



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR  
CANTON SANTA ELENA AÑO 2021

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**AUTOR:**

**LCDA. FANNY MARIANA TIPAN GONZALEZ**

LA LIBERTAD  
ECUADOR  
2022

### Aprobación del Tutor

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR CANTON SANTA ELENA AÑO 2021”, elaborado por la licenciada FANNY MARIANA TIPAN GONZALEZ, maestrante del programa de Maestría en Gestión de Talento Humano del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestion Talento Humano, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes

Atentamente,



---

Ing. Jairo Cedeño Pinargote, MBA.MSc.

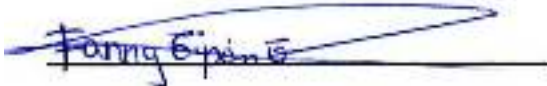
TUTOR

## Declaración de Responsabilidad

El presente Trabajo de Titulación denominado “EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR CANTON SANTA ELENA AÑO 2021”, elaborado por licenciada FANNY MARIANA TIPAN GONZALEZ, declaran que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, académica, empresarial y administrativa.

### *Transferencia de derechos autorales*

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por el Instituto de Postgrado pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se convierten en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.  
Atentamente,



FANNY MARIANA TIPAN GONZALEZ

CI 0917511602

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la fortaleza de seguir mis ideales y colocar en mi sabiduría paciencia e inteligencia que todo ser humano necesita para emprender lo que se propone y conseguir los objetivos alcanzados .

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y especialmente a los docentes de la maestría gestión de talento humano de la facultad ciencias administrativas por acogerme en sus aulas y permitir que me prepare .

Al Hospital Liborio Panchana Sotomayor por permitir que realice mi trabajo investigativo en sus instalaciones y que este proyecto se haga realidad .

Al Ing. Jairo Cedeño Pinargote que con su guía y preparación indudable me oriento para culminar con éxito el trabajo de titulación.

A todos quienes me ayudaron en este proceso fuerte duro y complicado pero que al final resultara satisfactorio por el deber y objetivo cumplido.

Fanny

## **Dedicatoria**

Con inmenso amor dedico este trabajo a una personal especial mi madre este logro es para ella que no me acompaña pero se que desde el cielo guía mis pasos junto a Dios .

A mi padre Alfredo Tipan que incondicionalmente estuvo conmigo con paciencia y mucho amor quien entendio mis aspiraciones .

A todos mis Tios que en su debido momento supieron impulsar y ayudarme a todos ellos dedico este proyecto con inmenso amor.

Fanny

### Tribunal de Sustentación



---

ING. Hernan C. Zuñiga Muñoz .Msc  
COORDINADOR DEL PROGRAMA



---

PhD. Jairo Cedeño Pinargote  
Tutor



Firmado digitalmente por:  
CAROLA ANNABELL  
ALEJANDRO LINDAO

---

MSC. CAROLA ALEJANDRO LINDAO  
DOCENTE ESPECIALISTA 1



---

MGTR. Emanuel Bohorquez Armijos  
DOCENTE ESPECIALISTA 2.



---

Ab. Víctor Coronel Ortíz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL (E)

## Índice General

### Índice

Aprobación del Tutor.....	ii
Declaración de Responsabilidad .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria.....	v
Tribunal de Grado .....	vi
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xv
Introducción .....	17
Situación problemática.....	19
Formulación del problema.....	22
Justificación .....	22
Objetivos.....	23
Objetivo General .....	23
Objetivos Específicos.....	23
Hipótesis .....	23
Capítulo I: Marco Teorico Referencial .....	23
1.1. Antecedentes de investigación.....	23
1.2. Síndrome de Burnout .....	25
1.2.1. Origen del Síndrome de Burnout.....	26

1.2.2. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de Burnout .....	27
1.2.3. Síntomas del Síndrome del Burnout .....	29
1.2.4. Dimensiones del Síndrome del Burnout .....	29
1.2.5. Etapas o niveles del Síndrome Burnout.....	30
1.2.6. Consecuencias.....	31
1.2.7 Prevención .....	31
1.2.8. Instrumentos de medición del Burnout .....	33
1.3. Desempeño Laboral .....	33
1.3.1. La evaluación en el desempeño laboral y su importancia en el trabajo .....	35
1.3.2 Factores que influyen en el desempeño Laboral .....	36
1.3.3 Dimensiones del Desempeño Laboral en el Personal Administrativo .....	38
Capítulo II: Metodología .....	39
2.1. Contexto de la investigación.....	39
2.2. Diseño y alcance de la investigación.....	39
2.3. Tipos de investigación.....	40
2.3.1. Investigación Explorativa.....	40
2.3.2 Investigación Descriptiva.....	40
2.3.3 Investigación Correlacional .....	40
2.4. Metodo de la investigación .....	41
2.4.1. Metodo Deductivo .....	41
2.4.2. Metodo Inductivo.....	41
2.4.3. Método Analítico Sintético.....	41
2.5. Población .....	41
2.5.1. Muestra .....	42



2.5.1.1. Muestreo no probabilístico por conveniencia.....	42
2.5.2. Técnicas e instrumentos de investigación .....	42
2.5.2.1. Encuestas .....	42
2.5.2.2. Entrevista .....	43
2.5.3. Procesamiento de la evaluación.....	43
2.5.3.1. Guías de entrevistas.....	43
2.5.3.2. Cuestionario de encuesta.....	43
Capítulo III: Resultados y Discusión .....	44
3.1. Resultados .....	44
3.2. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a la jefa del área administrativa Hospital Liborio Panchana Sotomayor cantón Santa Elena.....	45
3.3. Análisis de los resultados de la encuestas aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor .....	46
3.4. Análisis de los resultados de la encuestas aplicada a los usuarios del hospital Liborio Panchana Sotomayor.....	57
3.4. Comprobación de hipótesis .....	68
Capítulo IV: Propuesta .....	70
4.1. Tema de la Propuesta .....	70
4.2. Antecedente de la Propuesta .....	70
4.3. Justificación .....	71
4.4. Objetivos de la propuesta.....	71
4.4.1. Objetivo General .....	71
4.4.2. Objetivos Específicos .....	71
4.5. Cronograma .....	71
4.6. Plan de acción.....	72

4.7. Plan de intervencion para la prevencion del burnout en el desempeño laboral.....	72
4.8. Actividades para desarrollar .....	74
4.8.1. Charla organiza tu carga laboral.....	74
4.8.2. Charla manejo de conflictos .....	75
Bibliografía.....	79
Anexos.....	82
Anexo 1: Operacionalización de las variables .....	82
Anexo 2: Matriz de operacionalización Variable Independiente.....	83
Anexo 3: Matriz de Operacionalización Variable Dependiente .....	84
Modelos de instrumentos de recolección de información .....	85
Anexo 4 Fundamentos Legales.....	87
Imágenes .....	89

## Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Cansancio Emocional .....</i>	28
<i>Ilustración 2. Dimensiones del Síndrome del Burnout .....</i>	30
<i>Ilustración 3. Prevención .....</i>	32
<i>Ilustración 4. Evaluación del desempeño laboral.....</i>	36
<i>Ilustración 5. Dimensiones del desempeño laboral.....</i>	39
<i>Ilustración 6. Población y muestra.....</i>	42
<i>Ilustración 7. Correlaciones de Chi Cuadro Pearson entre las dimensiones de burnout y el desempeño laboral en el personal Administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor.....</i>	68
<i>Ilustración 8. Correlaciones de Chi Cuadro Pearson del desempeño laboral en el área de atención del personal administrativo con los usuarios del hospital Liborio Panchana Sotomayor .....</i>	69

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Cansancio emocional</i> .....	46
<i>Tabla 2. Trato despersonalizado</i> .....	47
<i>Tabla 3. Realización personal</i> .....	48
<i>Tabla 4. Tareas en el desempeño laboral</i> .....	49
<i>Tabla 5. Desarrollo conocimiento</i> .....	50
<i>Tabla 6. Personal administrativo</i> .....	51
<i>Tabla 7. Importancia del desempeño laboral</i> .....	52
<i>Tabla 8. Solución de problema</i> .....	53
<i>Tabla 9. Comunicación en el desempeño laboral</i> .....	54
<i>Tabla 10. Importancia de las responsabilidades y valores</i> .....	56
<i>Tabla 11. El personal es amable con los usuarios</i> .....	57
<i>Tabla 12. El personal tiene conocimiento suficientes</i> .....	58
<i>Tabla 13. Los horarios convenientes para los pacientes</i> .....	59
<i>Tabla 14. El hospital brinda atención personalizadas a los usuarios</i> .....	60
<i>Tabla 15. El hospital se preocupa por los intereses del usuario</i> .....	61
<i>Tabla 16. El hospital comprende necesidades específicas de los usuarios</i> .....	62
<i>Tabla 17. El hospital brinda excelente servicio a los usuarios</i> .....	63
<i>Tabla 18. El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios</i> .....	64
<i>Tabla 19. El personal ofrece ayuda a los usuarios</i> .....	65
<i>Tabla 20. El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios</i> .....	66

## Índice de gráficos

<i>Gráfico 1. Cansancio emocional.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 2. Trato despersonalizado .....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 3. Realización personal.....</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 4. Tareas en el desempeño laboral.....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 5. Desarrollo conocimiento .....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 6. Personal administrativo.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 7. Importancia del desempeño laboral .....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 8. Solución de problema .....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 9. Comunicación en el desempeño laboral .....</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 10. Importancia de las responsabilidades y valores .....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 11. El personal es amable con los usuarios .....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 12. El personal tiene conocimiento suficientes.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 13. Los horarios convenientes para los pacientes.....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 14. El hospital brinda atención personalizadas a los usuarios.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 15. El hospital se preocupa por los intereses del usuario.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 16. El hospital comprende necesidades específicas de los usuarios.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 17. El hospital brinda excelente servicio a los usuarios.....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 18. El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios.....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 19. El personal ofrece ayuda a los usuarios.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 20. El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios.....</i>	<i>67</i>



**EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR CANTON SANTA ELENA AÑO  
2021**

**Autor: Fanny Tipan Gonzalez**

**Tutor: PhD. Jairo Cedeño Pinargote, Ing.**

**Resumen**

El Burnout en el personal administrativo diariamente se vive en las instituciones de hospitales de la salud donde acontecen el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal dentro del desempeño laboral del personal administrativo dadas en diferentes áreas administrativas.

Esta problemática es evidenciada por el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor la misma investigación que se realizó aplicando instrumentos de investigación basadas en entrevistas y encuestas en la población de estudio se evidencia el 38% del personal administrativo muestra un cansancio emocional en el trabajo un 45% ha recibido un trato despersonalizado y un 43% de los encuestados del personal administrativo considera importante una realización personal en lo personal tanto como profesional en su desempeño laboral el 43% considera tener un buen desempeño laboral en trabajo de equipo un 41% del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana

Sotomayor tiene conocimientos para contestar las preguntas a sus usuarios y un 42% tiene la disponibilidad de ayudar al usuario a dar una información necesaria mediante a este análisis permitieron obtener conclusiones relevantes identificar los factores que influyen del desempeño laboral en el personal administrativo mediante la comprobación de la hipótesis y la correlación de las variables .

**Descriptores:** El Burnout- Desempeño Laboral – Personal Administrativo



**BURNOUT AND JOB PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE  
HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR CANTON SANTA ELENA YEAR  
2021**

**Author: Fanny Tipan Gonzalez**

**Tutor: PhD. Jairo Cedeño Pinargote, Ing.**

**Abstract**

Burnout in the administrative staff is experienced daily in the institutions of health hospitals where emotional fatigue, de-zoning, personal fulfillment within the work performance of administrative staff occur in different administrative areas.

This problem is evidenced by the administrative staff of the Liborio Panchana Sotomayor Hospital. The same research that was carried out by applying research instruments based on interviews and surveys in the study population shows that 38% of the administrative staff shows an emotional fatigue at work, 45% have received a depersonalized treatment and 43% of the respondents of the administrative staff consider important a personal fulfillment both personally and professionally in their work performance. 43% consider to have a good job performance. 43% consider having a good work performance in team work 41% of the administrative personnel of the Liborio Panchana Sotomayor Hospital have the knowledge to answer questions to their users and 42% have the availability to help the user to give

necessary information through this analysis allowed obtaining relevant conclusions to identify the factors that influence the work performance of the administrative personnel through the testing of the hypothesis and the correlation of the variables.

**Descriptors:** Burnout - Job Performance - Administrative Personnel



## Introducción

El mundo laboral ha evolucionado profundamente en el último siglo, esto se debe principalmente a la incorporación de las nuevas tecnologías en las industrias y organizaciones, mismas que van de la mano con cambios organizacionales y gerenciales. A raíz de la automatización se han incrementado las cargas laborales a través de nuevos procesos de trabajo más flexibles pero que necesitan un mayor grado de especialización (Guardado López, 2017).

La ejecución de estos nuevos procesos ha conducido a que surjan nuevos factores de riesgos psicosociales que alteran la calidad de vida y salud de los trabajadores. En este sentido Saborío Morales y Hidalgo Murillo, (2015) sostienen que estas transformaciones tienen pertenencia en la subjetividad de los trabajadores, inciden en la salud mental de la persona originando entre otros el Síndrome de Burnout, conocido también como “estar quemado”.

El síndrome de Burnout es el resultado de la excesiva carga laboral que conlleva el desempeño de un puesto de trabajo. Este síndrome no es solo es exclusivo para profesionales que trabajan directamente con la atención a clientes, sino también a cualquier clase de personas, que van desde los altos mandos directivos de una empresa hasta amas de casa.

Los efectos del síndrome no solo inciden al contexto profesional, sino que también a la vida personal y familiar, pues la persona con Burnout puede perder el interés total por resolver las dificultades que se le presenten, inclusive descuidar las obligaciones parentales o conyugales (Blanco Damian et al., 2020).

La manifestación del Burnout se da en forma progresiva, por lo que es importantes determinar diferencias entre el estrés laboral y el Burnout, pues el primero es la consecuencia de saturar o desbordar el cuerpo y la mente por encima de los límites

normales, mientras que el Burnout es un trastorno que se concentra en lo emocional y laboral, perjudicando física y psicológicamente a las personas, pudiendo tal vez llegar a presentar un diagnóstico peligroso (Gil-Monte, 2001).

Aquellas personas que son diagnosticadas con el síndrome muestran síntomas de desilusión, irritabilidad, frustración, se enfurecen y adoptan actitudes de desconfianza, se vuelven rigurosos, necios e intransigentes, además demuestran síntomas de tipo psicossomático, tales como mayor cansancio, problemas respiratorios, problemas gastrointestinales, entre otros.

Este grupo de síntomas y señales de tipo actitudinal, de conducta y psicossomáticos son las consecuencias del síndrome de Burnout o “estar quemado”, por lo que también se lo puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que surge como resultado de la constante carga laboral, donde fallan las estrategias de enfrentamiento que el sujeto acostumbra a utilizar para cumplir con sus obligaciones laborales (Dávila et al., 2020).

A todo lo expresado se puede concebir que el Burnout tiene dos elementos claves en relación, estos son: el entorno y la persona. En este sentido la presente investigación se desarrolla en el entorno laboral administrativo, donde existe altos niveles de estrés, debido a las arduas labores recurrentes a diario, tales como la atención a un sin número de personas y trabajo bajo tensión (Zuluaga & Ruiz, 2020)

El objeto de estudio de esta investigación se delimita espacialmente en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor del cantón Santa Elena, con el personal administrativo de esta casa de salud, quienes están expuestos a múltiples estresores cuando realizan su trabajo entre ellos; carga laboral, competitividad, requerimientos de estudios, capacitaciones fuera de horario laboral, descontento laboral, manejo de nuevas tecnologías, atención al cliente, etc.

Las relaciones sociales en el trabajo también constituyen otro elemento estresor y dentro de ellas sobresalen los conflictos personales. Todo este entorno podría estar causando que el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor se halle sometido a situaciones que generan estrés laboral.

En tal sentido, esta investigación se enfoca en analizar la prevalencia existente entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor a fin de recomendar acciones pertinentes a la institución y esta pueda adoptar las medidas correspondientes.

