando la redacción de los ítems que no cumplieran con el propósito de la investigación. En concordancia a los objetivos específicos y para medir los aspectos puntuales, el cuestionario se subdividió en catorce dimensiones, como se muestra en la tabla 3. El nuevo cuestionario comprende treinta y cinco (35) preguntas estratégicamente situadas en catorce (13) dimensiones

**Tabla 3. Dimensiones del instrumento**

<b>Dimensiones</b>
Estructura
Responsabilidad
Recompensa
Creatividad
Apoyo
Administración del conflicto
Identidad
Estilo de supervisión

Motivación laboral

Estabilidad laboral

Oportunidad de desarrollo

Comunicación

Equipos y distribución de personas

---

Seguidamente, para la validación del instrumento descrito se sometió al cuestionario a un juicio de expertos en el que participo un trabajador social con un diploma en temas laborales, al igual que un abogado especialista en el área. Para este proceso, se empleó el formato de validación por expertos de la Universidad Adventista de Chile, la cual emplea el “*método de agregados individuales*” y consiste en la evaluación personal por parte cada uno de los expertos del instrumento, su viabilidad se sustenta en la orientación de opinión por contacto con profesionales con experticia. El rol que cumplieron los expertos fue de evaluadores del instrumento, pregunta por pregunta en función a la pertinencia y adecuación de los ítems en conformidad a los objetivos. En la tabla 4 se evidencia la rúbrica de calificación de cada uno de las preguntas, con la escala de Likert compuesta por cinco (5) opciones de respuesta.

**Tabla 4.** *Escala de medición*

<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Puntaje</b>
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Una vez que los jueces evaluaron el instrumento y lo puntuaron, se designó el promedio de cada una de las preguntas de pertinencia y adecuación para promediar los cinco

resultados. Como lo explica el modelo de validación, si el resultado de las valoraciones supera la puntuación con cuatro (4) o más en las opciones por pregunta es aceptada, caso contrario la pregunta carece de los requerimientos por lo que no es pertinente ni clara y necesita ser analizada. La tabla 5 señala que los treinta y cinco (35) ítems del instrumento fueron juzgados con un valor de cinco, lo cual muestra que es totalmente válido y no necesita someterse a modificaciones.

**Tabla 5.** Validación por expertos del instrumento

Ítem	Evaluación	Exp 1	Exp 2	Suma Puntuaciones	Promedio Puntuaciones	Validación Pregunta
<b>1</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>2</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>3</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>4</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>5</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>6</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>7</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>8</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>9</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si



	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>10</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>11</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>12</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>13</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>14</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>15</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>16</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>17</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>18</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>19</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>20</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si

	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>21</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>22</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>23</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>24</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>25</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>26</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>27</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>28</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>29</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>30</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>31</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>32</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si

	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>33</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>34</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si
<b>35</b>	Coherencia	5	5	10	5,0	Si
	Claridad	5	5	10	5,0	Si
	Escala	5	5	10	5,0	Si
	Relevancia	5	5	10	5,0	Si

Una vez validado el instrumento se ejecutó una prueba piloto con 25 individuos pertenecientes al área de la salud, en donde el material fue expuesto mediante la herramienta “Google Formularios” donde se transcribió el cuestionario para su posterior realización por parte de la muestra.

Posteriormente, se creó una planilla de datos en Microsoft Excel que contenía las respuestas recopiladas, con el propósito de realizar un análisis mediante el programa IBM SPSS Statistics TIC 20. Al mismo tiempo, se llevó a cabo el análisis de confiabilidad correspondiente utilizando el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de confiabilidad de 0,931 para el conjunto de las 14 dimensiones, como se detalla en la tabla 6.

**Tabla 6. Confiabilidad de las Dimensiones**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	35

## **2.2. Métodos**

### **2.2.1 Enfoque**

Para Otero (2018), la investigación es un proceso complejo y sistematizado en el que se busca dar alternativas de solución viables a problemáticas específicas encaminadas a profundizar y generar conocimiento. En términos generales, menciona que una investigación puede utilizar dos enfoques: cualitativo y cuantitativo. Ambos paradigmas son empleados para el manejo de procesos sistemáticos y experimentales puesto que observan y examinan fenómenos que posteriormente darán como resultado a una serie de supuestos destinados a ser comprobados.

Esta investigación en particular se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo que, según Otero (2018) consiste en un proceso de investigación centrado en las mediciones numéricas. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos así como la recolección, medición de parámetros y obtención de frecuencias; gira en torno al planteamiento de un problema de estudio delimitado y concreto que deriva en hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio. El enfoque cuantitativo considera que cuando los resultados de las investigaciones aportan evidencia que apoyen a la hipótesis, se genera confianza en la teoría en la que se cimienta. Caso contrario, las hipótesis se descartan y su teoría eventualmente (Hernández, Fernández, y Baptista, 2018).

La investigación tiene este enfoque porque requiere de la recopilación de datos del personal de salud del Hospital general Ambato con el fin de medir y analizar las respuestas obtenidas para posteriormente comprobar o anular la hipótesis de investigación.

### **2.2.2 Nivel**

#### **Descriptivo**

Este tipo de investigación, busca caracterizar un fenómeno concreto o situación en específico destacando sus rasgos más singulares y diferenciadoras. El objetivo de este tipo de investigación busca exponer situaciones, costumbres y actitudes relevantes a través de la descripción de procesos y personas. Su meta es la predicción e identificación de las relaciones existentes entre las variables propuestas (Morales, 2012).

Para efecto, este nivel descriptivo permitió desglosar de forma detallada los aspectos más relevantes de cada una de las variables, tanto de la variable dependiente (*burnout*) como de la variable independiente (ambiente laboral). El propósito de emplear este enfoque fue destacar, diferenciar y sobretodo desarrollar conceptos y procesos altamente relevantes y trascendentales en el estudio.

### **Correlacional**

El nivel correlacional pretende conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más variables, categorías o conceptos en un contexto específico. Su utilidad principal reside en el análisis del comportamiento de una variable con relación a otras, permitiendo después de un análisis estadístico expresar en términos cuantitativos el grado de relación que los conceptos guardan entre sí (Morales, 2012).

Esta investigación buscó determinar la medida de relación entre las dos variables, es decir el grado en que las variaciones a la que se ve expuesto un factor cuando entra en interacción con las de otro. Específicamente si el *burnout* influye o no en el ambiente laboral. Las variables pueden encontrarse parcialmente o estrechamente relacionadas entre sí, sin embargo, también puede darse el caso de que no exista ninguna relación entre los factores.

### **2.2.3 Métodos**

## **Analítico- sintético**

Para Blácido, et al., (2022), el método analítico sintético sugiere analizar los hechos del objeto de estudio de forma separada, examinando cada una de sus partes de manera analítica. Posteriormente, se recomienda repetir el proceso, pero esta vez de manera conjunta y sintética, es decir, considerando la interrelación y la integración de todas las partes estudiadas.

Al adoptar este enfoque sintético, se logra una comprensión más completa y holística del objeto de estudio, abarcando su totalidad e integrando las diferentes perspectivas analíticas previas. De esta manera, se puede obtener una visión más amplia e integral del fenómeno o tema en cuestión siendo ese uno de los pilares en los que se decidió sostener la investigación del *burnout* y el ambiente laboral.

En concordancia con lo descrito, se eligió este método ya que se sometieron a las variables a una descomposición bibliográfica, detallando principios y elementos. Se distinguen y analizan las partes desde sus elementos más básico hasta los más complejos, con el fin de desglosarlos y analizarlos cautelosamente.

## **Hipotético deductivo**

Blácido, et al., (2022), menciona que este método comienza con la formulación de hipótesis que por consiguiente serán sometidas a prueba para validarlas o demostrar su falsedad. A partir de estas hipótesis, se deducen conclusiones que luego se confrontan con los hechos observados.

En este proceso, se busca encontrar evidencia que apoye o contradiga las hipótesis planteadas, permitiendo así evaluar su validez y obtener conclusiones basadas en la evidencia empírica. Este enfoque permite un análisis riguroso y objetivo, utilizando tanto la deducción lógica como la confrontación con la realidad para obtener resultados fiables y fundamentados (Blácido, et al., 2022).

Al ser una investigación que comprende una hipótesis, se busca entender si existe o no una correlación entre las variables mediante un análisis lógico y con sustento estadístico de las cifras obtenidas después de la aplicación de los instrumentos, en donde se observó la realidad del personal de salud con relación al ambiente laboral y los niveles de estrés inmersos.

## **Población**

Para López (2004), la población es el agregado de persona u objetos de los que se pretende conocer algo en una investigación. En el caso de la investigación, la población con la que se trabajó fueron los servidores públicos que comprenden la nómina del personal de salud del Hospital General Ambato. Los datos obtenidos con ayuda del organigrama estructural y la información proporcionada por el departamento de talento humano de la institución permitieron determinar que la población total es de 1020 empleados entre médicos, enfermeras, estudiantes, personal administrativo y personal de apoyo.

## **Muestra**

Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista (2017), describen a la muestra como un subgrupo de la población en el que se llevara a cabo la investigación. La muestra, se caracteriza además por representativa de la población por lo que tiene que definirse y delimitarse previamente con precisión. En lo posible, se busca que los resultados finales de la muestra se extrapolen o generalicen a la población.

La población del Hospital General Ambato en su totalidad es de mil veinte (1020) personas lo que significa que es necesario calcular la muestra para que la investigación pueda llevarse a cabo de forma eficaz y eficiente permitiendo verificar si el *burnout* influye o no en el ambiente laboral, para ello se debe determinar la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**De tal manera que:**

**n=** Tamaño de la muestra

**N=** Tamaño de la población= 1020

**z=** nivel de confianza 95% = 1,96

**e=** error de estimación aceptado 5%= 0,05

**p=** probabilidad para que ocurra el evento= 0,05

**q=** probabilidad para que no ocurra el evento= (1- p) = 0,95

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1020 * (1,96)^2 * (0,05) * (0,95)}{(0,05)^2 * (1020 - 1) + (1,96)^2 * (0,05) * (0,95)}$$

$$n = \frac{(1020) (3,84) (0,047)}{(0,0025)(1020 - 1) + (3,84)(0,047)}$$

**n= 280 personas**

### **Técnica de muestro estratificado simple**

En síntesis, López (2004) describe que este tipo de muestreo probabilístico se caracteriza por la segmentación de la población en estratos o subgrupos que deben ser relativamente homogéneos y en concordancia a las características que se pretende investigar. El uso de esta técnica implica que las variables que deben estudiarse en la población presentan cierta variabilidad que es necesario tomar en cuenta para extraer la muestra. El muestreo estratificado busca respetar para la muestra esa distribución de la población.

Para la investigación se clasifico a los individuos en los siguientes estratos:



*Tabla 7. Muestreo estratificado*

---

***ESTRATOS***

---

*Personal administrativo*

*Médicos*

*Enfermeros*

*Estudiantes*

*Personal de apoyo*

---

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis de resultados

##### 3.1.1. Descripción del grupo de estudio

La investigación se centra en el análisis de la población del Hospital General Ambato (IESS), compuesta por 280 miembros del personal de salud. En términos de género, se observa una distribución equitativa, con un 60% de mujeres y un 40% de hombres. En cuanto al área de desempeño, se destaca una uniformidad en la distribución, con cada categoría representando el 20% del total. Desde personal administrativo hasta médicos, enfermeras, estudiantes y personal de apoyo, cada grupo contribuye equitativamente a la muestra.

En relación con la edad, se observa un rango amplio, desde 18 hasta 65 años. La edad promedio del grupo es de 33.56 años, con una desviación estándar de 10.85. Estos descriptivos proporcionan una visión de la variabilidad en las edades dentro del personal de salud del Hospital General Ambato.

**Tabla 8.** Estadísticos demográficos del personal de salud del Hospital General Ambato

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Hombre	112.00	40.00	40.00
	Mujer	168.00	60.00	100.00
	Total	280.00	100.00	
Área de desempeño	Personal administrativo	56.00	20.00	20.00
	Médicos	56.00	20.00	40.00
	Enfermeras	56.00	20.00	60.00
	Estudiante	56.00	20.00	80.00
	Personal de apoyo	56.00	20.00	100.00
	Total	280.00	100.00	
Edad	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
	18.00	65.00	33.56	10.85

### 3.1.2. Análisis descriptivo de la variable independiente: burnout

El análisis del Burnout en el personal del IESS Hospital General Ambato se aborda mediante el Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Survey (MBI-HSS), un instrumento ampliamente reconocido para evaluar el síndrome de Burnout en contextos de servicios humanos. Según Maslach y Jackson (1981), el Burnout se manifiesta a través de tres subescalas específicas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En el contexto del personal del IESS Hospital General Ambato, se examinará cómo estas dimensiones de Burnout se manifiestan y afectan a los profesionales de la salud.

#### Agotamiento emocional

Los datos presentados en la tabla 8 indican una puntuación media de 21.72, sugiriendo un nivel medio de agotamiento emocional entre el personal del Hospital General Ambato. No obstante, una desviación estándar de 14.86 señala una variabilidad significativa en las puntuaciones individuales, lo que implica que el agotamiento emocional no se manifiesta de manera uniforme en todo el personal del hospital. Esta variabilidad podría estar asociada con factores personales, como la capacidad de manejar el estrés, o con variables laborales específicas del contexto hospitalario.

