

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE  
BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS  
COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA  
CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**AUTOR**

Luzuriaga Moncada Alexander Ovidio

**DIRECTOR**

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

Loja, Octubre 2021

**CERTIFICACIÓN**

Ing.

Jackson Michael Quevedo Jumbo

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021

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

**Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo**

**C.I.:1104288418**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Alexander Ovidio

Apellidos: Luzuriaga Moncada

Cédula de Identidad: 1103749063

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: abril – septiembre 2021

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:

PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021;

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....  
Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada

C.I.:1103749063

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Con todo cariño a mi padre Ovidio Luzuriaga en el cielo y a mi madre Hilda Moncada siempre cerca, que ha sido mi apoyo desde la niñez por cual estoy infinitamente agradecido de todo corazón, a mi esposa Yanny, a mis hijas Martina, Montserrat, son el pilar fundamental en mi vida, gracias por demostrarme su amor y apoyo incondicional en todo momento.

A mis demás familiares, que han formado parte de mi vida y con quienes he compartido momentos inolvidables, a mis queridos y pacientes docentes y finalmente a mis compañeros y compañeras por compartir esta bonita etapa de formación académica.

**Alexander Ovidio**

## **AGRADECIMIENTO**

En el presente proyecto de investigación agradecemos principalmente a Dios, por guiarnos a lo largo de la existencia, y por ser el apoyo y fortaleza para culminar con éxito esta etapa importante en nuestras vidas profesionales.

A nuestras familias por ser los principales pilares de vida, por confiar y creer en nuestros sueños, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado a lo largo del camino.

Al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, especialmente a la carrera de Gestión de Talento Humano y a todo su personal docente por impartirnos sus amplios conocimientos y permitirnos cumplir una de nuestras metas profesionales de la manera más exitosa posible.

Al Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, por sus conocimientos, esfuerzo y dedicación orientada fundamentalmente a la dirección de este trabajo de fin de titulación.

Finalmente, y no menos importante a todos los compañeros estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano por haber sido parte de este proyecto y el apoyo brindado en la culminación de nuestro trabajo.

**Alexander Ovidio**

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA.- Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada, realizó la Investigación titulada: PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021; para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

TERCERA.- Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021; a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2021.

Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418

Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada

AUTOR

C.I.:1103749063

## ÍNDICE

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Hospital Isidro Ayora .....	9
<b>Figura 2:</b> Croquis del Hospital Isidro Ayora .....	11
<b>Figura 3:</b> Género .....	30
<b>Figura 4:</b> Edad.....	31
<b>Figura 5:</b> Área que labora .....	32
<b>Figura 6:</b> Emocionalmente agotado o cansado .....	33
<b>Figura 7:</b> Representa un esfuerzo y le produce estrés.....	35
<b>Figura 8:</b> Trata a los pacientes como si fueran objetos, es insensible .....	36
<b>Figura 9:</b> Situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes .....	37
<b>Figura 10:</b> Los pacientes le culpan de algunos de sus problemas.....	39
<b>Figura 11:</b> Influye positivamente su trabajo en las personas .....	40
<b>Figura 12:</b> Se siente con mucha energía en su trabajo .....	42
<b>Figura 13:</b> Existe en el hospital una planificación para el burnout laboral.....	43
<b>Figura 14:</b> Implementación de un plan para el burnout laboral .....	44
<b>Figura 15:</b> Medio en el que desea conocer los resultados de la investigación.....	46
<b>Figura 16:</b> Ejercicios para el cuello .....	60
<b>Figura 17:</b> Ejercicios para los brazos .....	61
<b>Figura 18:</b> Ejercicios para la relajación muscular.....	65
<b>Figura 19:</b> Técnicas de respiración .....	66
<b>Figura 20:</b> Proceso de taller sobre el manejo del estrés .....	70
<b>Figura 21:</b> Diapositivas utilizadas en la socialización .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Entrevista 1 .....	25
<b>Tabla 2:</b> Entrevista 2 .....	26
<b>Tabla 3:</b> Entrevista 3 .....	28
<b>Tabla 4:</b> ¿Cuál es su género?.....	29
<b>Tabla 5:</b> ¿Cuál es su edad?.....	31
<b>Tabla 6:</b> ¿En qué área del hospital labora? .....	32
<b>Tabla 7:</b> ¿Se siente emocionalmente agotado o cansado?.....	33
<b>Tabla 8:</b> ¿Representa un esfuerzo y le produce estrés trabajar con mucha gente? ...	34
<b>Tabla 9:</b> ¿Trata a los pacientes como si fueran objetos se ha vuelto insensible?.....	36
<b>Tabla 10:</b> ¿Situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes? ....	37
<b>Tabla 11:</b> ¿Cree que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas?.....	38
<b>Tabla 12:</b> ¿Está influyendo positivamente su trabajo en la vida de las personas?....	40
<b>Tabla 13:</b> ¿Se siente con mucha energía en su trabajo?.....	41
<b>Tabla 14:</b> ¿En el hospital aplican algún tipo de planificación referente al burnout laboral?.....	43
<b>Tabla 15:</b> Implementación de un plan para el síndrome de burnout para el hospital	44
<b>Tabla 16:</b> Medio en el que desean conocer los resultados de la investigación .....	45
<b>Tabla 17:</b> Matriz del plan .....	54
<b>Tabla 18:</b> Programación general para las actividades recreativas.....	63
<b>Tabla 19:</b> Plan anual de capacitación para el personal de salud del Hospital Isidro Ayora.....	67
<b>Tabla 20:</b> Plan anual de motivación e incentivos para el personal del Hospital Isidro Ayora.....	71
<b>Tabla 21:</b> Cronograma de actividades - plan síndrome de burnout .....	72
<b>Tabla 22:</b> Presupuesto anual – plan síndrome de burnou.....	73
<b>Tabla 23:</b> Presupuesto .....	84
<b>Tabla 24:</b> Cronograma .....	85
<b>Tabla 25:</b> Plan de Capacitación.....	96

## 1 RESUMEN

Actualmente la pandemia ha supuesto un golpe y transformación en todo el mundo, por su parte el personal de salud constituye un grupo de alta vulnerabilidad para desarrollar problemas relacionados con el estrés, de forma que esto los vuelve ineficientes en el desempeño adecuado de sus actividades laborales; ante estos antecedentes, se pretende dar solución a esta problemática mediante la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

El objetivo general de este proyecto, fue proponer estrategias para mitigar los efectos del síndrome de burnout para el personal que labora en el hospital, a través de un plan de acción estructurado que permita mejorar la salud psicoemocional del personal médico. Para ello, se utilizó una metodología de tipo fenomenológica, hermenéutico y proyectual, lo que permitió realizar un planeamiento adecuado del estudio en curso a través de técnicas de investigación como entrevistas a 3 directivos del hospital y encuestas a una muestra de 94 colaboradores de las áreas UCI y COVID para el levantamiento de la información.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la investigación partió de realizar una revisión bibliográfica del marco teórico dividido en referencial y conceptual, como segundo se elaboró un plan para minimizar el impacto del burnout laboral el cual permitió desarrollar estrategias y medidas preventivas que promuevan el bienestar del personal sanitario, que les permita desempeñarse mejor en su trabajo, una mayor motivación al realizar las tareas encomendadas y con ello a su vez un alto rendimiento laboral.

Por consiguiente, se concluye que efectivamente el presente plan es viable y necesario de ejecutar, constituye un plan preventivo con estrategias debidamente estructuradas de acuerdo a las necesidades del personal de salud, con el fin de disminuir los factores que influyen en la aparición del desgaste profesional.

## 2 ABSTRACT

Currently, the pandemic has caused a shock and transformation all over the world, therefore, health staff is a group of high vulnerability to develop problems related to stress, which makes them inefficient in the adequate performance of their work activities; due to this background, we intend to provide a solution to this problem through the implementation of a plan to minimize the impact of burnout syndrome caused by COVID19 for the collaborators of the Isidro Ayora Hospital in the city of Loja.

The general objective of this project was to propose strategies to mitigate the effects of burnout syndrome for the staff who work in the hospital, through a structured action plan to improve the psycho-emotional health of the medical staff. Therefore, we used a phenomenological, hermeneutic and projective methodology, which allowed an adequate planning of the ongoing study through research techniques such as interviews to 3 hospital managers, and surveys to a sample of 94 collaborators of the ICU and COVID areas for the collection of information.

According to the obtained results, the research started with a bibliographic review of the theoretical framework divided into referential and conceptual, and secondly, a plan was developed to minimize the impact of occupational burnout, which allowed the development of strategies and preventive measures that promote the welfare of health personnel, allowing them to perform better in their work, to be more motivated to perform the tasks assigned, thus, achieving a high work performance.

Therefore, it is concluded that this plan is feasible and necessary to implement, it constitutes a preventive plan with strategies suitably structured according to the needs of the health staff, in order to reduce the factors that influence the appearance of professional burnout.

### 3 PROBLEMATIZACIÓN

El síndrome de burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 119 - 124). Es así, que en el 2019 fue incluido en el listado de padecimientos laborales y desde del 2022 será considerado así en todos los países miembros de la OMS (Juárez, 2020, p.1, pp.2).

Actualmente a nivel mundial con la pandemia el síndrome de burnout ha registrado un incremento, constituyéndose como uno de los focos de atención, puesto que se ha convertido en uno de los principales aspectos que compromete no solo la salud psico emocional del trabajador sino también la productividad y competitividad de las organizaciones.

Ordoñez (2020 pp. 1) asevera que profesiones de carreras de la salud como la medicina y la enfermería, son profesiones que desencadenan el síndrome de burnout como resultado de la tensión de la misma naturaleza del trabajo, en algunas ocasiones la falta de personal, las cargas de trabajo excesivas, la rotación de turnos, el estrés que generan los riesgos de salud de los pacientes, preocupación por la vida y atención a las demandas de pacientes y familiares, y la urgencia por atender rápidamente los casos críticos, hacen que cada vez aumenten las tasas de suicidio debido al síndrome laboral burnout. El cual es provocado por el desenlace de múltiples situaciones como conflictos ético y moral, crisis económica, crisis social, incertidumbre, aislamiento social, reducción de búsqueda de ayuda a enfermedades mentales y físicas, disminución de actividades de esparcimiento, la pérdida de seres queridos (duelo no resuelto), entre otras.

En este contexto, hoy en día el personal de salud es una profesión que muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout producido por el escenario de sanidad del Covid-19 debido a la naturaleza y al entorno del trabajo, esto se ha visto reflejado en un síndrome de agotamiento mayor. Esta situación ha llegado a implantar retos al personal de la salud, ya que han tenido que adaptarse de forma emocional y

profesional, el cual no ha tenido un manejo adecuado lo que ha traído consigo que el personal llegue a tener afectaciones en el burnout.