### **Situación problemática**

En el mundo las organizaciones se desarrollan en un entorno continuo muy cambiante y demandante, por tanto el recurso humano inevitablemente adquiere nuevas responsabilidades, que conlleva a adquirir nuevas competencias mediante la preparación incesante de nuevos aprendizajes, estas exigencias de habilidades y conocimientos crean situaciones de esfuerzo adicional en el trabajo que resultan en la aparición del estrés laboral, conocido también como el Síndrome de Burnout

El estrés laboral según Rebeca Echezuria 2012 citado por (Castañeda Cacho, 2019) ha sido considerada como la enfermedad del siglo XX, puesto que existe una alta prevalencia de personas en el mundo que la han sufrido o que la sufren y que sus vidas se han vuelto afectadas tanto en lo laboral, familiar, personal y social. A este respecto la (Organización Panamericana de la Salud, 2020) especifica que:

Los trabajadores representan el 50% de la población mundial, siendo América Latina y el Caribe los puntos geográficos donde existen cerca de 650 millones de personas; de manera que 325 millones de trabajadores podría estar expuestos a desarrollar el síndrome de Burnout.

Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo a finales de la década pasada mencionó que el Burnout es un problema social y de salud pública, y que representa uno de los más grandes retos a los que se enfrentan los actuales gobernantes (Torres, 2004)

Las investigaciones en América Latina respecto al bienestar de los trabajadores en los últimos años se han dado en relación a la calidad de la vida laboral, salud ocupacional, u otros términos a fin. Esta información proporciona una idea de avance sobre la preocupación de las condiciones laborales de los trabajadores. Sin embargo la actual realidad no toma en cuenta el tema de la salud mental del recurso humano.

Según en un estudio realizado en Perú 6 de cada 10 personas encuestadas, están de acuerdo que vive con frecuente estrés en su trabajo, los resultados diagnosticaron que el 60% de los trabajadores peruanos padecen estrés, lo cual los vuelve más susceptible para desarrollar el síndrome (Cahua & Gallegos, 2019).

Asimismo la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), ha concluido que en México existe un índice del 75% de trabajadores que sufren de estrés, esta cifra es considerada como preocupante, debido a que sobrepasa a China que tiene 73% y a Estados Unidos que tiene 59% (Olivares, 2018).

Estas estadísticas son un patrón de alerta para determinar el alto grado de presencia del estrés laboral en los trabajadores, convirtiendo en un problema de salud habitual como ya lo son: diabetes, gastritis, hipertensión, entre otras (Armijos Mayon et al., 2019).

En el Ecuador la situación del estrés laboral no se encuentra lejos de la realidad de Perú y México, pues según el seguro de riesgos del trabajo del boletín estadístico, realizado por (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018) entre los factores que inciden con

mayor frecuencia en el trabajador son la tensión mental o psicológica con el 31,6% de afectación.

Con base en lo descrito, la presente investigación plantea analizar el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Pancha Sotomayor del cantón Santa Elena. Esta casa de salud maneja sus gestiones administrativas a través de la ejecución de procesos a través del Sistema de Gestión Documental (Quipux) como herramienta principal de trabajo

Esta herramienta tecnológica facilita la gestión documental y agiliza los procesos de trámites tanto para los usuarios interno y externos, así mismo es una de las fuentes digitales que evalúa el desempeño laboral automático en tiempos establecidos para cada actividad.

Este sistema de trabajo obliga al personal administrativo a la constante revisión de la plataforma Quipux en conexión con el correo institucional, informando el ingreso de trámites propios del sistema y otros adicionales ligados al trabajo; al igual que el manejo de otros sistemas desarrollados acordes a la necesidad de cada área para cumplir con las funciones encargadas.

A esta constante interacción entre las actividades manuales y las propias de los manejos de los sistemas computacionales, se suman también la atención física con el usuario, y a las exigencias propias de la institución, lo cual conduce a una importante carga de trabajo, requiriendo más concentración y habilidad para responder de forma sincronizada a cualquier situación que se presente, evidenciando al final del día no solo los objetivos laborales, sino también el estado de ánimo y desgaste físico y mental que conlleva la jornada.

A todo esto, resulta imprescindible conocer la evaluación del síndrome de Burnout y sus diferentes dimensiones con el grado de afectación en el desempeño laboral del

personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, relacionando los factores psicosociales y contexto laboral en el que se desenvuelve el trabajador

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor?

### **Justificación**

El estudio de Burnout viene de la necesidad de conocer los procesos de estrés laboral, al igual que la necesidad de interés en la calidad de vida de los profesionales del área administrativa, como lo son los directivos, administrativo y operativos. Al respecto resulta importante tomar en cuenta los aspectos de bienestar y salud laboral cuando se evalúa la eficacia de una determinada organización.

Dentro de las organizaciones actuales el estrés laboral y los problemas asociados a él, van en aumento, provocando alteraciones en las personas que lo padecen, es la respuesta a un estrés laboral frecuente, ya que es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su entorno laboral, en especial con clientes y hacia el propio rol profesional.

Por lo anteriormente expuesto contribuye a justificar este estudio desde varios puntos de vista, a saber: que en lo teórico - práctico - metodológico es un aporte valioso, pues a través de las evidencias recolectadas, se puede plantear un conjunto de recomendaciones que busquen alternativas de solución a una problemática inevitable, pero de abordaje preventivo, en donde el estudio de los factores generadores del Síndrome de Burnout puede ser enfocado desde una perspectiva válida que permita el reconocimiento de este fenómeno emocional no sólo por el trabajador sino por sus jefes y mandos

directivos, debido a que muchas veces pasa desapercibido, lo que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social para las organizaciones.

### **Objetivos**

Se presentan como objetivos a alcanzar dentro de la investigación los siguientes:

#### **Objetivo General**

- Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor

#### **Objetivos Específicos**

#### **Hipótesis**

H1: Los rangos de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor se encuentran en el rango “insatisfecho”

H2: Los rangos de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor no se encuentran en el rango “insatisfecho”

## **Capítulo I: Marco Teorico Referencial**

### **1.1. Antecedentes de investigación**

(J. Hernández & Torres, 2017), de la Universidad de Carabobo en Venezuela en la tesis de pregrado titulada “Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior”, desarrolló dicho estudio con el fin de aportar con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales. Los autores utilizaron una metodología de tipo descriptivo con una muestra conformada por 51 servidores públicos pertenecientes a la institución educativa, obteniendo como resultados finales que los factores psicosociales inciden a cada uno de los grupos de variables, Para el grupo uno llamado participación, implicación y responsabilidad, se determinaron: Rotación del personal, el control sobre las actividades laborales, la supervisión, el trabajo en equipo y carencia de autonomía en el cargo que ocupa.

Para el grupo dos: Formación, Información y comunicación, los factores psicosociales fueron; Falta de reconocimiento, aislamiento, capacitación y dudas en la descripción del cargo. Mientras que, para el grupo tres que es gestión del tiempo, la carga de trabajo y cansancio, para cohesión de grupo, falta de empatía entre compañeros de trabajo, comunicación, no cooperación y clima social indiferente. Este antecedente de investigación facilita a comprender que los factores psicosociales son el resultado de la poca o nada comunicación efectiva entre colaboradores y el área administrativa, lo cual frena el desempeño y la satisfacción laboral de los colaboradores produciendo cuadro de estrés.

(Burga Vázquez & Chávez Cueva, 2018), tesis de la Universidad Privada del Norte, en Cajamarca -Perú, realizaron el estudio "Relación entre los niveles del Síndrome de Burnouth y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa MAXLIM SRL", el estudio se enmarcó en una metodología de muestro probabilístico aleatorio simple, utilizando la encuesta como técnica de la investigación y el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por variables que midieron el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. La muestra la conformaron 120 trabajadores de la empresa en mención, 20 eran parte del área administrativa y 100 del área operativa. Los resultados obtenidos comprobaron la existencia bajo nivel de presencia del Burnout, y un agotamiento emocional y despersonalización en la relación inversa.

La tesis de pregrado de autoría de Cevallos Pareja (2013), de la Universidad de Guayaquil, titulada "El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en cajeros del almacén Mi Comisariato", planteó una metodología de carácter descriptivo, con muestra de 91 empleados combinados entre hombres y mujeres. Los resultados concluyeron que de acuerdo a las dimensiones evaluadas existió un 57,91 % de presencia del Burnout en los empleados, alcanzando un nivel medio del síndrome; así también se obtuvo un 22% de la



variable Agotamiento Emocional, un 9,75 % de la variable despersonalización, y un 25,44% de realización personal. El análisis de los resultados determinó que la mayor parte de los cajeros se sienten agotados al finalizar su jornada de trabajo, sienten sobrecarga de trabajo, el contacto con los clientes es cansado, se describen fríos, insensibles y endurecidos emocionalmente.

El trabajo de investigación para maestría “Medición del Síndrome de Burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador” de autoría de (Yépez Franco, 2019) de la Universidad Espíritu Santo de la Universidad de Guayaquil, determinó que las condiciones laborales, la sobre carga de trabajo y/o una intensa relación con los usuarios, son factores que pueden desencadenar en un estrés crónico laboral, llegando a padecer del síndrome del Burnout, en la investigación se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory a 193 técnicos, con metodología de análisis descriptivo y factorial exploratorio. Los participantes, de acuerdo a los resultados del test, presentan el síndrome en un nivel medio bajo las dimensiones de Agotamiento y Cinismo, y un nivel alto en la dimensión de Eficacia Profesional. De acuerdo a esto, el síndrome de Burnout se presenta en un nivel medio bajo y se sugiere a la institución ejecutar un plan de acción para prevenir y disminuir los efectos del síndrome.

El análisis de los estudios recopilados son un panorama que muestran la relación entre el síndrome de Burnout, no únicamente con la productividad, sino que también con las condiciones de trabajo, empatía laboral y satisfacción personal.

## **1.2. Síndrome de Burnout**

De acuerdo a Maslach y Freudemberger citado por (Gil-Monte, 2001), el término del “Síndrome de Burnout” surgió en la década de los setenta en Estados Unidos, observando que un gran número de voluntarios con los que trabajaba Freudemberger presentaban un proceso gradual de desgaste físico y mental. Por lo general, ese proceso tenía un tiempo

de duración de un año, y se acompañaba de síntomas que describían un estado “exhausto”. Posteriormente, Christina Maslach en 1986, estudio el cansancio emocional de las personas que trabajaban, sus investigaciones mostraron cierta similitud con las de Freudenberg. Maslach estaba interesada en las estrategias cognitivas de despersonalización. Por otra parte, un grupo de galenos sostiene que el síndrome de Burnout es un trastorno emocional que surge de la excesiva carga laboral y el estilo de vida del trabajador.

Para Maslach citado por Mercado “El Burnout es una respuesta al estrés crónico a partir de tres dimensiones; cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal Agotamiento emocional” (Cahua y Gallegos, 2019).

### **1.2.1. Origen del Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout se ha estudiado durante los primeros años. En el siglo XX, al comienzo de la era industrial, las máquinas se construyeron como el centro economía mundial. Presente en diversos sectores industriales y los servicios movilizan un gran número de personas y recursos. Cambio la estructura de la comunidad, la naturaleza del trabajo y el uso del tiempo

Utilizado para eventos (Escudero, 2009). Según Alles (2010), “la división de tareas proviene del concepto” hombre con la extensión de la máquina” dejando poco espacio para contribuciones individuales, limitando así la pérdida que experimentan una persona es material debido a una tarea extenuante porque los humanos son considerados una extensión de las máquinas.

Ander y Aguilar (2001) definen ese "patrón oculto" modelo económico típico de la era industrial” defiende la justicia las reglas del juego no solo se centran en acumular riqueza para el propietario sociedad o sus accionistas, cualquiera que sea el medio,

renuncian o se niegan el poder de la contribución individual de los empleados en la empresa.

Alles (2010) define que “la existencia de los fracasos de los empresarios dura más”cometido graves errores morales, el empobrecimiento de la sociedad debido a: desempleo, problemas de estrés y su impacto en la productividad trabajo” cuestionando estos principios y muchos declaraciones que ponen a un hombre con su dignidad y talento en el centro del escenario trabaja. Los autores citados contribuyen al estudio afirmando que actualmente el cansancio de la gente por la productividad, emociones, se producen cambios en la historia, aunque sean constructivos también significa que el crecimiento tiene consecuencias para los empleados. Desde al mismo tiempo, puede considerarse una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser fuente de riqueza y se convierte en causa de frustración y que esta sociedad debería sufrir injustamente viajar.

### **1.2.2. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de Burnout**

El equipo ligado al ambiente de trabajo y varias variables de personalidad. Las características sociodemográficas del entorno pueden provocar diversos desarrollos en desarrollo del síndrome de burnout.

Según Navarro-González et al. (2015) enumera los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout:

Tipo de ocupación, con una alta tasa de personas infectadas. síndrome en ocupaciones que tienen que estar en contacto directo con otras personas. estos pacientes o clientes porque esto crea una necesidad de atención para lograr la satisfacción de los participantes. Variable organizacional, que está directamente relacionada con estructuras organizacionales cuando no son flexibles en sus políticas, procesos, comunicación ineficaz, falta de planificación de carrera o fomentar el trabajo.

El diseño de la obra, así como del elemento, el diseño explicado anteriormente puestos son parte de la organización, la revisión debe llevarse a cabo en posicionar las funciones de cada empleado para evitar la sobrecarga trabajo e insatisfacción.

Relaciones interpersonales, calidad de las relaciones en el entorno. trabajo, carrera y personal, determinan la propia felicidad. Variables personales (características profesionales como edad, sexo, experiencia, cualidades personales), cada persona tiene cualidades distinguirlos de los demás, haciéndolos más susceptibles a los elementos nominado

El autor citado anteriormente explica que los factores que influyen: en la aparición del síndrome de burnout dependiente de la ocupación entre cuantas más personas entres en contacto, más probable es que contraigas esta enfermedad. equipo, la organización de las estructuras internas afectará la apariencia síndrome, así como diseñar la ubicación de las relaciones interpersonales el nivel de trabajo, personal o características personales de donde depende edad, sexo y rasgos de personalidad. Así es como puedes ser identificado los síntomas pueden desarrollarse con el síndrome .

***Ilustración 1. Cansancio Emocional***



**Fuente:** Elaboración Propia

### **1.2.3. Síntomas del Síndrome del Burnout**

Según Lovo (2020) sufrir de Burnout, es más que un cansancio habitual que puede curarse con un par de días de descanso y conlleva una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y laboral, lo cual da significado a su nombre. Los síntomas de este síndrome se agrupan de la siguiente manera:

a) Síntomas Físicos: Fatiga, dolor de cabeza, malestar general, problemas de insomnio, hipertensión, problemas gastrointestinales, desgaste físico, dolores musculares, en el caso de las mujeres irregularidades en el ciclo menstrual.

b) Síntomas emocionales: Irritabilidad, aburrimiento, distanciamiento, falta de concentración, ansiedad, baja autoestima, depresión, culpabilidad, e impotencia.

c) Síntomas conductuales: Conducta despersonalizada respecto con la atención al usuario, absentismo laboral, consumo y abuso de drogas, cambios de unos bruscos, superficialidad, cinismo e ironía hacia la atención al público, agresividad, apatía, incremento de conductas imperativas, impulsividad, suspicacia y hostilidad.

