



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

AUTORA: Dra. Mayra Susana Trujillo Torres

TUTORA: Mgtr. Sonia Navarro Romero

**Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico
“Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, durante el periodo junio-diciembre
2021**

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado a mi esposo Dr. Eddy Granda quien con su ejemplo de superación, dedicación y excelencia académica inculcó en mí, su espíritu de crecimiento y conocimiento intelectual, además con su paciencia, enseñanza en tiempos difíciles con una palabra de aliento; a mis hijas Karen y Ariadna quienes son el motor de mi vida; a mis padres Lic. Luis Trujillo y Lic. Gladys Torres quienes a pesar de su limitación económica me educaron y fomentaron en mí, el deseo de superación y triunfo en la vida.

Mayra

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para terminar este camino, a mis formadores, profesionales de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, a mi tutora Dra. Sonia Navarro quien con su paciencia y consejos acertados supo guíame paso a paso a finalizar mi investigación, a la Universidad Internacional del Ecuador por ayudarme a crecer como profesional y así desenvolverme en cada reto de mi vida profesional.

Mayra

Índice

Certificación de autoría del trabajo de titulación	II
Autorización de derechos de propiedad intelectual	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice.....	6
Índice de anexos.....	9
Índice de imágenes.....	10
Índice de tablas	11
Índice de gráficos.....	12
Resumen.....	1
Abstract.....	3
1. Introducción	5
2. Justificación.....	7
3. Objetivos	8
3.1. Objetivo General	8
3.2. Objetivos Específicos.....	8
4. Marco teórico y conceptual.....	9
4.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
4.2. Síndrome de Burnout	vI11

4.2.1.	Origen del término Burnout	11
4.2.2.	Definición de Burnout	11
4.3.	El Maslach Burnout Inventory (MBI).....	12
4.4.	Diagnóstico diferencial del Síndrome de Burnout	13
4.5.	Etapas o niveles del Síndrome de Burnout	14
4.6.	Desempeño Laboral	15
4.6.1	Definición	15
4.6.2	Importancia del Desempeño laboral	15
4.6.3	Cómo evaluar o medir el desempeño laboral	16
4.7	Cartera de Servicios y Características del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz”	16
4.7.1	Ubicación Geográfica.....	16
4.7.2.	Hospital “Dr. José Cevallos Ruiz”	16
4.8	Marco conceptual	19
5.	Metodología y diseño de la investigación	21
5.5.	Operacionalización de Variables.....	23
5.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
5.7.	Plan de tabulación, análisis e interpretación de resultados	25
5.8.	Procedimientos	25
6.	Resultados y Análisis	26
7	Análisis y Discusión.....	35
8.	Conclusiones	36

9.	Recomendaciones.....	37
10.	Bibliografía	38
10.	Anexos	40
1.	Autorización para realizar la encuesta al personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi.....	40
2.	Encuesta dirigida al personal	41
3.	Hospital Básico” Dr. José Cevallos Ruiz del Cantón Yaguachi” lugar de la investigación.	44

Índice de anexos

Anexo 1: Autorización.....	40
Anexo 2: Encuesta	43
Anexo 3: Hospital.....	44

Índice de imágenes

Imagen 1: Autorización	40
Imagen 2: Hospital Dr. José Cevallos Ruiz	44

Índice de tablas

Tabla 1: Personal Operativo y Administrativo	18
Tabla 2: Operacionalización de las variables	23
Tabla 3: Cálculo de las puntuaciones.....	24
Tabla 4: Valores de referencia	25
Tabla 5: Características sociodemográficas del personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi.....	26
Tabla 6: Cálculo de puntuaciones según las respuestas en la encuesta de Maslach del personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi	27
Tabla 7: Intensidad del síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi.....	27
Tabla 8: Intensidad de Burnout en la dimensión: Cansancio Emocional por grupo profesional.....	29
Tabla 9: Intensidad de Burnout en la dimensión: Despersonalización por grupo profesional.	31
Tabla 10: Intensidad de Burnout en la dimensión: Realización Personal por grupo profesional.....	33

Índice de gráficos

Gráfico 1: Niveles de intensidad de síndrome de burnout del personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi.....	28
Gráfico 2: Intensidad de Burnout en la dimensión: Cansancio Emocional por grupo profesional.....	30
Gráfico 3: Intensidad de Burnout en la dimensión: Despersonalización por grupo profesional.	32
Gráfico 4: Intensidad de Burnout en la dimensión: Realización Personal por grupo profesional.....	34

Resumen

Según la Organización Mundial de la Salud, el síndrome de Burnout es "resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito" y especifica que "se refiere concretamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida; sus síntomas más característicos son, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, siendo el personal de salud una de las profesiones de mayor riesgo.

Para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital “Doctor José Cevallos Ruiz”, del Cantón Yaguachi durante el periodo Junio- diciembre 2021, se aplicó un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo, transversal, donde se analizaron diferentes aspectos como la edad, profesión, entre otros, también como herramienta se utilizó el cuestionario de Maslach que analiza tres aspectos; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Los datos obtenidos permitieron establecer que, en la totalidad de la muestra (52), el 78.85% de los encuestados evidenciaron una intensidad alta de Síndrome de Burnout en cuanto a la realización personal; en referencia al cansancio emocional la mayoría de encuestados mostraron una intensidad menor con un 50%, al igual que la despersonalización con el 48.08%.

Mientras que, a la intensidad en la dimensión “cansancio emocional” por grupo profesional, de acuerdo al estudio, el personal de enfermería tiene el porcentaje más alto de afectación con el (13.46%), seguido de los médicos residentes con funciones hospitalarias con el (9.62%) y

médicos tratantes el (5.77%).

En la dimensión de despersonalización el personal de enfermería tiene el porcentaje más alto de afectación con el (15.38%), seguido de los médicos residentes con funciones hospitalarias el (11.54%), y las auxiliares de enfermería el (5.77%).

Por último, en la dimensión de realización personal, enfermería tiene el porcentaje más alto de afectación con el (28.85%), seguido de los médicos tratantes el (21.15%), y médicos residentes con funciones hospitalarias el (15.38%).

En conclusión, el personal de enfermería presenta mayor prevalencia en las tres dimensiones del síndrome de Burnout, siendo un motivo para presentar estrés y posibles consecuencias en su desempeño laboral y salud mental.