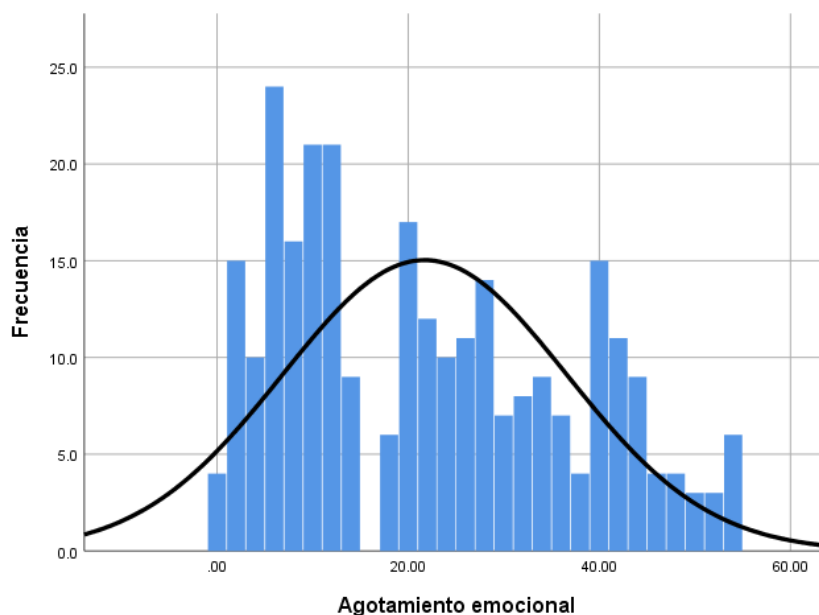
Estos hallazgos están en consonancia con investigaciones previas que resaltan la prevalencia del agotamiento emocional en profesionales de la salud (Shanafelt et al., 2015). La necesidad de intervenciones específicas para abordar este componente del síndrome de Burnout se hace evidente. Dichas intervenciones podrían incluir estrategias de gestión del estrés y programas de apoyo emocional para el personal del Hospital General Ambato.

**Tabla 9.** Estadísticos descriptivos de la subescala de agotamiento emocional

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
0.00	54.00	21.72	14.86

En el histograma (gráfico 1) se puede observar una asimetría positiva, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la izquierda de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o inferiores a 21.

**Gráfico 1.** *Histograma de la subescala de agotamiento emocional*



### **Despersonalización**

La tabla 9 proporciona los datos de la subescala de despersonalización en el personal del Hospital General Ambato. Con una puntuación media de 7.21, se revela un nivel medio de despersonalización en la muestra, ya que las puntuaciones entre 6 y 9 se clasifican en esta categoría según el baremo establecido. Sin embargo, es fundamental considerar la desviación estándar de 6.82, que indica una variabilidad significativa en las puntuaciones individuales. Este hallazgo sugiere que, aunque la mayoría del personal experimenta un nivel medio de despersonalización, existe una variación considerable en la forma en que esta dimensión del Burnout se manifiesta a nivel individual.

Estos resultados están alineados con investigaciones previas que destacan la despersonalización como una dimensión central del síndrome de Burnout en profesionales de la salud (Bianchi et al., 2015). La variabilidad observada podría estar relacionada con factores personales y laborales específicos del contexto hospitalario, subrayando la importancia de considerar estas diferencias individuales en las estrategias de intervención.

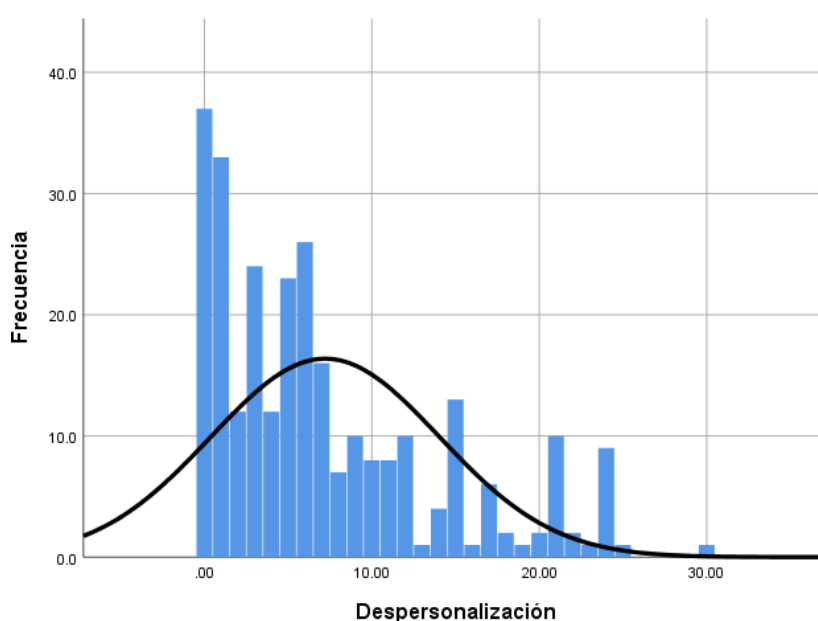
La necesidad de abordar la despersonalización en el personal del Hospital General Ambato es evidente. Se pueden implementar intervenciones centradas en fortalecer la empatía y mejorar las relaciones interpersonales en el entorno laboral, contribuyendo así a mitigar los efectos del Burnout.

**Tabla 10.** Estadísticos descriptivos de la subescala de despersonalización

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
0.00	30.00	7.21	6.82

En el histograma (gráfico 2) se puede observar una asimetría positiva, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la izquierda de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o inferiores a 7.

**Gráfico 2.** Histograma de la subescala de despersonalización



### Realización personal

Los datos presentados en la tabla 4 reflejan la subescala de realización personal en el personal del Hospital General Ambato. La puntuación media de 34.88 sugiere un nivel medio de realización personal, ya que se encuentra en el rango de 34 a 39. A su vez, la desviación estándar de 8.92 indica una variabilidad moderada en las puntuaciones individuales.

Aunque la media indica un nivel medio de realización personal, es esencial destacar que la variabilidad observada podría implicar que algunos individuos experimentan una realización personal más alta, mientras que otros muestran niveles más bajos.

Estos resultados concuerdan con la literatura que destaca la realización personal como una dimensión clave del bienestar laboral y un componente inverso del síndrome de Burnout (Schaufeli et al., 2006). La variabilidad en las puntuaciones subraya la necesidad de considerar factores individuales y contextuales en la promoción de la realización personal en el entorno hospitalario.

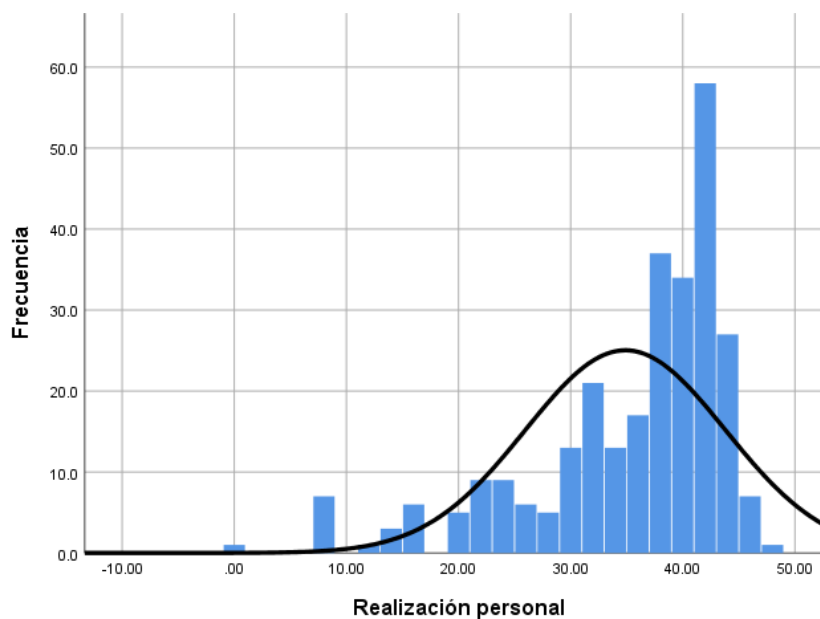
Dada la naturaleza inversa de esta subescala con respecto al Burnout, se podría sugerir que la implementación de intervenciones focalizadas en fortalecer la autoeficacia y el sentido de logro individual podría contribuir a reducir los niveles de Burnout en el personal del Hospital General Ambato.

**Tabla 11.** Estadísticos descriptivos de la subescala de realización personal

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
0.00	48.00	34.88	8.92

En el histograma (gráfico 3) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 8.

**Gráfico 3.** Histograma de la subescala de realización personal



## **Influencia del área de desempeño en el burnout del personal del Hospital General Ambato**

Para investigar posibles diferencias en las puntuaciones del Burnout entre las áreas de desempeño del personal del Hospital General Ambato, se aplica la prueba de Kruskal-Wallis. Esta prueba no paramétrica se utiliza cuando se comparan tres o más grupos independientes y busca determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre ellos.

La prueba de Kruskal-Wallis se interpreta considerando que la hipótesis nula asume que no hay diferencias significativas entre los grupos. La significancia estadística, representada por el valor  $p$ , permite aceptar o rechazar esta hipótesis nula (Kruskal & Wallis, 1952).

Los resultados presentados en la tabla 5 revelan diferencias significativas en las puntuaciones de agotamiento emocional ( $H = 54.040$ ,  $p = 0.000$ ) y despersonalización ( $H = 14.051$ ,  $p = 0.007$ ). La significancia estadística ( $p < 0.05$ ) en ambas subescalas sugiere que al menos un par de áreas de desempeño difieren en sus niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Estos resultados hacen necesaria la aplicación de una prueba post hoc para identificar específicamente qué grupos difieren entre sí en el agotamiento emocional y despersonalización.

En cuanto a la realización personal, la prueba no mostró diferencias significativas ( $H = 1.727$ ,  $p = 0.786$ ). Esto indica que, según los datos recopilados, las puntuaciones de realización personal no varían de manera significativa entre las diferentes áreas.

Estos resultados prueban que el área de desempeño es un factor determinante en el burnout del personal del Hospital General Ambato.

**Tabla 12.** Prueba de comparación de muestras independientes: puntuación del burnout entre las áreas de desempeño del Hospital General Ambato

	<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>
H de Kruskal-Wallis	54.040	14.051	1.727

Sig. asintótica	0.000	0.007	0.786
-----------------	-------	-------	-------

*Nota.* Variable de agrupación: área de desempeño

La tabla 12 presenta los resultados de la Prueba HSD de Tukey para agotamiento emocional. Los valores en las celdas indican la diferencia media entre los grupos comparados, mientras que la columna "Sig." proporciona el valor p asociado con cada comparación (Tukey, 1949).

Según los resultados, no se observan diferencias significativas en las puntuaciones de agotamiento emocional entre las áreas de enfermeras y personal de apoyo ( $p = 0.705$ ), ni entre médicos y personal de apoyo ( $p = 0.085$ ). Sin embargo, se observan diferencias significativas entre estudiantes y personal administrativo ( $p = 0.944$ ), así como entre estudiantes y personal de apoyo ( $p = 0.252$ ).

Estos resultados sugieren que, en términos de agotamiento emocional, las diferencias se concentran en las comparaciones que involucran a estudiantes y personal administrativo. Las otras áreas de desempeño no muestran diferencias estadísticamente significativas entre sí en relación con el agotamiento emocional.

**Tabla 13.** Prueba HSD de Tukey para agotamiento emocional

Área de desempeño	Subconjunto para alfa = 0.05			
	1	2	3	4
Enfermeras	12.7857			
Personal de apoyo	16.0357	16.0357		
Médicos		22.5000	22.5000	
Estudiante			27.6786	27.6786
Personal administrativo				29.5893
Sig.	0.705	0.085	0.252	0.944

La tabla 13 presenta los resultados de la prueba post hoc para la subescala de despersonalización. No se observan diferencias significativas en las puntuaciones de despersonalización entre enfermeras y médicos ( $p = 0.513$ ), ni entre médicos y personal de apoyo ( $p = 0.070$ ). Asimismo, no se observan diferencias significativas entre enfermeras y personal de apoyo ( $p = 0.513$ ), ni entre médicos y estudiantes ( $p = 0.070$ ). Sin embargo, se encuentran diferencias significativas entre estudiantes y personal



administrativo ( $p = 9.0714$ ), así como entre personal administrativo y personal de apoyo ( $p = 9.2679$ ).

Estos resultados sugieren que, en términos de despersonalización, las áreas de enfermeras, médicos y personal de apoyo no difieren significativamente entre sí. No obstante, se observan diferencias en las puntuaciones de despersonalización entre estudiantes y personal administrativo, así como entre personal administrativo y personal de apoyo. Esto indica que la despersonalización puede variar en función del área de desempeño, siendo más pronunciado en estudiantes y personal administrativo en comparación con otras áreas.

**Tabla 14.** Prueba HSD de Tukey para despersonalización

Área de desempeño	Subconjunto para alfa = 0.05	
	1	2
Enfermeras	4.8750	
Médicos	5.9821	5.9821
Personal de apoyo	6.8571	6.8571
Estudiante		9.0714
Personal administrativo		9.2679
Sig.	0.513	0.070

### 3.1.3. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Ambiente laboral

La variable dependiente de este estudio, el ambiente laboral en el Hospital General Ambato, se explora a través de un análisis detallado de trece dimensiones específicas. Cada una de ellas representa un aspecto fundamental del entorno de trabajo del personal de salud y contribuye a la comprensión integral de la experiencia laboral en el hospital.

La evaluación de estas dimensiones permite identificar las complejidades y matices de la experiencia laboral en el contexto hospitalario, lo cual es esencial para comprender el comportamiento de la variable dependiente en el personal del Hospital General Ambato.

#### Estructura

Los datos presentados en la tabla 14 indican que, en promedio, los empleados perciben un nivel medio – alto de estructura en su ambiente laboral, con una puntuación media de

3.70 en una escala que va de 1 a 5. A pesar de que la variabilidad en las respuestas, medida por la desviación estándar de 1.29, sugiere diversidad en las percepciones individuales.