En este sentido, es importante mencionar que el problema que se va a abordar es de actualidad y necesario de realizarse, tras la emergencia sanitaria que atraviesa el país en el que se dio un cambio a la vida cotidiana como es el caso de las modalidades de trabajo, siendo el más afectado el personal de salud que trabaja en primera línea, se necesita encontrar la mejor opción y alcanzar el medio de solución para precautelar su estabilidad emocional en su lugar de trabajo.

Por tal razón, en este estudio se plantea proponer estrategias para mitigar los efectos del síndrome de burnout en el área psicoemocional del personal de salud disminuyendo así sus consecuencias negativas, en donde el sufridor de burnout cuente con herramientas como una posible solución, el identificar el sentido de la vida y dar una estabilidad a las emociones, y sobretodo que recupere la ilusión de su trabajo.

#### **4 TEMA**

**Plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja en el año 2021.**

## 5 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta, contará con una estructura elaborada cuidadosamente sobre el estudio del síndrome burnout a causa del Covid-19 en los colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, si bien es cierto hoy en día se vive un cambio a nivel mundial con la emergencia sanitaria donde los más afectados son los profesionales y trabajadores de primera línea; con el presente proyecto se pretenderá proponer estrategias para mitigar los efectos psicoemocionales del personal de salud y su estabilidad emocional en el trabajo, además por la facilidad para obtener información con un gran nivel de veracidad, profundidad y pertinencia con el fin de conocer cada uno de los problemas que afectan y se suscitan en este entorno.

En el ámbito académico, el presente trabajo es un requisito indispensable para obtener el título de Tecnólogo en Gestión de Talento Humano, el mismo que estará dirigido a través de los lineamientos del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano y la carrera de Tecnología en Gestión de Talento Humano, guiado por el docente tutor quien ayudará a obtener los mejores resultados al momento de elaborar y desarrollar cada uno de los capítulos que comprenderá el presente proyecto, así como también a profundizar los conocimientos teóricos sobre la aplicación y ejecución de lo aprendido dentro de la carrera.

En la parte tecnológica, permitirá mejorar los procesos dentro de la institución seleccionada para realizar el presente trabajo como es el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, lo cual servirá para brindar ayuda en esta situación de la emergencia sanitaria por la que están atravesando cada uno de los trabajadores y profesionales de la salud que pertenecen a dicha entidad.

En el ámbito social, en referencia al tema puntual de la pandemia, es evidente la afectación a nivel de todos los estratos sociales sin distinción de género, edad y nicho social, es por eso que nace la decisión de iniciar con el presente trabajo que aportará desde lo aprendido oportunamente en la formación académica, y como profesional en formación en Gestión de Talento Humano contribuirá con soluciones para con los profesionales y trabajadores que están en primera línea y mediante esta investigación encontrar las estrategias más convenientes en cuanto a lo planteado.

Dentro de la parte económica, se contribuirá con un plan de estrategias para mitigar el síndrome de burnout laboral en el que los directivos podrán tomar en consideración cada una de las recomendaciones que puedan ejecutar dentro de los profesionales y trabajadores de primera línea del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, lo cual demandará la coordinación y búsqueda del personal capacitado idóneo para su óptima ejecución, se propondrá que este costo sea generado y cubierto por el Departamento Financiero en coordinación y autorización de las líneas de supervisión que llevan dicha tarea; cabe indicar que esta inversión permitirá reducir en gran porcentaje los costos a futuro, por causa en temas psicológicos en los profesionales y trabajadores, que posiblemente podrían ser causados por este síndrome y podrían ser mayores sus consecuencias a nivel del personal de salud que continuaría en funciones dentro de la institución.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer estrategias para mitigar los efectos del síndrome de burnout para el personal que labora en el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, a través de un plan de acción estructurado que permita mejorar la salud psicoemocional del personal médico.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar la información pertinente en relación al tema, mediante la recopilación bibliográfica con el propósito de fundamentar teóricamente los conceptos que permitan sustentar el objetivo de este estudio en relación al síndrome de burnout.
- Identificar el nivel del síndrome de burnout y su afectación a causa del Covid 19, por medio de las encuestas al personal del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja con el fin de precautelar su estabilidad emocional en su lugar de trabajo.
- Elaborar una propuesta con estrategias para mitigar los efectos del síndrome de burnout en el personal que labora en el Hospital Isidro Ayora, mediante la búsqueda de acciones encaminadas a un manejo adecuado de su salud psicoemocional todo ello con el objetivo de que el personal no llegue a tener afectaciones mayores en el burnout.
- Dar a conocer el presente proyecto de investigación, por medio de la socialización de los resultados obtenidos en pro de mejora con el fin de que contribuya con alternativas de solución en relación al síndrome de burnout en el personal de salud post pandemia.

## 7 MARCO TEÓRICO

### 7.1 MARCO INSTITUCIONAL

#### Reseña histórica del Hospital Isidro Ayora

#### Figura 1

#### *Hospital Isidro Ayora*



Fuente: Ministerio de Salud Pública (2020)

El Hospital Isidro Ayora, un hospital de referencia en la Región Sur, es una entidad con más de 50 años de vida, es una entidad de salud de segundo nivel, cuenta con cuatro especialidades básicas: Gineco Obstetricia, Pediatría, Medicina Interna y Cirugía; y algunas subespecialidades clínicas y quirúrgicas, con una amplia cartera de servicios y áreas técnicas puestas a disposición de la ciudadanía que demanda.

#### **Misión**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

## **Visión**

Ser reconocido por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

## **Valores institucionales**

- **Compromiso social:** es actuar con oportunidad y eficiencia orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población que acude a nuestra Casa de Salud.
- **Integridad:** valor que está relacionado con los pensamientos, los comportamientos, las ideas, las creencias y la forma de actuar de cada persona.
- **Respeto mutuo:** el respeto personal y profesional entre los funcionarios del hospital, independientemente de la profesión o de las características individuales de cada individuo.
- **Solidaridad:** considerado como un valor a través del cual las personas se sienten en unidad, compartiendo las mismas obligaciones, intereses e ideales, en beneficio de los usuarios que acuden al hospital.
- **Trabajo en equipo:** las actitudes y disposiciones de las diferentes disciplinas con alto sentido de responsabilidad, nos permite brindar un servicio de mejor calidad.
- **Responsabilidad:** es el compromiso del equipo de salud de mantenerse actualizado en su ámbito de competencia profesional a fin de cumplir a cabalidad con su trabajo asignado.
- **Vocación de servicio:** la atención en cada Servicio de Salud es eminentemente cordial y humanitaria, actuando en cada momento con oportunidad y eficiencia, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población que acude al hospital.

## **Datos generales**

El Hospital Isidro Ayora de Loja, es una entidad que forma parte del Sistema de Servicios del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, implementado para prestar

atención integral de tipo ambulatorio y de internamiento a la población del área de influencia.

### Ubicación

El Hospital Isidro Ayora está ubicado en la provincia de Loja, cantón Loja, parroquia Loja, en las calles: Manuel Monteros y Av. Manuel Agustín Aguirre diagonal al parque Simón Bolívar.

### Figura 2

*Croquis del Hospital Isidro Ayora*



Fuente: Imagen tomada de Google Maps (2021)

### Autoridades

- Gerente: Dr. Robert Salcedo
- Director (a) médico: Dra. Janeth Carpio
- Directora administrativa financiera: Eco. Alexandra Ortega

### Capacidad operativa

El Hospital Isidro Ayora actualmente dispone de 252 camas, por ello es considerado un hospital de II Nivel. La gestión de las autoridades y la Coordinación Zonal 7, fue oportuna, pues por medio de un informe favorable de la Dirección

Nacional de Hospitales, se logró el incremento de 9 camas, a las 243 existentes a la fecha.

La estructura orgánica está compuesta por Proceso Gobernante, Procesos Agregadores de Valor, Proceso Habilitante de Asesoría y Proceso Habilitante de Apoyo, basado en el Acuerdo Ministerial Nro.1537, publicado en el Registro Oficial Nro.339 del martes 25 de septiembre de 2012.

El hospital, es además un centro de formación profesional a nivel de pre y posgrado, como institución estatal pública cumple funciones de docencia universitaria e investigación. Recibe además a los estudiantes que cursan el Internado Rotativo de Medicina y Enfermería, respectivamente.

Clasificado por su grado de contribución y número de camas, el Hospital General Isidro Ayora se ubica como hospital de II Nivel y cuenta con una amplia cartera de servicios en Consulta Externa, según el siguiente detalle:

#### **Cartera de servicios**

- Audiología
- Gastroenterología
- Odontopediatría
- Cardiología
- Oftalmología
- Pediatría
- Cirugía General
- Unidad Cuidados Intensivos (UCI)
- Infectología
- Patología Clínica
- Inmunología
- Psiquiatría
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Medicina Interna
- Psicología Clínica
- Cirugía Vascular
- Medicina Física y Rehabilitación
- Psicología Infantil
- Clínica Pediátrica
- Neonatología
- Psicorrehabilitación
- Clínica del VIH
- Nefrología
- Rehabilitación Oral
- Dermatología
- Neumología
- Endocrinología
- Neurología Clínica
- Traumatología y Ortopedia
- Gineco Obstetricia
- Neurocirugía

## 7.2 MARCO CONCEPTUAL

### **Reseña histórica del síndrome de burnout**

Para comprender el concepto de burnout, es importante iniciar por conocer su historia y origen. Dentro del ámbito hospitalario, en el año de 1974 el médico psiquiatra Herbert Freudenberger introduce el término al percibir en su trabajo con población toxicómana, cómo el personal que atendía a dichos pacientes (personal asistencial) presentaba una tendencia a la desmotivación laboral con el transcurrir del tiempo (entre 1 y 3 años de servicio), definiendo este proceso como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” acompañado esto de síntomas de ansiedad y depresión (Carlin, 2010, pg. 23 - 26 ).

Así mismo, se encuentra como referencia por dicho autor, que otros de los efectos generados en el personal asistencial era la disminución en la sensibilidad, falta de empatía e incluso agresión hacía los pacientes, ante lo cual Leiter ratifica y describe posteriormente, como efecto de las características comunes en el ámbito laboral, tales como amplias horas de trabajo, no contar con horarios fijos, salarios bajos y contextos sociales con alta exigencia (Leiter, 2015 p. 123 - 44).