### **1.2.4. Dimensiones del Síndrome del Burnout**

#### Cansancio Emocional

Estado de sobrecarga de esfuerzo psíquico es uno de los parámetros que definen el grupo Exhausto. Se caracteriza por una pérdida de interés y atracción por lo que la persona se desempeña, causando insatisfacción y despidiendo el trabajo

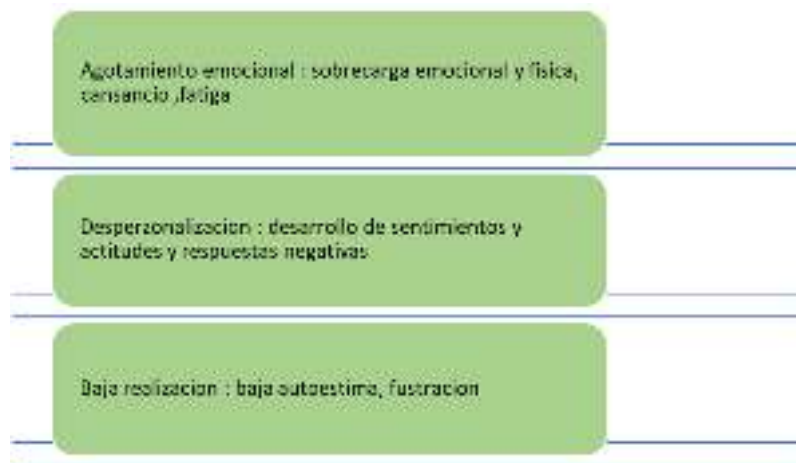
#### Despersonalización

Forma en la que la persona se percibe así misma pasa cuando una persona empieza a generar conflictos internos, se siente mal también provoca el desarrollo de una actitud negativa, apática y cínica hacia el descanso

#### Falta de Realización Personal

Lograr las motivaciones personales, esperanzas u ambiciones en este espacio, el hombre se crea a sí mismo un concepto negativo con tendencia a juzgar el propio trabajo de forma negativa, centrándose en el fracaso profesional y la baja autoestima Personal.

### **Ilustración 2. Dimensiones del Síndrome del Burnout**



**Fuente:** Elaboración Propia

#### **1.2.5. Etapas o niveles del Síndrome Burnout**

De acuerdo a la Guía de Riesgos Psicosociales en el Trabajo de Monsonís Romero (2021) las etapas que se derivan en un trabajador antes de llegar al burnout son:

1. Etapa de entusiasmo: el trabajador considera su profesión como algo irritable y conflictivo se entiende como algo temporal y con soluciones. Empleados con altas aspiraciones fase de estancamiento: comienza cuando no se cumplen los requisitos. Las expectativas para el trabajo y las metas comienzan a surgir cuando Difícil de conseguir incluso con esfuerzo.

2. La Etapa de Frustración: Esta es la Etapa de Frustración y declive en el trabajo, en el que surgen problemas emocionales, físicos y conductuales.

3. Etapa de apatía: los empleados salen antes del trabajo incapaz de cambiar.

4. Etapa de Agotamiento: En esta etapa se llega a un estado de impotencia física y espíritu para empezar a trabajar y tocar síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y reducción percepción personal en el trabajo.

### **1.2.6. Consecuencias**

Para Marrau (2004), las consecuencias del Burnout surgen en dos niveles, para el trabajador y para la empresa en que labora

Consecuencias para el trabajador: La salud del trabajador se va afectando poco a poco, a causa de la exposición en ciertas condiciones de trabajo que no puede controlar, a pesar de que ponga en juego todos sus recursos. Se manifiesta un deterioro general, conductual y físico.

Consecuencias para la empresa: El Burnout, también genera consecuencias laborales que afectan a la empresa y al ambiente laboral, se expresan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad), la productividad disminuye, al igual que la calidad del trabajo, por tanto, también el rendimiento laboral, lo cual afecta a los servicios que oferta.

El trabajador presenta sentimientos de indiferencia y desesperación frente al trabajo; sufre un elevado absentismo, con mayor desmotivación, incrementan los deseos de abandonar el trabajo por otra ocupación con un alto nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte del afectado o al abandono de la profesión.

### **1.2.7 Prevención**

Según SECPAL, 2008 citado por (Medina Masabanda, 2018) al aplicar estrategias de prevención

Hay tres grupos de síndromes de burnout: a nivel individual, un grupo y la organización. Tres niveles están diseñados para identificar elementos los riesgos que influyen en la aparición del síndrome de burnout, así como su prevención y confrontación. Cada nivel de la estrategia tiene un objetivo específico, los niveles separados se enfocan en entrenamiento de precalificación individual problemas, gestionar con eficacia las emociones, y desarrollar el trabajo para mejorar la felicidad de los empleados en la empresa. Las estrategias de grupo descritas en grupos de trabajo que utilizan métodos o directrices para promover la buena hábitos de trabajo, aumentar la motivación del grupo, trabajo en equipo, liderazgo Trabaje con su supervisor directo para obtener mejores comentarios, mejorar definir claramente la autoridad, la responsabilidad y promover otros valores.

Las estrategias organizacionales se enfocan en los procesos internos de la organización. organizaciones para mejorar el desempeño enfoque del personal en: lineamientos funcionales, políticas, planes de carrera y previniendo o aliviando así el síndrome en los empleados de la empresa.

### ***Ilustración 3. Prevención***



**Fuente:** Elaboración Propia



### **1.2.8. Instrumentos de medición del Burnout**

Existen varios métodos para medir el síndrome de burnout, por ejemplo:

Miara (BM, Pines & Aronson, 1988), Inventario de Burnout de Maslach (MBI, Maslach, 1986), este tipo de dispositivo fue creado para una medición específica el síndrome, sin embargo, se utilizan cuestionarios y entrevistas. En 1986 se creó el cuestionario Maslach, que es la herramienta más útil en empresas para medir el síndrome en sus empleados en todo el mundo, compuesto por 22 ítems en forma de enunciados sobre sentimientos y actitud del hombre hacia su trabajo, la función de esta herramienta es medir ropa profesional.

Los autores de Kum y Meana (1971) mencionaron que el cuestionario de Maslach en medidas autoadministradas de burnout ocupacional. Se tarda de 10 a 15 minutos en llenar y medir,3 aspectos del síndrome: agotamiento emocional, deterioro de la personalidad, cognición personal. ¿Qué crea credibilidad cuando se utiliza como método analítico? para investigación. Sobre la base de los datos obtenidos por el inventario, es posible determinar con certeza la presencia de así, el síndrome del colaborador también permite identificar una posible causa, afectar el rendimiento laboral.

### **1.3. Desempeño Laboral**

Las empresas siempre establecen estándares que permiten el análisis determinista crecimiento, mejora y enfoque en el desempeño de los empleados en línea.

Núñez y Hernández (1998) “La productividad crece a través de en sí mismo el proceso de medición apropiado basado en la ubicación o ubicación trabajo”. Los autores Mond y Noé, 2005 concluyen que:

Se requiere un sistema de evaluación del desempeño medir o evaluar con base en el análisis de desempeño. Así que, el sistema de calificación solo debe centrarse en las actividades: Afectan el éxito de la empresa, no los rasgos que no hacen nada relacionadas

con el desempeño laboral en la empresa, tales como la raza, la edad o el sexo fueron factores no relacionados con el rendimiento.

Ambos autores señalan que la productividad del trabajo es la forma en que: los trabajadores realizan su trabajo. Esto se evalúa durante el horario comercial y La evaluación del desempeño tiene en cuenta factores como: preparación, potencial, cualidades de liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organización y productividad, cada empleado es analizado individualmente. Las revisiones de desempeño generalmente se llevan a cabo anualmente para determinar si es apto para el ascenso o incluso si debe ser despedido de su cargo. La importancia de la productividad laboral se refleja en los indicadores financieros empresas,

Mond y Noé (2005) afirman que "a corto plazo la productividad laboral depende del talento del trabajador cumplir con los objetivos marcados por las empresas proveedoras de servicios: los servicios prestados por los trabajadores traen utilidades a la empresa". En conclusión, cabe señalar que hay muchos componentes involucrados en la evaluación de los resultados: debe funcionar adecuada y consistentemente entre estos elementos encontrar: competencias, metas, relaciones, tareas, personas, sistemas; y ellos los empleados deciden la eficiencia y el rendimiento de la empresa, adecuado apoyo y supervisión de los gestores de procesos.

Las metas y objetivos de Milla Tello (2019) muestran que el establecimiento de metas son una manera de asegurar el desempeño demostrado por los empleados en La empresa. La ejecución de las metas diarias lleva al logro de las metas esto puede mejorar su puntuación de rendimiento y cuando llegue el momento el tiempo de finalización de cada tarea será efectivo. Crear metas depende de tu trabajo y esfuerzo para lograr el siguiente objetivo

Los procedimientos correctos darán buenos resultados en la empresa. El éxito de una empresa siempre debe medirse, por lo que se establecen objetivos. y las metas te servirán de guía para determinar tu situación actual en organización, estas metas y tareas deben ser difíciles, medibles, alcanzables y respaldado por planes de acción. Para lograr estos objetivos, el rendimiento es crucial. Empleados, así como prestar atención a los factores que pueden tener un impacto indica rendimiento.

### **1.3.1. La evaluación en el desempeño laboral y su importancia en el trabajo**

Chiavenato (2011), evaluación del trabajo es reconocimiento el sistema de cómo una persona cumple su cargo y su potencial; incrementar. Toda evaluación es un proceso de estimulación o valoración valorativa, perfección y cualidades humanas. Calificando el resultado es un concepto dinámico porque las organizaciones siempre valoran a los empleados empleado con alguna herencia.

Bohlander (2008) señala que la evaluación del desempeño puede se define como el proceso realizado por el líder hacia los subordinados, a menudo una vez al año para ayudar a los empleados entender su rol, metas, expectativas y éxito en el trabajo.

Según Werther (2008), la evaluación del desempeño es un proceso por el cual se evalúa el desempeño de un empleado; dijo algo más su contribución general a la organización; y al final se justifica permanecer en su compañía. Gracias a esta revisión, el personal recibir retroalimentación sobre cómo realizan sus actividades y gerentes, la información obtenida les ayuda a decidir acciones correctivas ¿Qué deben tomar?

Dessler (2002), las estimaciones proporcionan información importante para tomar decisiones sobre ascensos y aumentos salariales; al gestor y los subordinados desarrollan un plan para eliminar cualquier deficiencia descubierta. descubrir y documentar lo que se ha hecho bien; Final, de Las evaluaciones son útiles en la planificación de carrera porque

proporcionan la capacidad de considerar las metas profesionales de un empleado a la luz fortalezas y debilidades identificadas.

Ibáñez (2000), al contratar a un trabajador, permite lograr evaluarlo a través de actividades adicionales que le permitieron determinar si: Los empleados se adaptan a los nuevos trabajos. Su importancia también radica en que periódicamente nos permite describir con precisión y confiabilidad de cómo los empleados realizan sus deberes y se desempeñan responsablemente.

**Ilustración 4.** Evaluación del desempeño laboral



**Fuente:** Elaboración Propia

### 1.3.2 Factores que influyen en el desempeño Laboral

Varios factores afectan el desempeño laboral:

La motivación es parte esencial de una persona, Martínez (2012) la define “la empresa debe desarrollar una política de mejora en el marco de “ambiente de trabajo” Las organizaciones deben centrarse en crear motivación de los empleados y una de las formas de lograrlo es formar a los empleados porque mejora la productividad Trabaja.

Relevancia - ambiente de trabajo Núñez y Hernández (1998) argumentan que “es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo, da oportunidad de hacer bien el trabajo”. A criterio del autor de esta audiencia, el lugar real donde el empleado hace su trabajo

funciones diarias que contribuyen al correcto desempeño de sus actividades y más completa en términos de espacio físico, sino también por el coeficiente relaciones entre compañeros.

Reconocimiento del trabajo, lo que las organizaciones esperan de sus empleados hacer bien su trabajo.

Nelson (2003) argumenta que el "reconocimiento del trabajo" impuestas a los trabajadores para determinar la importancia de su trabajo en compañía y es una de las técnicas más importantes".

Trabajador a menudo se quejan cuando hacen bien su trabajo y no son reconocidos. Tal situación puede causar que incluso los mejores empleados sean despedidos. Este es importante establecer una política de acreditación clara y coherente con cumplir los propósitos de empresa, y sus empleados y sus responsabilidades para con ellos, de acuerdo con los criterios autor de este trabajo de investigación. Formación y desarrollo profesional, la llamada planificación de carrera,

Francisco (2007) afirma que: los empleados se sienten motivados por sí mismos desarrollo personal que te permita alcanzar tus metas de una manera que te anime educación y capacitación proporcionada por la empresa. Un plan de carrera que permita el desarrollo personal y profesional (en línea con autor), a medida que mejoraba su posición interna dentro de la empresa, esto se reflejaba en: su estabilidad económica, afectiva y familiar. Los autores antes mencionados se refieren a diferentes factores, afectan los resultados exitosos o no exitosos, y aunque cada uno impacta o se relaciona con Parte indispensable de los empleados, también es responsabilidad de las organizaciones: demuestra que el desempeño es una responsabilidad compartida,

### 1.3.3 Dimensiones del Desempeño Laboral en el Personal Administrativo

**Conocimiento Profesionales** La capacidad de un profesional Es una generalización que se da en virtud de la estructura de la relación entre los fenómenos en estudio y los procesos profesionales, o entre partes de uno de ellos

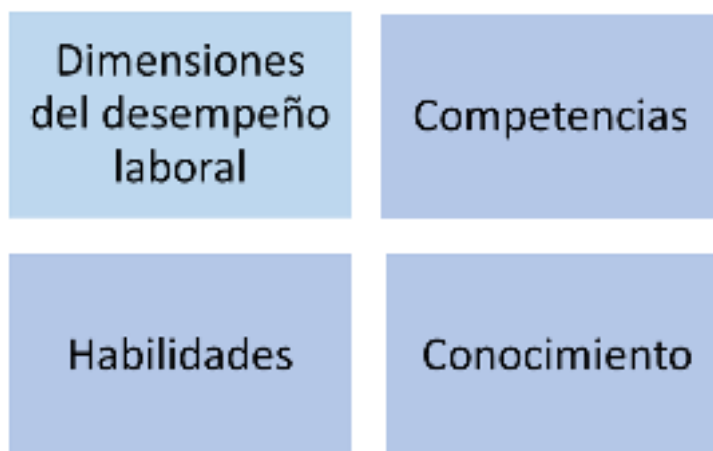
**Competencias profesionales:** La capacidad de un profesional las habilidades que poseen los empleados para realizar sus deberes y tareas en el trabajo a través de una amplia gama de conocimientos y habilidades.

Por tanto, en base a estas competencias, las empresas deciden si un empleado puede asumir tal o cual puesto, estas u otras tareas, tras analizar su perfil, estamos en proceso de selección. Hay innumerables habilidades que pueden hacer que un empleado sea valioso, es importante que Recursos Humanos sepa cómo se pueden usar las habilidades de toda la fuerza laboral y los talentos de los niños cómo se desperdicia la gente.

**Habilidades Sociales y actitudes:** Conjunto de estrategias y las capacidades para socializar Las habilidades sociales son las capacidades que tiene una persona para adoptar determinados comportamientos con el fin de enfrentarse eficazmente a situaciones sociales. Las habilidades sociales permiten que una persona exprese sus sentimientos con respeto, claridad y eficacia, además de crear empatía por la otra persona.

La habilidad va de la mano con la capacidad de actuar. Tener conocimiento de cómo hacer algo no significa necesariamente que puedas hacerlo bien, debes tener experiencia para hacerlo y la experiencia en hacer algo se convierte en un factor de habilidad. Finalmente, el enfoque que desea hacer.

**Ilustración 5.** Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Elaboración Propia

## Capítulo II: Metodología

### 2.1. Contexto de la investigación

El ámbito de acción al que responde la presente investigación se circunscribe al objeto de estudio del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Se ha tomado este ámbito espacial, temporal y referencial, dado que el carácter del fenómeno estudiado no deja de tener su universalidad dentro de los temas referidos a la salud mental y psicológicas del recurso humano administrativo de las instituciones de salud. A continuación, se especifican estos ámbitos.

### 2.2. Diseño y alcance de la investigación

La investigación es de tipo no experimental, debido a que durante el proceso de observación en la investigación no se entorpece con el desarrollo de las variables de estudio. En cuanto al alcances es de tipo descriptivo, según (R. Hernández et al., 2014):

La investigación que tiene como fin indagar la incidencia de una o más variables de una determinada población, y cuyo procedimiento consiste en ubicar una o diferentes variables a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, etc., y de este modo proporcionar su descripción (p. 210)

Lo expresado por el autor se adecua para el caso de estudio, ya que se pretende observar y describir la realidad de las particularidades que se presenta en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor con el fin de determinar si esta población estaría siendo afectada por la presencia del Síndrome de Burnout.

También es de alcance correlacional dado que se establecen relaciones existentes entre las variables establecidas.