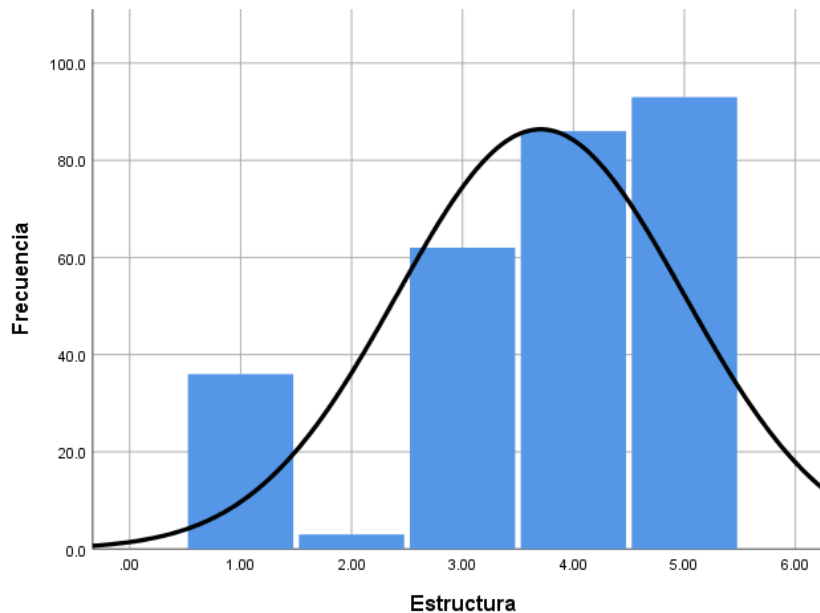
Este hallazgo podría tener implicaciones para la eficacia organizativa y la claridad en las funciones laborales. Investigaciones anteriores sugieren que una estructura organizativa clara puede mejorar la eficiencia y la satisfacción laboral (Mintzberg, 1979). Sin embargo, es crucial considerar que las percepciones individuales de la estructura pueden variar según las experiencias y las expectativas de cada persona.

**Tabla 15.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de estructura

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1.00	5.00	3.70	1.29

En el histograma (gráfico 4) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 4.

**Gráfico 4.** Histograma de la dimensión de estructura



## Responsabilidad

Los estadísticos de la tabla 15 revelan un promedio de 10.19 en una escala que va de 3 a 15, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de responsabilidad en el entorno laboral. La desviación estándar de 2.08 señala una variabilidad moderada en las respuestas individuales.

Este resultado sugiere que, en promedio, los empleados del hospital experimentan un nivel medio – alto de responsabilidad en sus funciones laborales. La variabilidad puede deberse a diferencias en las interpretaciones individuales de lo que implica la responsabilidad en su contexto específico.

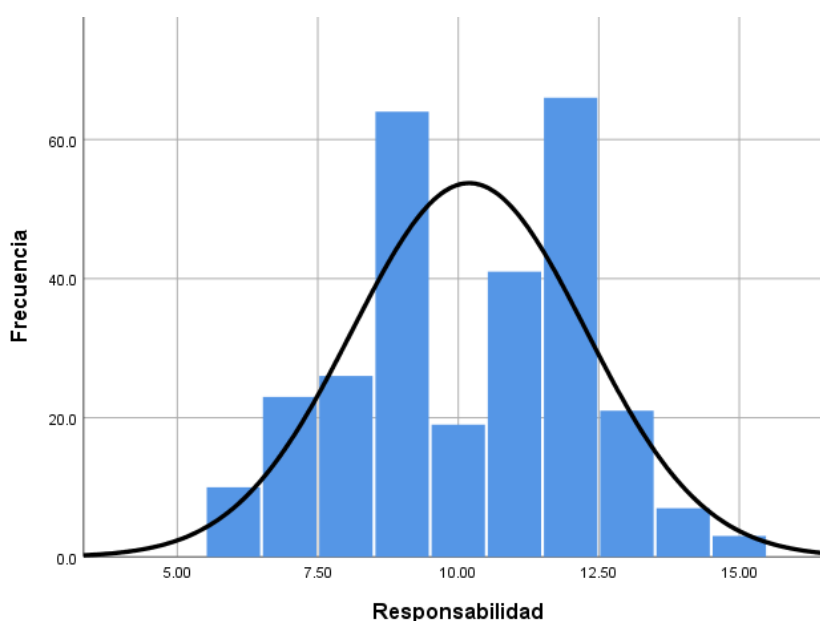
Investigaciones anteriores han vinculado la percepción de responsabilidad con la satisfacción laboral y el compromiso organizativo (Hackman & Oldham, 1980). La presencia de una percepción elevada de responsabilidad puede indicar un personal comprometido y motivado.

**Tabla 16.** *Estadísticos descriptivos de la dimensión de responsabilidad*

<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
6.00	15.00	10.19	2.08

En el histograma (gráfico 5) se puede observar una distribución casi simétrica, donde la mayor densidad de datos se encuentra entre los 9 y los 12 puntos.

**Gráfico 5.** *Histograma de la dimensión de responsabilidad*



## Recompensa

La tabla 16 presenta estadísticas que indican un promedio de 12.68 en una escala que va de 4 a 20, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de recompensa en el trabajo. La desviación estándar de 2.98 sugiere cierta variabilidad en las respuestas individuales.

Este hallazgo sugiere que, en promedio, los empleados perciben un nivel medio de recompensas en su entorno laboral. Las recompensas no se limitan únicamente a aspectos financieros; pueden incluir reconocimiento, desarrollo profesional y otros elementos que contribuyen a la satisfacción y motivación laboral.

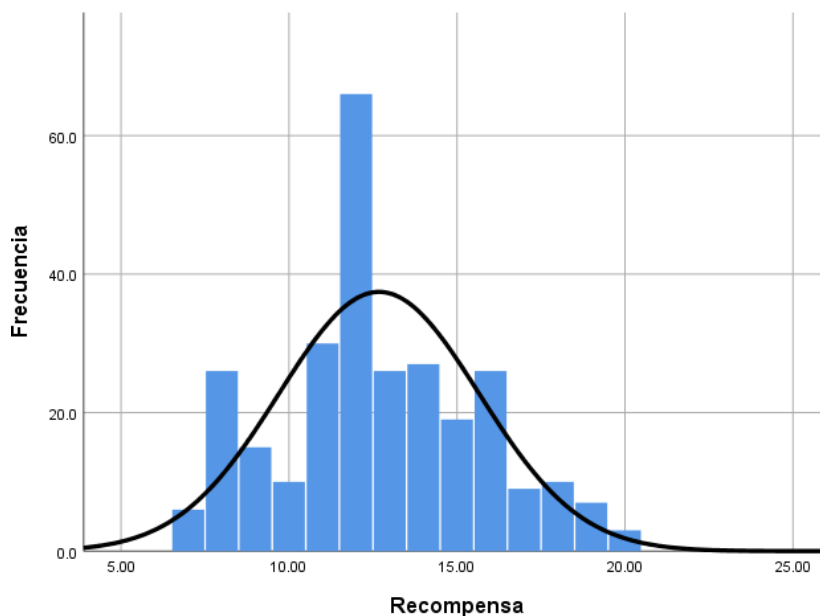
Investigaciones previas han destacado la importancia de las recompensas en el aumento de la satisfacción laboral y el compromiso organizativo (Deci et al., 2001). La presencia de una percepción elevada de recompensas puede indicar un ambiente laboral que valora y reconoce el esfuerzo y la contribución del personal.

**Tabla 17.** *Estadísticos descriptivos de la dimensión de recompensa*

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
7.00	20.00	12.68	2.98

En el histograma (gráfico 6) se puede observar una asimetría positiva, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la izquierda de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o inferiores a 12.

**Gráfico 6.** *Histograma de la dimensión de recompensa*



### **Creatividad**

La tabla 17 presenta estadísticas que indican un promedio de 3.34 en una escala que va de 1 a 5, donde valores más altos reflejan una percepción media ante el estímulo a la creatividad. La desviación estándar de 1.02 indica una variabilidad moderada en las respuestas individuales. La variabilidad podría deberse a diferencias en las interpretaciones individuales de lo que constituye la creatividad en su contexto específico.

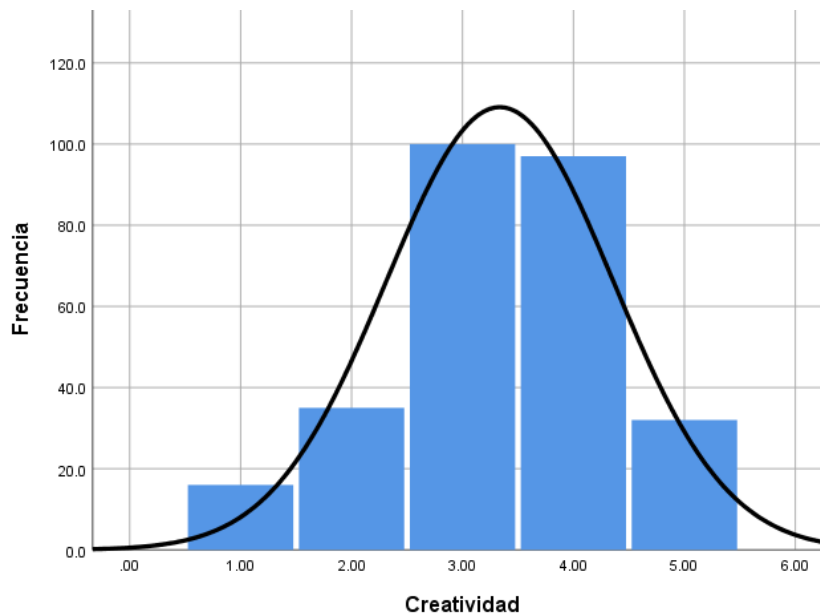
Investigaciones previas han vinculado la creatividad en el trabajo con la innovación y la mejora continua (Amabile, 1988). Fomentar un entorno donde se valore y estimule la creatividad puede tener implicaciones positivas en la resolución de problemas y la calidad del servicio de salud.

**Tabla 18.** *Estadísticos descriptivos de la dimensión de creatividad*

<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
1.00	5.00	3.34	1.02

En el histograma (gráfico 7) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 3.

**Gráfico 7.** *Histograma de la dimensión de creatividad*



### **Apoyo**

La tabla 18 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión de apoyo. Estos estadísticos indican un promedio de 6.34 en una escala que va de 2 a 10, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de apoyo. La desviación estándar de 1.93 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas individuales.

El puntaje medio indica que, en general, los empleados del hospital perciben un nivel medio - alto de apoyo en su entorno laboral. La variabilidad podría atribuirse a diferentes interpretaciones individuales de lo que constituye el apoyo en su contexto específico.

Investigaciones anteriores han resaltado la importancia del apoyo social en el ambiente laboral para promover el bienestar y la satisfacción laboral (Eisenberger et al., 1990). La percepción de apoyo puede influir en la resiliencia y la capacidad de enfrentar desafíos laborales.

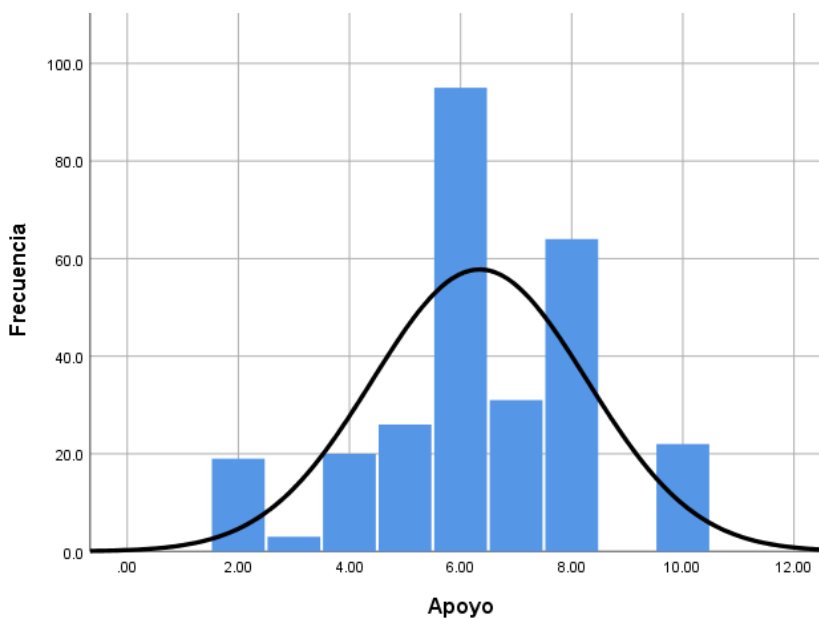
**Tabla 19.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de apoyo

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
2.00	10.00	6.34	1.93

En el histograma (gráfico 8) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 6.

### Gráfico 8.

*Histograma de la dimensión de apoyo*



### Administración del conflicto

La tabla 19 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión de administración del conflicto. Se observa un promedio de 10.00 en una escala que va de 3 a 15, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de efectividad en la gestión de conflictos. La desviación estándar de 2.45 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas individuales.

El puntaje medio sugiere que, en promedio, los empleados del hospital perciben un nivel medio – alto de eficacia en la gestión de conflictos en su entorno laboral. La variabilidad podría ser indicativa de diferentes experiencias y percepciones individuales de cómo se manejan los conflictos en su contexto específico.