### **Definición del síndrome de burnout**

El autor Gil (1999 p, 15 261 – 268), en sus inicios lo define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado.

Según Maslach & Jackson (1982 p,1), definieron el burnout como una manifestación comportamental del estrés, y lo entienden a partir de una perspectiva tridimensional caracterizada por los siguientes síntomas que suelen ser habituales y típicos de esta patología laboral: el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal en el trabajo; que puede ocurrir en individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.

Así mismo, Saborío & Hidalgo (2015 p, 119 - 124), describen el síndrome de burnout como la forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, causado por el ámbito laboral a largo plazo y acumulativo.

En la actualidad el síndrome de burnout es muy frecuente en el medio hospitalario, es cada vez más conocido y diagnosticado y ha tomado tanta importancia que la OMS lo ha catalogado como un riesgo laboral. Diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De esta manera son muchos los potencialmente afectados. Esta afección influye en la disminución de la calidad de atención a los pacientes y la falta de compromiso en la práctica. Por lo tanto, el síndrome de Burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios asistenciales (Gutiérrez et al., 2006 p, 305-309).

### **Dimensiones del síndrome de burnout**

Maslach & Jackson (1986 p, 1), sostienen que existen 3 dimensiones del síndrome: en la primera aparece el cansancio emocional, como consecuencia del fracaso en intentar modificar situaciones generadoras de estrés, posteriormente sobreviene la despersonalización, que es un mecanismo de defensa construido por el individuo ante el fracaso de la fase anterior. En la tercera aparece el abandono de la realización personal, el individuo cree que su trabajo no amerita más esfuerzos.

De modo que el síndrome de burnout consta básicamente de tres dimensiones:

- **El agotamiento emocional:** es un cansancio físico y psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales y de un sentimiento que invade y domina al trabajador, consistente en que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. Surge como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional en el trabajo, de no poder dar más de sí es sentirse emocionalmente exhausto (Betancur, 2012).

- **La despersonalización:** se manifiesta con sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas con las que trabaja, mostrándose distanciado, utilizando etiquetas despectivas hacia los demás o tratando de culparles de sus frustraciones, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos ofensivos hacia sus pacientes y colegas, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral (Betancur, 2012 p, 184 – 192 ).
- **La baja realización profesional:** se caracteriza por baja autoestima, falta de realización personal en el trabajo, sentimiento de falta de logros y de rechazo a sí mismo. Es una sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos con él; tienden a evaluarse negativamente en las habilidades laborales e insatisfacción con el rol profesional, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso (Casique & López, 2014 , p1 81-86 ).

### **Niveles del síndrome de burnout**

Según Erazo (2018, p 1), existen tres niveles para medir el síndrome de burnout:

- a) Alto:** en este nivel se da la automedicación con psicofármacos, ausentismo laboral, rechazo al trabajo y abuso de sustancias; en donde en casos extremos es con un marcado retraimiento, cuadros psiquiátricos y hasta riesgo suicida.
- b) Medio:** muestran cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.
- c) Bajo:** nivel en el que aparecen el cansancio, quejas vagas, dificultad para levantarse a la mañana.

La progresión del síndrome no es lineal, es más bien un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en

el mismo o en diferente trabajo. Los aspectos indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada.

### **Factores de riesgo: las causas desencadenantes del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout tiene su origen en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Adicionalmente, algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, pueden provocar evoluciones diferentes en su desarrollo. Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el burnout se define como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome (Chávez, 2016, p. 75 - 97).

Entre los factores que propician el burnout, aparecen los siguientes:

- **El tipo de profesión:** el burnout afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio, por ejemplo, personal de salud, educación, administración pública, etc.
- **La variable organizativa:** La estructura de la organización y la forma en que se presta el servicio es relevante para identificar problemas de burnout. Los factores más prevalentes pueden ser: estructura de la organización muy jerarquizada y rígida, falta de apoyo instrumental por parte de la organización, exceso de burocracia, falta de participación de los trabajadores, falta de coordinación, etc.
- **El diseño del puesto de trabajo:** se convierte en un factor estresante para el trabajador cuando no puede actuar sobre factores como el control del tiempo, la ambigüedad del rol, etc.
- **Las relaciones interpersonales:** las relaciones con los clientes, usuarios, pacientes etc., marcan la actividad diaria de las profesiones con mayor incidencia de burnout, generando una serie de factores de riesgo asociados,

cómo: trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, negativa dinámica de trabajo, etc.

- **La variable individual:** se conoce como las características del profesional, así como la edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad, entre otros (Chávez, 2016, p. 77 - 95).

### **Síntomas del síndrome de burnout**

Los síntomas del burnout son muy complejos, es de progreso insidioso y su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina e incluso con aumento progresivo de la severidad. Además, se considera como un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo (Martinez & Guerra, 2010, 23 – 45).

Según Erazo (2018, p. 1), menciona que entre los síntomas de más importante considera:

- **Manifestaciones psicósomáticas:** se ven reflejadas en síntomas como fatiga crónica, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, problemas cardiovasculares, dolores musculares y desórdenes menstruales.
- **Manifestaciones conductuales:** ausentismo laboral, conductas violentas y de comportamiento que ponen en riesgo la vida y la integridad propia y de otras personas, como conducir a alta velocidad, juegos de azar, conducta suicida, abuso de fármacos y alcohol, conflictos interpersonales. Se expresa en conductas automáticas y rígidas: comunicación unidireccional, exceso de pedidos de3 estudios, repetición de discursos automatizados e intervenciones innecesarias.
- **Manifestaciones emocionales:** las personas presentan distanciamiento afectivo, impaciencia, irritabilidad, temor a llegar a ser una persona poco estimada, generando actitudes defensivas. Pueden experimentar dificultad para concentrarse, para realizar razonamientos abstractos, memorizar y emitir juicios. Pueden aparecer síntomas psicopatológicos de depresión.

- **Manifestaciones defensivas:** dificultad para aceptar sus sentimientos y negación de sus emociones como mecanismo de defensa frente a una realidad que le es desagradable. Para evitar las experiencias negativas presentan supresión consciente de información, desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones, atención selectiva e intelectualización.

Por otra parte, Olivares (2016, p. 1) menciona que en referencia a los síntomas del síndrome de burnout existe una gran dificultad en identificarlos, dada la gran cantidad de fenómenos asociados al trastorno que destacan las investigaciones sobre el tema, y señalan hasta más de 100 síntomas asociados al síndrome, lo cual lleva a la confusión. Sin embargo, se puede identificar grupos caracterizados por influir negativamente en los afectos y las emociones (como agotamiento emocional, irritabilidad, odio, etc.), en las actitudes (como cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, etc.), en las cogniciones (como baja ilusión por el trabajo, dificultad de concentración, baja realización personal en el trabajo, etc.), en las conductas (como comporta miento suspicaz y paranoide, aislamiento, consumo de tranquilizantes, rigidez, quejas constantes, absentismo, etc.), y en el sistema fisiológico del individuo (como cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, fatiga, hipertensión, etc.).

### **Consecuencias del síndrome de burnout sobre la salud**

Por su parte, Zanatta & Lucca (2015, p.1) manifiestan los trabajadores que padecen el síndrome de burnout pueden presentar algunas consecuencias, tales como: a nivel físico, afectivo y actitudinal, las cuales pueden observarse a continuación:

- **Físicas:** taquicardia, dolor y opresión precordial, dispepsia, micciones frecuentes, impotencia sexual o falta de libido, alteraciones del ciclo menstrual, parestesias, tensión muscular, mialgias, cefalea persistente, migraña, diplopía, etc.
- **Afectivos:** repentinos y frecuentes cambios de humor, incapacidad de sentir compasión por otras personas, interés excesivo por su salud física, introversión, cansancio y falta de concentración, astenia, aumento de la irritabilidad, angustia, etc.

- **Del comportamiento:** indecisión y descontento injustificado, aumento de ausentismo, tendencia a sufrir accidentes automovilísticos, trabajo ineficaz y uso de recursos para evitarlos, tendencia a consumir alcohol y drogas exceso de comidas, aumento de la dependencia a tranquilizantes. Trastornos en el sueño Disminución de localización de vida y la cantidad de trabajo.

### **Profesionales de la salud y el síndrome burnout**

En la actualidad con la pandemia los profesionales de la salud en relación con las nuevas formas de trabajo se han visto mayormente afectados debido a que su estilo de trabajo tiene que ser presencial, considerando su vocación y prestación de servicio hacia la comunidad, por lo que hoy en día se ha presentado el síndrome de burnout con mayor regularidad (Medina et al., 2020, p. 1).

En este sentido, médicos/as y enfermero/as (personal sanitario) quienes constituyen la primera línea de batalla contra la pandemia de Covid-19, están expuestos a condiciones que potencialmente pueden mermar su salud mental (Ruiz, 2020, p. 1). Todo ello debido a varias causas, entre ellas, la continua preocupación por propagar la infección a sus seres queridos y la mayor carga horaria debido a la desbordada demanda asistencial. Además de las largas jornadas laborales y afectaciones cognitivas mencionadas anteriormente se presenta un manejo inadecuado del estrés crónico lo cual conlleva en aumento la presencia de dicho síndrome (Medina et al., 2020 p 1).

### **Factores del síndrome de burnout en los profesionales de la salud**

Gil -Monte (2000, p. 1), identifica cuatro niveles de factores desencadenantes del burnout en relación a los profesionales de la salud:

- Nivel individual:** los sentimientos idealistas y altruistas llevan al personal médico y enfermería a involucrarse profundamente en los problemas de los pacientes, y convierten a la solución del problema en una cuestión de reto personal. Es por ello que se sienten culpables de las fallas, propias y ajenas,

esto genera un alto grado de agotamiento emocional y disminución de la sensación de realización personal.

- b) Nivel de relaciones interpersonales:** las relaciones con beneficiarios y compañeros de trabajo conflictivo, tenso y prolongado, la falta de apoyo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o administración de la organización son fenómenos característicos que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo.
- c) Nivel organizacional:** los profesionales de la salud trabajan en estructuras que presentan el esquema de una burocracia profesionalizada, que lleva a generar problemas de coordinación entre sus miembros, las dificultades en la libertad de acción, sufren la incompetencia de los profesionales, las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas institucionales. Esto, resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol
- d) Nivel social:** actúan como factores desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones, como el aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de status y/o prestigio de la profesión, aparición de nuevas leyes que regulan el ejercicio profesional, cambios en los perfiles demográficos de la población que obligan a cambios en los roles.