### **2.3. Tipos de investigación**

#### **2.3.1. Investigación Explorativa**

Este tipo de investigación se da a través del cuestionario y las encuestas al jefe directores usuarios y el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana.

#### **2.3.2 Investigación Descriptiva**

Con este tipo de investigación se logra describir las características de la investigación basados en comparaciones de fenómenos iguales o similares con la investigación mediante explorando describiendo situaciones vivenciadas en la realidad actual enfocando la relación causa y efecto que produce el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor .

#### **2.3.3 Investigación Correlacional**

El tipo de investigación correlacional se cuando se lleva a cabo las encuestas y entrevistas del cual se recopila información se debe elegir una muestra del personal



administrativo sobre el burnout a una encuesta y entrevista satisfactoriamente acerca sobre el desempeño laboral en una encuesta y entrevista con fines correlacionales

## **2.4. Metodo de la investigación**

### **2.4.1. Metodo Deductivo**

Como método de investigación se usó el deductivo, porque se examinó las variables independiente y dependiente como un énfasis al hospital Liborio Panchana Sotomayor del cantón de Santa Elena con el fin de obtener conclusiones respecto al sujeto y objeto de estudio.

### **2.4.2. Metodo Inductivo**

El método inductivo debido a que de esta manera se recolectó la información de primera fuente, que permitió la verificación del grado de incidencia que tiene el burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo antes mencionada.

### **2.4.3. Método Analítico Sintético**

Es la síntesis de un procedimiento mental en el que se tiene como meta la comprensión total de aquello de sus partes y particularidades

Se desea estudiar algún fenómeno social, el burnout y su causa, de manera en que el personal administrativo se relacionan con el desempeño laboral, es necesario establecer los elementos que se tomarán en cuenta, y estudiarlos de manera separada, para finalmente poder unir todo y dar una conclusión .

## **2.5. Población**

La población del estudio es de 386 personas en el Hospital Liborio Panchana , número que corresponde al número total de integrantes, jefes , directores , oficinista y usuarios de la institución Hospital Liborio Panchana Sotomayor dentro del sector administrativo de, en el momento de la aplicación del presente estudio, así como de la implementación de los instrumentos de recolección de datos de entrevista y encuestas.

**Ilustración 6. Población y muestra**

ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTAL	INSTRUMENTO
1	JEFES Y DIRECTORES	16	Entrevista
2	OFICINISTAS	146	Encuesta
3	USUARIOS	224	Encuesta
<b>Total</b>		<b>386</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.5.1. Muestra

### 2.5.1.1. Muestreo no probabilístico por conveniencia

Para seleccionar la muestra el total de la población es de **386** el total entre jefes y directores , oficinistas y usuarios del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana y para la muestra de entrevistas para los jefes y directores es el total **8 entrevistas** y para el personas encuestas es el total de **60 encuestas** que será parte de este estudio, se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia , no aleatoria, utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación de un elemento en particular.

## 2.5.2. Técnicas e instrumentos de investigación

### 2.5.2.1. Encuestas

La presente investigación empleará como técnica a la encuesta, la cual permitirá evaluar e identificar información relevante que será clave para determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. En las encuestas permiten la obtención de información relevante para complementar el análisis de alcance correlacional.

### **2.5.2.2. Entrevista**

Se empleará a través de entrevista al jefe del área administrativo del Hospital Liborio Panchana. En la entrevista se encuentra conformado por 10 preguntas en forma de preguntas abiertas que relacionan aspectos de sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo, a como: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y eficacia profesional como perspectivas al objeto de estudio .

### **2.5.3. Procesamiento de la evaluación**

#### **2.5.3.1. Guías de entrevistas**

Es una guía de temas presentados de una conversación entre el entrevistador y el entrevistado en la entrevista va un listado de preguntas abiertas específicas sobre las cuales se espera obtener la respuesta .

#### **2.5.3.2. Cuestionario de encuesta**

Una encuesta es la recopilación de datos de un grupo de personas con una serie de preguntas con el objetivo de hacer un análisis de datos para medir las variables para tomar una decisión.

## Capítulo III: Resultados y Discusión

### 3.1. Resultados

Como resultado de la presente investigación se da a conocer dentro del planteamiento del problema del problema y que se formulan cómo producto de los instrumentos de recolección de información, y la aplicación de los instrumentos se ejecutó de manera presencial , la calidad de la información no se ve afectada .

Resultados de la entrevista a la jefa del área del personal administrativo: El cuestionario que se direcciona a la jefa del área del personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor se elabora acorde a la matriz de operacionalización determinando cada uno de los indicadores que se sujetan a las variables tanto independiente como dependiente, es así que se hace énfasis el burnout el cansancio emocional, despersonalización ,realización en el desempeño laboral dentro del personal administrativo

Resultados de la encuesta al Personal Administrativo : En este instrumento de recolección de datos se hace un complemento a la investigación puesto que se analizan los indicadores del desempeño Laboral como parte esencial como los conocimientos profesionales , competencias profesionales, habilidades y actitudes del personal administrativo en el hospital identificando el desempeño laboral de cada administración.

Resultados de encuesta a los usuarios : En esta recolección de datos de investigación se analizan el servicio que da el personal administrativo a los usuarios como parte de su rendimiento en el desempeño laboral en el hospital Liborio Panchana Sotomayor

### **3.2. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a la jefa del área administrativa Hospital Liborio Panchana Sotomayor cantón Santa Elena**

La jefa entrevistada expreso que factor principal es el medio ambiente como factor importante que contribuye al agotamiento están relacionados con el trabajo las horas del trabajo recompensas no son suficientes en el estilo de liderazgo .Tambien expreso las consecuencias de una despersonalización del burnout es aveces el mal trato hacia al personal administrativo ya sea por el jefe de area o del paciente o del usuario por no darles alguna información en el hospital eso hace que afecten lo que les digan en sus pensamientos y sentimientos en el trabajo manifestó algunos conocimientos básicos para trabajar en administración ya sean básicas y generales para algunas competencias en el personal administrativo para apoyar y dar soporte a todas las áreas y miembros de la institucion

La mayoría de funciones y tareas del personal administrativo de la institución son muy variadas y las mas importantes son redactar archivar y revisar todo tipo de documentos recibos reportes hojas de calculo .Se destacan las siguientes capacidad de gestionar organizar planificar atender y realizar las tareas administrativas de apoyo a la institución .La mayoría de problemas comienza como manejables resueltos por simple coaching de rendimiento a una afirmación correcta de soluciones

Los errores problemas de evaluación en el desempeño laboral en el personal administrativo donde influye el miedo a tener bajo rendimiento en su desempeño laboral .En el plano laboral permite tener la capacidad que el administrador domine el área de trabajo y sepa comunicar a sus compañeros para tener seguridad en si mismo confianza en su equipo iniciativa y creatividad en la institución .Detectar el problema a tiempo si percibe un conflicto en su equipo de trabajo el problema se considera una perspectiva para evitar conflictos en los trabajadores del área administrativa y se provoque un mayor

problema .Ayudar a solucionar esta problemática y a la prevención de riesgos que puedan afectar como parte importante de la formación del personal en su vida cotidiana como laboral.

### 3.3. Análisis de los resultados de la encuestas aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

#### 1) ¿Con que frecuencia afecta el cansancio emocional en el trabajo?

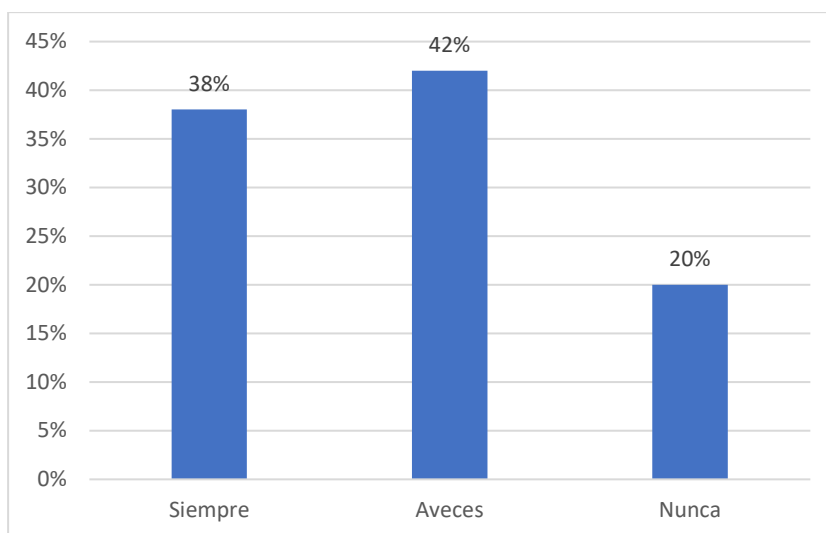
**Tabla 1.** Cansancio emocional

Item	Alternativas	Frecuencia	%
1	Siempre	56	38
	Aveces	63	43
	Nunca	27	19
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 1.** Cansancio emocional



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 38 % del personal administrativo encuestados respondieron que la frecuencia del cansancio emocional se da siempre el 43% manifestó que a veces y el 19 % restante indica que nunca a la interrogante planteada.

De acuerdo a los resultados obtenidos se demuestra que el personal administrativo el cansancio emocional afronta día a día a un agotamiento físico en el trabajo.

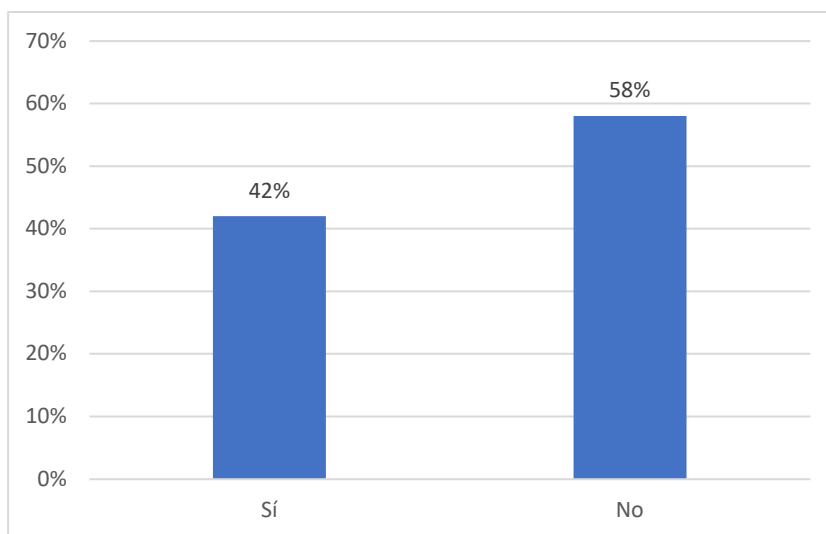
## 2) ¿Alguna vez a recibo un trato despersonalizado en el trabajo?

**Tabla 2. Trato despersonalizado**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
2	Si	65	45
	No	81	55
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 2. Trato despersonalizado**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 45% del personal administrativo encuestados consideran un trato despersonalizado con ellos y el 55% alega que no con base en los resultados se incluye a la mayoría del personal administrativo tener experiencias y desacuerdos de trato despersonalizado de parte del jefe o de los usuarios en el trabajo

**3)¿Has asumido nuevos retos como parte de tu realización personal dentro del trabajo?**

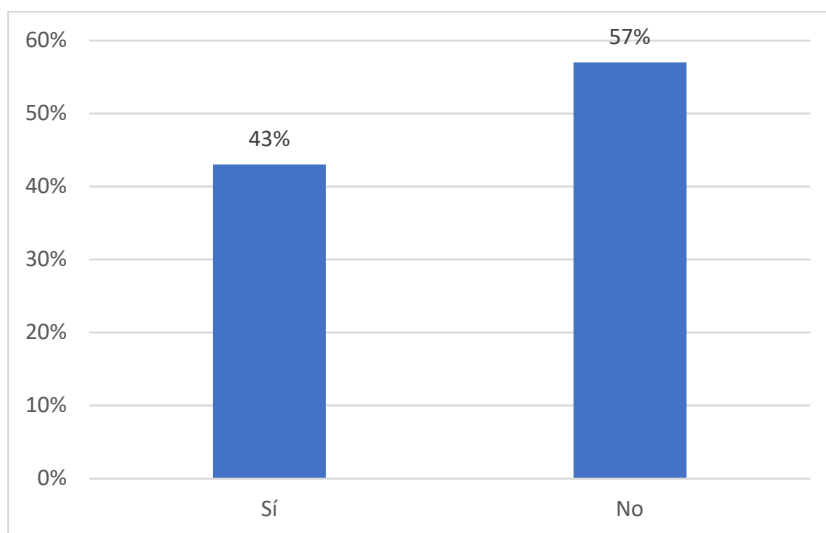
**Tabla 3. Realización personal**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
3	Si	63	43
	No	83	57
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 3. Realización personal**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez



El 43% de los encuestados respondieron que si es importante una realización personal a lo largo de su vida así el personal administrativo se siente realizado en el ámbito profesional al haber cumplido sus expectativas de trabajo para sentirse satisfechos en los aspectos de su vida personal y el 57 % no se siente realizado tanto profesionalmente como en su vida personal no se cumplen expectativas.

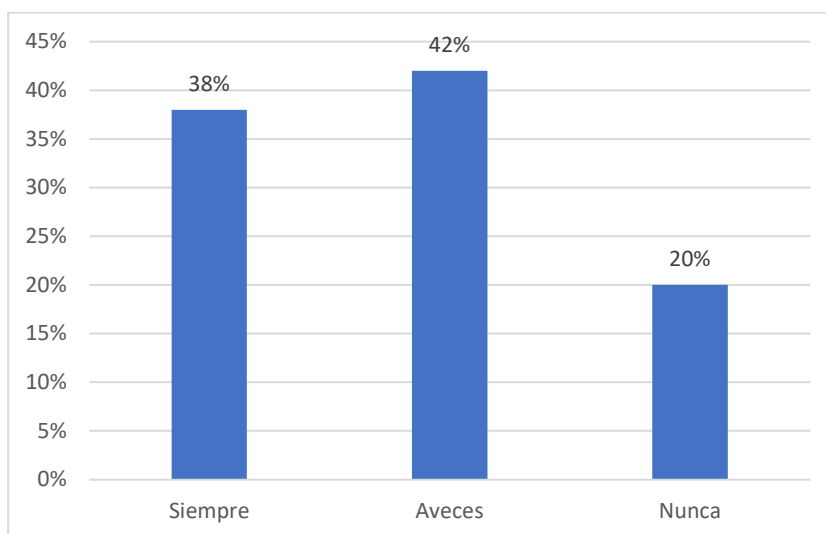
**4) Crees que hay nuevos cambios en la institución de funciones laborales en el área de trabajo que influya en el desempeño laboral ?.**

**Tabla 4. Tareas en el desempeño laboral**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
4	Siempre	55	38
	Aveces	62	42
	Nunca	29	20
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 4. Tareas en el desempeño laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42% del personal administrativo encuestados considera realizar y organizar tareas en el desempeño laboral el 58% no desarrolla tantas tareas en el desempeño laboral pocos realizan tramites de oficios ya que las funciones de tareas se dan por correo institucional las asignaciones que tienen que hacer día a día y poder gestionar los tramites de oficio que se requiera en su momento.