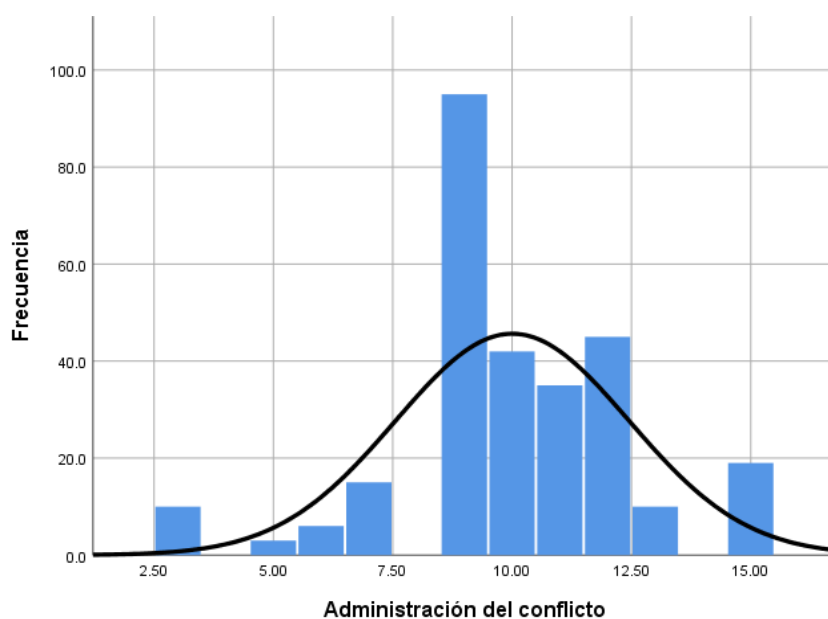
Investigaciones previas resaltan la importancia de una gestión de conflictos efectiva para promover un ambiente laboral saludable y la satisfacción del personal (De Dreu & Weingart, 2003). Una gestión adecuada puede prevenir tensiones innecesarias y contribuir al bienestar en el lugar de trabajo.

**Tabla 20.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de administración del conflicto

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
3.00	15.00	10.00	2.45

En el histograma (gráfico 9) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 10.

**Gráfico 9.** Histograma de la dimensión de administración del conflicto





## Identidad

La tabla 20 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión de identidad. Los resultados indican una media de 25.78 en una escala que va de 7 a 35, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de identificación con el rol y la organización. La desviación estándar de 4.53 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas individuales.

Este puntaje revela un nivel alto de identidad entre los elementos de la muestra. Esto sugiere que el personal del hospital tiene una identificación sólida con su rol y la organización. La variabilidad podría reflejar diferencias en las experiencias individuales y la forma en que cada empleado se identifica con su papel y la institución.

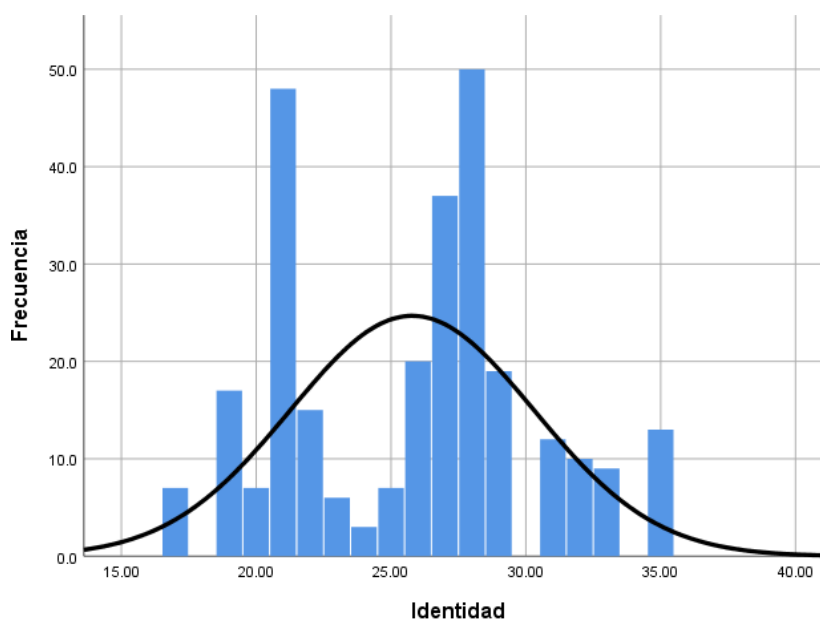
Investigaciones anteriores han destacado la importancia de la identidad organizacional para el compromiso y la retención del personal (Mael & Ashforth, 1992). Una sólida identificación con el rol y la organización puede influir positivamente en la satisfacción y el rendimiento laboral.

En el histograma (gráfico 10) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 25.

**Tabla 21.** *Estadísticos descriptivos de la dimensión de identidad*

<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
17.00	35.00	25.78	4.53

**Gráfico 10.** *Histograma de la dimensión de identidad*



### **Estilo de supervisión**

La tabla 21 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión de estilo de supervisión. Los resultados indican una media de 10.87 en una escala que va de 3 a 15, donde valores más altos reflejan una mayor percepción de un estilo de supervisión efectivo. La desviación estándar de 2.41 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas individuales.

Estos resultados muestran un nivel alto en la percepción de los trabajadores del hospital, acerca de los estilos de supervisión. La variabilidad podría deberse a diferencias en las preferencias individuales sobre lo que constituye un liderazgo efectivo.

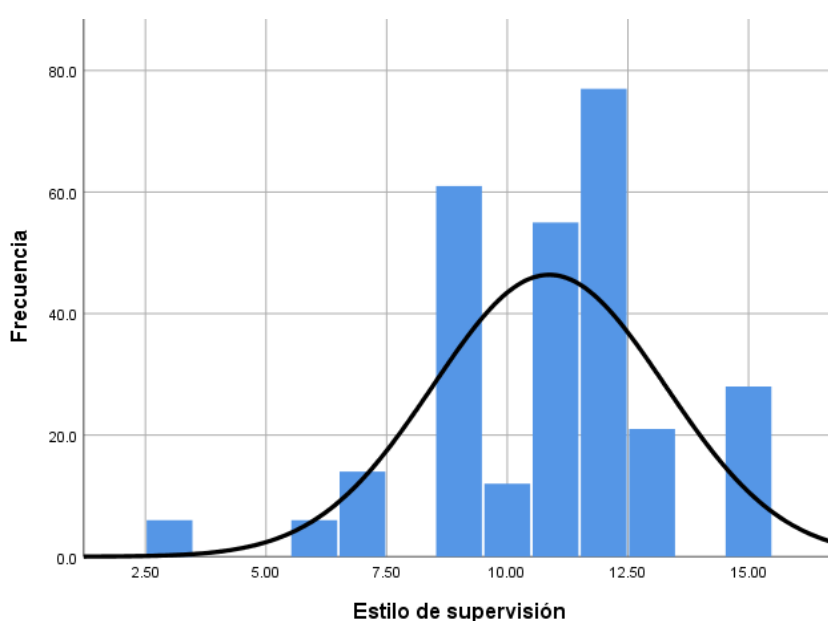
Investigaciones previas han destacado la importancia del liderazgo efectivo para promover un ambiente laboral saludable y la satisfacción del personal (Bass & Riggio, 2006). Un estilo de supervisión adecuado puede influir positivamente en la motivación y el rendimiento del equipo.

**Tabla 22.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de estilo de supervisión

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
3.00	15.00	10.87	2.41

En el histograma (gráfico 11) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 10.

**Gráfico 11.** Histograma de la dimensión de estilo de supervisión



### Motivación laboral

Los datos presentados en la tabla 22 muestran los estadísticos descriptivos de la dimensión de motivación laboral. Los resultados indican un promedio de 7.09 en una escala que oscila entre 2 y 10, reflejando la percepción alta sobre la motivación laboral. La desviación estándar de 1.57 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas individuales. Esta variabilidad podría deberse a las distintas experiencias e influencias que cada empleado experimenta en su contexto laboral específico.

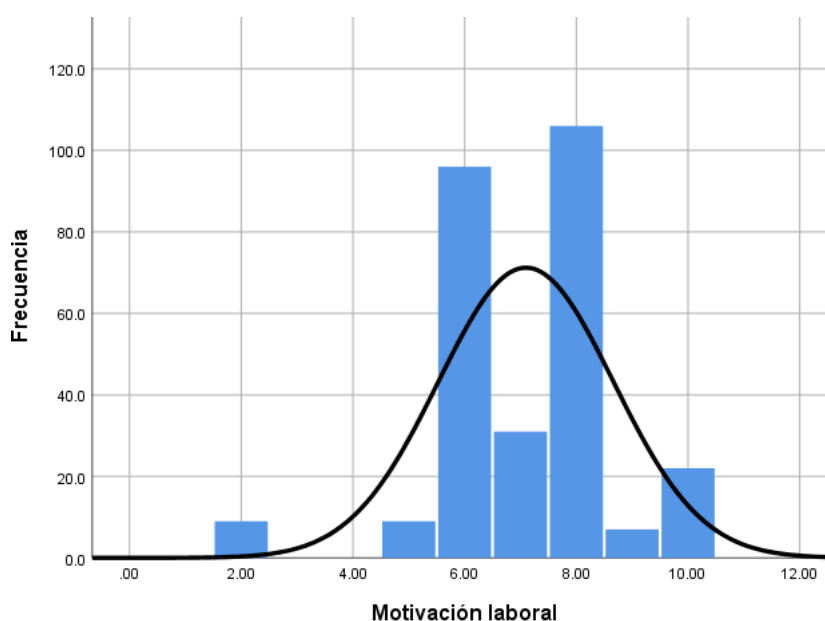
Investigaciones previas destacan la importancia de la motivación laboral para la satisfacción y el rendimiento laboral (Deci et al., 1999). Un nivel saludable de motivación contribuye al bienestar emocional y a la productividad en el ámbito laboral.

**Tabla 23.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de motivación laboral

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
2.00	10.00	7.09	1.57

En el histograma (gráfico 12) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 7.

**Gráfico 12.** Histograma de la dimensión de motivación laboral



### Estabilidad laboral

La tabla 23 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión de estabilidad laboral. Los resultados indican un promedio de 3.24 en una escala que oscila entre 1 y 5, reflejando la percepción media - alta sobre la estabilidad laboral. La desviación estándar de 1.06 sugiere cierta consistencia en las respuestas individuales, aunque se observa una moderada variabilidad. Esta percepción puede influir en la seguridad laboral y en el bienestar emocional del personal.

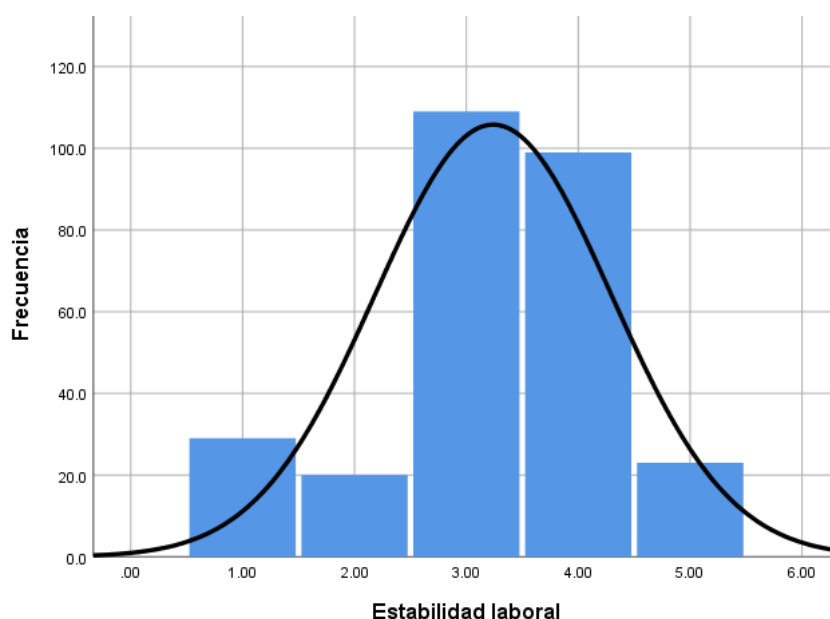
Investigaciones previas resaltan la relevancia de la estabilidad laboral para la satisfacción y el compromiso laboral (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). Un ambiente laboral estable puede contribuir positivamente a la calidad de vida de los empleados.

**Tabla 24.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de estabilidad laboral

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1.00	5.00	3.24	1.06

En el histograma (gráfico 13) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 3.

**Gráfico 13.** Histograma de la dimensión de estabilidad laboral



### Oportunidad de desarrollo

Los datos presentados en la tabla 24 muestran los estadísticos descriptivos de la dimensión de oportunidad de desarrollo. Estos resultados indican un promedio de 6.64 en una escala que oscila entre 2 y 10, reflejando una percepción media - alta acerca de las oportunidades de desarrollo. La desviación estándar de 1.69 sugiere cierta variabilidad en las respuestas individuales, destacando distintas experiencias y expectativas en el ámbito laboral. Este aspecto puede influir significativamente en la motivación y el compromiso laboral de los trabajadores.

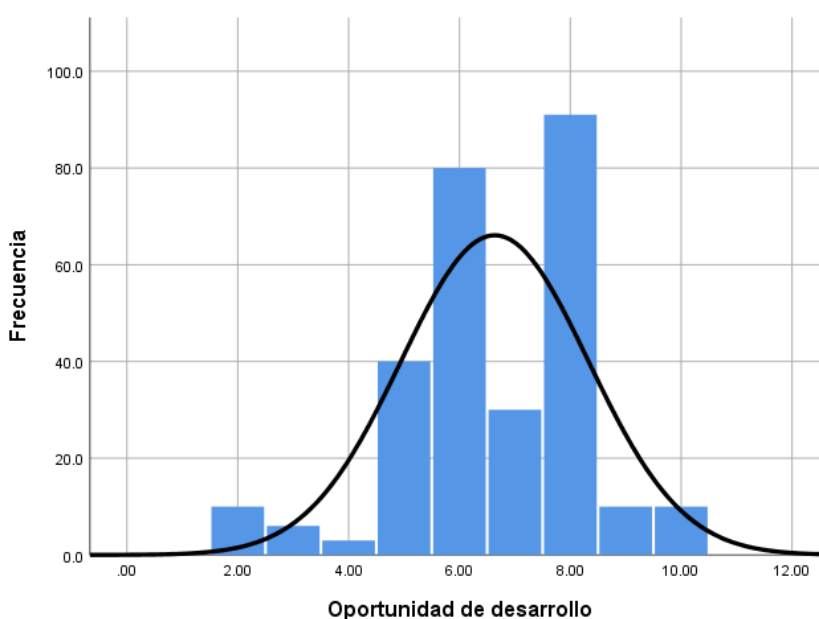
Investigaciones anteriores resaltan la importancia de las oportunidades de desarrollo para la satisfacción y la retención de empleados (Tzafir, 2005). Un ambiente laboral que fomente el crecimiento profesional puede contribuir positivamente al bienestar y la productividad del personal.