Se plantean diferentes recomendaciones como la presentación de una petición formal para solicitar mayor recurso humano y la realización de reuniones mensuales para aclarar situaciones dentro del equipo de salud, particularmente con el personal de enfermería, y médicos tanto residentes como tratantes, para favorecer un ambiente de trabajo productivo y armonioso.

Abstract

According to the World Health Organization, Burnout syndrome is "the result of chronic stress in the workplace that has not been successfully managed" and specifies that "it specifically refers to phenomena in the work context and should not be applied to describe experiences in other areas of life; its most characteristic symptoms are emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment, being health personnel one of the professions with the highest risk.

To determine the prevalence of Burnout Syndrome in the health personnel of the "Doctor José Cevallos Ruiz" Hospital, in the Yaguachi Canton during the period June-December 2021, a descriptive, retrospective, cross-sectional study was applied, where different aspects were analyzed. Such as age, profession, among others, the Maslach questionnaire was also used as a tool, which analyzes three aspects; emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

The data obtained allowed us to establish that, in the entire sample (52), 78.85% of the respondents showed a high intensity of Burnout Syndrome in terms of personal achievement; In reference to emotional exhaustion, the majority of respondents showed a lower intensity with 50%, as well as depersonalization with 48.08%.

While, to the intensity in the "emotional exhaustion" dimension by professional group, according to the study, the nursing staff has the highest percentage of involvement with it (13.46%), followed by resident doctors with hospital functions with the (9.62%) and treating physicians (5.77%).

In the dimension of depersonalization, the nursing staff has the highest percentage of involvement with (15.38%), followed by resident doctors with hospital functions (11.54%), and nursing assistants (5.77%).

Finally, in the dimension of personal fulfillment, nursing has the highest percentage of involvement with (28.85%), followed by treating physicians (21.15%), and resident physicians with hospital functions (15.38%).

In conclusion, the nursing staff has a higher prevalence in the three dimensions of the Burnout syndrome, being a reason to present stress and possible consequences in their work performance and mental health.

Different recommendations are proposed such as the presentation of a petition to request more human resources and the holding of meetings monthly to clarify situations within the health team, particularly with the nursing staff, and both resident and treating doctors, to promote a productive and harmonious work environment.

1. Introducción

“El síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, y desde entonces ha generado una gran cantidad de investigación sobre sus síntomas más característicos como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Entre las tres profesiones de mayor riesgo se tiene al personal de salud, los profesores y los policías” (1).

Según la Organización Mundial de la Salud, el síndrome de desgaste ocupacional es "resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito" y aclara que "se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida" (2).

“El organismo indicó que este padecimiento ingresó oficialmente en enero del año 2022 a su clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) de la OMS, por lo que todos los países miembros, deberán considerarlo como un padecimiento laboral” (2).

Actualmente, las entidades públicas y privadas están en un entorno laboral muy estresante, generando altos niveles de exigencia en sus conocimientos, habilidades; y a su vez situaciones de estrés laboral por el esfuerzo adicional para cumplir con las demandas que exige la institución en donde laboran.

“En un artículo publicado por Rebeca Echezuria sobre el estrés en el año 2012, define el burnout como la enfermedad del siglo XXI, debido al alto índice de personas que lo han padecido o la padecen, puede afectar de manera negativa perjudicando la calidad del servicio,

el desempeño, las relaciones interpersonales además del bienestar del personal y la salud del talento humano, como es el caso de los trabajadores que laboran tanto en primero, segundo y tercer nivel de atención en salud” (3).

Los profesionales de salud se enfrentan diariamente con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte, quedando expuestos a límites que le generan sentimientos de impotencia, tristeza y frustración, trabajan largas jornadas con períodos mínimos de descanso, tienen sobrecarga de responsabilidades e inseguridad en su puesto de trabajo, enfrentan riesgos de diversa índole y pueden cometer errores al diagnosticar o al realizar procedimientos invasivos, exponiéndose a demandas por mala práctica médica; además tienen dificultad en sus puestos de trabajo ya que no cuentan con insumos, infraestructura, recursos humanos y tecnología para trabajar adecuadamente.

Es así que la salud del trabajador queda expuesta a presentar estrés laboral, y ser considerado como un problema para las instituciones, cayendo en un estado de cansancio o frustración que afecta directamente su salud y su rendimiento en el entorno laboral.

Se realiza un estudio en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor. José Cevallos Ruiz” ubicado en la Provincia del Guayas Cantón Yaguachi, con el propósito de investigar la existencia del síndrome de burnout en los profesionales de salud y conocer la magnitud y características de este fenómeno con el fin de proponer estrategias que ayuden a dichos profesionales a disminuir o a no padecer el síndrome del quemado.

2. Justificación

El tema a investigar fue elegido a partir de la situación actual de nuestros trabajadores de la salud, no solo del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, sino de todas las instituciones de salud a nivel nacional, ya que el personal se enfrenta a diversos factores estresantes que afectan su rendimiento laboral y el trato a los usuarios; el contacto con la enfermedad, el dolor, la muerte; provoca conflictos interpersonales en su puesto de trabajo.

Uno de los factores más importantes es la escasez de personal, provocando sobrecarga laboral y dobles jornadas de trabajo con períodos cortos de descanso, desarrollando sentimientos negativos hacia las personas que acuden al hospital.

Además, refieren encontrarse preocupados y con baja satisfacción en su trabajo por falta de medicamentos y recursos materiales, llevando a complicaciones en las relaciones interpersonales con otros profesionales y administrativos provocando un mal ambiente laboral.

Por estas razones, y con la finalidad de generar propuestas que disminuyan el riesgo de padecer esta enfermedad, que hoy en día es común en todos los profesionales de salud.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, durante el periodo junio-diciembre 2021

3.2. Objetivos Específicos

- Describir el perfil sociodemográfico del personal de salud en el Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, durante el periodo junio-diciembre 2021
- Evaluar la intensidad del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, durante el periodo junio-diciembre 2021
- Determinar el grupo de profesionales del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, durante el periodo junio- diciembre 2021 presenta Síndrome de Burnout.

4. Marco teórico y conceptual

4.1. Antecedentes de la Investigación

“El desgaste profesional, conocido como síndrome de burnout, se incorporó en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y lo define como un trastorno que implica agotamiento crónico, distancia mental y disminución de la eficacia profesional” (2).