### **Prevención y métodos de intervención ante el síndrome de burnout**

Para la prevención de este síndrome no existe una técnica única y simple, sino que se debe utilizar un modelo que integre varias técnicas orientadas al individuo, al grupo social y a la organización laboral. A nivel del individuo, el objetivo es mejorar su resistencia individual para afrontar de forma más eficiente los estresores propios de su actividad laboral, así como potenciar la percepción de control y la autoeficacia personal. Para lograr este objetivo se deben utilizar distintos tipos de técnicas, como las cognitivo conductuales, entre las que se encuentran las de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva y ensayo conductual. También se deben utilizar técnicas de relajación, de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de mejora de habilidades sociales, etc. (Erazo, 2018, p. 1).

## 8 METODOLOGÍA

Este estudio estuvo apoyado de métodos y técnicas que se recurrió para el desarrollo de la investigación.

### 8.1 TIPOS DE MÉTODOS

#### 8.1.1 Método fenomenológico

Barbera e Inciarte (2012) apuntaron que la fenomenología tiene sus orígenes en la palabra griega fenomenon que vendría a ser "mostrarse a sí misma, poner en la luz o manifestar que puede volverse visible en sí mismo" (p. 201). El enfoque surge como contraposición al naturalismo, ya que este había caído en observar al individuo y erradicar toda intencionalidad e intuición del observador. Así mismo, Heidegger (2006) sustentó que "la fenomenología pone énfasis en la ciencia de los fenómenos. Esta radica en permitir y percibir lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo" (p.99). La fenomenología apuesta por efectuar una investigación exhaustiva y llegar a la raíz, es decir, al campo donde se concreta la experiencia, a la "cosa misma", como son las cosas para la conciencia.

De modo que, en este estudio el método fenomenológico se lo aplicó para investigar y obtener la información pertinente en relación al síndrome de burnout con el propósito de fundamentar los conceptos que permitan sustentar el objetivo de este estudio y posteriormente elaborar un plan para mitigar los efectos del burnout en el personal sanitario.

#### 8.1.2 Método hermenéutico

Sánchez (2001, p. 295-323) indicó que el método hermenéutico es un instrumento de adquisición de conocimiento dentro de la tradición humanística: se basa en textos. El texto es el objeto y al mismo tiempo el punto de partida y acontecimiento de esta comunidad metodológica porque su preocupación es la relación entre dicho texto y su escritor, su lector, su lenguaje y alguna perspectiva del mundo. Según Fuentes (2002) señaló que la base ontológica de la hermenéutica la

constituyen las realidades múltiples y depende de la construcción de las personas individuales y compartidas.

Este método permitió identificar el nivel de síndrome de burnout y su afectación a causa del Covid 19 con el fin de precautelar la estabilidad emocional del personal del Hospital Isidro Ayora y con el fin de mejorar el manejo del síndrome de burnout en el personal del hospital tras la pandemia.

### **8.1.3 Método práctico proyectual**

Munari & Gili (1983, p.1) definen al método práctico proyectual como una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Cuya finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. La serie de operaciones obedece a valores objetivos que se convierten en instrumentos operativos en manos de proyectistas creativos. Según Caichug (2018, p1) expresó que el conocimiento proyectual depende de un lugar en el sujeto que diseña que otorga un sentido generalista y humanista. Los procesos de enseñanza del diseño se relacionan con los objetos, sujetos y contextos en donde los diseñadores proyectan y construyen objetos que posibilitan la modificación de ciertas conductas.

Este método se utilizó para elaborar la propuesta con estrategias para mitigar los efectos del síndrome de burnout en el personal que trabaja en el Hospital Isidro Ayora, mediante la búsqueda de acciones encaminadas al manejo adecuado de la salud psicoemocional con el objetivo de que no llegue a tener afectaciones mayores en el personal de salud.

## **8.2 TIPOS DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En cuanto a las técnicas de recolección de datos que se utilizó para el desarrollo de la investigación se detalla las siguientes:

### **8.2.1. Observación**

Campos & Lule (2012, p. 45 – 60) indicaron que la observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el

mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica.

Esta técnica se la aplicó mediante visitas al sitio o lugar, en este caso a las áreas Covid del Hospital Isidro Ayora con la finalidad de ir analizando para comprender todas las situaciones en relación de lo acontecido en el personal sanitario y en consecuencia de la investigación de este proyecto sobre el síndrome de burnout.

### **8.2.2 Encuesta**

La encuesta es aquella técnica propuesta como una forma de investigación que permite obtener y elaborar datos de manera rápida (Anguita et al., 2003, p. 527-538). Por otra parte, según Barba (2019, p. 1) definió a la encuesta como un método para la obtención de información a través de ciertas interrogantes que han sido propuestos para la variable de estudio identificado previamente.

Esta técnica se la utilizó para la recolección de información a través de la aplicación de encuestas al personal de salud del Hospital Isidro Ayora con la finalidad de obtener de manera sistemática los datos relevantes acerca de la problemática en estudio y así plantear estrategias de prevención y tratamiento para el burnout.

## **8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

### **8.3.1 Universo**

La presente investigación abarcó uno de los problemas más comunes en el área médica tras la pandemia, como es el síndrome de burnout. De modo que, el universo o población interviniente en esta investigación estuvo constituida por el personal de salud pertenecientes al área COVID y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, la cual según datos otorgados por el Responsable de Recursos Humanos del hospital corresponde a un total de 94 colaboradores de dichas áreas.

### **8.3.2 Muestra**

En este estudio se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico, no se va utilizar la fórmula ya que la población es finita, razón por la que en este tipo de estudios

los elementos son escogidos bajo las razones del investigador. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población a investigar, se contó con 94 colaboradores del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

## **9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA**

Hoy en día con la pandemia las instituciones de salud se ven rodeadas de un ambiente de tensión laboral, lo cual ha creado mayores exigencias para sus colaboradores, ello propicia la aparición de enfermedades como el burnout laboral. Según la investigación efectuada en el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, se evidenció que el personal de salud que labora directamente en primera línea como es las áreas de UCI y COVID se han visto totalmente afectados, ya que mantienen un horario de trabajo de más de 24 horas, el riesgo al contagio y el manejo en sí de pacientes críticos; razón por la que el personal desgasta todas sus energías llegando a un punto máximo en su cansancio, pues los pacientes con COVID 19 requieren de cuidado constante por su patología.

Es así, que el personal se ve afectado de algunas maneras, bajo estado de ánimo, y principalmente un alto nivel de estrés laboral lo que trae consigo una serie de consecuencias negativas a su salud en general. Frente a ello, es importante que en las casas de salud se tome especial cuidado en precautelar la salud psicoemocional del personal de salud. En este caso, en el Hospital Isidro Ayora se pudo observar que no se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral, por lo que es necesario la ejecución de un plan mediante estrategias de prevención para el personal sanitario, lo cual les permita manejar de mejor manera los cambios en su carga de trabajo, preocupación por el riesgo a exposición al virus, adaptarse a la nueva modalidad de trabajo y estilo de vida tras la pandemia.

### **9.2 ENTREVISTAS**

Se realizó 3 entrevistas a colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, quienes trabajan directamente en primera línea, tales como: Responsable de Planificación, Laboratorista/ Toma de muestras COVID, y, Laboratorista Clínica / Análisis de muestras; a continuación, se detalla el análisis de las entrevistas:

**Tabla 1***Entrevista 1*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Carlos Becerra
<b>Cargo que desempeña</b>	Laboratorista / Toma de muestras COVID
<b>1.</b> ¿Considera que actualmente tras la pandemia el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout?	Si por la gran cantidad de personas que se atiende y la complejidad del uso de trajes de bioseguridad, así como el contacto con pacientes críticos a causa de la enfermedad.
<b>2.</b> ¿De qué manera se ha visto afectado el personal de salud por la tensión laboral generada con la emergencia sanitaria?	Estrés antes, durante y después de un turno de 24 horas, contagio de la enfermedad por el contacto con personas infectadas, alejamiento familiar para cuidar el entorno.
<b>3.</b> ¿En el Hospital Isidro Ayora se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral?	Durante los turnos las pausas activas
<b>4.</b> ¿Considera importante que los hospitales cuenten con adecuadas estrategias de prevención y tratamiento para el burnout?	Por supuesto porque actualmente trabajar bajo presión es de todos los días y es importante mejorar el estilo de trabajo en áreas críticas.
<b>5.</b> ¿A su criterio, cree oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora?	Siempre es importante el mejoramiento de la calidad para el servidor y el paciente.
<b>6.</b> ¿Considera que con estas medidas de prevención y tratamiento adecuado se puede mejorar la salud psicoemocional del personal de salud y por ende su calidad de vida?	Si, la salud mental es primordial en el ambiente familiar y social.

Fuente: Laboratorista del Hospital General Isidro Ayora

**Análisis general de la entrevista**

En la presente entrevista realizada al Lic. Carlos Becerra quien actualmente se desempeña como Laboratorista / Toma de muestras COVID, manifestó que actualmente con la pandemia las instituciones de salud han asumido grandes retos y cambios. En este sentido, tras la pandemia por COVID 19 el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout, debido a la gran cantidad de personas que a diario atienden, sumado a esto la complejidad del uso de los trajes de bioseguridad, así como el contacto con pacientes críticos a causa de la enfermedad.

Esto ha desencadenado que el personal de salud se vea afectado con la tensión laboral generada con la emergencia sanitaria, como por ejemplo la sobrecarga de

turnos, el estrés que se genera antes, durante y después de un turno de 24 horas, el mismo riesgo de contagio de la enfermedad por el contacto con personas infectadas y principalmente el aislamiento total para cuidar el entorno familiar de cada uno de los colaboradores.

Por lo que recomienda que es fundamental que en los hospitales exista algún tipo de planificación para mitigar los efectos del síndrome de burnout labora, expresó que en el Hospital Isidro Ayora a su conocimiento se aplica durante los turnos las pausas activas. Sin embargo, esto no es suficiente se necesita desarrollar planes y estrategias que ayuden a precautelar la salud mental y emocional del personal sanitario, ya que por el hecho de trabajar bajo presión todos los días les desgasta, por ello es importante mejorar el estilo de trabajo en áreas críticas como lo son COVID y Unidad de Cuidados Intensivo (UCI), pues siempre es importante el mejoramiento de la calidad para el servidor y el paciente.