**Tabla 25.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de oportunidad de desarrollo

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
2.00	10.00	6.64	1.69

En el histograma (gráfico 14) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 6.

**Gráfico 14.** Histograma de la dimensión de oportunidad de desarrollo



## Comunicación

La tabla 25 muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión de comunicación. Los resultados indican un promedio de 10.15 en una escala que oscila entre 3 y 15, reflejando una percepción media - alta sobre la eficacia de la comunicación. La desviación estándar de 2.31 sugiere cierta variabilidad en las respuestas individuales, indicando diferentes experiencias y percepciones respecto a la comunicación laboral. Esta percepción puede tener un impacto significativo en la colaboración, la eficiencia y la cohesión del equipo.

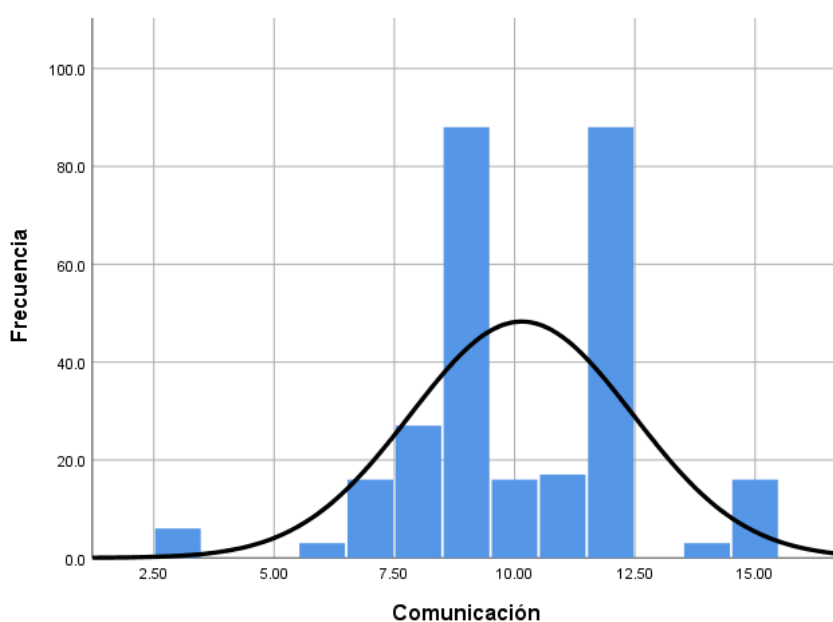
Investigaciones anteriores resaltan la importancia de una comunicación efectiva para la satisfacción y el rendimiento laboral (Kacmar, 2006). Un ambiente laboral que promueva la comunicación abierta y clara puede contribuir positivamente a la calidad del trabajo.

**Tabla 26.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de comunicación

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
3.00	15.00	10.15	2.31

En el histograma (gráfico 15) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 10.

**Gráfico 15.** Histograma de la dimensión de comunicación



### Equipos y distribución de personas y material

Los datos de la tabla 26 muestran los estadísticos descriptivos de la dimensión de equipos y distribución de personas y material. Los resultados indican un promedio de 8.92 en una escala que oscila entre 3 y 15, reflejando una media - alta sobre la eficacia de la organización y distribución de equipos. La desviación estándar de 2.87 sugiere cierta variabilidad en las respuestas individuales, destacando diferentes experiencias y percepciones sobre la colaboración en equipos. Este aspecto puede influir en la eficiencia y la efectividad del trabajo en grupo.

Investigaciones anteriores destacan la importancia de una estructura de equipos eficaz para el rendimiento y la satisfacción laboral (Salas et al., 2015). Un ambiente laboral que

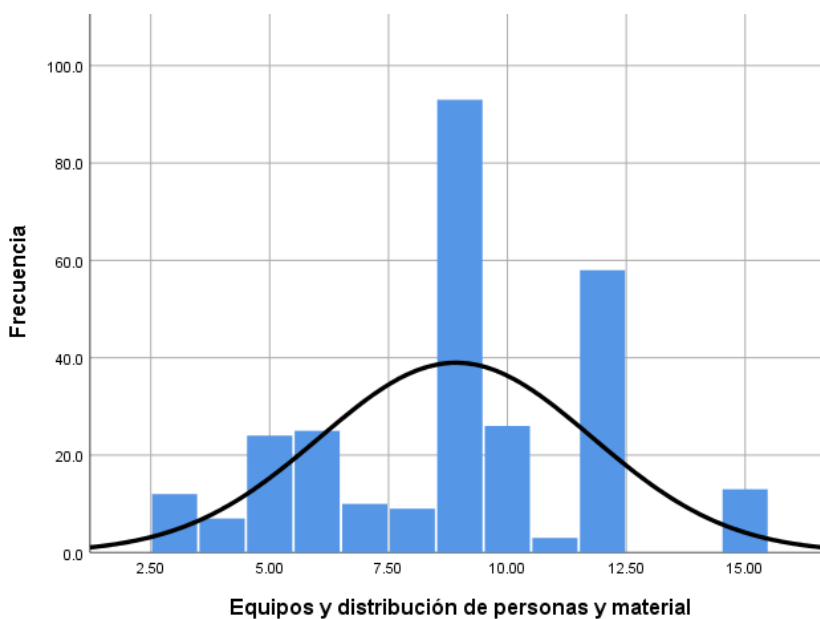
fomente la colaboración y la distribución adecuada de roles puede contribuir positivamente al bienestar y la productividad del personal.

**Tabla 27.** Estadísticos descriptivos de la dimensión de equipos y distribución de personas y material

Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
3.00	15.00	8.92	2.87

En el histograma (gráfico 16) se puede observar una asimetría negativa, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la derecha de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o superiores a 8.

**Gráfico 16.** Histograma de la dimensión de equipos y distribución de personas y material



### Puntuación general del ambiente laboral

La tabla 27 presenta estadísticos descriptivos clave para la puntuación general del ambiente laboral en el Hospital General Ambato. La media de 118.94 indica una percepción general positiva del ambiente laboral, sugiriendo que la mayoría de los empleados experimentan un entorno favorable en términos de las dimensiones evaluadas. Este hallazgo está en consonancia con la idea de que un ambiente laboral saludable contribuye al bienestar y la satisfacción del personal (Podsakoff et al., 2007).



El intervalo de confianza del 95%, que abarca desde 116.68 hasta 121.21, proporciona una estimación precisa de la variabilidad en la media poblacional. Este rango estrecho sugiere una consistencia en la percepción del ambiente laboral entre los empleados, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos.

La desviación estándar de 19.27 destaca la heterogeneidad en las respuestas individuales. La variabilidad puede deberse a factores como la diversidad de roles laborales y experiencias personales. Investigaciones anteriores respaldan la noción de que la variabilidad en la percepción del ambiente laboral puede influir en el bienestar y el rendimiento (Ostroff, 2012).

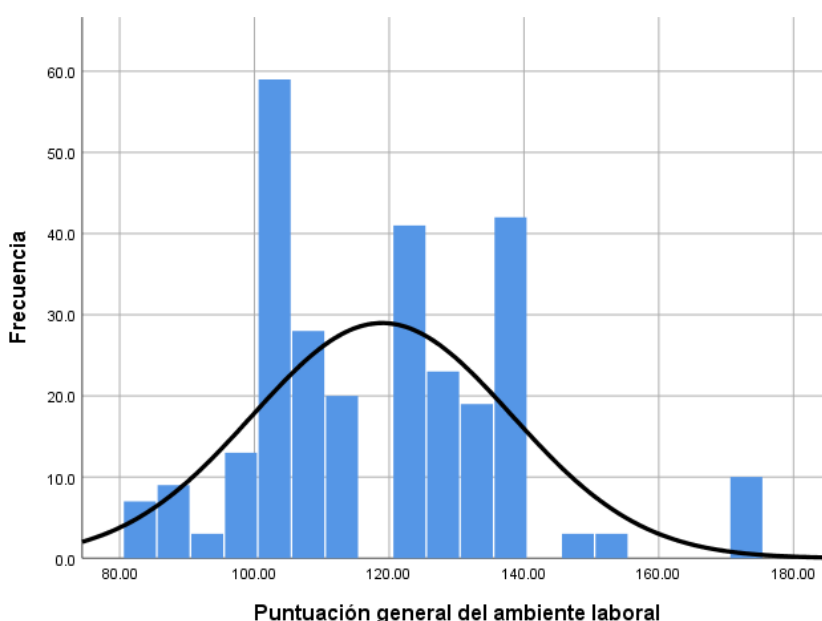
En cuanto al rango, que va desde 83.00 hasta 175.00, la presencia de puntuaciones extremas indica que, aunque en su mayoría positiva, la percepción del ambiente laboral varía considerablemente. Este fenómeno resalta la importancia de personalizar estrategias para mejorar áreas específicas según las necesidades individuales y grupales (Hackman et al., 1980).

**Tabla 28.** *Estadísticos descriptivos de la puntuación general del ambiente laboral*

<b>Estadístico</b>		<b>Valor</b>
	Media	118.9429
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	116.6755
	Límite superior	121.2102
	Desviación estándar	19.27346
	Mínimo	83.00
	Máximo	175.00

En el histograma (gráfico 17) se puede observar una asimetría positiva, es decir, la mayor densidad de datos se encuentra a la izquierda de la media aritmética. Esto indica que la mayoría del personal obtuvo puntuaciones iguales o inferiores a 118.

**Gráfico 17.** *Histograma de la puntuación general del ambiente laboral*



### **Influencia del área de desempeño en el ambiente laboral del personal del Hospital General Ambato**

Al igual que con la variable independiente, se aplica la prueba de Kruskal – Wallis para verificar si hay diferencias significativas entre los ambientes laborales de las diferentes áreas de trabajo del Hospital General Ambato.

Los resultados de la tabla 28 muestran que no hay diferencias significativas en los ambientes laborales de las áreas de trabajo del Hospital general ( $H = 5.626$ ,  $p = 0.229$ ). La significancia estadística ( $p < 0.05$ ) sugiere la puntuación del ambiente laboral es igual en todas las áreas de desempeño, y, por lo tanto, no es un factor determinante que influya sobre la variable dependiente.

**Tabla 29.** *Prueba de comparación de muestras independientes: puntuación general del ambiente laboral entre las áreas de desempeño del Hospital General Ambato*

	<b>Puntuación general del ambiente laboral</b>
H de Kruskal-Wallis	5.626
Sig. Asintótica	0.229

*Nota.* Variable de agrupación: área de desempeño

La tabla 29 presenta los baremos de la puntuación general del ambiente laboral en el Hospital General Ambato, clasificados en una escala de Likert de cinco niveles para facilitar la interpretación y la toma de decisiones. Los baremos se han establecido en base a los percentiles 20, 40, 60 y 80 de la distribución de puntuaciones. Esta clasificación facilita la identificación de áreas que requieren atención y aquellas que ya están en un nivel satisfactorio, de la siguiente manera:

- Puntuación menor o igual a 103.00 = Muy Bajo
- Puntuación entre 103.01 y 109.00 = Bajo
- Puntuación entre 109.01 - 125.00 = Medio
- Puntuación entre 125.01 - 137.00 = Alto
- Puntuación mayor a 137.00 = Muy Alto

**Tabla 30.** *Tabla de baremos de la puntuación general del ambiente laboral*

Percentiles	20	103.00
	40	109.00
	60	125.00
	80	137.00

La tabla 30 proporciona una visión cualitativa de la percepción del ambiente laboral en el Hospital General Ambato, categorizando las puntuaciones generales en niveles desde "Muy Bajo" hasta "Muy Alto" según los baremos establecidos. Al analizar estos resultados, se observa que el 23% de los empleados considera su ambiente laboral como "Muy Bajo", mientras que el 19% lo clasifica como "Bajo". En contraste, un 19% de los empleados evalúan su ambiente laboral como "Alto" y el 17% "Muy Alto".

**Tabla 31.** *Tabla de frecuencias: valoración cualitativa del ambiente laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	65	23	23
Bajo	54	19	42
Medio	61	22	64
Alto	52	19	83

Muy alto	48	17	100
Total	280	100	

### 3.1.4. Verificación de la hipótesis

La investigación ex post facto (no experimental) realizada se ajusta un estudio correlacional, ya que las dos variables de investigación pudieron cuantificarse, tanto en sus dimensiones como en su valoración general. Por lo tanto, la relación entre las variables se probará usando una correlación estadística. Para ello, se establecen los siguientes criterios:

#### Hipótesis estadísticas

Hipótesis nula: No hay correlación significativa entre el burnout y el ambiente laboral del personal del Hospital General Ambato (IESS).

Hipótesis alterna: Hay correlación significativa entre el burnout y el ambiente laboral del personal del Hospital General Ambato (IESS).