“En su última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE), que entro en vigor el 1 de enero de 2022, entre otras novedades la OMS introduce el exceso de trabajo, también conocido como “síndrome de burnout” y la adicción a los videojuegos como trastornos mentales” (2).

“En el caso del síndrome de burnout o trabajador quemado, la última asamblea de la Organización, acordaron incluir este síndrome dentro de la guía de enfermedades asociadas al trabajo describiéndolo como un agotamiento físico y mental debido al estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo”. (2)

“En ese sentido, desde el organismo aclararon, no obstante, que el síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida” (2).

“Se realizó una búsqueda de artículos publicados en inglés y español en la base de datos de PubMed en el 2018 en México utilizando los términos Burnout Syndrome AND Latinoamérica, Burnout Syndrome AND México; se utilizaron datos a nivel latinoamericano

observando que la frecuencia del síndrome de agotamiento osciló entre 2,1% y 76%, para este estudio utilizaron la escala de evaluación de Maslach Burnout Inventory, siendo los médicos de distintas especialidades el grupo que prevaleció en las áreas de cuidados intensivos, oncología, cirugía, medicina interna y anestesiología“ (4).

Entre Junio y Agosto del 2015 se realizó un estudio para conocer la prevalencia del síndrome de agotamiento y los problemas relacionados al estrés laboral, el bienestar psicológico en el personal médico que labora en áreas críticas, este estudio fue realizado a médicos que laboran en cuidados intensivos y en emergencia de los principales hospitales de la red pública integral de salud del distrito metropolitano de Quito, se recopilaron datos de 289 profesionales, evidenciando una prevalencia general de burnout del 10,4% tomando los criterios de la escala de Maslach, mismo que fue publicado en el año 2017 (5).

Concluyen que, los médicos que laboran en áreas de terapia intensiva o emergencia tienen la misma susceptibilidad de padecer síndrome de agotamiento, por la intensidad de trabajo y desgaste emocional. Los profesionales médicos jóvenes (cargos de médicos residentes o tratantes jóvenes) dedican más horas de trabajo por semana volviéndose la población más susceptible de padecer el síndrome de agotamiento crónico o síndrome de burnout” (5).

En el 2020 se realiza un estudio titulado: Síndrome de Burnout en el personal de salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia covid-19 en un hospital de Quito; en donde se concluye que, dentro de los principales problemas de salud mental tomando como referencia la escala de Maslach, como cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el síndrome de burnout se presenta el 50% en médicos residentes, 5% en enfermeras y 10% en fisioterapeutas (6).

4.2. Síndrome de Burnout

4.2.1. Origen del término Burnout

La palabra en inglés burnout se traduce en español como “estar quemado”, el psicólogo estadounidense de origen alemán Herbert Freudenberger, la estableció como una patología psiquiátrica que adquieren algunos profesionales cuya responsabilidad se basa en trabajar con personas como herramienta de trabajo, menciona además que forma un conjunto de síntomas médico biológicos y psicosociales que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía en los horarios de 24 horas sin descanso (7).

4.2.2. Definición de Burnout

“El Burnout se define como síndrome por estrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral, se caracteriza por sentimientos de autoeficacia reducida, desánimo, despersonalización y fatiga, vinculado a situaciones crónicas de demandas en exceso de trabajo. El burnout es un proceso en el cual las actitudes y el comportamiento del profesional cambian de manera negativa en respuesta a la tensión del trabajo, describiéndolo en tres etapas:” (7).

1. Desequilibrio entre los recursos y las demandas.
2. Desarrollo de la tensión, de la fatiga, y del agotamiento emocional.
3. Cambios en las actitudes y los comportamientos hacia los otros.

“La Psicóloga estadounidense Cristina Maslach y la Psicóloga Susan Jackson, definen al síndrome de burnout como, el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención

o ayuda a personas, de igual manera, definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP)” (7).

“A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Extraoficialmente, esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras” (8).

4.3. El Maslach Burnout Inventory (MBI)

“El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría tomando en cuenta sus tres dimensiones, cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal” (9).

Cansancio emocional: Se presenta un aumento en los sentimientos de desgaste emocional como resultado de excesivas demandas psicológicas y emocionales desarrollando actitudes y sentimientos negativos y malos tratos hacia los pacientes (9).

Despersonalización: El trabajador presenta tendencia a despersonalizar a los pacientes, se utiliza para minimizar la intensa activación emocional afectando en buen trabajo, sobre todo en situaciones de crisis (9).

Reducción de la realización personal: los profesionales se autoevalúan negativamente en la

valoración de su trabajo y en el comportamiento en todo el entorno laboral (9).

4.4. Diagnóstico diferencial del Síndrome de Burnout

El Burnout ha dado lugar a muchas discusiones a la hora de diferenciarlo con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se realiza un diagnóstico diferencial con el estrés general, estrés laboral, fatiga física, depresión, tedio o aburrimiento, insatisfacción laboral, acontecimientos vitales y crisis de la edad media de la vida; aunque en algunas situaciones su evolución y síntomas son similares, a continuación, precisamos las diferencias (8).

Estrés General

Se presentan efectos o actitudes tanto positivos y negativos (8).

Fatiga física

“La recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito” (8).

Depresión

Los síntomas más característicos de la depresión son los sentimientos de culpa, mientras que en el burnout los sentimientos que predominan son la ira o rabia (8).

Tedio o aburrimiento

“El burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación” (8).

Acontecimientos vitales y crisis de la edad Media de la vida

Se basa fundamentalmente cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recientemente en su nuevo empleo y que no presentan experiencia laboral en ningún ámbito (8).

4.5. Etapas o niveles del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout puede evolucionar en cinco etapas, y finalmente evolucionar hasta el síndrome del quemado.

- **Entusiasmo (Primera etapa):** “El profesional presenta un alto nivel de energía para el trabajo, y el incumplimiento de ciertas responsabilidades le provoca un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa” (10).

- **Estancamiento (Segunda Etapa):** se volatilizan todas las expectativas al chocar con la realidad laboral, el trabajador presenta desilusión y empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional (10).

- **Frustración (Tercera etapa):** el individuo tiene sentimientos que nuestro trabajo carece de sentido, presenta otras manifestaciones emocionales como la ansiedad o un aumento de la agresividad (10).