**5) ¿Cuándo desarrollas conocimientos del área de trabajo en el desempeño laboral como parte de una competencia profesional?**

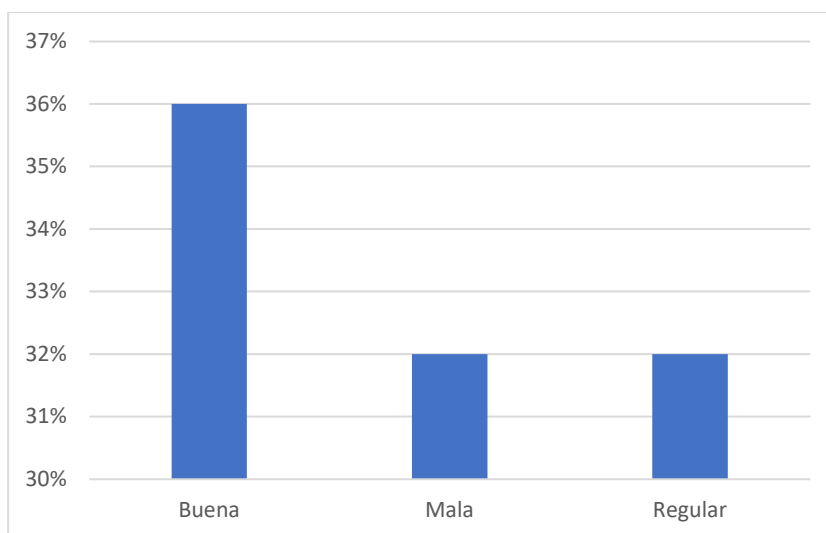
**Tabla 5. Desarrollo conocimiento**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
5	Siempre	54	37
	Aveces	61	42
	Nunca	31	21
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 5. Desarrollo conocimiento**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 37% del personal administrativo encuestados respondieron que siempre desarrollan habilidades y actitudes en las competencias profesionales mediante capacitaciones talleres y el 42 % del personal administrativo aveces desarrollan habilidades y actitudes como competencia profesional dentre del trabajo 21% nunca desarrolla habilidades sociales en el trabajo.

**6) ¿Como es la relación del personal administrativo ante una solución de problemas en el desempeño laboral?**

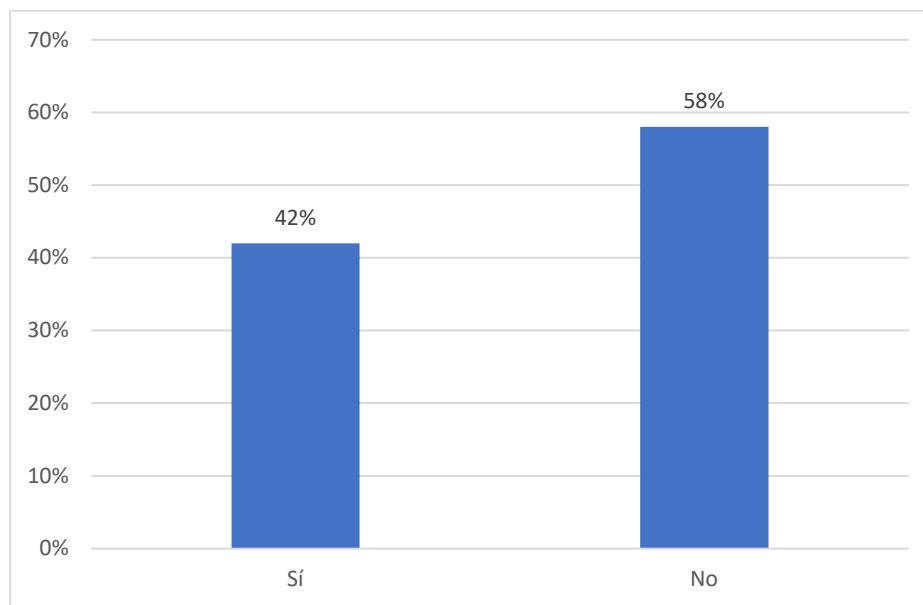
**Tabla 6. Personal administrativo**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
6	Si	62	42
	No	84	58
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 6. Personal administrativo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42% del personal administrativo encuestados considera realizar y organizar tareas en el desempeño laboral el 58% no desarrolla tantas tareas en el desempeño laboral pocos realizan tramites de oficios ya que las funciones de tareas se dan por correo institucional las asignaciones que tienen que hacer día a día y poder gestionar los tramites de oficio que se requiera en su momento.

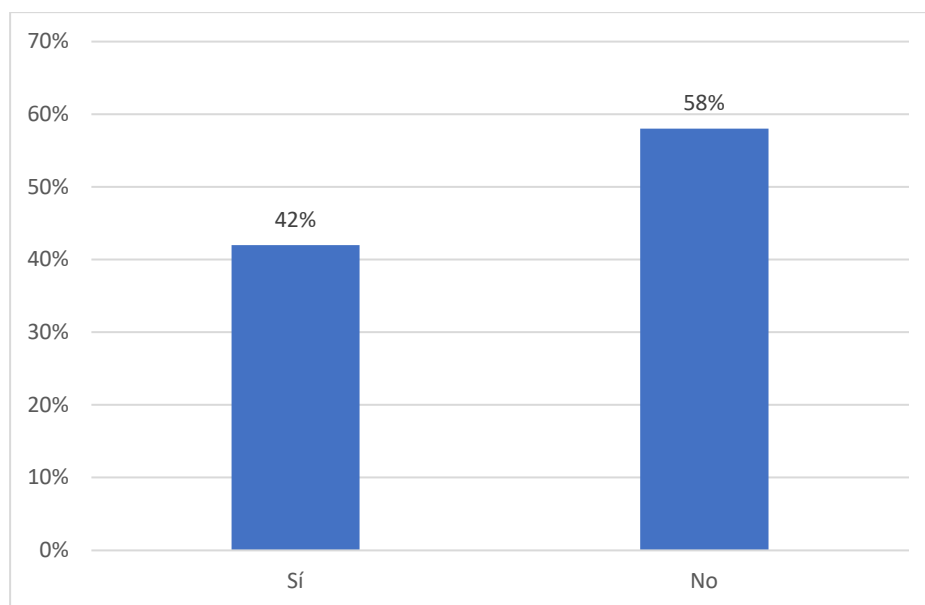
**7)¿ Piensas que es importante tener un buen desempeño laboral dentro de un equipo de trabajo ?**

*Tabla 7. Importancia del desempeño laboral*

Item	Alternativas	Frecuencia	%
7	Si	60	41
	No	86	59
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 7. Importancia del desempeño laboral**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 41 % del personal administrativo encuestado dice que si es importante la importancia del desempeño laboral por es donde se mide el desempeño y permite conocer el estado del personal administrativo en su área su desempeño y sean capaces de tomar decisiones para mejorar el funcionamiento del hospital y el 59% del personal administrativo responde que no hay mucho mejoramiento y darle importancia al desempeño laboral en sus áreas administrativas .

**8)¿ Como es la relación del personal administrativo ante una solución de problemas en el desempeño laboral?**

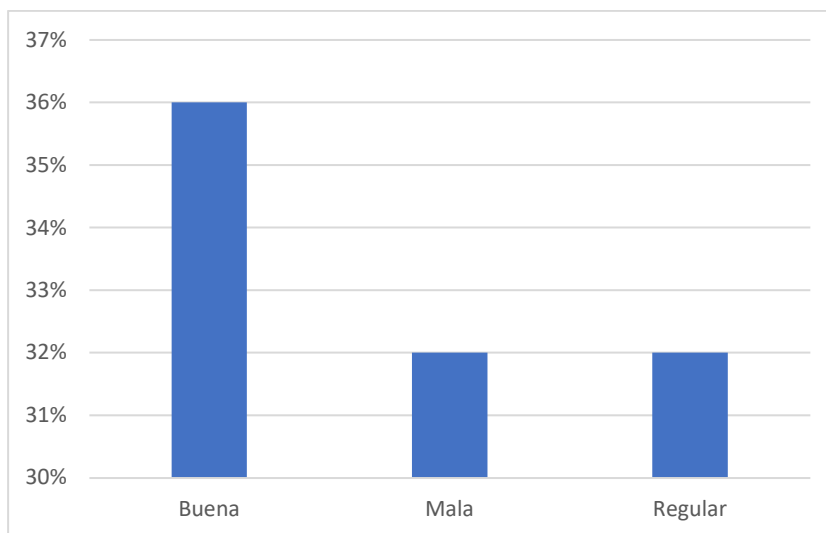
**Tabla 8. Solución de problema**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
8	Buena	52	36
	Mala	45	31
	Regular	49	33

	Total	146	100%
--	-------	-----	------

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 8. Solución de problema**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 36% del personal administrativo encuestado tiene una buena relación y busca una una solución para el demás personal en caso de conflictos y desacuerdos en el trabajo el 31% tiene mala relación con el personal administrativo porque aveces no se soluciona el conflicto y en peora mas la relación en el trabajo el 33 % considera regular la relación con el personal ya que aveces hay una solución y aveces no por mejorar el problema.

**9) Como es la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo dentro del trabajo?.**

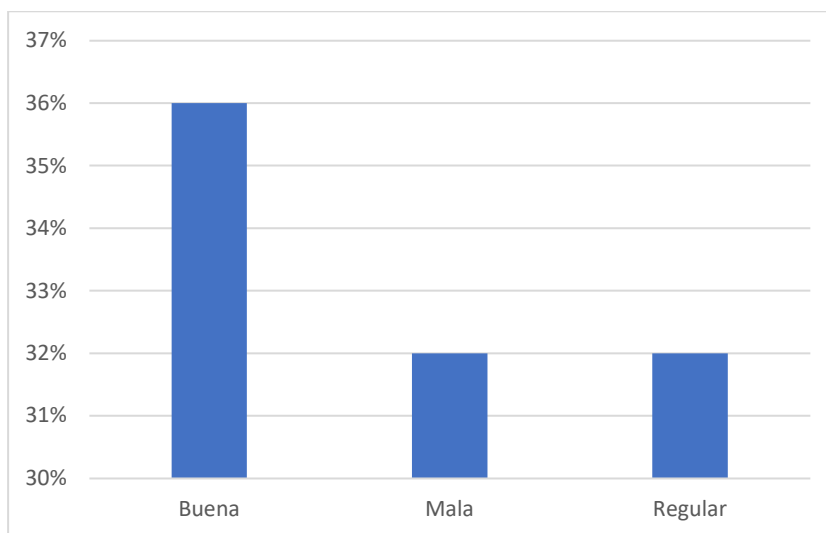
**Tabla 9. Comunicación en el desempeño laboral**

Item	Alternativas	Frecuencia	%
9	Buena	53	36

	Mala	46	32
	Regular	47	32
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 9. Comunicación en el desempeño laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

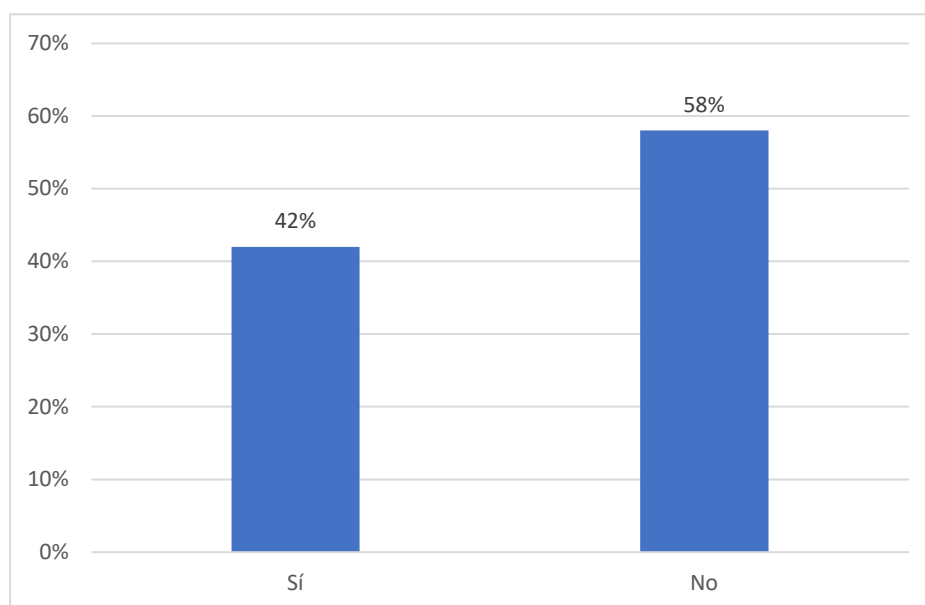
El 36 % del personal administrativo encuestado tiene una buena comunicación en el desempeño laboral dentro del trabajo laboral se genera a una visión y unos objetivos claros y el 32% a una mala comunicación en el desempeño laboral esto puede generar resentimientos y frustraciones crear un mal ambiente de trabajo y dañar la productividad de las relaciones externas y falta de comunicacion interna.un 32 % una regular comunicación con el personal administrativo.

**10)¿Crees que es importante tener responsabilidades y valores en la institución para mejorar el desempeño laboral ?**

**Tabla 10.** *Importancia de las responsabilidades y valores*

Item	Alternativas	Frecuencia	%
10	Si	61	42
	No	85	58
	Total	146	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 10.** *Importancia de las responsabilidades y valores*

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42% del personal administrativo encuestados manifestaron que si tiene importancia de responsabilidades y valores en el desempeño laboral para conseguir sus metas y objetivos por medio del cumplimiento de deberes obligaciones y acciones o estrategias que han sido asignadas por diferentes medios para llegar a lo que se desea y el 58 % no refleja tener importancia y responsabilidades en el desempeño laboral en el cumplimiento de deberes o obligaciones



### 3.4. Análisis de los resultados de la encuestas aplicada a los usuarios del hospital Liborio Panchana Sotomayor.

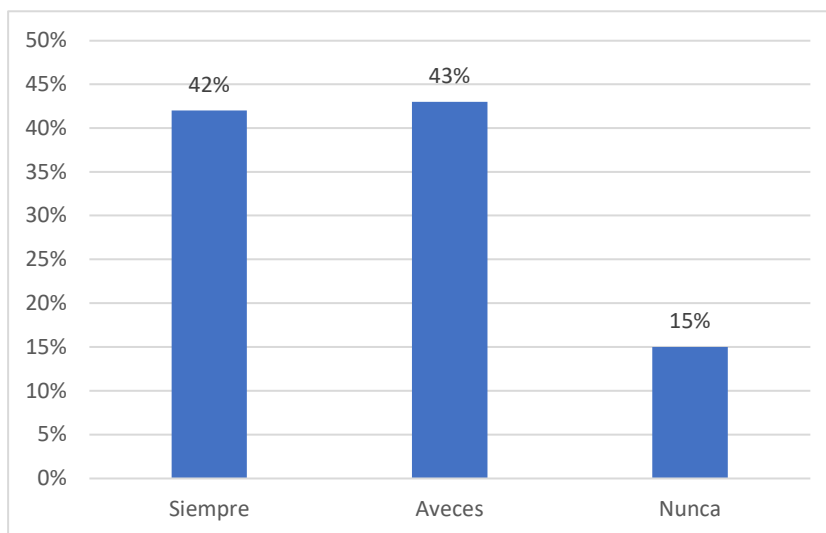
1) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal siempre son amables con los usuarios?.

**Tabla 11.** El personal es amable con los usuarios

Item	Alternativas	Frecuencia	%
1	Siempre	94	42
	Aveces	95	42
	Nunca	35	16
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 11.** El personal es amable con los usuarios



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo es amable con los usuarios siempre un 42% de los usuarios responde que aveces el personal trata con

amabilidad a los usuarios y el 16% de los usuarios nunca han recibido un buen trato de amabilidad del personal administrativo.

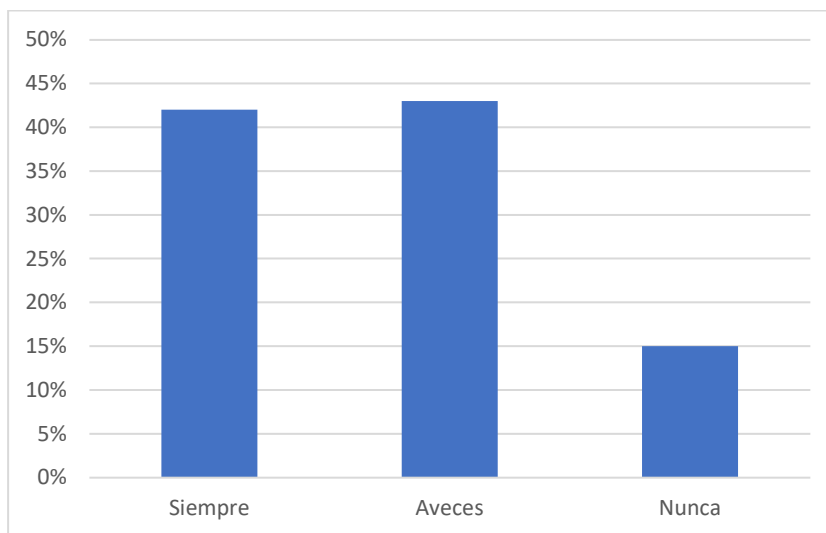
**2)¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal tiene suficientes conocimientos para contestar preguntas hechas por los pacientes?.**

**Tabla 12.** El personal tiene conocimiento suficientes

Item	Alternativas	Frecuencia	%
2	Siempre	94	42
	Aveces	96	43
	Nunca	34	15
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 12.** El personal tiene conocimiento suficientes



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo tiene conocimientos de las preguntas para los usuarios siempre un 43% de los usuarios

responde que a veces el personal responde las preguntas que el usuario pregunta y el 15% de los usuarios nunca el personal administrativo tiene una respuesta para el usuario.