#### Regla de decisión

Con un 5% de nivel de significancia se establece la siguiente regla de decisión:

$$H_0: Sig. > 0.05$$

$$H_1: Sig. \leq 0,05$$

#### Método estadístico

El coeficiente de correlación se selecciona comprobando la normalidad de los datos obtenidos con la medición cualitativa de las variables. La tabla 31. muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, porque el tamaño de la muestra es mayor a 50. Para todas las variables los valores de significancia (Sig.) son inferiores a 0.05, lo que indica que las distribuciones de estas variables no siguen una distribución normal.

Esto implica que, debido a la falta de normalidad en los datos, la elección de estadísticos de correlación deberá basarse en métodos no paramétricos, ya que los métodos

paramétricos asumen distribuciones normales. Por lo tanto, se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

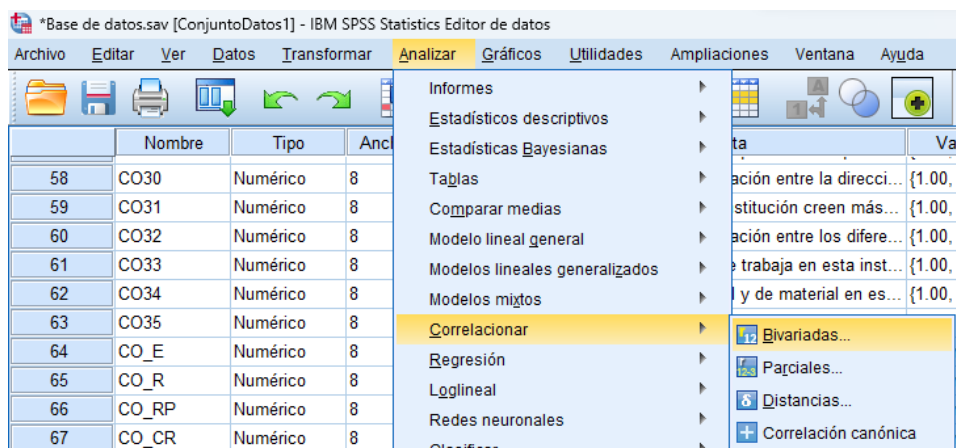
**Tabla 32.** Resultados de las pruebas de normalidad

Variable	Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	0.140	280	0.000
Despersonalización	0.167	280	0.000
Realización personal	0.182	280	0.000
Puntuación general del ambiente laboral	0.122	280	0.000

### Cálculo

En la figura 1. Se puede ver la ruta de cálculo de la correlación en el software SPSS.

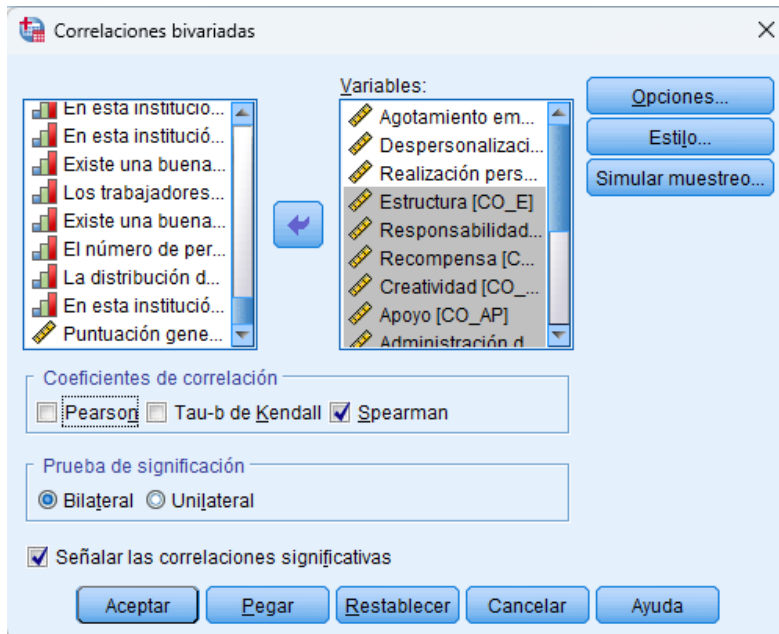
**Figura 1.** Ruta de cálculo



*Nota.* Figura capturada de la pantalla del software SPSS.

En la figura 2. se puede ver la configuración del cálculo.

**Figura 2.** Configuración del cálculo



*Nota.* Figura capturada de la pantalla del software SPSS.

## Resultados

Tal como se observa en la tabla 32, los coeficientes de Spearman muestran diversas correlaciones entre las subescalas del burnout despersonalización y realización personal, y las dimensiones del ambiente laboral del personal del Hospital General Ambato. Es esencial destacar que todas las correlaciones son débiles, lo que sugiere la influencia de factores adicionales en estas relaciones.

El agotamiento emocional no presenta correlaciones significativas con ninguna dimensión del ambiente laboral. Esto indica que este factor no influye en la variable dependiente.

La despersonalización presenta una correlación inversa débil de -0.122 con el estilo de supervisión, y una correlación inversa débil de -0,128 con la motivación laboral. Esto quiere decir que, la despersonalización aumenta ligeramente cuando se deteriora el estilo de supervisión y se reduce cuando incrementa la motivación de las personas.

La realización personal tiene correlaciones débiles de 0.141 y 0.164 con la responsabilidad laboral y la estabilidad laboral, respectivamente. Esto revela que, ambientes laborales que promueven sentimientos de responsabilidad y estabilidad en el trabajo generan una sensación de realización personal entre los trabajadores.

**Tabla 33.** Cálculo de correlaciones con el coeficiente Rho de Spearman

		<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>
<b>Estructura</b>	Coeficiente de correlación	-0.060	-0.060	.141*
	Sig. (bilateral)	0.321	0.319	0.018
<b>Responsabilidad</b>	Coeficiente de correlación	-0.011	-0.051	.164**
	Sig. (bilateral)	0.855	0.395	0.006
<b>Recompensa</b>	Coeficiente de correlación	-0.015	0.080	0.043
	Sig. (bilateral)	0.806	0.184	0.475
<b>Creatividad</b>	Coeficiente de correlación	-0.007	0.007	0.106
	Sig. (bilateral)	0.903	0.913	0.075
<b>Apoyo</b>	Coeficiente de correlación	0.007	0.002	0.077
	Sig. (bilateral)	0.901	0.970	0.202
<b>Administración del conflicto</b>	Coeficiente de correlación	-0.022	-0.028	0.090
	Sig. (bilateral)	0.716	0.639	0.133
<b>Identidad</b>	Coeficiente de correlación	-0.041	-0.095	0.099
	Sig. (bilateral)	0.500	0.113	0.098

<b>Estilo de supervisión</b>	Coeficiente de correlación	-0.049	-.122*	0.057
	Sig. (bilateral)	0.413	0.041	0.342
<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	-0.014	-.128*	0.091
	Sig. (bilateral)	0.812	0.032	0.129
<b>Estabilidad laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.015	0.015	.129*
	Sig. (bilateral)	0.798	0.799	0.031
<b>Oportunidad de desarrollo</b>	Coeficiente de correlación	-0.008	-0.091	0.065
	Sig. (bilateral)	0.895	0.128	0.278
<b>Comunicación</b>	Coeficiente de correlación	-0.018	-0.001	0.048
	Sig. (bilateral)	0.769	0.987	0.425
<b>Equipos y distribución de personas y material</b>	Coeficiente de correlación	0.005	0.026	-0.045
	Sig. (bilateral)	0.938	0.668	0.450

*Nota. Cálculos realizados en el software SPSS. \* la correlación es significativa al 5%. \*\* la correlación es significativa al 1%.*

### **3.2. Discusión de resultados**

En la presente discusión, se examinarán los resultados obtenidos en relación con la evidencia científica disponible, destacando las concordancias y discrepancias. Se abordarán las fortalezas y debilidades del estudio, y se propondrán posibles líneas de investigación futuras.

#### **3.2.1. Concordancia con la evidencia científica existente**

##### **Ambiente laboral positivo y bienestar**



Los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva del ambiente laboral en el Hospital General Ambato. Esto concuerda con investigaciones que destacan la importancia de factores como el apoyo social, liderazgo efectivo y oportunidades de desarrollo para el bienestar y satisfacción laboral (Eisenberger et al., 2002; Bass & Riggio, 2006; Tzafirir, 2005).

### **Influencia de liderazgo y motivación**

Las correlaciones débiles entre la despersonalización y la motivación laboral, así como entre la despersonalización y el estilo de supervisión, son consistentes con estudios que afirman que una mayor motivación está asociada con menores niveles de despersonalización (Leiter & Maslach, 2009).

### **Realización personal y ambientes que promueven responsabilidad y estabilidad**

La correlación positiva débil entre la realización personal y la responsabilidad laboral y estabilidad laboral coincide con la literatura que destaca la importancia de ambientes laborales que fomentan la responsabilidad y la estabilidad para mitigar la sensación de falta de logro personal en los empleados (Leiter & Maslach, 2009).

### **Puntuación general del ambiente laboral y burnout**

La correlación débil pero significativa entre la puntuación general del ambiente laboral y la despersonalización y realización personal es coherente con estudios que sugieren que un ambiente laboral saludable puede influir en los niveles de burnout en el personal de salud (West et al., 2009).

## **3.2.2. Discrepancias con la evidencia científica existente**

### **Falta de correlación significativa con agotamiento emocional**

La falta de correlación significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones del ambiente laboral podría ser inesperada, ya que el agotamiento emocional suele ser una manifestación central del burnout (Maslach et al., 2001). Sin embargo, esto podría sugerir que factores específicos del entorno laboral no están influyendo de manera directa en el agotamiento emocional, o que otros factores no considerados en este estudio podrían estar desempeñando un papel crucial.

### **3.2.3. Fortalezas del estudio**

#### **Enfoque integral**

El estudio adopta un enfoque integral al evaluar tanto las dimensiones del burnout como las del ambiente laboral, proporcionando una visión completa de la dinámica laboral en el Hospital General Ambato.

#### **Participación de diversas áreas de trabajo**

La inclusión de diversas áreas de trabajo en el hospital aumenta la generalización de los resultados, ya que se captura la diversidad de experiencias laborales.

### **3.2.4. Debilidades del estudio**

#### **Datos autoreportados**

La utilización exclusiva de datos autoreportados puede introducir sesgos y no reflejar completamente la realidad objetiva del ambiente laboral. La incorporación de métodos mixtos podría ofrecer una perspectiva más completa.

#### **Muestra limitada a un solo hospital**

La restricción de la muestra a un solo hospital podría limitar la generalización de los resultados. Investigaciones futuras podrían considerar la inclusión de múltiples hospitales para obtener una visión más amplia.

#### **Enfoque correlacional**

La naturaleza correlacional del estudio impide establecer relaciones causales. Estudios longitudinales podrían proporcionar una comprensión más profunda de las dinámicas a lo largo del tiempo.

### **3.2.5. Recomendaciones para investigaciones futuras**

#### **Ampliar muestra y contexto**

Futuras investigaciones podrían ampliar la muestra a múltiples hospitales y contextos de atención médica para obtener una perspectiva más representativa y generalizable.

### **Incorporar evaluaciones objetivas**

La inclusión de evaluaciones objetivas, como observaciones directas o mediciones fisiológicas, podría complementar los datos autoreportados y ofrecer una imagen más precisa del ambiente laboral

### **Estudios longitudinales**

La realización de estudios longitudinales permitiría explorar las relaciones causales entre el burnout y el ambiente laboral, identificando patrones a lo largo del tiempo.

### **Intervenciones y seguimiento**

Implementar intervenciones específicas basadas en los hallazgos de este estudio y realizar un seguimiento para evaluar su impacto podría ofrecer información valiosa sobre la efectividad de las estrategias destinadas a mejorar el ambiente laboral y reducir el burnout.

## CAPÍTULO IV.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- El Síndrome de Burnout ejerce su influencia en el entorno laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS). A pesar de que los resultados revelan correlaciones de magnitud débil pero estadísticamente significativas, resulta imperativo subrayar la importancia de mantener un estado de equilibrio tanto a nivel físico como emocional. Esto se debe a que un agotamiento o desgaste en el individuo puede tener repercusiones sustanciales en la calidad de vida, la salud mental e incluso podría poner en peligro la vida del sujeto afectado. Por ende, resulta crucial comprender dicho fenómeno con miras a su prevención y tratamiento.
- Las manifestaciones del *Burnout* en el personal sanitario hacen alusión a una serie de fenómenos, tales como el agotamiento emocional, la frustración, la expresión de negatividad, la disminución de los niveles de resiliencia, la despersonalización, la alteración de la conciencia, el entumecimiento emocional, la insatisfacción respecto a los logros, la productividad y la competitividad, así como el juicio sobre la equidad del sistema de recompensas y la satisfacción con la remuneración salarial. Todas estas manifestaciones son consecuencia directa de las demandas excesivas de energía, fuerza y recursos dirigidas hacia los individuos en cuestión.

Por lo tanto, resulta imperativo implementar programas orientados al fortalecimiento de habilidades, enfocados en la resolución de problemas, el

manejo eficiente del tiempo, la búsqueda informada de datos, el análisis asertivo de las circunstancias, los procesos individuales de adaptación de expectativas a la realidad y la formación continua en diversas esferas durante las jornadas laborales.

- El contexto laboral engloba diversas dimensiones, a saber: Estructura, responsabilidad, recompensa, creatividad, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación, y equipos y distribución de personas y material. Estas dimensiones se consideran esenciales para configurar un entorno laboral óptimo para el personal de salud. No obstante, entre las dimensiones, las que han experimentado destacada prominencia son la motivación laboral, la responsabilidad laboral y la estabilidad laboral. Como resultado, los miembros del personal han alcanzado niveles de satisfacción en relación con su entorno ocupacional.
- Las manifestaciones del estrés abarcan tanto las esferas mentales como corporales. Aunque es común que este se presente en niveles moderados, su exacerbación tiende a inducir consecuencias de índole psicossomática, conductual, emocional, actitudinal, social y relacional. Dichas consecuencias recaen sobre el individuo, sus dinámicas interpersonales, y pueden conllevar incluso perjuicios para la entidad organizativa a la cual está vinculado.