**Tabla 2**

*Entrevista 2*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Santiago Israel Gálvez Espinosa
<b>Cargo que desempeña</b>	Responsable de Planificación
1. ¿Considera que actualmente tras la pandemia el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout?	Totalmente, debido a que el personal operativo que labora en los pisos covid mantiene un horario de trabajo de 24 horas, razón por la que la persona desgasta todas sus energías llegando a un punto máximo en su cansancio, ya que estos pacientes requieren de cuidado constante por su patología.
2. ¿De qué manera se ha visto afectado el personal de salud por la tensión laboral generada con la emergencia sanitaria?	Esto se ve afectado en algunas maneras, animo personal, estrés laboral y en la salud.
3. ¿En el Hospital Isidro Ayora se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral?	No.
4. ¿Considera importante que los hospitales cuenten con adecuadas estrategias de prevención y tratamiento para el burnout?	Si
5. ¿A su criterio, cree oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora?	Se podría implementar, pero no se lo podrá cumplir debido a la falta de personal que existe tanto en la parte operativa como administrativa y por el tipo de patología de estos pacientes necesitan de cuidado constante 24 horas, así que son bajas las probabilidades de minimizar este impacto, el objetivo es salvar vidas.
6. ¿Considera que con estas medidas de prevención y tratamiento adecuado se puede mejorar la salud psicoemocional del personal de salud y por ende su calidad de vida?	Sí, pero es imposible cumplir.

Fuente: Responsable de Planificación del Hospital General Isidro Ayora

### **Análisis general de la entrevista**

Asimismo, se aplicó una entrevista al Ing. Santiago Israel Gálvez Espinosa quién es Responsable de Planificación, expresó que con la pandemia las organizaciones se ven rodeadas de un ambiente de tensión, lo cual genera mayores exigencias para sus colaboradores, todo ello propicia la aparición de enfermedades como el burnout laboral.

Afirmó, que en este caso el personal de salud se ha visto totalmente afectado, debido a que el personal operativo que labora en los pisos COVID mantiene un horario de trabajo de 24 horas, razón por la que la persona desgasta todas sus energías llegando a un punto máximo en su cansancio, ya que los pacientes con COVID 19 requieren de cuidado constante por su patología.

Es así, que el personal de salud se ve afectado de algunas maneras, bajo estado de ánimo, y principalmente un alto nivel de estrés laboral lo que trae una serie de consecuencias negativas a su salud en general. Frente a ello, expresó que es importante que en las casas de salud se tome especial cuidado en precautelar la salud psicoemocional del personal de salud, pues según indicó en el Hospital Isidro Ayora no se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral, por lo que cree que se podría implementar, sin embargo es difícil que lo pueda cumplir por la falta de personal que existe tanto en la parte operativa como administrativa y el tipo de patología de estos pacientes necesitan de cuidado constante 24 horas, así que son bajas las probabilidades de minimizar este impacto, pues el objetivo es salvar vidas.

**Tabla 3***Entrevista 3*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Carmen Ullauri González
<b>Cargo que desempeña</b>	Laboratorista Clínica / Análisis de muestras
1. ¿Considera que actualmente tras la pandemia el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout?	Si, el trabajo es bajo presión.
2. ¿De qué manera se ha visto afectado el personal de salud por la tensión laboral generada con la emergencia sanitaria?	La tensión es constante tanto por el ritmo de trabajo como por el alto riesgo de infección, en mi caso por el contacto con los pacientes en los que podría estar el virus, lo que genera inestabilidad emocional e inseguridad y miedo por no afectar a nuestras familias.
3. ¿En el Hospital Isidro Ayora se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral?	Que yo tenga conocimiento, no.
4. ¿Considera importante que los hospitales cuenten con adecuadas estrategias de prevención y tratamiento para el burnout?	Sí, no solo es importante es necesario.
5. ¿A su criterio, cree oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora?	Es oportuno, deberían implementarse estrategias que permitan mantener la salud mental y física de los trabajadores de la salud.
6. ¿Considera que con estas medidas de prevención y tratamiento adecuado se puede mejorar la salud psicoemocional del personal de salud y por ende su calidad de vida?	Creo que depende de las estrategias que se propongan, pues de ser las adecuadas una vez aplicadas de forma correcta y oportuna podrían ayudar a mantener al personal de salud con interés en el trabajo con más seguridad y por supuesto mejores resultados en cada función asignada.

Fuente: Laboratorista Clínica del Hospital General Isidro Ayora

**Análisis general de la entrevista**

Finalmente, se aplicó una tercera entrevista a la Dra. Carmen Ullauri González quien se desempeña como Laboratorista Clínica / Análisis de muestras, manifestó que en la actualidad con la pandemia por COVID 19 el síndrome de burnout constituye un tema relevante por su repercusión negativa en el personal de salud, todo ello debido a la exposición diaria a situaciones de estrés, como por ejemplo las largas jornadas de trabajo bajo presión.

De modo que, la tensión es constante tanto por el ritmo de trabajo como por el alto riesgo de infección, en su caso indicó por el contacto con los pacientes en los que podría estar el virus, lo que genera inestabilidad emocional e inseguridad y miedo por no afectar a sus familias.

En lo referente, a si el Hospital Isidro Ayora cuenta con algún tipo de planificación para mitigar los efectos del síndrome de burnout laboral, expresó que no tiene conocimiento, por lo que cree que no solo es importante, sino necesario y totalmente oportuno, la implementación de un plan mediante estrategias que permitan mantener la salud psicoemocional y física del personal sanitario. Además, indicó que, con adecuadas medidas preventivas, una vez aplicadas de forma correcta y acertada podrían ayudar a mantener al personal de salud motivado y con interés en su trabajo con más seguridad y por supuesto con mejores resultados en cada función asignada.

### 9.3 ENCUESTA

Se aplicó encuestas al personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, en donde la muestra estuvo conformada por 94 colaboradores del personal de salud de las áreas de UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) y COVID, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas de acuerdo al tema en estudio.

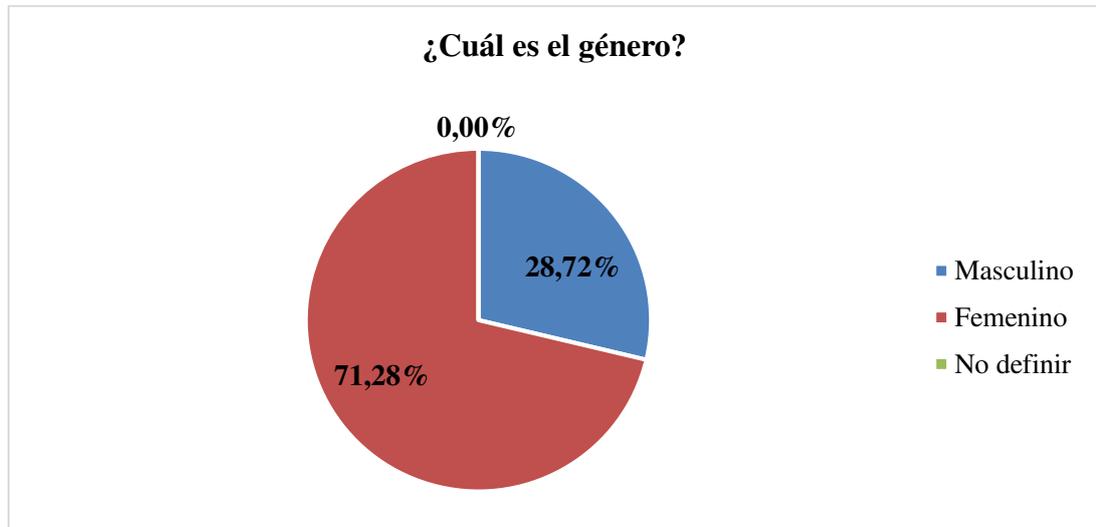
#### 1. ¿Cuál es su género?

**Tabla 4**

*¿Cuál es su género?*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	27	28,72%
Femenino	67	71,28%
No definir	0	0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 3***Género**Fuente: El autor***Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud encuestado del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, una gran mayoría representada por el 71,28% que contestaron la encuesta es de género femenino y un escaso 28,72% de género masculino.

**Análisis cualitativo**

De acuerdo a estos resultados se evidencia que un número significativo de personal de salud que labora en el Hospital Isidro Ayora es de género femenino; ello demuestra que existe una incorporación mayoritaria de la mujer al sistema de salud. De modo que, hoy en día en términos de equidad en el sector salud son muchas las mujeres que dejando atrás los estereotipos han ganado una gran vinculación laboral. Por lo que es necesario tener en cuenta el diseño de políticas y planes que contribuyan en beneficio del personal de salud, como es el caso de un plan para mitigar los efectos del síndrome de burnout.

## 2. ¿Cuál es su edad?

**Tabla 5**

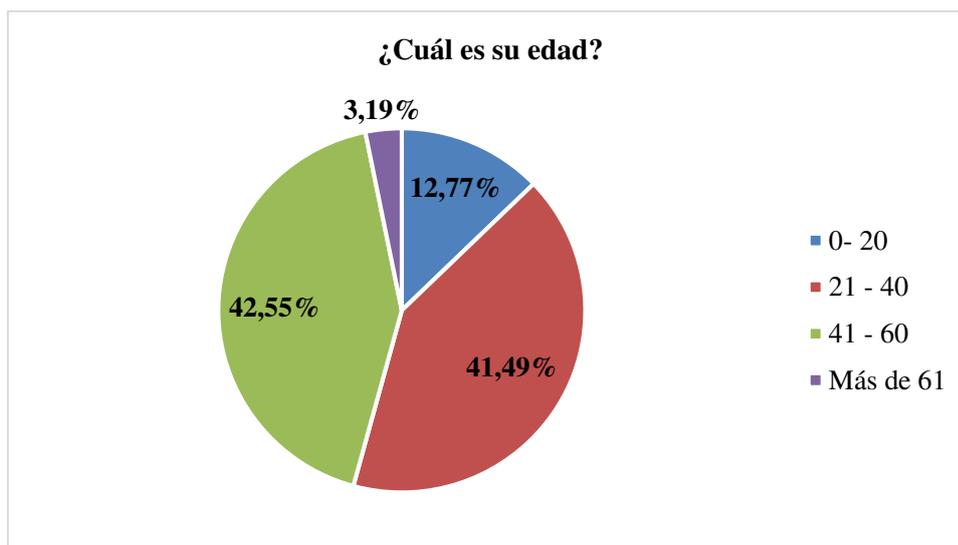
*¿Cuál es su edad?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
0- 20	12	12,77%
21 – 40	39	41,49%
41 – 60	40	42,55%
Más de 61	3	3,19%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 4**

*Edad*



*Fuente:* El autor

### **Análisis cuantitativo**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que la mayoría del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, un 42,55% que contestaron la encuesta oscilan entre 41 a 60 años, el 41,49% que están en un rango de edad de 21 a 40 años, el 12,77% entre 18 a 20 años y por último con un menor porcentaje un 3,19% en una edad de más de 61 años.