**3)¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor existen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes?.**

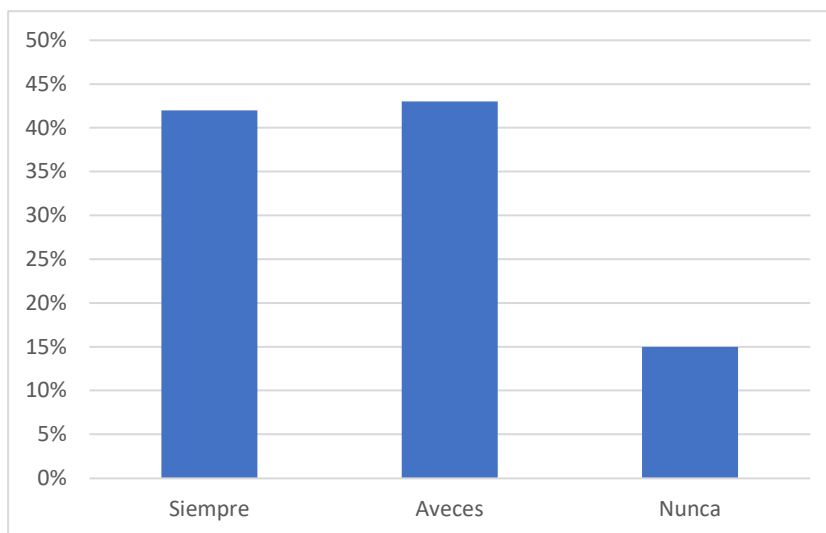
**Tabla 13.** Los horarios convenientes para los pacientes

Item	Alternativas	Frecuencia	%
3	Siempre	95	42
	Aveces	95	43
	Nunca	34	15
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 13.** Los horarios convenientes para los pacientes



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo tiene horarios convenientes para los usuarios siempre un 43% de los usuarios responde que a veces el

personal responde en los horarios convenientes para los usuarios y el 15% de los usuarios nunca atienden al horario conveniente para atender al usuario.

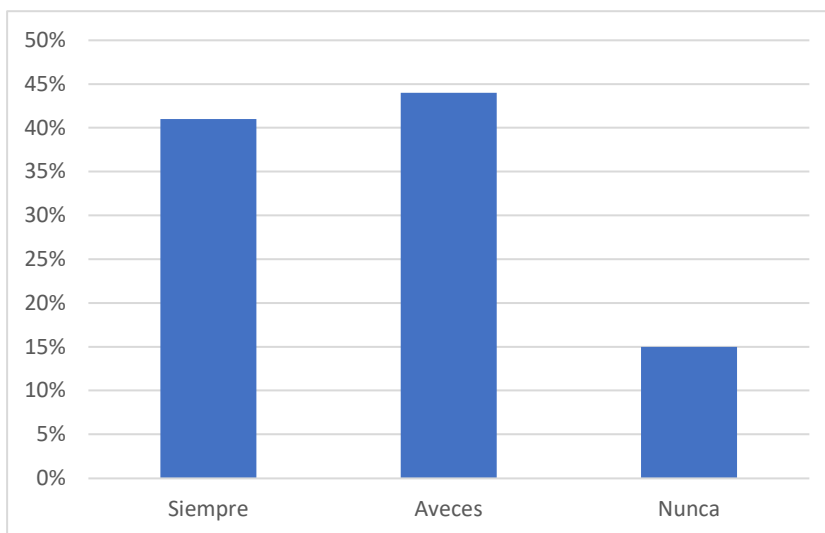
**4)¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor tienen personal que brindan una atención personalizada a los usuarios?**

**Tabla 14.** El hospital brinda atención personalizadas a los usuarios

Ítem	Alternativas	Frecuencia	%
4	Siempre	95	42
	Aveces	95	43
	Nunca	34	15
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 14.** El hospital brinda atención personalizadas a los usuarios



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 42 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo tiene horarios convenientes para los usuarios siempre un 43% de los usuarios responde que aveces el

personal responde en los horarios convenientes para los usuarios y el 15% de los usuarios nunca atienden al horario conveniente para atender al usuario.

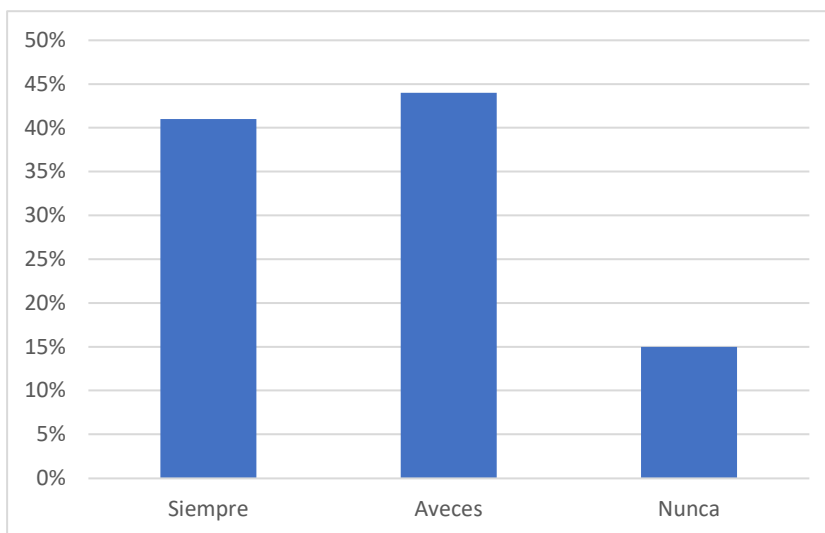
**5) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor se preocupan por los mejores intereses de los usuarios?.**

**Tabla 15.** *El hospital se preocupa por los intereses del usuario*

Item	Alternativas	Frecuencia	%
5	Siempre	98	44
	Aveces	99	44
	Nunca	27	12
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 15.** *El hospital se preocupa por los intereses del usuario*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 44 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital se preocupa por los intereses de los usuarios siempre ayudan con la información un 44% de

los usuarios responde que a veces el personal se preocupa por preguntar por los intereses para los usuarios y el 12% de los usuarios nunca se preocupan de los intereses del usuario de dar una información correcta.

**6) ¿El personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor comprende las necesidades específicas de los usuarios?.**

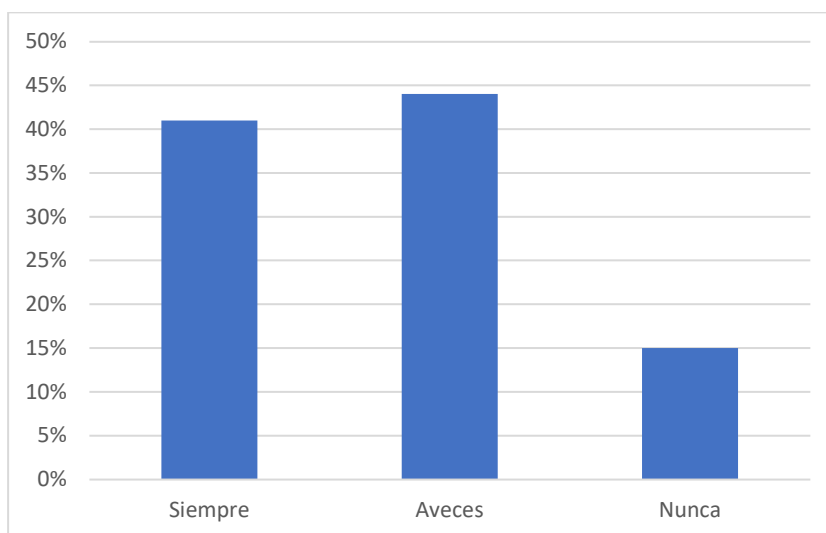
**Tabla 16.** *El hospital comprende necesidades específicas de los usuarios*

Item	Alternativas	Frecuencia	%
6	Siempre	95	44
	Aveces	94	44
	Nunca	35	16
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 16.** *El hospital comprende necesidades específicas de los usuarios*



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 44 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital si comprenden las necesidades que necesitan los usuarios siempre ayudan al familiar y al paciente un 44% de los usuarios responde que aveces el personal si entiende lo que necesitan los usuarios y el 12% de los usuarios nunca se comprender las necesidades que necesita el usuario para hacer atendido en el hospital.

**7 ) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor brinda el servicio de una excelente manera que la primera vez?.**

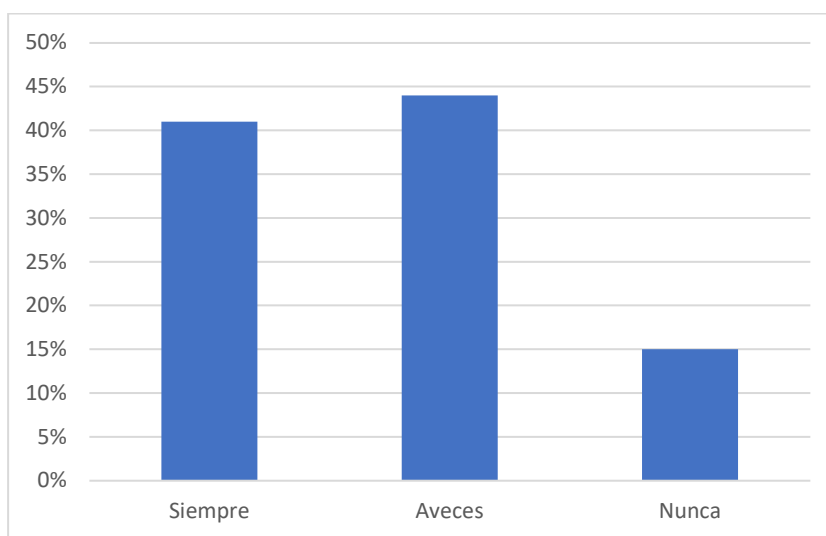
**Tabla 17.** El hospital brinda excelente servicio a los usuarios

Item	Alternativas	Frecuencia	%
7	Siempre	96	43
	Aveces	94	42
	Nunca	34	15
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 17.** El hospital brinda excelente servicio a los usuarios



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 43 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital si se brinda calidad de excelente atención a los usuarios siempre ayudan al familiar y al paciente un 42% de los usuarios responde que aveces el personal mas o menos tienen una buena atención y paciencia a los usuarios y el 15% de los usuarios nunca brinda una buena atención de excelencia al usuario para hacer atendido en el hospital lo dejan en la espera para hacer atendido.

**8 ) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal ofrece un servicio rápido a los usuarios?.**

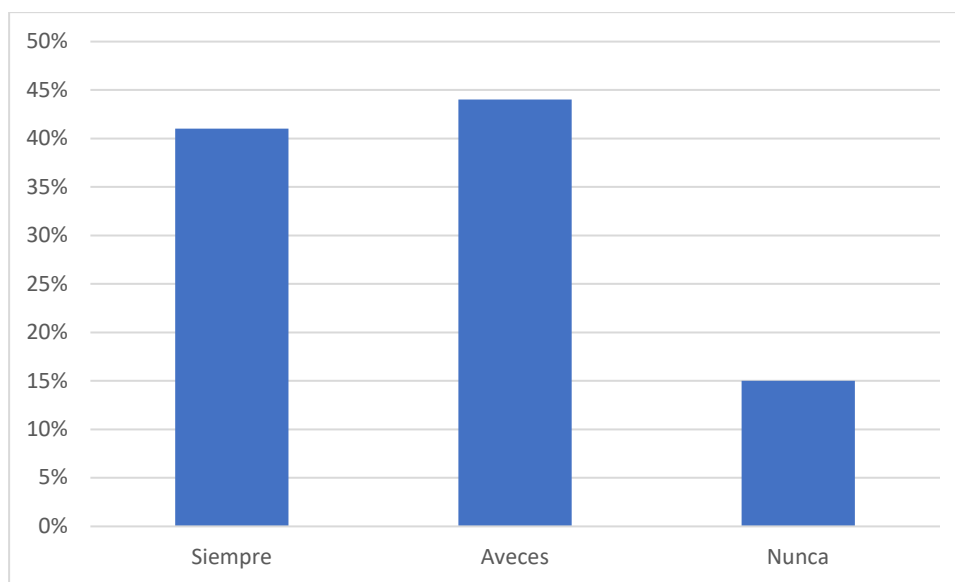
**Tabla 18.** El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios

Item	Alternativas	Frecuencia	%
8	Siempre	98	44
	Aveces	97	43
	Nunca	29	15
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez



**Gráfico 18.** *El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios*

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 44 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital si brinda calidad de servicio rápido siempre ayudan al familiar y al paciente ingresando los datos de los familiares y del paciente un 43% de los usuarios responde que aveces el personal mas o menos llega a hacer una rápida atención para los usuarios y el 13% de los usuarios nunca brinda una rápida atención de al usuario para hacer atendido en el hospital no ingresan rapido al área medica de hacer atendido inmediatamente.

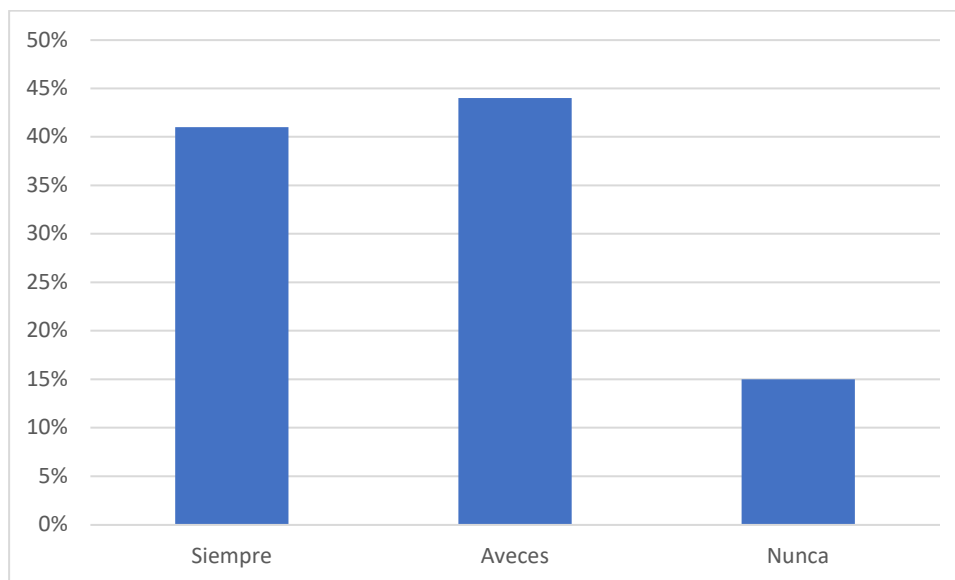
**9 ) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal ofrece tener la disposición de ayudar a los usuarios?.**

**Tabla 19.** *El personal ofrece ayuda a los usuarios*

Item	Alternativas	Frecuencia	%
9	Siempre	99	44
	Aveces	98	44
	Nunca	27	12
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 19.** El personal ofrece ayuda a los usuarios



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 44 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital si tienen la disposición de atención para ayudar a los usuarios siempre ayudan al familiar y al paciente un 44% de los usuarios responde que a veces el personal mas o menos tiene la disposición de poder ayudar a los usuarios y el 12% de los usuarios nunca tiene la disposición de ayudar y orientarlo al usuario| para hacer atendido en el hospital lo dejan en la espera para hacer atendido en caso de emergencias no tienen ya ayuda inmediata.