- **Apatía (Cuarta etapa):** el trabajador presenta desinterés en su entorno laboral, desarrolla un sentimiento de frustración que obliga a huir del problema, es decir, de nuestro trabajo, además se enfrían las relaciones con los compañeros y el interés por mejorar en nuestro ámbito (10).

- **Distanciamiento (Quinta etapa):** “La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional” (10).

4.6. Desempeño Laboral

4.6.1 Definición

Se define como el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos (11).

El desempeño laboral son las acciones con las que el trabajador consigue los resultados esperados por la institución en donde presta sus servicios , a través de las funciones y actividades realizadas, permitiendo que los colaboradores demuestren su idoneidad para dicho puesto (11).

Las competencias laborales, las aptitudes, comportamiento y las cualidades de la personalidad de cada individuo, son aspectos que se deben considerar para determinar un desempeño laboral satisfactorio que finalmente dará como resultado una buena producción en cada institución (11).

4.6.2 Importancia del Desempeño laboral

Las instituciones sean públicas o privadas fomentan la evaluación del desempeño laboral para así mantener una competitividad y optimización de los recursos y lograr los objetivos empresariales. Por ello, la importancia del desempeño laboral radica en la ponderación a escala de los colaboradores con el propósito de reconocer las fortalezas y debilidades que están inmersas en los resultados organizacionales, para potencializar y proyectar al talento humano a niveles de motivación, productividad y generación del desarrollo corporativo (12).

4.6.3 Cómo evaluar o medir el desempeño laboral

“Existen diferentes modelos de evaluación o medición del desempeño laboral uno de ellos está constituido por tres factores: conducta (abarca una evaluación de asistencia, puntualidad y disciplina); rendimiento (valora la eficiencia y eficacia del colaborador) y competencias (evalúa la calidad de trabajo, cooperación, habilidad y responsabilidad)” (12).

- Modelo de competencias 360 grados, conocido como modelo feedback 360 grados (12)
- Modelo por metas (12)
- Modelo 9-Box (12)

4.7 Cartera de Servicios y Características del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz”

4.7.1 Ubicación Geográfica

El Hospital “Doctor José Cevallos Ruiz” de Yaguachi, se encuentra dirigido actualmente por el Dr. Luis Loor, se encuentra ubicado en el cantón Yaguachi de la Provincia del Guayas, km 30 vía a Babahoyo.

4.7.2. Hospital “Dr. José Cevallos Ruiz”

Fue fundado el 16 de noviembre de 1982 es un hospital básico correspondiente al segundo nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública atiende en un horario de 24 horas y pertenece al Distrito de salud 09d21 San Jacinto de Yaguachi en la Provincia del Guayas; cuenta con un total de 15 camas para hospitalización y cinco camas para observación en las especialidades de pediatría, ginecobstetricia, cirugía y medicina interna; a

partir del mes de enero del 2020 se instauró tres camas para pacientes con diagnóstico tanto sospechoso como definitivo de Covid 19.

Dentro de la cartera de servicios brinda atención en consulta externa donde encontramos los servicios de:

- Medicina interna
- Cirugía
- Pediatría
- Ginecobstetricia
- Emergencia – observación
- Quirófano

Personal Operativo y administrativo

Personal	Número de profesionales	Horas laborables
T		
Director Medico	1	8 horas de lunes a viernes
Farmacia	2	8 horas de lunes a domingo
Médicos especialistas	12	8 horas de lunes a viernes
Médicos residentes	14	24 horas horarios rotativos
Medico auditor	1	8 horas de lunes a viernes
Licenciadas en enfermería	17	24 horas horarios rotativos
Auxiliares de enfermería	3	12 horas en horarios rotativos
Licenciado en laboratorio	1	8 horas de lunes a viernes
Estadística	1	8 horas de lunes a viernes
Personal de limpieza	4	Horarios rotativos
Personal de seguridad	3	Horarios rotativos
Personal de alimentación	3	Horarios rotativos
Total	62	

Personal operativo y administrativo

Fuente: Elaboración propia

4.8 Marco conceptual

4.8.1 Prevalencia

Cuantifica la proporción de un grupo de personas en una población que tienen una enfermedad u otro proceso en un momento determinado, dando una estimación de la población que tenga la enfermedad en ese momento.

$P = \text{número de eventos/personas totales}$

4.8.2 Síndrome

Según la OMS define como un conjunto de síntomas que caracterizan a una enfermedad o a una condición que se manifiesta en un sujeto y que puede tener o no causas conocidas.

4.8.3 Perfil sociodemográfico

Resume las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores podemos validar de forma efectiva aspectos como condiciones de salud, características de los trabajadores y poder hacer un análisis estadístico de aspectos individuales que nos permiten ser más asertivos con las acciones.

4.8.4 Desempeño laboral

Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo.

Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

4.8.5 Afectación

Significa 'enfermedad', 'pasión del ánimo' o 'afición o cariño', y no 'acción o efecto de afectar',

para lo cual el término apropiado es afectación.

4.8.6 Evaluar

Es identificar y verificar los conocimientos, los objetivos, las habilidades, no con el fin de dar una nota sino de observar y analizar cómo avanza los procesos de aprendizaje y formación implementados.

4.8.7 Intensidad

Es el nivel de fuerza con que se expresa una magnitud, una propiedad, un fenómeno, etc. Lo intenso, por lo tanto, suele hacer referencia a lo vehemente o impetuoso.

5. Metodología y diseño de la investigación

5.1. Tipo de estudio

La presente es una investigación científica de tipo descriptiva retrospectiva, transversal, que permite describir la prevalencia e intensidad del Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi de la provincia del Guayas.

5.2. Área de estudio

Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi de la provincia del Guayas.

5.3. Universo y muestra

El universo de la investigación incluye 62 trabajadores que laboran en el Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz del Cantón Yaguachi de la provincia del Guayas, dentro de los cuales se toma en cuenta una muestra de 52 elementos que incluye, consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, parte del personal administrativo, siendo un tipo de muestra no probabilística, es decir un muestreo por conveniencia.