### Análisis cualitativo

En relación a la edad del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, en un mayor porcentaje se ubican entre una edad adulta, lo cual explica que son profesionales con un alto nivel de experiencia en las áreas de su desempeño.

### 3. ¿En qué área del hospital labora?

**Tabla 6**

*¿En qué área del hospital labora?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)	24	25,53%
COVID	70	74,47%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 5**

*Área que labora*



*Fuente:* El autor

### Análisis cuantitativo

Del total de encuestados del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, el 74,47 manifestaron que laboran en el área COVID, mientras que el 25,53% restante en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).

## Análisis cualitativo

En los resultados obtenidos se observa que la mayoría del personal labora en el área COVID, con la pandemia generada a nivel mundial las instituciones de salud se han visto obligadas a asumir nuevos retos y con ello también nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés. Por lo que es trascendental que los distintos organismos involucrados tomen en cuenta la importancia de la salud y bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales del personal de salud.

### 4. ¿Se siente emocionalmente agotado o cansado al final de la jornada de trabajo?

**Tabla 7**

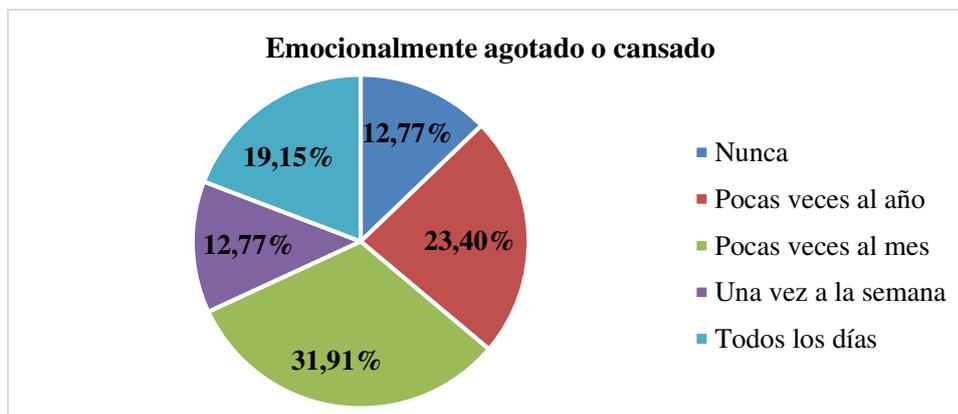
*¿Se siente emocionalmente agotado o cansado?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	12,77%
Pocas veces al año	22	23,40%
Pocas veces al mes	12	31,91%
Una vez a la semana	12	12,77%
Todos los días	18	19,15%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 6**

*Emocionalmente agotado o cansado*



*Fuente:* El autor

## Análisis cuantitativo

Del 100% del personal de salud encuestado del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, el 31,91% expresaron que pocas veces al mes se sienten emocionalmente agotados o cansados al final de la jornada de trabajo, seguido de un

23,40% que admitieron que pocas veces al año, un 19,15% manifestaron que todos los días, y con un 12,77% cada uno indicaron que una vez a la semana y nunca.

### **Análisis cualitativo**

Con respecto a que si el personal de salud del Hospital Isidro Ayora se siente emocionalmente agotado o cansado al final de la jornada de trabajo los encuestados contestaron que pocas veces al mes; esto representa una respuesta favorable, sin embargo, es importante tomar en cuenta que durante la pandemia las casas de salud se han visto envueltas en altas situaciones de estrés laboral lo que conlleva a que pueda afectar a la salud de los trabajadores, siendo así importante que se tome en cuenta medidas para precautelar la salud psicoemocional de los colaboradores.

#### **5. ¿Representa un esfuerzo y le produce estrés trabajar directamente con mucha gente todo el día, siente que le está desgastando?**

**Tabla 8**

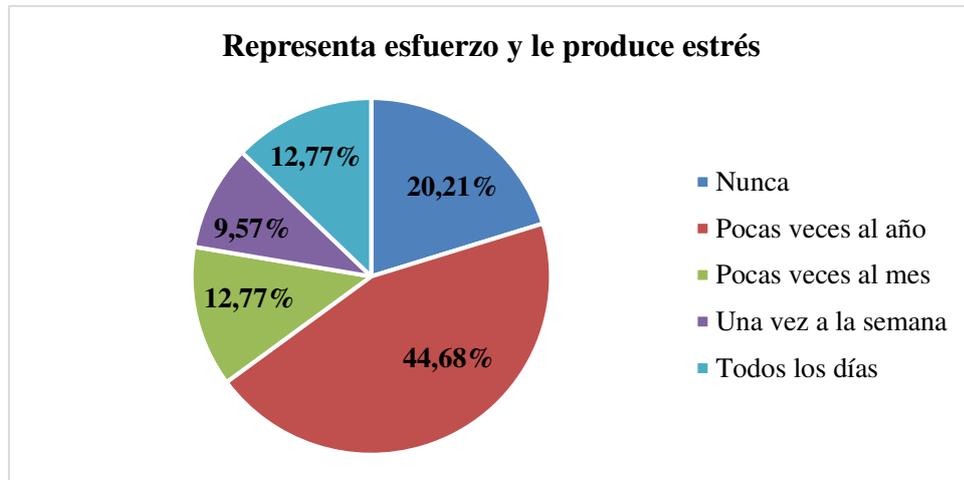
*¿Representa un esfuerzo y le produce estrés trabajar con mucha gente?*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	19	20,21%
Pocas veces al año	42	44,68%
Pocas veces al mes	12	12,77%
Una vez a la semana	9	9,57%
Todos los días	12	12,77%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 7**

*Representa un esfuerzo y le produce estrés*



*Fuente: El autor*

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud encuestado del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, el 44,68% señalaron que pocas veces al año les representa un esfuerzo y les produce estrés trabajar directamente con mucha gente todo el día, y sienten que les está desgastando; el 20,21% expresaron que nunca; el 12,77% cada uno indicaron que pocas veces al mes y todos los días, y por último el 9,57% una vez a la semana.

### **Análisis cualitativo**

Los encuestados del personal de salud del Hospital Isidro Ayora manifestaron que pocas veces al año les representa un esfuerzo y les produce estrés trabajar directamente con mucha gente todo el día, y sienten que les está desgastando; este tipo de profesión por la naturaleza de su trabajo constantemente les toca estar en contacto con los pacientes y en algunos casos sobrellevar emociones fuertes de estrés lo que puede afectar a su rendimiento y productividad.

**6. ¿Considera que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, se ha vuelto más insensible desde que ejerce esta profesión?**

**Tabla 9**

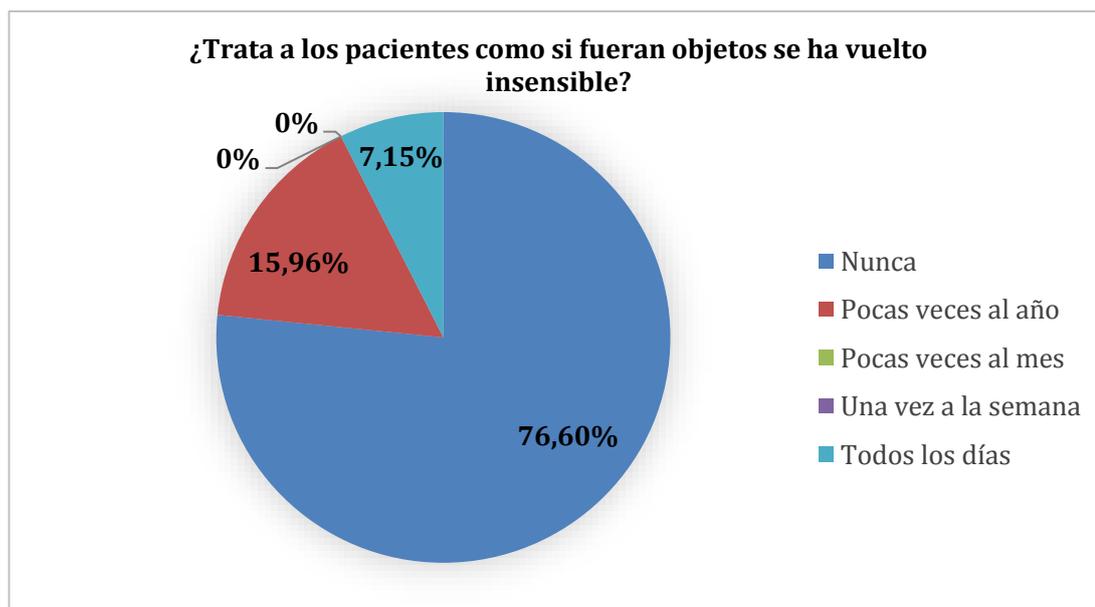
*¿Trata a los pacientes como si fueran objetos se ha vuelto insensible?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	72	76,60%
Pocas veces al año	15	15,96%
Pocas veces al mes	0	0,00%
Una vez a la semana	0	0,00%
Todos los días	7	7,45%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: El autor*

**Figura 8**

*Trata a los pacientes como si fueran objetos, es insensible*



*Fuente: El autor*

**Análisis cuantitativo**

Del total de encuestados del personal de salud, el 76,60% manifestaron que nunca tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, ni se han vuelto más insensibles desde que ejerce esta profesión; el 15,96% opinaron que muy pocas veces al año, y por último el 7,45% contestaron que todos los días.

## Análisis cualitativo

El personal de salud del Hospital Isidro Ayora señaló que nunca tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, ni se han vuelto más insensibles desde que ejercen esta profesión; demostrando con ello que el personal de salud muestra un gran nivel de sensibilidad y empatía con los pacientes, siendo esto de gran relevancia para un mejor ambiente laboral.