**10) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?.**

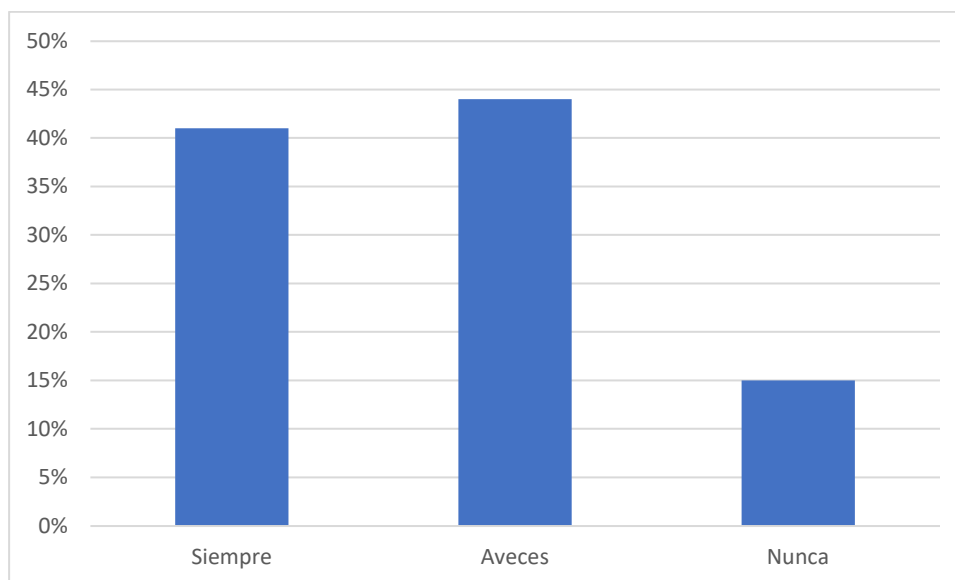
**Tabla 20.** El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios

Item	Alternativas	Frecuencia	%
------	--------------	------------	---

10	Siempre	99	44
	Aveces	98	44
	Nunca	27	12
	Total	224	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

**Gráfico 20.** El hospital brinda excelente servicio rapido a los usuarios



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor  
**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

El 41 % de los usuarios manifiesta que el personal administrativo del hospital si responden para ayudar a los usuarios siempre ayudan al familiar y al paciente un 44% de los usuarios responde que aveces el personal mas o menos tiene la disposición de poder ayudar a los usuarios y el 15% de los usuarios nunca tiene la disposición de ayudar y orientarlo al usuario para hacer atendido en el hospital lo dejan en la espera para hacer atendido en caso de emergencias no tienen ya ayuda inmediata.

### 3.4. Comprobación de hipótesis

La hipótesis de investigación planteada: El síndrome de burnout incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del personal en el hospital Liborio Panchana Sotomayor se comprueba a través de los resultados obtenidos, al existir relación significativa entre ambas variables, aunque sea con un coeficiente relativamente bajo, de 1, específicamente entre el cansancio emocional y la realización personal, siendo esta relación inversamente proporcional, si el cansancio emocional aumenta puede disminuir el desempeño.

Correlaciones de Chi Cuadro Pearson entre las dimensiones de burnout y el desempeño laboral en el personal Administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor.

**Ilustración 7.** Correlaciones de Chi Cuadro Pearson entre las dimensiones de burnout y el desempeño laboral en el personal Administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor.

p≤.05	p≤.1	Alto	Medio	Bajo
Realización Personal	1	73	13	5,3
Cansancio Emocional	1	64	41	1.5
Despersonalización	1	64	7	0.1
Conocimientos profesionales	1	62	38	1.6
Competencias profesionales	1	60	16	3,6
Habilidades Sociales	1	47	13	0.2

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

En el análisis de la relación entre el burnout y el desempeño se obtiene con un nivel de significación de (73) con un coeficiente bajo ( 5,3) entre la dimensión de realización personal en el desempeño laboral y cansancio emocional con nivel de significación (64) , con un coeficiente bajo de (1,5), lo que significa que la relación es baja, no obstante, es importante también atender esta relación pues cuando el cansancio emocional aumenta, el desempeño laboral puede afectarse.

**Ilustración 8.** Correlaciones de Chi Cuadro Pearson del desempeño laboral en el área de atención del personal administrativo con los usuarios del hospital Liborio Panchana Sotomayor

p≤.1	p≤.1	Alto	Medio	Bajo
Conocimiento de suficientes para responder al usuario	1	94	84	10
Atención personalizada a los usuarios	1	96	32	27
Servicio excelente rápido al usuario	1	96	52	11
Ayudar al usuario	1	55	27	11

**Elaborado por:** Lic.Fanny Tipan Gonzalez

En el análisis de la relación entre conocimientos suficientes para que el personal administrativo pueda responder al usuario es el 94 alto con un coeficiente bajo de 10 y la relación entre ayudar al usuario en las atenciones medicas a los pacientes y agendar citas medicas es el 55 alto con un coeficiente bajo de 11.

## **Capítulo IV: Propuesta**

### **4.1. Tema de la Propuesta**

Programa de intervención para la prevención del burnout

### **4.2. Antecedente de la Propuesta**

El burnout dentro de la investigación científica se le considera como parte de una patología asociada al cansancio emocional y físico y psicológico causado por el trabajo en el personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor en el cantón Santa Elena.

Después de efectuar el análisis de los resultados previamente presentados se determinó que el burnout tiene una incidencia directa con el personal administrativo, por lo que se identificó ciertas actividades que se deben reforzar, para el buen desempeño laboral en el trabajo.

Por lo que, se presenta el programa de intervención para la prevención del burnout que permitirá un desarrollo en el desempeño laboral ejecutando una serie de cambios. Dentro de este plan de intervención se especifican las dimensiones analizadas en el presente trabajo de investigación con las cuales se determina el programa de intervención para la prevención del burnout, con sus respectivos objetivos para sus posteriores acciones, los recursos a utilizarse, el personal administrativo de manera directa en el hospital.

### 4.3. Justificación

La presente propuesta tiene como finalidad el mejorar el burnout, de manera que los colaboradores que tienen participación directa o indirecta tengan motivación oportuna para cumplir de manera eficiente cada una de las actividades encomendadas.

En consecuencia, se pueda mejorar el desarrollo del buen desempeño laboral en el hospital Liborio Panchana Sotomayor a través del trabajo en equipo, y la participación de los colaboradores,

### 4.4. Objetivos de la propuesta

#### 4.4.1. Objetivo General

Plantear una propuesta de plan de intervención del burnout , para el desarrollo del buen desempeño laboral en el personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor del cantón Santa Elena.

#### 4.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar la propuesta con los jefes y directores y el personal administrativo del hospital de forma que conozcan todos y se informen sobre este tema

- Realizar actividades propias para la institución, a través de la capacitación de talleres para el personal administrativo sobre el desempeño laboral en el hospital Liborio Panchana Sotomayor cantón Santa Elena

- Aportar al desarrollo del desempeño laboral al personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor..

- Realizar un programa de intervención del burnout para fortalecer el desempeño laboral para el desarrollo de las actividades en las áreas de trabajo que incide en el personal administrativo.

### 4.5. Cronograma

	<b>Junio 2022</b>	<b>Junio 2022</b>	<b>Junio 2022</b>	<b>Junio 2022</b>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Actividades	Fecha de inicio	Fecha de fin	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Coordinación del programa con los directivos del hospital	2/06/2022	2/06/2022	x			
Elaboración de actividades	8/06/2022	8/06/2022		x		
Aprobación del plan propuesto	9/06/2022	9/06/2022		x		
Desarrollo del plan propuesto	14/06/2022	14/06/2022			x	
Charla organiza tu carga laboral	16/06/2022	16/06/2022			x	
Charla de manejo de conflictos	17/06/2022	17/06/2022			x	
Taller de entrenamiento	23/06/2022	23/06/2022				x
Taller de entrenamiento	24/06/2022	24/06/2022				x

#### 4.6. Plan de acción

Objetivo	Actividad	Recursos Materiales	Cantidad	Recurso Financiero	Participantes	Responsables	Fecha
Implementar un plan de intervención en el por medio de actividades de desempeño laboral para prevenir el síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana	Socializar el plan de intervención por medio de actividades del desempeño laboral para prevenir el síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana	Computadora	1	5.50.00	Personal Administrativo	Talento Humano	Junio 2022
		Impresora	1	125.00			
		Material de oficina	-	80.00			
		Copias	-	65.00			
		Papel Bond A 4	-	4,50			
		Folletos	-	1.50			
		Transporte	-	100			
<b>Total</b>				<b>381.50</b>			

#### 4.7. Plan de intervención para la prevención del burnout en el desempeño laboral

Actividad	Objetivo	Recurso	Participante	Responsable	Fecha
Charla Organiza tu carga laboral	Planificar actividades laborales	Materiales de oficina instalacion y proyeccion	Personal y Jefes departamentales	Talento Humano	Junio 2022



	de manera exitosa				
Charla de Manejo de Conflictos	Mejorar la respuesta ante situaciones conflictivas disminucion del cansancio emocional que pueden general el personal	Instalacion del hospital	Personal y jefes departamentales	Talento Humano	Junio 2022
Taller entrenamiento en habilidades para el manejo de emociones en el desempeño laboral	Desarrollar habilidades para el manejo de las emociones	Instalaciones del hospital	Personal Jefes departamentales	Talento Humano	Junio 2022
Taller entrenamiento de Relajacion en el desempeño laboral	Facilitar el control voluntario de la respiracion en situaciones de ansiedad	Instalaciones del hospital	Personal y jefes departamentales	Talento Humano	Junio 2022

Que	Porque	Cuando	Donde	Quien	Como	Cuanto
Plan de intervencion para la prevencion del síndrome de Burnout en el desempeño laboral por medio de actividades para prevenir el síndrome de burnout en el	Para prevenir problema de síndrome Burnout en el personal administrativo	Año 2022	Hospital Liborio Panchana Sotomayor	Personal, Jefes Departamentos	De forma individual y grupal	Según el Presupuest o asignado 3.81.50

personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor						
-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Que	Porque	Cuando	Donde	Quien	Como	Cuanto
Implementar mediante instrumentos de evaluación al director y al personal administrativo	Para detectar el problema de síndrome de burnout que se presenta en el personal administrativo en el desempeño laboral	Año 2022 al personal administrativo de los departamentos	Hospital Liborio Panchana Sotomayor	Personal, Jefes Departamentos	De forma de entrevistas y cuestionario	Según el Presupuesto asignado 3.81.50

#### 4.8. Actividades para desarrollar

##### 4.8.1. Charla organiza tu carga laboral



Objetivo :. Manejar una carga de trabajo equilibrada no solo nos puede servir como lideres de equipo para reportar mejores resultados también es beneficioso para los empleados y otros miembros de la organización porque pone sus límites a la hora de asignar responsabilidades.

Tiempo : 45 minutos

Recursos Materiales : Diapositivas

Recurso Humanos : Personal administrativo ,jefes

Orientación: saber cuantas unidades de trabajo tienen que asignarse a cada persona se toma en cuenta las horas que el personal tiene disponibles las actividades a realizar y el tiempo estimado para las tareas.

Realización de la actividad : Motiva , Evita conflictos internos, Reduce el cansancio , Ayuda en la gestión del estrés, Hace mas fácil y realista la medición del rendimiento y la productividad , Permite a la gerencia saber que tan productivo es realmente un trabajador.

#### 4.8.2. Charla manejo de conflictos



Objetivo : Es que cada persona exprese su propia forma de resolver un conflicto identificando estrategias diferentes y elaborar un plan común

Tiempo : 45 minutos

Recursos Materiales : Diapositivas

Recurso Humanos : Personal administrativo ,jefes

Orientación: Satisfacer los propios intereses y necesidades que tiene una persona con la otra persona en satisfacer sus propias metas y todo lo que esta alcance para lograrlo

Realización de la actividad : Manejar los conflictos con el estilo uno gana y el otro pierde tener esta practica donde el trabajador comparte su visión y la cantidad a la que cree que tiene derecho.

#### **4.8.3. Taller de entrenamiento de manejo de habilidades para el manejo de emociones en el desempeño laboral.**



Objetivo : Expresar las emociones de forma positiva de forma verbal sin rodeos y sin lastimar .Tratar de ser congruente entre lo que expresas con tu cuerpo y lo que dices con tus palabras .

Tiempo : 30 minutos

Recursos Materiales : Cartulina de colores , marcadores de colores

Recurso Humanos : Personal administrativo ,jefes

Orientación: orientado al área organizacional con fines prácticos de ayudar a los colaboradores con el manejo de sus emociones de forma asertiva .

Realización de la actividad : Fortaleciendo información en un pequeño debate se indica a los participantes que se leerá una lista de técnicas sobre el manejo de emociones donde escribiremos con los marcadores de colores y la cartulina de color las emociones que nos definen a cada uno de manera positiva y comentarla con los demás .

#### **4.8.4. Taller de entrenamiento de relajación en el desempeño laboral**



Objetivo : La finalidad de este taller es dotar a las personas de las técnicas de relajación mas eficaces para reducir su ansiedad y que puedan utilizarla por si mismos de forma autónoma y eficaz .

Tiempo : 30 minutos

Recursos Materiales : Ejercicios de relajación

Recurso Humanos : Personal administrativo ,jefes

Orientación: Para que los participantes adquieran un mayor grado de autonomía y una percepción de autocontrol.

Realización de la actividad : Relaja tu columna para disminuir el dolor , reduce la tensión del cuello para liberar el estrés . estira y flexiona las piernas , descansa la vista , mueve los brazos y las manos .

#### **4.9. Conclusiones**

- Se sustentó teóricamente las variables del tema que no permitió un trabajo de investigación .
- Se pudo identificar los niveles del síndrome de burnout en el personal administrativo .
- Se determinó las consecuencias físicas del síndrome de burnout .
- Se propone un programa de intervención de prevención del burnout.

#### **4.10. Recomendaciones**

- Realizar una evaluación de desempeño laboral de los niveles que inciden en el burnout en el personal administrativo
- Identificar mediante el sistema de evaluación de desempeño laboral las situaciones que refleja el personal administrativo en la institución
- Dar a conocer el programa de intervención de prevención del burnout de esta investigación .
- Aplicar el programa de intervención de prevención del burnout para disminuir sus consecuencias físicas en el personal administrativo.

## Bibliografía

Armijos Mayon , F. B . Bermudez Burgos , A.I . Mora Sanchez , N.V., Armijos Mayon , F. B . Bermudez Burgos , A.I . Mora Sanchez , N.V., (2019). *Gestion de administración de los Recursos Humanos*. Revista Universidad y Sociedad, 11(4),163-170.

Blanco Damian L.S. Lamprea Urian ,L.T Patiño Rodriguez , B.M, Y Sanchez.

Acuña D.C (2020) *Afectacion de síndrome de Burnout en las organizaciones*.[https //alejandria.poligran.edu.co](https://alejandria.poligran.edu.co).

Burga Vazquez, C y Chavez Cueva , S(2018) *Relación entre los niveles del síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cajamarca* ( Universidad Privada del Norte).

Cahua ,J.C.H, y Gallegos ,W.L.A.(2019). *Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la ciudad de Arequipa, Peru* Revista Interamerica de Psicología Ocupacional,37(2), 107-118.

Castañeda Cacho M.Y.(2019).*Prevalencia de síndrome de Burnout en el personal admimistrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca I y II trimestre del 2019* Universidad Nacional de Cajamarca. [http//repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)

Cevallos Pareja ,C.C .(2013) . *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato-centro de la ciudad de guayaquil periodo agosto a diciembre del 2013*.[http//repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec).

Davila, M.M .Valderrama , E .J.A Y Osorio , J.E.J .(2020) .*El síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de las organizaciones del sector de servicios : Revisión de la literatura*. Gerencia Libre,6 .[https// revistas.unilibre.edu.co](https://revistas.unilibre.edu.co).

Fernandez , R.L Martinez , R.A. Urquiza, D.E.P .Galvez, S.S , Y Alvarez , M.Q.(2019). *Validacion de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas* . Revista Cubana de Medicina Militar,48.