5.4. Criterios de inclusión

El personal que incluye en el estudio son:

- Director Médico del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi”.
- Médico Auditor
- Médicos tratantes

- Médicos residentes
- Licenciados de enfermería
- Licenciadas de laboratorio
- Auxiliares de enfermería
- Personal de farmacia
- Personal de estadística

Criterios de exclusión

Se excluirá al:

- Personal de mantenimiento
- Personal de limpieza
- Personal de seguridad
- Personal de alimentación

5.5. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Síndrome de Burnout	síndrome de fatiga emocional que cursa con la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral	Cansancio Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Agotamiento • Tensión emocional • Perdida de energía • Sensación de cansancio
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Distanciamiento con el entorno • Indiferencia con cada suceso • Insensibilidad con los pacientes • Apatía con las personas
		Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias en el desempeño profesional • Realización del trabajo • Competencia laboral

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración propia

5.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha utilizado la técnica de la encuesta con aplicación del cuestionario **Maslach Burnout Inventory (MBI)** como instrumento para establecer la prevalencia del Burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, creando un link <https://forms.office.com/r/uhxr6J0e09> para facilitar la recolección de datos.

Para el cálculo y presentación estadística se usa los rangos que presenta el cuestionario de

Maslach, que se presentan a continuación (9).

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Indicios de burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Más de 34

Tabla 3: Cálculo de las puntuaciones

Fuente: Maslach Burnout Inventory

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Tabla 4: Valores de referencia

Fuente: Maslach Burnout Inventory

5.7. Plan de tabulación, análisis e interpretación de resultados

Posteriormente se realizó el cálculo en Microsoft Excel 2017, presentando los resultados en tablas y gráficos con barras.

5.8. Procedimientos

La presente investigación se realizó en el Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi, de la siguiente manera:

1. Se estableció la muestra a ser estudiada, previamente realizando la respectiva autorización por parte del director médico.
2. Una vez autorizado, se procede a realizar la encuesta mediante el cuestionario de Maslach de manera digital por medio del link <https://forms.office.com/r/uhr6J0e09>, a los 52 profesionales de la salud, la misma que consta de 22 preguntas valorando las tres dimensiones del síndrome de Burnout; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

6. Resultados y Análisis

Tabla 5: Características sociodemográficas del personal de salud del Hospital Básico

“Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi

Características sociodemográficas	N=52	%
Sexo		
Femenino	33	63.46%
Masculino	19	36.54%
Edad		
20-39	21	40.38%
40-59	18	34.62%
Más de 59	13	25.00%
Estado Civil		
Soltero	20	38.46%
Casado	26	50.00%
Divorciado	1	1.92%
Unión libre	5	9.62%
Profesión		
Auxiliar de enfermería	3	5.77%
Farmacia	2	3.85%
Laboratorio	1	1.92%
Licenciado en enfermería	17	32.69%
Médico residente en funciones hospitalarias	14	26.92%
Médico tratante	12	23.08%
Personal administrativo	3	5.77%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Cálculo de puntuaciones según las respuestas en la encuesta Maslach por el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi

Total, de la muestra: 52

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Indicios de burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	22	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	8	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	43	Más de 34

Fuente: Maslach Burnout Inventory

De acuerdo a la tabla anterior tenemos como resultado una prevalencia alta en la dimensión de Realización Personal con 43 puntos según el rango de medida de la escala Maslach a diferencia del cansancio emocional (22) y despersonalización (8), considerando el total de la población analizada (N=52).

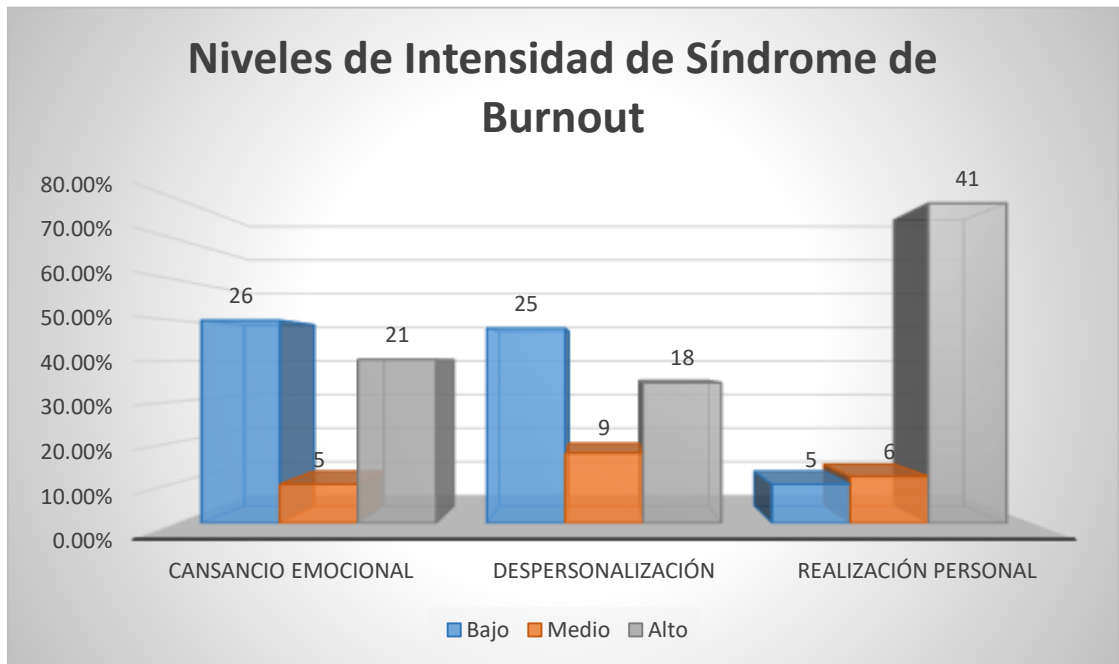
Tabla 7: Intensidad del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi

	Bajo		Medio		Alto	
Dimensiones de Síndrome de Burnout	N		N		N	
Cansancio Emocional	26		5		21	
Despersonalización	25		9		18	
Realización personal	5		6		41	

Fuente: Elaboración propia

N: Encuestados

Gráfico 1: Niveles de Intensidad de síndrome de Burnout del personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi



Elaborado por: Autora de la tesis

Analizando la intensidad del Síndrome de Burnout por cada dimensión, se observa que 41 profesionales de salud presentan una alta prevalencia de este síndrome, tomando como referencia las puntuaciones de la escala de Maslach en cuando a la realización personal, seguido de la dimensión de cansancio emocional con 21 personas y por último la despersonalización con 18 encuestados.