### 7. ¿Ha existido situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes?

**Tabla 10**

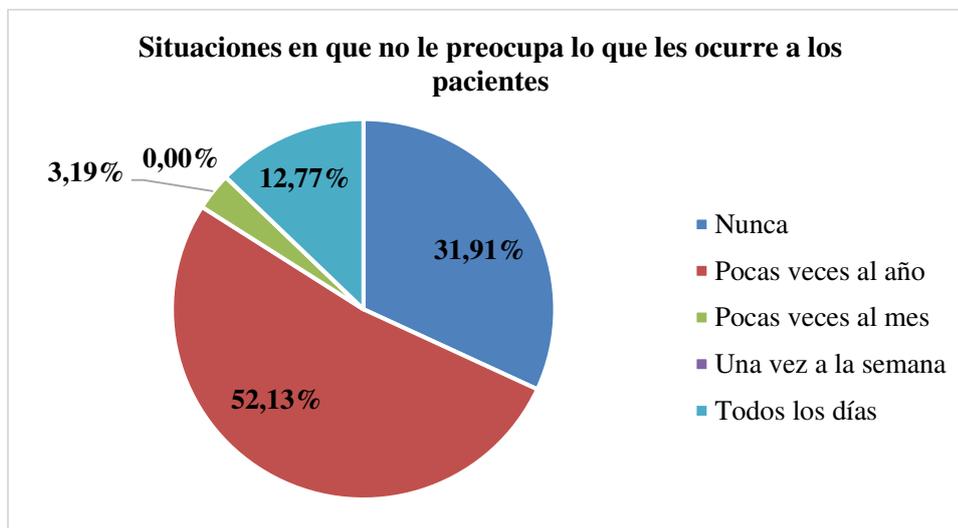
*¿Situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	31,91%
Pocas veces al año	49	52,13%
Pocas veces al mes	3	3,19%
Una vez a la semana	0	0,00%
Todos los días	12	12,77%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 9**

*Situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes*



*Fuente:* El autor

## Análisis cuantitativo

Del 100% del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, la mitad de los encuestados representados por el 52,13% manifestaron que pocas veces al año ha existido situaciones en que no les preocupa lo que les ocurre a los pacientes,

mientras que el 31,91% indicaron que nunca, el 12,77% expresaron que todos los días, y por último el 3,19% admitieron que pocas veces al mes.

### **Análisis cualitativo**

El personal de salud respondió que pocas veces al año han existido situaciones en que no les preocupa lo que les ocurre a los pacientes; ello es importante ya que una buena relación médico-paciente es esencial para una pronta recuperación, el personal de salud es el encargado de garantizar el bienestar del paciente durante su hospitalización. En este sentido, es importante que los colaboradores se mantengan en un ambiente laboral adecuado, pues en estos tiempos con la emergencia sanitaria por COVID son aspectos cruciales, donde existe una mayor carga de trabajo, falta de insumos, materiales e infraestructura, lo que limita la atención de calidad.

### **8. ¿Cree que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas?**

**Tabla 11**

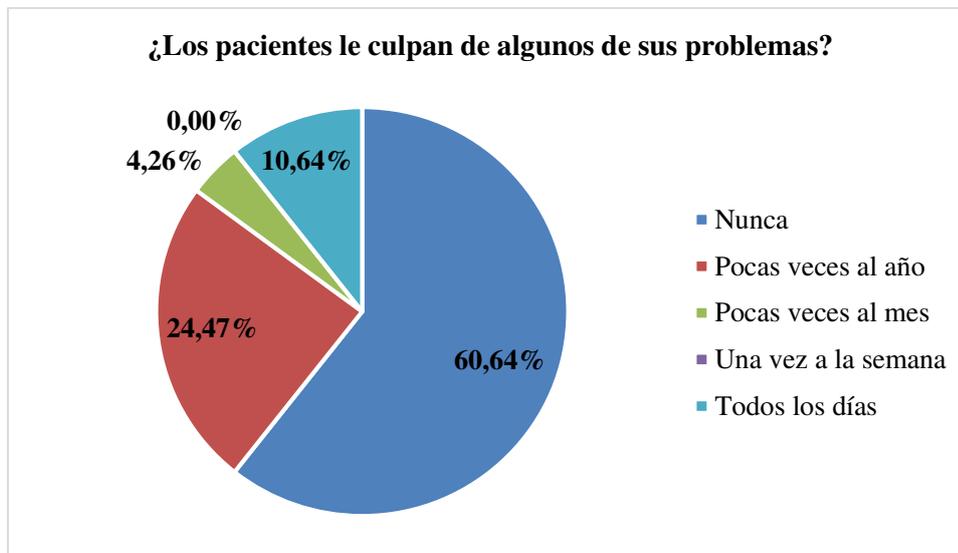
*¿Cree que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas?*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	57	60,64%
Pocas veces al año	23	24,47%
Pocas veces al mes	4	4,26%
Una vez a la semana	0	0,00%
Todos los días	10	10,64%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 10**

*Los pacientes le culpan de algunos de sus problemas*



*Fuente: El autor*

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud del Hospital Isidro Ayora, un porcentaje significativo de encuestados el 60,64% expresaron que nunca los pacientes les culpan de algunos de sus problemas, el 24,47% indicaron que pocas veces al año, el 10,64% señalaron que todos los días, y por último el 4,26% afirmaron que pocas veces al mes.

### **Análisis cualitativo**

El personal de salud contestó que nunca los pacientes les culpan de sus problemas; ello da una pauta que la atención que brindan es satisfactoria. La calidez es fundamental para una buena relación con los pacientes, por ello es trascendental que el personal de salud brinde una buena atención interpersonal a sus pacientes, es decir, con una interacción agradable, amigable, respetuosa, con trato amable, concentrados en las necesidades de los pacientes, interesados en sus problemas y en su bienestar, mediante un trato cortés durante el proceso de la enfermedad.

## 9. ¿Cree que está influyendo positivamente su trabajo en la vida de las personas?

**Tabla 12**

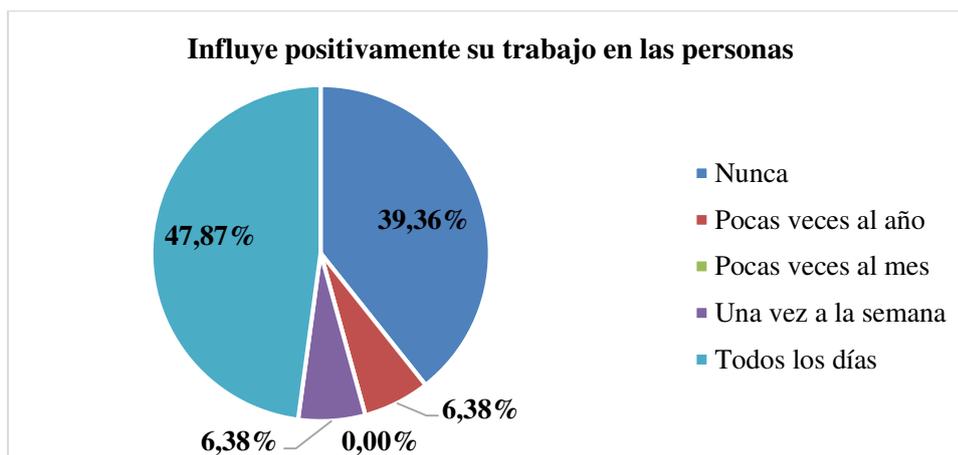
*¿Cree que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	39,36%
Pocas veces al año	6	6,38%
Pocas veces al mes	0	0,00%
Una vez a la semana	6	6,38%
Todos los días	45	47,87%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 11**

*Influye positivamente su trabajo en las personas*



*Fuente:* El autor

### **Análisis cuantitativo**

Del total de encuestados del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, el 47,87% expresaron que todos los días su trabajo influye positivamente en la vida de las personas, por su parte el 39,36% opinaron que casi nunca, y por último con el 6,38% cada uno indicaron que pocas veces al año y una vez a la semana.

## Análisis cualitativo

Según los resultados obtenidos en una gran mayoría el personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja manifestó que todos los días su trabajo influye positivamente en la vida de las personas; esto representa una respuesta favorable puesto que no es algo fácil el llegar a mantener una buena relación médico-paciente constituye un arte complejo y difícil de dominar. Por ello, con este estudio se pretende proponer estrategias para mitigar el burnout laboral, que contribuyan a que el personal sanitario goce de una buena salud psicoemocional y por ende un buen ambiente de trabajo, que aporte positivamente a la sociedad.

### 10. ¿Se siente con mucha energía en su trabajo?

**Tabla 13**

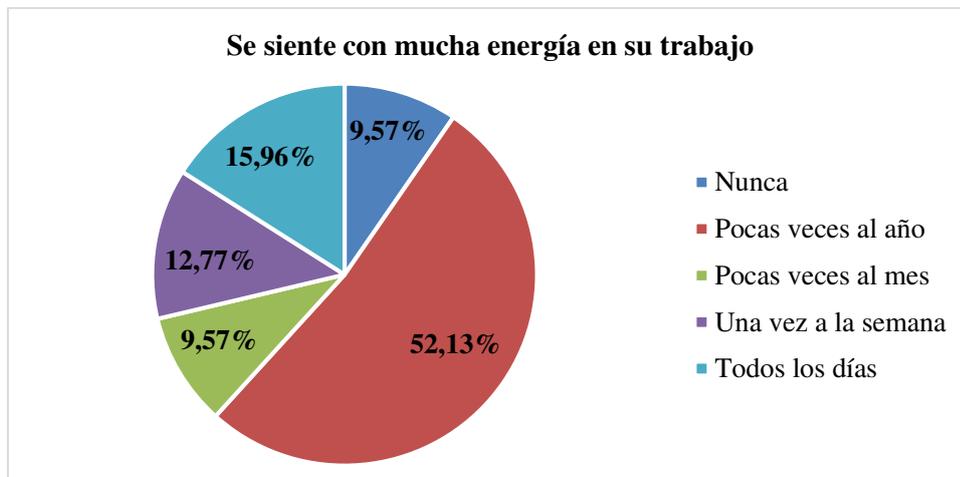
*¿Se siente con mucha energía en su trabajo?*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	9,57%
Pocas veces al año	49	52,13%
Pocas veces al mes	9	9,57%
Una vez a la semana	12	12,77%
Todos los días	15	15,96%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 12**

*Se siente con mucha energía en su trabajo*



*Fuente: El autor*

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud, la mitad de encuestados representados por el 52,13% indicaron que pocas veces al año se sienten con mucha energía en su trabajo, seguido de un menor porcentaje el 15,96% manifestaron que todos los días, el 12,77% expresaron que una vez a la semana, y por último con el 9,57% cada uno señalaron que muy pocas veces al mes y nunca.

### **Análisis cualitativo**

De acuerdo a los resultados obtenidos un número significativo del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja afirmó que pocas veces al año se sienten con mucha energía en su trabajo; ello demuestra que es necesario que se planteen estrategias para motivar al personal y de esta forma presenten un mejor grado de satisfacción en su trabajo y con esto mayores resultados positivos y a su vez mayores índices de productividad.