## 4.2 Recomendaciones

- Llevar a cabo evaluaciones sistemáticas de riesgos psicosociales asociados al síndrome de *burnout*, dirigidas a la totalidad del cuerpo sanitario, con especial énfasis en identificar aquellas condiciones adversas que inciden negativamente en el desempeño laboral y bienestar psíquico de los profesionales de la salud. Además, se recomienda la implementación de medidas preventivas y correctivas con base en los resultados de dichas evaluaciones, con el fin de salvaguardar la salud mental y el rendimiento laboral del personal de salud.
- Elaborar un plan de intervención liderado primordialmente por la Dirección del Hospital General Ambato (IESS), enfocado en la identificación y mejora de áreas susceptibles al desgaste emocional que podrían generar problemáticas en los ámbitos personal, profesional y social. Dicho plan podría abordar aspectos que incluyan diagnóstico, tratamiento y seguimiento para mitigar y prevenir los efectos adversos del desgaste emocional en el personal de salud.
- Se sugiere la instauración de programas de intervención destinados al apoyo psicosocial del personal de salud del Hospital General Ambato, los cuales se focalicen en estrategias de comunicación efectiva. Estas iniciativas buscan fortalecer las relaciones interpersonales entre los integrantes del personal sanitario, promoviendo así un ambiente laboral más cohesionado y propicio para el bienestar psicosocial.
- Implementar iniciativas que proporcionen al personal de salud una comprensión detallada de las repercusiones del Síndrome de *burnout*, así como de los efectos

adversos que puede suscitar en el entorno laboral. Estos programas deben abordar de manera integral los aspectos clínicos, psicosociales y organizativos asociados al Burnout, con el objetivo de fomentar la conciencia y la prevención de este fenómeno en el ámbito laboral sanitario.

## BIBLIOGRAFÍA:

1. Acosta Carrillo, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*,.
2. Alarcón, M. E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
3. Arias-González, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 9-15.
4. Arteaga-Romani, A. J.-G.-S. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de Salud. *Revista Médica Panacea*, 4(2).
5. Barrios Casas, S., & Paravic Klijn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. . *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 136-141.
6. Barrón Torres, J. G., & Sánchez Limón, M. L. (2022). Resiliencia organizacional: una revisión teórica de literatura. *Estudios gerenciales*, 235-249.
7. Bastidas, G. R., López, R. D., & López, R. C. (2020). La satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 47-56.
8. Bastidas, G. R., López, R. D., & López, R. C. (2020). La satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. . *Revista Científica Hallazgos21*, 47-56.
9. Beltrán, C. A. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 79-87.
10. Blácido, I. R., Guerra, E. D., Reyes, N. C., Luque, O. C., & Olortegui, M. U. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. . *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
11. Brancato, B. &. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? *Universidad Nacional de Cuyo*, 17.



12. Bustamante-Ubilla, M. A., Hernández, C. I., & Judith del Pilar, Y. A. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. . *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud [Internet]*. .
13. Cabanilla Guerra, G. C. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 403-408.
14. Carrillo-Esper, R. G. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina interna de México*, 579-584.
15. Castro, P. E. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 105-128.
16. Chávez Portillo, Y. (2021). *ompromiso institucional de los docentes en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de los centros poblados de Ancatira y Champacchocha, Andahuaylas, Apurímac*. Obtenido de Universidad Nacioal José María Arguedas: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/809>
17. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL Educación .
18. Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de Código Del Trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador.: <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/07/C%20C3%93DIGO-DE-TRABAJO.pdf>.
19. Contreras Horna, A. M. (2022). *Plan de mejora en la calidez de atención en el programa de VIH en tiempos de pandemia en el Policlínico Pablo Bermúdez–ESSALUD–Lima, 2022*. Obtenido de Universidad Nacional del Callao: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6691/TA\\_2DAESP\\_CONTRERAS\\_FCS\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6691/TA_2DAESP_CONTRERAS_FCS_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Delgado Espinoza, S. K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 11-18.
21. Díaz Bambula, F. &. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*,, 113-131.

22. Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. D. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
23. Duarte, D. A. (2020). *a comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa AJ & JA Redolfi SRL*.
24. Efecto Naím. (27 de Abril de 2022). 'BURNOUT': EL DESGASTE LABORAL LE CUESTA MILLONES A LA ECONOMÍA GLOBAL. Obtenido de Ethic: <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>
25. Escobar Solís, I. C. (2013). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas (Doctoral dissertation)*. Obtenido de Repositorio institucional de la Universidad de Las Tunas : <http://roa.ult.edu.cu/jspui/handle/123456789/1965>
26. Fernández Rodríguez, J. L. (2004). Un problema de salud laboral: "estrés" laboral-Burnout. 65-78.
27. Franco, P. F., & Mustaca, A. E. (2022). Resiliencia e Intolerancia a la Frustración en adolescentes de AMBA, Argentina. *Psicología del desarrollo*, 20-32.
28. Freudenberg, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.
29. Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramírez-Asís, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena Figueroa, R. P., & García Guzmán, A. (2019). Occupational Burnout on University Teachers Through the Confirmatory Factorial Model. *Propósitos y Representaciones*, 198-214.
30. Gallego, D. C., & Perlo, C. L. (2023). Entre la actividad y la receptividad: percepciones sobre el cuidado en agentes de un centro estatal de promoción de la convivencia. *Revista Arista-Crítica*, 94-109.
31. García Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas psychologica*, 163-174.
32. García, N. B., Valencia, D. S., & Parra, D. G. (2018). Síndrome de burnout en personal de la salud latinoamericano. *Revista de Psicología:(Universidad de Antioquía)*, 157-181.

33. Gil-Monte, P. R.-J. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. . *Madrid: Pirámide*, 36-37.
34. Greig Undurraga, D., & Fuentes Martínez, X. (2019). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Revista chilena de cardiología*, 403-407.
35. Guamán Toa, J. P. (2021). *El método socrático para el desarrollo de la crítica constructiva en estudiantes de Básica Superior*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
36. Guerra, P. S. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 27-33.
37. Guerrero Pupo, J. C. (2006). Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4), 0-0.
38. Guerrero, A. B. (2002). El concepto de «Autorrealización» como identidad personal. Una revisión crítica. *Cuestiones pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*.
39. Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.: [https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
40. Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) in Colombian academic context. *CES Psicología*, 1-15.
41. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
42. Hernández, E. F., González, L. F., & Olivarez, V. G. (2019). Análisis del "Burnout" y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 11(20), 106-124.
43. Hernández, G. Y., & Cortez, D. C. (2015). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. *Negotium*, 123-141.

44. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). *Selección de la muestra*.
45. Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 356-362.
46. Jaramillo Ostos, D. F., Rojas Gutiérrez, W. J., Acero Coaquira, L. M., & Menacho Rivera, A. S. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. . *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 340-350.
47. Juárez García, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. . *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 423-439.
48. Lauracio, C. &. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, 543-554.
49. Ley de Seguridad Social. (2011). *Ley de seguridad social*.
50. Ley Orgánica de Salud. (2012). *Ley orgánica de salud*. Obtenido de Ley Orgánica de Salud: <https://www.salud.gob.ec/tag/ley-organicade-salud>.
51. Ley Organica de Servidor Público. (2015). *Ley Orgánica de Servicio Público*.
52. López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
53. López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
54. Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
55. Mantilla, S. (2022). *El conflicto en el ambito laboral*. Obtenido de UEES: <https://uees.edu.ec/el-conflicto-en-el-ambito-laboral/>
56. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
57. Medina, E. G. (2022). *Manual de salud ocupacional*. El Manual Moderno.

58. Medina, N. D., & Balcázar, G. M. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revisión literaria en el contexto organizacional. *NovaRua*.
59. Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1510-1523.
60. Mezzadri, J. J. (2021). La importancia del reconocimiento en las organizaciones. *Revista Argentina de Neurocirugía*.
61. Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad.
62. Miranda, A. B., & Olavarría, C. S. (2021). Identidad profesional y trabajo colaborativo en cuerpos académicos. *Educere*, 59-68.
63. Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
64. Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador*. Obtenido de Universidad de Granada: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/67219>
65. Nicolini, H. (2020). Depresión y ansiedad en los tiempos de la pandemia de COVID-19. *Cirugía y cirujanos*, 542-547.
66. Nuñez, G. C. (marzo de 2021). *Relación entre satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo*. Obtenido de Repositorio Ulima: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13207/Nu%C3%B1ez\\_Spelucin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13207/Nu%C3%B1ez_Spelucin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
67. OIT. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el Trabajo. Un reto colectivo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo : <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
68. OMS. (21 de Febrero de 2023). *Estrés*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

69. Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 69-77.
70. Otero Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Obtenido de Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico: [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
71. Padilla-Zambrano, H. S., Ramos-Villegas, Y., de Jesús Manjarrez, J., Pereira-Cabeza, J., Pájaro-Mojica, R. A., Andrade-López, A., & Moscote-Salazar, L. R. (2018). Coma y alteraciones del estado de conciencia: revisión y enfoque para el médico de urgencias. *Revista Chilena de Neurocirugía*, 83-88.
72. Palma Luengo, M., Ossa Cornejo, C., Ahumada Gutiérrez, H., Moreno Osorio, L., & Miranda Jaña, C. (2021). Adaptación y validación del test Tareas de Pensamiento Crítico en estudiantes universitarios. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 199-212.
73. Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*.
74. Parra Moreno, C. F., & Liz, A. D. (2009). a estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. . *Gestión y sociedad*, 97-108.
75. Pérez, O., & Manuel, D. (2022). *El endomarketing y su incidencia con el compromiso institucional de los colaboradores de la I.E. N°1230 Sulpicio Garcia Peñalozza del distrito de La Molina, 2021*. Obtenido de Universidad Nacional Federico Villarreal: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5986>
76. Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5).
77. Ponce, E. G., León, J. X., & Chavarría, L. G. (2022). Herramientas Financieras y Dirección Gerencial de las Microempresas de la Parroquia Machalilla. *Dominio de las Ciencias*.

78. Ponce, G. I., Holguín, J. J., & Ortiz, M. E. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 1663-1678.
79. Pública, F. (2015). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales*. Obtenido de [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuaEstablecerModificarManualFuncionesYCompetenciasLaborales\\_+ActualizadaSeptiembre2015/fe0e4657-1e36-4715-8d8d-3fceb57e34a](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuaEstablecerModificarManualFuncionesYCompetenciasLaborales_+ActualizadaSeptiembre2015/fe0e4657-1e36-4715-8d8d-3fceb57e34a).
80. Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, contabilidad y gestión*, 189-208.
81. Ramírez, M. R. (2017). PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA ASOCIACIÓN CON VARIABLES. *INFAD. REVISTA DE PSICOLOGÍA*, 241-251.
82. Rosero, N. J., López, L. P., & Panche, D. P. (2020). *Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura, 2010 – 2020*. Obtenido de Universidad del Rosario : <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f282d48-35bd-4a10-952f-2200f5acc3a2/content>
83. Saborío Morales, L. &. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica. SCIELO*, 119-124.
84. Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 119-124.
85. Saldarriaga Valladares, F. D. (2020). *Optimización del almacén en productos químicos sólidos para el mantenimiento de equipos aplicando el método ABC en la Compañía Distribuidora, 2018*. Obtenido de Universidad Continental: <http://repositoriodemo.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8071>
86. Sevilla Martínez, M., & Sánchez-Monge, M. (25 de Noviembre de 2021). *Síndrome de burnout*. Obtenido de

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

87. Sierra-Siegert, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista colombiana de psiquiatría*, 40-55.
88. Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva, estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista De investigación, administración E ingeniería*.
89. Torner, C. S. (2023). Clima ético benevolente y comportamiento creativo: el papel moderador secuencial de la autonomía laboral y de la motivación intrínseca en el sector eléctrico colombiano. *Contaduría y administración*, 199-224.
90. Torres Calvimontes, C. A. (2022). Medio ambiente laboral como factor estresante en docentes universitarios de postgrado de la carrera de Ciencias de la Educación-Gestión 2020. *Educación Superior*, 81-90.
91. Vásquez, M. A. (2019). La competitividad del talento humano en el ámbito empresarial. *Creceer Empresarial Journal of Management and Development*.
92. Vera Carrasco, O. (2022). El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del covid-19. *Revista Médica La Paz*, 66-72.
93. Vidotti, V. M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 344-376.
94. Wirth, E. (2020). *La lucha contra los efectos del exceso de trabajo en Japón*.
95. Yugsi, M. D., & Jaén, C. E. (2021). Análisis del estado actual de la estabilidad laboral reforzada en el sector público ecuatoriano. *Dominio de las Ciencias*, 191-213.



## ANEXOS

### Anexo 1. Valoración general del cuestionario

#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 1) DATOS DEL VALIDADOR/A

Nombres y apellidos	SIMONA SUSANA TORRES F.
Grado académico	MAGISTER.
Profesión	TRABAJADORA SOCIAL
Email	stzavita@yahoo.com.

Por favor, califique cada pregunta del cuestionario considerando el tema y objetivos de la investigación.