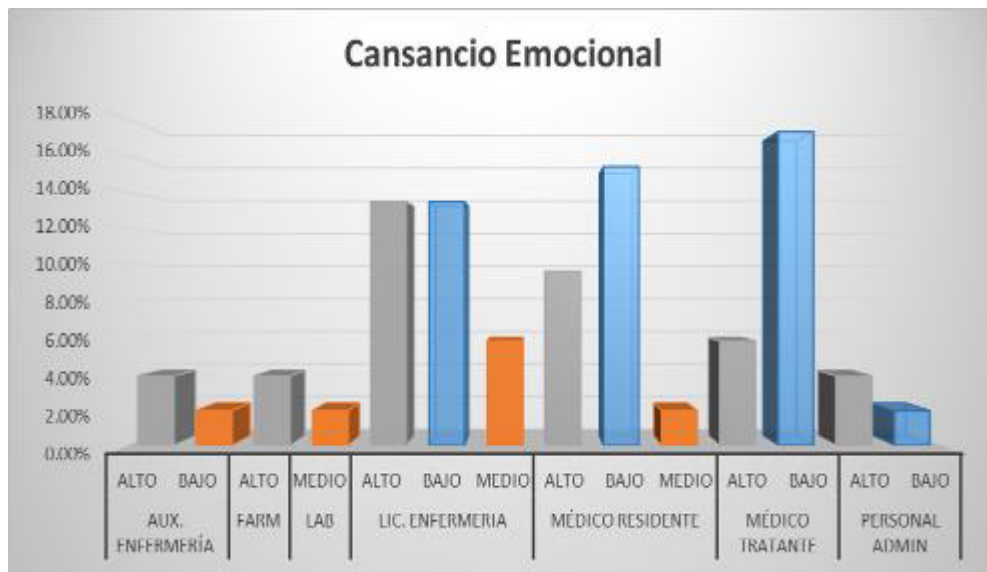
Es decir, de acuerdo al resultado de las encuestas el personal de salud del Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz”, se ve afectado por el Síndrome de Burnout en la dimensión de realización personal.

Tabla 8: Intensidad de Burnout en la dimensión: Cansancio Emocional por grupo profesional.

Profesional	Cansancio Emocional
Auxiliar de enfermería	5.77%
Alto	3.85%
Bajo	1.92%
Farmacia	3.85%
Alto	3.85%
Laboratorio	1.92%
Medio	1.92%
Licenciado en enfermería	32.69%
Alto	13.46%
Bajo	13.46%
Medio	5.77%
Médico residente en funciones hospitalarias	26.92%
Alto	9.62%
Bajo	15.38%
Medio	1.92%
Médico tratante	23.08%
Alto	5.77%
Bajo	17.31%
Personal Administrativo	5.77%
Alto	3.85%
Bajo	1.92%
Total general	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Intensidad de Burnout en la dimensión: Cansancio Emocional por grupo profesional.



Elaborado por: Autora de la tesis

De acuerdo a la tabla anterior el personal de enfermería tiene un porcentaje dividido entre alto y bajo de afectación en la dimensión de cansancio emocional con el (13.46%) y el 5.77% de afectación media, seguido de los médicos residentes con funciones hospitalarias con un porcentaje alto del (9.62%) pero lidera una afectación baja con el 15.38% y por último los médicos tratantes el (5.77%) de afectación alta, pero con un mayor porcentaje de baja (17.31%).

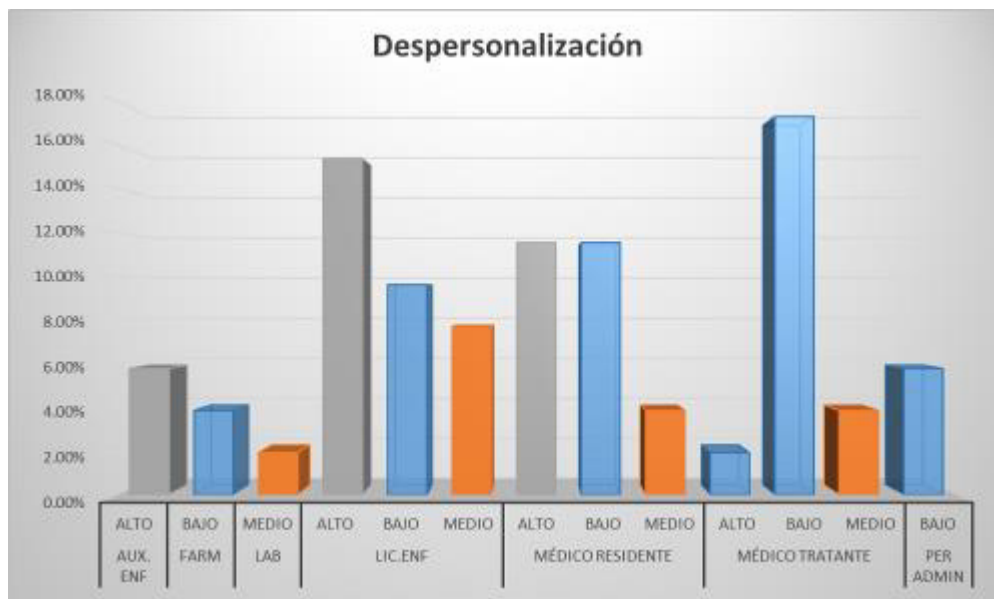
Es decir, el personal de enfermería tomando en cuenta solo el valor de afectación alta lidera en la dimensión de cansancio emocional.

Tabla 9: Intensidad de Burnout en la dimensión: Despersonalización por grupo profesional.

Profesional	Despersonalización
Auxiliar de enfermería	5.77%
Alto	5.77%
Farmacía	3.85%
Bajo	3.85%
Laboratorio	1.92%
Medio	1.92%
Licenciado en enfermería	32.69%
Alto	15.38%
Bajo	9.62%
Medio	7.69%
Médico residente en funciones hospitalarias	26.92%
Alto	11.54%
Bajo	11.54%
Medio	3.85%
Médico tratante	23.08%
Alto	1.92%
Bajo	17.31%
Medio	3.85%
Personal Administrativo	5.77%
Bajo	5.77%
Total general	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Intensidad de Burnout en la dimensión: Despersonalización por grupo profesional.