Gil-Monte ,P .( 2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome del burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención* .PsicoPedia,Hoy.com.

Guardado Lopez , S( 2017) Burnout : *La enfermedad silenciosa de la organización Iberoamerican Business Journal* ,1.55-71. [https// doi .org/2017.vol 1](https://doi.org/2017.vol1).

Hernandez , J y Torres , L.(2017) *Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución Pública de Educación Superior ( Universidad de Carabobo)*.[https//mric.bc.uc.edu.ve](https://mric.bc.uc.edu.ve).

Hernandez , R. Fernandez , C. y Bautista , M ( 2014) . *Metodología de la investigación ( sexta edición )* .Mc.Graw-Hill: Interamericana.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) *Seguro General de riesgos del trabajo* :Boletín Estadístico. [https// www.iess.gob.ec](https://www.iess.gob.ec).

Lovo, J (2020) *Síndrome de burnout : un problema moderno* . Entorno 70,110-120 [https// doi. Org/entorno](https://doi.org/entorno).

Marrau, M.C( 2004). *El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Fundamentos en humanidades*, 10,53-68.

Medina Masabanda , R.S.(2018). *El Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de Educación Superior*. [http//repositorio .uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec).

Milla Tello ,J.J .(2019) . *Gestión del talento humano y logro de metas institucionales en el proyecto especial para la preparación y desarrollo de los XVIII Juegos panamericanos -2019* . repositorio institucional UCV, [https//repositorio .ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe).



Monsonis Romero , J ( 2021) *Guía para la elaboración de un plan de prevención de riesgos psicosociales en el sector de la construcción de España proyecto / trabajo fin de carrera / grado / Universidad Politécnica de Valencia* . <http://riunet.upcv.es>.

Navarro -Gonzalez ,D, Ayechu -Diaz,A .Y Huarte- Labiano ,I ( 2015) . *Prevalencia del síndrome del burnout y factores asociados a dicho síndrome en los profesionales sanitarios de atención primaria* .<https://doi.org/2014>.

Olivares , V ( 2018). *Comprendiendo el burnout* , Ciencia y Trabajo .

OMS ( 2020) *Organización Mundial de la Salud* .<https://www.who.int/es>.

Organización Panamericana de la salud ( 2020) *Salud de los trabajadores* *Ops/Oms/ organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>.

Saborio Morales , L y Hidalgo Murillo , L . F (2015). *Síndrome de Burnout* . Medicina Legal de Costa Rica, 32,119-124.

Torres ,C ( 2004) ¿ Estres o burnout? Agenda de Salud , ISIS Internacional.

Yepez Franco , N. E ( 2019) *Medición del síndrome de burnout en personal técnico de una institución pública del Ecuador* . <https://repositorio.ueess.edu.ec>.

Zuluaga, L y Ruiz , J (2020) *El Burnout y como incide en trabajadores de organizaciones* ( Universidad Cooperativa de Colombia) . <https://repository.ucc.edu.co>.

## Anexos

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>		<b>Variable Independiente</b>			
¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor	Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor	El síndrome de Burnout incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor	Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional Estado de sobrecarga de esfuerzo psíquico  Despersonalización Forma en la que la persona se percibe así misma  Realización Personal Lograr las motivaciones personales esperanzas u ambiciones	Agotamiento  Sentimientos Pensamientos  Ámbito Profesional	Entrevista y Encuesta
-	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Variable Dependiente</b>			
	- Sustentar conceptualmente el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor - Identificar los niveles del Síndrome Burnout en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor - Determinar las consecuencias físicas psíquicas laborales y sociales del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor		Desempeño laboral del personal administrativo	Conocimientos profesionales  Habilidades necesarias para llevar con éxito una profesión particular  Competencias Profesionales  La capacidad de un profesional  Habilidades Sociales y Actitudes  Conjunto de estrategias y las capacidades para socializar	Conocimientos de funciones laborales y del área de trabajo  Liderazgo trabajo grupal solución de problemas comunicación  Valores responsabilidad	Entrevista y Encuesta

Elaborado por: Lic.Fanny Tipan Gonzalez

## Anexo 2: Matriz de operacionalización Variable Independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
El Burnout	Determinado síndrome de estar quemado en el trabajo es un estado de agotamiento físico emocional y mental que esta vinculado con el ambito laboral y el estilo de vida del empleado	Cansancio Emocional  Despersonalizacion  Realización Personal	Agotamiento  Sentimientos y Pensamientos  Ámbito Profesional	¿Cuál es el factor principal del burnout que causa en el personal administrativo?  ¿Cuáles son las consecuencias de una despersonalización en el burnout que afectan en el trabajo del personal administrativo?  ¿Cuáles son las funciones que cumplen en sua área de trabajo el personal administrativo	Entrevista a la jefa del área administrativa

**Fuente :** Matriz de operacionalización de la variable independiente

**Elaborado por:** Lic Fanny Tipan Gonzalez

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización Variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Desempeño Laboral	Se puede definir según Bohorquez como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra,2007)	Conocimientos Profesionales  Competencias Profesionales  Habilidades Sociales y Actitudes	Conocimientos de funciones laborales y del área de trabajo  Liderazgo trabajo grupal solución de problemas comunicación  Valores Responsabilidad	¿Crees que hay nuevos cambios en la institución de funciones laborales en el área de trabajo que influya en el desempeño laboral ?  ¿Cómo es la relación del personal administrativo ante una solución de problemas en el desempeño laboral ?  h¿Crees que es importante tener responsabilidades y valores en la institución para mejorar el desempeño laboral	Encuesta al personal administrativo

**Fuente :** Matriz de operacionalización de la variable dependiente

**Elaborado por:** Lic. Fanny Tipan Gonzalez



Modelo de instrumentos de recolección de información

Encuesta

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Instituto de Postgrado

Maestría en Gestión del Talento Humano

Tema : El Burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo hospital Liborio Panchana Sotomayor

Encuesta a los usuarios

Instrucciones: Responder las siguientes preguntas de la encuesta con la mayor sinceridad y responsabilidad posible de su respuesta depende la correcta ejecución de la investigación.

1) ¿ El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal siempre son amables con los usuarios?

Siempre  A veces  Nunca

2) ¿ El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal tiene suficientes conocimientos para contestar preguntas hechas por los pacientes ?

Siempre  A veces  Nunca

3) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor existen horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes ?

Siempre  A veces  Nunca

4) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor tienen personal que brindan una atención personalizada a los usuarios?

Siempre  A veces  Nunca

5) ¿ El hospital Liborio Panchana Sotomayor se preocupan por los mejores intereses de los usuarios?

Siempre  A veces  Nunca

6) ¿El personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor comprende las necesidades específicas de los usuarios ?

Siempre  A veces  Nunca

7) ¿ El hospital Liborio Panchana Sotomayor brinda el servicio de una excelente manera que la primera vez ?

Siempre  A veces  Nunca

8) ¿ El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal ofrece un servicio rápido a los usuarios ?

Siempre  A veces  Nunca

9) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal ofrece tiene la disposición de ayuda a los usuarios ?

Siempre  A veces  Nunca

10) ¿El hospital Liborio Panchana Sotomayor el personal nunca están demasiados ocupados para responder las preguntas de los usuarios

Siempre  A veces  Nunca

## **Anexo 4 Fundamentos Legales**

Art 45: Obligaciones del Trabajador

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato con la intensidad, cuidado y esmero apropiados en la forma, tiempo y lugar convenidos

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar un buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni el proveniente de mala calidad o defectuosa

c) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminentes por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo a ley.

d) Observar buena conducta durante el trabajo.

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

f) Dar aviso al empleador cuando por cuando por causa justa faltare al trabajo.

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos cuya elaboración concorra, directa o indirectamente, o de los que el tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y las demás establecidas del código.

Art 47. 2 Jornada prolongada de trabajo

Se podrán por escrito de manera excepcional en razón de la naturaleza del trabajo y de acuerdo a la normativa que dicte el ministerio rector del trabajo que se labore en

jornadas que excedan las ocho horas diarias , siempre que no supere el máximo de 40 horas semanales ni de diez al día en horarios que se podrán distribuir de manera irregular en los cinco días laborales de la semana . Las horas que exceden el límite de las cuarenta horas semanales o diez al día , se las pagara de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de este código.

Art 48 : Jornada especial

Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinado durante la jornada completa en el número de horas de labor.

Art 49: Jornada nocturna

La jornada nocturna entendiéndose por tal la que se realiza 19h00 y las 06h00 del día siguiente podrá tener la misma duración y dará derechos de remuneración que la diurna aumentada en un veintiocho por ciento.

Art 50 : Límite de jornada y descanso forzosos

Las jornadas de trabajo obligatorio no exceder de cinco en la semana o sea de cuarenta horas.



## Imágenes



**Entrevista a la directora del personal administrativo**



**Realización del cuestionario al personal administrativo**



**Realización del cuestionario sobre la atención de usuario**



**Coordinación de actividades con los directivos del personal administrativo**



**Realización de actividades**



**Hospital Liborio Panchana Sotomayor**



Facultad de Ciencias Administrativas

Oficio N° 107- VJBB-DCA – 2022

La Libertad, 30 de mayo de 2022

Doctor,  
Ricardo Yoncón Wong.  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL  
"Dr. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR"**

En su despacho. –

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio del presente solicito a Usted señor Director, la autorización para que le conceda realizar una encuesta y entrevista a la Leda Fanny Tipán González, con CI 0917511602, muestreante del programa de postgrado en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, referente al tema "El Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor, cantón Santa Elena, año 2021".

Agradeciendo su gentil atención, me suscribo

Atentamente,

Ing. Verónica Benavides Benítez  
**DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Copia: archivo  
VAD/tes

Anexo



Facultad de Ciencias Administrativas

Oficio N° 107- VJBB-DCA – 2022

La Libertad, 30 de mayo de 2022

Doctor,  
Ricardo Yoncón Wong,  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL  
"Dr. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR"**

En su despacho. –

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio del presente solicito a Usted señor Director, la autorización para que le conceda realizar una encuesta y entrevista a la Leda Panny Tipán González, con CI 0917511602, maestrante del programa de postgrado en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, referente al tema "El Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Liborio Panchana Sotomayor, cantón Santa Elena, año 2021".

Agradeciendo su gentil atención, me suscribo

Atentamente,

Ing. Verónica Benavides Benítez, MBA.  
**DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Copia: archivo  
VJBB/DCA



Santa Elena, a 10 de junio del 2022

## CERTIFICADO AVAL

A quien corresponda:

Yo, **DRA. KAREN GABRIELA AGUSTO MANZO**, en calidad de responsable del área de **DOCENCIA E INVESTIGACION** del cantón de Santa Elena, en la provincia de Santa Elena.

Certifico y autorizo a la **Lcda. Fanny Tiban González** con CI. 0017511602 haber realizado el trabajo del tema: **el burnout y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Liborio panchana Sotomayor cantón Santa Elena** estudiante de la **maestría gestión talento humano**

Es todo cuanto yo puedo dar fe.

Atentamente,



**DRA. KAREN GABRIELA AGUSTO MANZO**  
**RESPONSABLE DE DOCENCIA E INVESTIGACION**

Anexo 7

**CERTIFICADO DE REVISION DE LA REDACCION Y ORTOGRAFIA**

YO, LCDA **Mayiya Maritza Tigrero Quimi** certifico :

Que he revisado la redacción y ortografía del contenido de la Tesis de Grado : **"EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR DEL CANTÓN SANTA ELENA Año 2021** previa a la obtención del grado académico de :

**MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO**, cuya autora es la **LICDA. FANNY MARIANA TIPAN GONZALEZ**.

para el efecto he procedido a leer analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto concluyendo que :

La acentuación es precisa.

Se utilizan signos de puntuación de manera acertada en todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción .Hay corrección y exactitud en las ideas . No incurre en errores en la utilización de letras. La aplicación de la sinonimia es correcta .se maneja con conocimiento y precisión morfosintaxis.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Licenciada en Ciencias de la educación recomiendo la validez ortográfica de su tesis y me permito aprobarlo en todas sus partes

Atentamente



---

**Mayiya Maritza Tigrero Quimi**

**Mayiya Maritza Tigrero Quimi**  
**Licenciada en Ciencias de la Educación**  
**Reg. 1006-14-1264213**

Certificado de antiplagio



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
BIBLIOTECA

**CERTIFICADO ANUPLAGIO**

La Libertad, 22 de Febrero de 2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **"EL BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021"**, elaborado por la / el (las los) estudiante (s) **Lic. Fanny Mariana Tipan González**, egresada / o (s) del Programa de Maestría en

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio OURIGINALURKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 1 % de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. Cedeño", written over a horizontal line.

Ing. Jairo Cedeño Pinargote, MBA, MSc.  
CI: 1305658591

DOCENTE TUTOR





Anexo9

Cronograma de Planificacion



INSTITUTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA GESTIÓN TALENTO HUMANO  
 EJEMPLO (CÓDIGO LA FIC HAS Y MODALIDAD DE ACUERDO A SU RESOLUCIÓN)  
 PLANIFICACIÓN  
 Trabajo de Titulación

	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Culminación	MES																			
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC								
DESARROLLO DEL PROYECTO	Definición proceso de titulación y Presentación del subproyecto (Definido en el Modelo de Gestión)	08/03/21	25/03/21																				
	Revisión de actividad y presupuesto y conformidad del programa (revisión y validación del programa)	09/03/21	05/04/21																				
	Revisión y aprobación de temas por parte de la Comisión de Titulación (Informe)	15/03/21	05/04/21																				
	Revisión de actividades en Trabajo de Titulación y la Comisión de Titulación (Informe)	15/03/21	11/04/21																				
	aprobación de temas y asignación de Tutores por parte de Consejo de Facultad y evaluación de Consejo de Posgrado	20/03/21	05/04/21																				
	Definición del cronograma y lista de la actividad de Consejo de Facultad	20/03/21	05/04/21																				
DESARROLLO DEL PROYECTO	Módulo Taller de Trabajo de Titulación (08/03/21, 12/03/21, 15/03/21, 18/03/21)	08/03/21	11/03/21																				
	Revisión mensual de actividades (Guatemala)	09/03/21	20/03/21																				
	Revisión mensual de actividades (Guatemala)	15/03/21	20/03/21																				
	Revisión mensual de actividades (Guatemala)	20/03/21	25/03/21																				
	Revisión mensual de actividades (Guatemala)	25/03/21	30/03/21																				
FECHA CIERRE DEL PROYECTO	Módulo Taller de Trabajo de Titulación (08/03/21, 12/03/21, 15/03/21, 18/03/21)	08/03/21	11/03/21																				
	Cierre de los Trabajos de Titulación y la Comisión de la Maestría (Cronograma digital) (08/03/21, 11/03/21)	20/03/21	18/03/21																				

*Handwritten signature*

ANEXO 10



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO COSTARRICENSE DE TALENTO HUMANO**  
**SOCIEDAD DE TITULACIÓN, DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN**  
**CONTENIDO DE TITULACIÓN**

FORMA DE PRESENTACIÓN  
 FORMA DE EVALUACIÓN

FECHA  
 01/08/2020

10/04/20

Id. Titulación	TÍTULO	REQUISITOS DE INGRESO	EXIGENCIAS Y MATERIALES	VALORES
1	INGENIERO	GRADUADO		3
2	INGENIERO	GRADUADO		3
3	INGENIERO	GRADUADO		3
4	INGENIERO	GRADUADO		3
5	INGENIERO	GRADUADO		3
6	INGENIERO	GRADUADO		3
7	INGENIERO	GRADUADO		3
8	INGENIERO	GRADUADO		3
9	INGENIERO	GRADUADO		3
10	INGENIERO	GRADUADO		3
			<b>TOTAL DE VALORES</b>	<b>30</b>

ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. SI HA SIDO REVISADO POR ALIENAJENADO, SE DEBE DEJAR EN SU LUGAR.  
 "PROTEGIENDO NUESTRO FUTURO, PROTEGIENDO NUESTRO PASADO Y NUESTRO PRESENTE"

Para un mayor detalle consulte el Reglamento

Fecha del Documento: 01/08/2020

Nombre del Documento: Reglamento de Titulación