#### “BURNOUT Y AMBIENTE LABORAL”

##### 1) OBJETIVOS

###### Objetivo General

- Determinar la incidencia del Burnout en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS) en el año 2023

###### Objetivos Específicos

- Identificar las manifestaciones del Burnout en el personal de salud del Hospital General Ambato (IESS)
- Describir el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS)
- Analizar las consecuencias del Burnout con relación al ambiente laboral

EVALUADOR:	Silvia TORRES G.
FECHA:	16.11.2023

Indicadores	
Coherencia	El ítem mide la variable presente para la investigación.
Claridad	El ítem es claro, es decir no genera confusión o contradicciones.
Escala	El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento
Relevancia	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación

Ítem	Contenido Indicadores generales	Evaluación				
		1	2	3	4	5
1.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
2.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
3.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
4.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
5.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
6.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
7.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
8.	Coherencia					/
	Claridad					/

	Escala					/
	Relevancia					/
9.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
10.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
11.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
12.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
13.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
14.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
15.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
16.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
17.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
18.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
19.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/

	<b>Relevancia</b>					/
20.	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
21.	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
22.	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
23.	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/
24.	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
25.	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
26.	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
27.	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/
28.	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
29.	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
30.	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/
	<b>Coherencia</b>					/
	<b>Claridad</b>					/
	<b>Escala</b>					/
	<b>Relevancia</b>					/

31.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
32.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
33.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
34.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
35.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/

*SMITAY*

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**1) DATOS DEL VALIDADOR/A**

Nombres y apellidos	<i>Boriman Rendo Vargas Villacris</i>
Grado académico	<i>Phd. Dr.</i>
Profesión	<i>Abogado.</i>
Email	<i>borimanrvargasv@uta.edu.ec</i>

Por favor, califique cada pregunta del cuestionario considerando el tema y objetivos de la investigación.

**“BURNOUT Y AMBIENTE LABORAL”**

**1) OBJETIVOS**

**Objetivo General**

- Determinar la incidencia del Burnout en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS) en el año 2023

**Objetivos Específicos**

- Identificar las manifestaciones del Burnout en el personal de salud del Hospital General Ambato (IESS)
- Describir el ambiente laboral del personal de salud del Hospital General Ambato (IESS)
- Analizar las consecuencias del Burnout con relación al ambiente laboral



EVALUADOR:	Borman Rendo Jargas Villacres
FECHA:	17 Noviembre 2023

Indicadores	
Coherencia	El ítem mide la variable presente para la investigación.
Claridad	El ítem es claro, es decir no genera confusión o contradicciones.
Escala	El ítem puede ser respondido de acuerdo a la escala que presenta el instrumento
Relevancia	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación

Ítem	Contenido	Evaluación				
		1	2	3	4	5
1.	Indicadores generales					
	Coherencia					/
	Claridad					/
	Relevancia					/
2.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
3.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
4.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
5.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
6.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
7.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
8.	Coherencia					/
	Claridad					/





	Relevancia						/
20.	Coherencia						/
	Claridad						/
	Escala						/
21.	Relevancia						/
	Coherencia						/
	Claridad						/
22.	Escala						/
	Relevancia						/
	Coherencia						/
23.	Claridad						/
	Escala						/
	Relevancia						/
24.	Coherencia						/
	Claridad						/
	Escala						/
25.	Relevancia						/
	Coherencia						/
	Claridad						/
26.	Escala						/
	Relevancia						/
	Coherencia						/
27.	Claridad						/
	Escala						/
	Relevancia						/
28.	Coherencia						/
	Claridad						/
	Escala						/
29.	Relevancia						/
	Coherencia						/
	Claridad						/
30.	Escala						/
	Relevancia						/
	Coherencia						/
	Claridad						/
	Escala						/
	Relevancia						/

31.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
32.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
33.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
34.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/
35.	Coherencia					/
	Claridad					/
	Escala					/
	Relevancia					/

Donno / Rojas

1802013704.

## Anexo 2. Cuestionario



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

#### CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL

**Objetivo:** Recopilar información referente a la incidencia del estrés laboral sobre el ambiente laboral de los servidores públicos que laboran en el Hospital General de Ambato (IESS) de Ambato.

**Instrucciones:** El siguiente cuestionario consta de 35 preguntas destinadas a evaluar el ambiente laboral, la escala de respuesta utilizada es de tipo Likert, distribuida de la siguiente manera:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Se solicita que los encuestados, respondan de la forma más franca posible para garantizar la fiabilidad de la información recopilada. Se aclara a los participantes que todas las respuestas obtenidos son totalmente confidenciales y serán empleadas únicamente para fines académicos.

#### DATOS PERSONALES:

##### 1. SEXO

Hombre		Mujer	
--------	--	-------	--

##### 2. EDAD

##### 3. ÁREA DE DESEMPEÑO

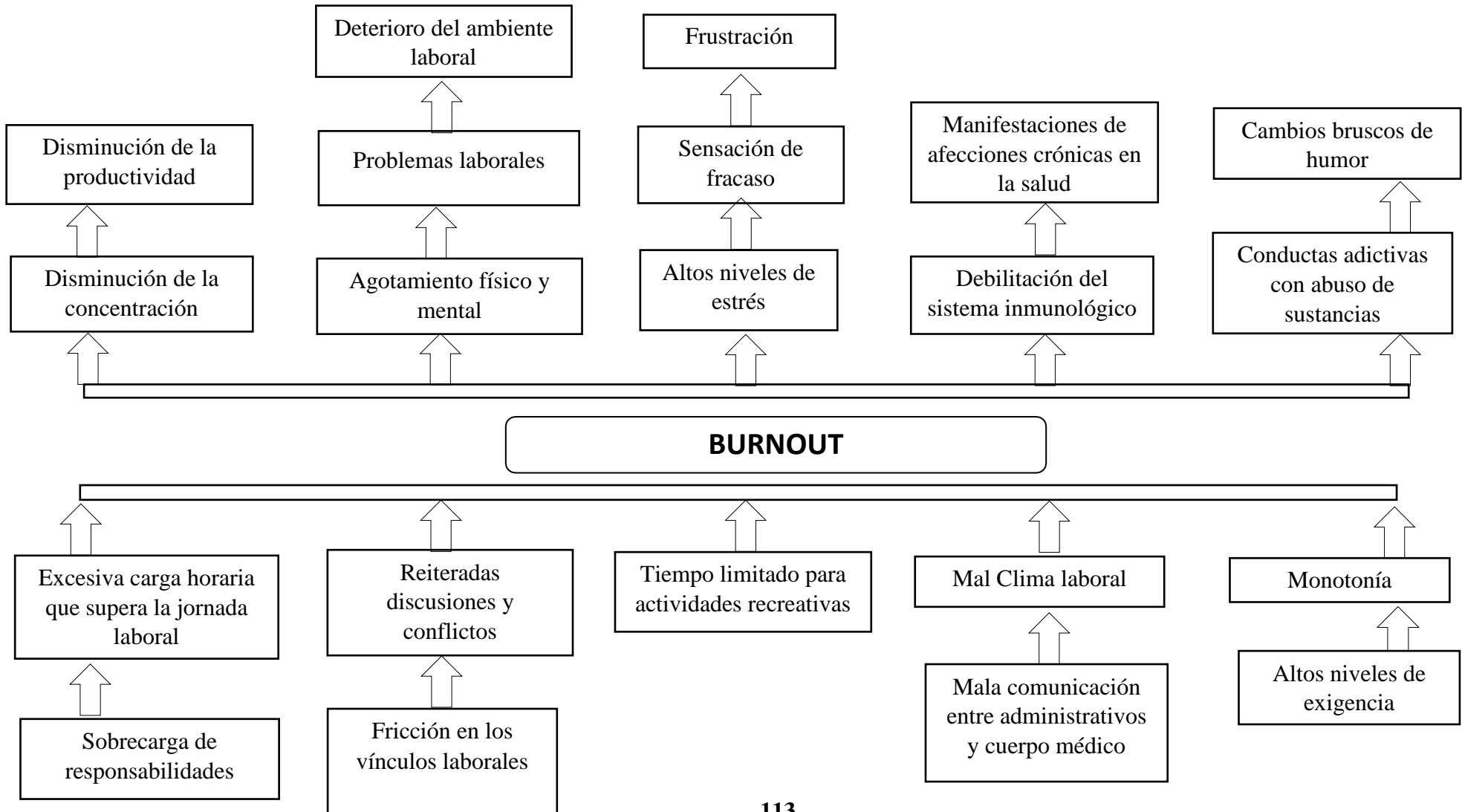
Personal administrativo	
-------------------------	--

Médicos/as					
Enfermeros/as					
Estudiantes					
Personal de apoyo					
<b>SECCIÓN 2. AMBIENTE LABORAL</b>					
<b>ESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la institución; quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno					
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2. En esta institución cada persona realiza el trabajo que corresponde a su cargo y no deben asumir responsabilidades adicionales.					
3. En esta institución se piensa que las personas deben resolver por sí solas los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes.					
4. En esta institución, el personal es responsable con su trabajo.					
<b>RECOMPENSA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
6. En esta institución existe mayor preocupación por realizar un trabajo bien hecho que por destacar					
7. Si hago las cosas bien, me lo reconocen.					
8. En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
<b>CREATIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
<b>APOYO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
11. En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
<b>ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

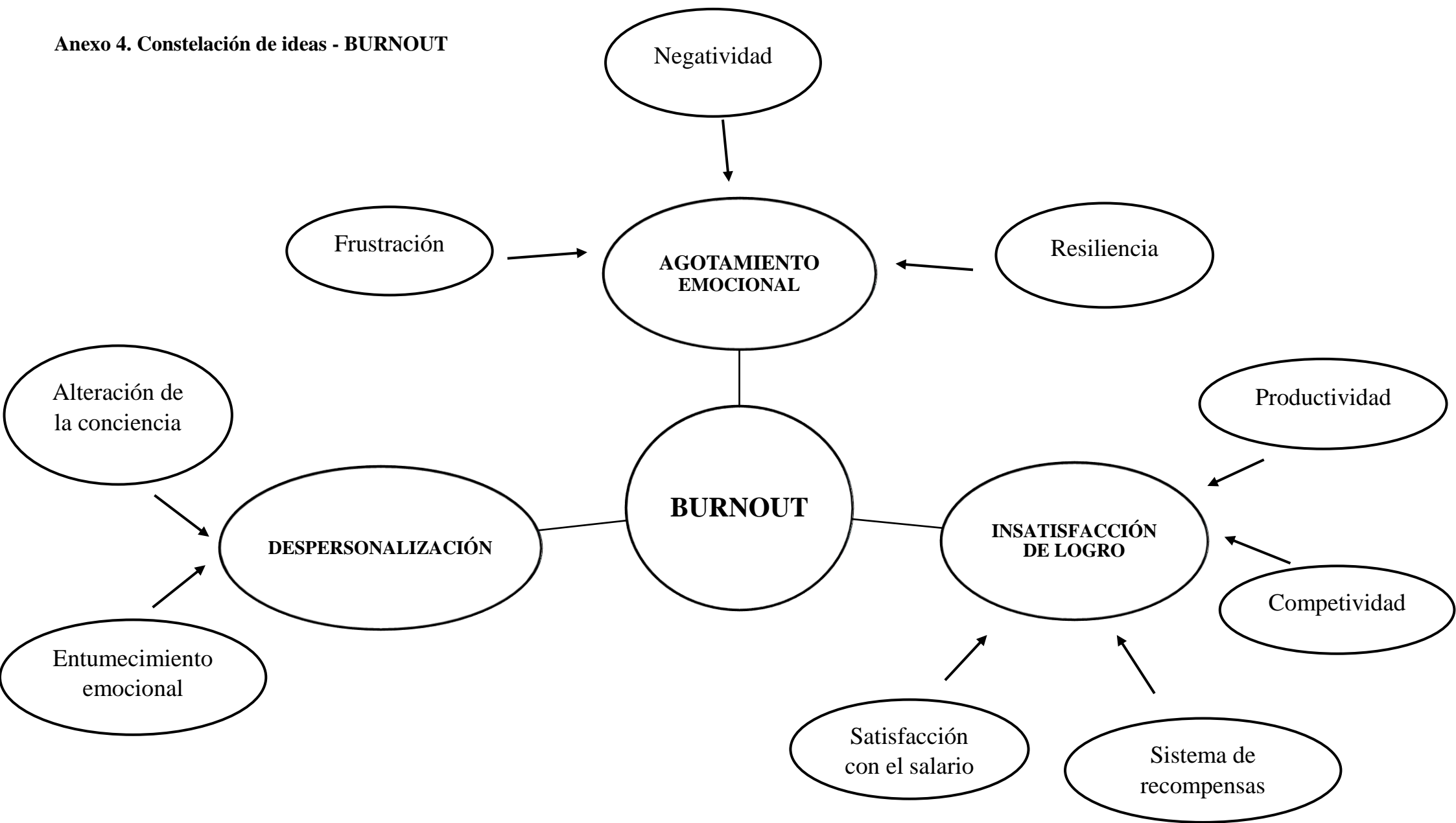
12. Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
13. Aquí se nos alienta para decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros compañeros de trabajo					
14. En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.					
<b>IDENTIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. En esta institución la mayoría de las personas están preocupadas por el bienestar colectivo					
16. El trabajo que desempeño corresponde a mis aptitudes, habilidades e intereses.					
17. Me interesa que esta institución sea la mejor.					
18. En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.					
19. Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella.					
20. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución.					
21. Me gusta trabajar en esta institución.					
<b>ESTILO DE SUPERVISIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22. Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.					
23. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución					
24. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					
26. Las personas de esta institución se esfuerzan al máximo por desarrollar eficientemente su labor					
<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27. No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
<b>OPORTUNIDAD DE DESARROLLO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28. En esta institución existen altas posibilidades de ascenso.					
29. En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

30. Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
31. Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en rumores que surgen sobre un cierto hecho.					
32. Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.					
<b>EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					
34. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
35. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos					

### Anexo 3. Árbol de Problemas



Anexo 4. Constelación de ideas - BURNOUT





**Anexo 5. Constelación de ideas –  
 AMBIENTE LABORAL**