Elaborado por: Autora de la tesis

De acuerdo con la tabla anterior el personal de enfermería tiene el porcentaje más alto de afectación en la dimensión de despersonalización (15.38%), seguido de los médicos residentes con funciones hospitalarias el (11.54%), y auxiliares de enfermería el (5.77%), mientras que el porcentaje de afectación más baja de despersonalización presentan los médicos tratantes con el 17.31%.

Tabla 10: Intensidad de Burnout en la dimensión: Realización Personal por grupo profesional.

Profesional	Realización Personal
Auxiliar de enfermería	5.77%
Alto	3.85%
Medio	1.92%
Farmacia	3.85%
Alto	3.85%
Laboratorio	1.92%
Alto	1.92%
Licenciado en enfermería	32.69%
Alto	28.85%
Bajo	3.85%
Médico residente en funciones hospitalarias	26.92%
Alto	15.38%
Bajo	3.85%
Medio	7.69%
Médico tratante	23.08%
Alto	21.15%
Medio	1.92%
Personal Administrativo	5.77%
Alto	3.85%
Bajo	1.92%
Total general	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Intensidad de Burnout en la dimensión: Realización Personal por grupo profesional.



Elaborado por: Autora de la tesis

De acuerdo con los datos el personal de enfermería tiene el porcentaje más alto de afectación en la dimensión de realización personal (28.85%), seguido por los médicos tratantes (21.15%), y médicos residentes con funciones hospitalarias con el (15.38%), lo contrario al grupo profesional con menor porcentaje fue el personal administrativo con el 1.92% de afectación.

7. Análisis y Discusión

La investigación evidencia que el personal de salud del Hospital “Doctor José Cevallos Ruiz del Cantón Yaguachi” presenta síndrome de burnout de manera general en la dimensión de realización personal con 43 puntos tomando como referencia el cálculo de puntuaciones de la escala de Maslach, comparando con un estudio realizado en el 2015 en los hospitales del distrito metropolitano de Quito pertenecientes a la RPIS (red pública integral de salud), a 289 profesionales del área de cuidados críticos y emergencia, resultó una prevalencia del 10.4% de manera general siendo más susceptibles los médicos residentes jóvenes; de igual manera en el 2020 se realizó un estudio durante la pandemia del COVID-19 en un hospital de Quito resultando que el 50% de médicos residentes presentan burnout, el 5% en enfermería y 10% en fisioterapeutas, tomando en cuenta estos datos, en las tres investigaciones los médicos residentes y enfermería presentan síntomas de burnout.

Se recalca que los estudios comparados no dividen la prevalencia del síndrome de burnout por dimensión sino de manera general, por tal motivo la investigación realizada en el Hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” de Yaguachi se calculó puntuaciones por cada dimensión concluyendo que el personal presenta mayor afectación a nivel de la dimensión de realización personal.

8. Conclusiones

- La prevalencia del síndrome de Burnout en el hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi se presenta en la dimensión de realización personal, es decir el trabajador de esta casa de salud no está conforme con su trabajo y se autoevalúa constantemente de manera negativa, provocando posiblemente inseguridad en el manejo y tratamiento de los pacientes, incrementando el riesgo de cometer errores irreparables, como diagnósticos equivocados que llevan a un mal tratamiento y por ende generar demandas por mala práctica médica.
- Con respecto al perfil sociodemográfico, el personal de salud del hospital Básico “Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi está liderado por el sexo femenino con el 63.46%, el promedio de edad de toda la muestra oscila entre los 20 a 39 años con el 40.38%, en cuanto al estado civil el 50% de los 52 encuestados es casado, con respecto a las profesiones tenemos el 32.69% de licenciados en enfermería, el 26.92% de médicos residentes con funciones hospitalarias y el 23.08% de médicos tratantes.
- En cuanto a la intensidad del Síndrome de Burnout está presente con mayor porcentaje en tres de los grupos profesionales encuestados en cada dimensión valorada tanto en cansancio emocional, despersonalización y realización personal, siendo el grupo de enfermería el que presenta mayor intensidad seguido de los médicos residentes con funciones hospitalarias, y médicos tratantes.
- La investigación evidencia de manera concluyente que el grupo profesional más afectado o con mayor prevalencia en presentar el síndrome de Burnout son los licenciados de enfermería entre mujeres y hombres.

9. Recomendaciones

- Establecer estrategias como, mejorar la estructura organizacional del personal, las funciones de los puestos, que les permitan disminuir o mitigar la fuente de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia.
- Disminuir los agentes estresores del ambiente laboral que dan lugar a padecer el síndrome de burnout, a través de un plan de mejoramiento en el ambiente físico del puesto de trabajo, o la contratación de personal para disminuir la carga horaria.
- Fortalecer y socializar las pausas activas implementadas por el Ministerio de Salud Pública para disminuir la rutina laboral.
- Realizar valoraciones psicológicas laborales de manera semestral a todo el personal, con la finalidad de ayudar al profesional que inicia con sintomatología de burnout, evitando problemas y autoevaluaciones negativas.
- Socializar con mayor frecuencia las consecuencias que conlleva el estrés laboral, ya que en muchas instituciones no es tomado en cuenta como una enfermedad.
- Incentivar a los directivos cursos de crecimiento profesional que promueva al trabajador a conocer más sobre su área y así ayudar a la población.
- Mejorar algunas áreas como emergencia y consulta externa, en cuanto a la infraestructura e implementos médicos para así trabajar en un ambiente laboral óptimo.
- Realización de reuniones mensuales para aclarar situaciones dentro del equipo de salud, particularmente con el grupo de enfermería, y médicos tanto residentes como tratantes, para favorecer un ambiente de trabajo productivo y armonioso.

10. Bibliografía

1. Arias Gallegos AMdCTYDMMOPMQV. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Medicina y Seguridad del Trabajo. 2017 diciembre ;(44).
2. Torres Y. OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. MSP medicina salud pública. 2022 Jan: p. 1.
3. Merly B, Cacho C. PREVALENCIA DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA – I Y II TRIMESTRE DEL 2019”. 2019. TESIS.
4. Kennya Magdalena Loya-Murguía JVRMBGAJC. El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: Revisión sistemática. Journal of negative no Positive results. 2018 Enero; I(40-48).
5. Alexandra Calvopiña Molina MALC. Síndrome de burnout en médicos de cuidados críticos: una alarma de agotamiento emocional y psicoatía. Facultad Ciencias Medicas Universidad Central del Ecuador. 2018 junio; I(56-64).
6. Urgilés S. SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD QUE TRABAJA EN LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN UN HOSPITAL DE QUITO. 2020. Artículo Científico no describe nombre del hospital en estudio.
7. Tirso Javier Hernández Gracia OETVDMNZALO. EL SINDROME DE BURNOUT: UNA APROXIMACIÓN HACIA UNA CONCEPTUALIZACIÓN, ANTECEDENTES, MODELOS EXPLICATIVOS Y DE MEDICIÓN. 2007. Artículo Científico.
8. Pérez AM. EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y

ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Revista de Comunicación Vivat Academia. 2010 Septiembre; XIII(42-80).

9. Bernardo Moreno-Jiménez ARMEGHMEMB. BREVE HISTORIA DEL BURNOUT A TRAVES DE SUS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. 2005. Publicado en “Quemarse en el trabajo” (Burnout). Egido Editorial Zaragoza.
10. Urbe. ETAPAS DEL BURNOUT. capitulo de tesis publicado con el URL <http://virtual.urbe.edu>.
11. Orozco TGY. El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP petroecuador. 2015. tesis.
12. Santamaría IAEP. El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato. 2020. Tesis de grado.

10. Anexos

1. Autorización para realizar la encuesta al personal de salud del Hospital Básico

“Doctor José Cevallos Ruiz” del Cantón Yaguachi

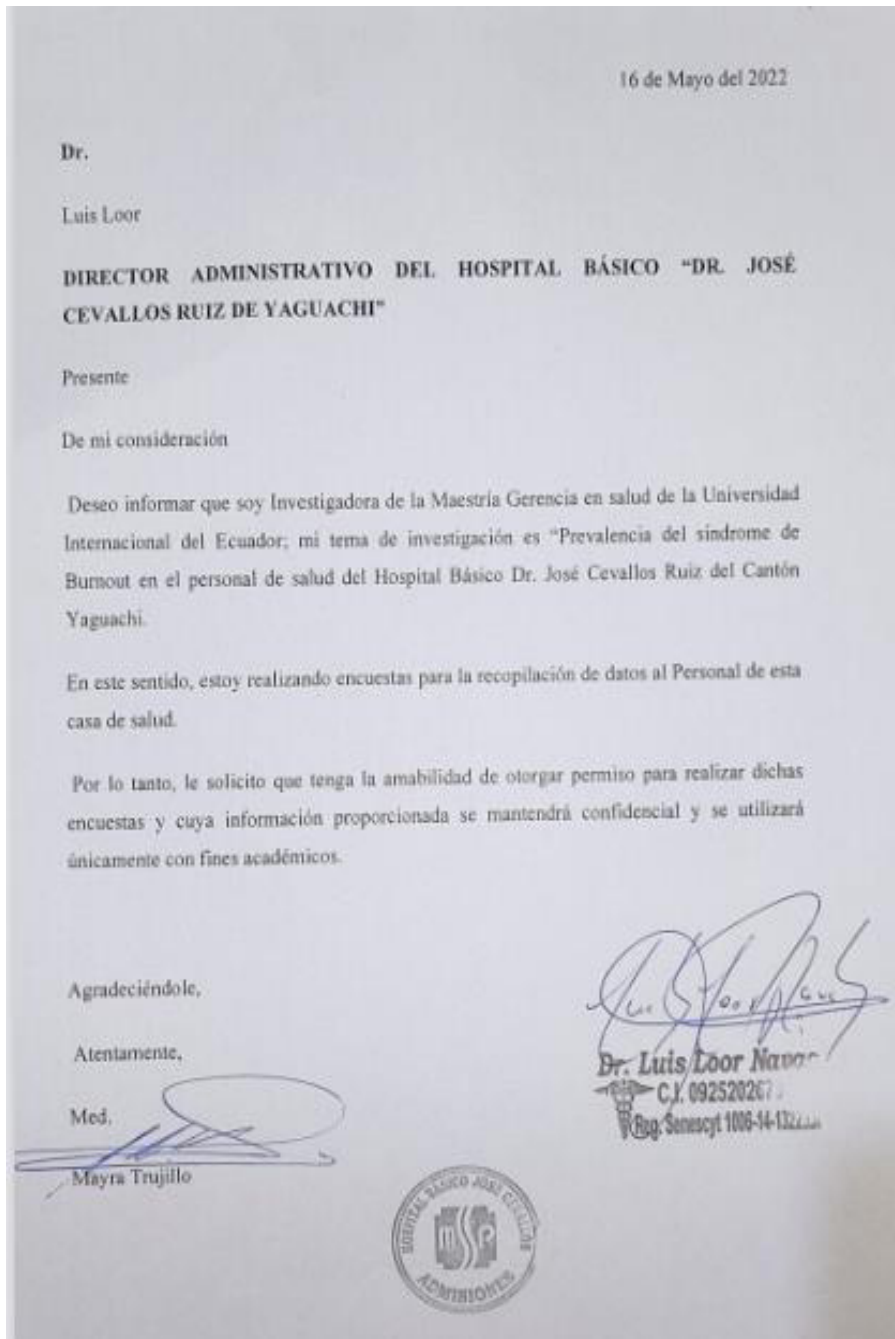


Imagen 1: Autorización

Anexo 1: Autorización

2. Encuesta dirigida al personal



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional, y su función es medir el desgaste profesional.

Mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Dirigida a los profesionales de salud del Hospital Básico “Dr. José Cevallos Ruiz del Cantón Yaguachi Provincia del Guayas

Edad

Sexo

- Hombre
- Mujer

Estado Civil

- Soltero/a

- Casado/a
- Viudo/a
- Divorciado/a
- Unión libre

Profesión

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes	
5	Creo que estoy tratando a los pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado/a por mi trabajo	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión en salud	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo	
14	Creo que trabajo demasiado	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes	
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	

Anexo 2: Encuesta

3. Hospital Básico” Dr. José Cevallos Ruiz del Cantón Yaguachi” lugar de la investigación.



Imagen 2: Hospital Dr. José Cevallos Ruiz

Anexo 3: Hospital