**11. ¿Conoce usted si en el hospital se aplica algún tipo de planificación para evitar que el personal de salud presente el síndrome de burnout?**

**Tabla 14**

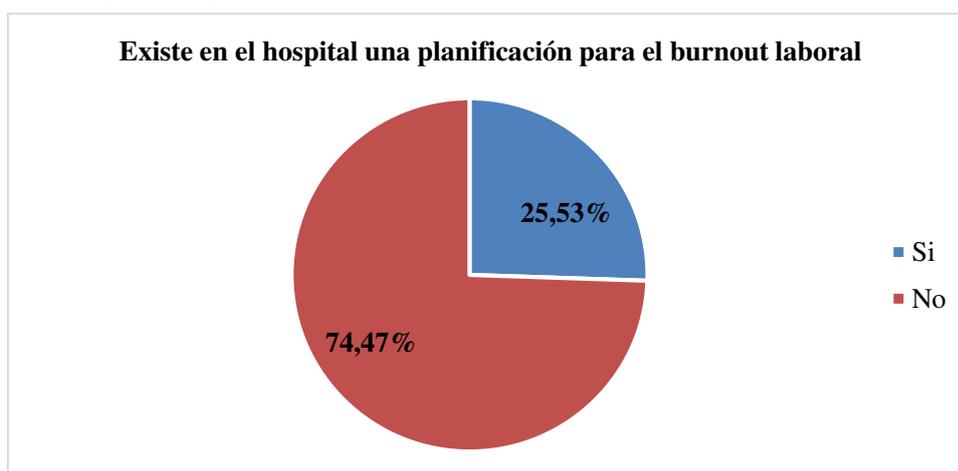
*¿En el hospital aplican algún tipo de planificación referente al burnout laboral?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	25,53%
No	70	74,47%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: El autor*

**Figura 13**

*Existe en el hospital una planificación para el burnout laboral*



*Fuente: El autor*

**Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud del Hospital Isidro Ayora, el 74,47% indicaron que en el hospital no aplican ningún tipo de planificación para evitar que el personal de salud presente el síndrome de burnout laboral, mientras que en un menor porcentaje el 25,53% afirmaron que sí.

**Análisis cualitativo**

Según los resultados obtenidos se una gran mayoría del personal del Hospital Isidro Ayora de la ciudad contestaron que el hospital no aplica ningún tipo de planificación para evitar que el personal de salud presente el síndrome de burnout

laboral; esto demuestra que no toman en cuenta dentro de su planificación este tipo de medidas preventivas. Por lo que es importante que los directivos del hospital incluyan planes y estrategias para evitar que los colaboradores presenten el burnout laboral.

## 12. ¿Considera oportuno la implementación de un plan de para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del hospital?

**Tabla 15**

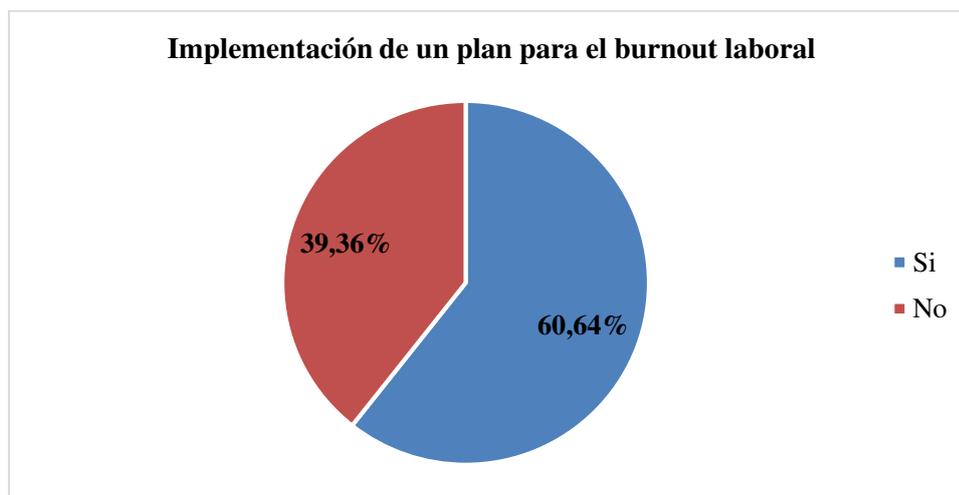
*¿En el hospital aplican algún tipo de planificación referente al burnout laboral?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	60,64%
No	37	39,36%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

**Figura 14**

*Implementación de un plan para el burnout laboral*



*Fuente:* El autor

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, el 60,64% indicaron que, si consideran oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del hospital, mientras que en un menor porcentaje el 39,36% que no.

### **Análisis cualitativo**

Un número significativo del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja expresaron que consideran oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del hospital, mediante la aplicación de estrategias de prevención para el personal sanitario, lo cual les permita manejar de mejor manera los cambios en su carga de trabajo, preocupación por el riesgo a exposición al virus, adaptarse a la nueva modalidad de trabajo y estilo de vida tras la pandemia.

### **13. ¿Indique por qué medio le gustaría conocer los resultados de la presente investigación?**

**Tabla 16**

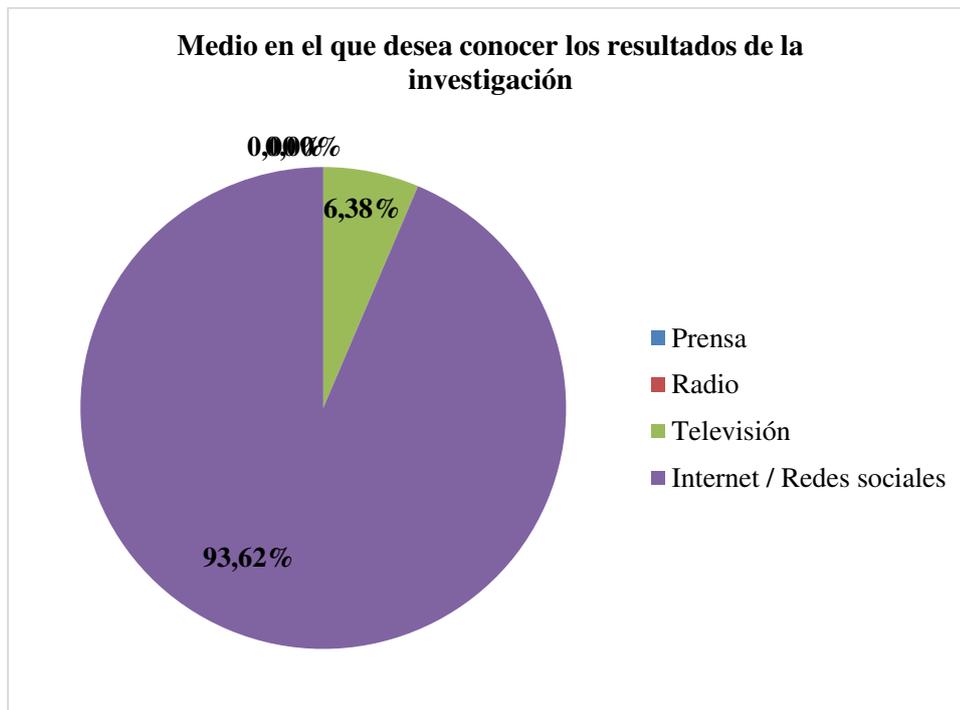
*¿Medio en el que desean conocer los resultados de la investigación?*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Prensa	0	0,00%
Radio	0	0,00%
Televisión	6	6,38%
Internet / Redes sociales	88	93,62%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* El autor

Figura 15

Medio en el que desea conocer los resultados de la investigación



Fuente: El autor

### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal de salud del Hospital Isidro Ayora, el 93,62% contestaron que el internet y las redes sociales constituyen el medio por el cual les gustaría conocer los resultados de la presente investigación, y un escaso porcentaje el 6,38% a través de la televisión.

### Análisis cualitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos la gran mayoría del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja opinaron que el medio que les gustaría conocer los resultados es mediante internet y las redes sociales dado que en la actualidad se maneja bastante las redes sociales; esto servirá para saber cómo socializar y poder llegar con medidas de prevención al personal sanitario acerca de cómo mitigar los efectos del síndrome de burnout laboral.

## 10 PROPUESTA DE ACCIÓN

**HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA**



**Ministerio de Salud Pública**



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE  
BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS  
COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA  
CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021.**

**AUTOR:**

Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada

**DIRECTOR:**

Ing. Jackson Quevedo, Mgs

Loja, octubre 2021

## **10.1 TEMA**

**PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT  
A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL  
ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021.**

## 10.2 ÍNDICE

### Contenido

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	III
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
1 RESUMEN.....	1
2 ABSTRACT .....	2
3 PROBLEMATIZACIÓN .....	3
4 TEMA .....	5
5 JUSTIFICACIÓN .....	6
6 OBJETIVOS .....	8
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	8
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
7 MARCO TEÓRICO.....	9
7.1 MARCO INSTITUCIONAL .....	9
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	13
8 METODOLOGÍA .....	21
8.1 TIPOS DE MÉTODOS .....	21
8.2 TIPOS DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	23
9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	24
9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA.....	24

	50
9.2 ENTREVISTAS.....	24
9.3 ENCUESTA.....	29
10 PROPUESTA DE ACCIÓN .....	47
10.1TEMA .....	48
10.2ÍNDICE .....	49
10.3INTRODUCCIÓN .....	52
10.4OBJETIVO.....	53
10.5MATRIZ DEL PLAN .....	54
10.6DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN .....	58
10.7DESARROLLO DE LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN .....	59
10.8PRESUPUESTO .....	73
10.9CONCLUSIONES .....	74
10.10 RECOMENDACIONES .....	75
10.11 BIBLIOGRAFÍA.....	76
10.12 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN.....	77
10.13 MATERIAL VISUAL UTILIZADO .....	77
10.14 ENTREGA DE RESULTADOS .....	77
11 CONCLUSIONES .....	78
12 RECOMENDACIONES .....	79
13 BIBLIOGRAFÍA .....	80
14 ANEXOS .....	84
14.1PRESUPUESTO .....	84
14.2CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO .....	86
14.3CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO .....	87
14.4CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	89
14.5ENCUESTA APLICADA.....	90
14.6ENTREVISTA APLICADA.....	94

14.7PLAN DE SOCIALIZACIÓN .....	96
14.8CERTIFICADO DE ABSTRACT .....	97
14.9EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO.....	98

### 10.3 INTRODUCCIÓN

A nivel mundial con la COVID-19 las instituciones de la salud se han visto envueltas en situaciones con alta tensión laboral, presentándose así nuevos retos que afrontar para el personal de salud. De manera que se enfrentan a nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés. Por lo tanto, es prioritario que organismos afines defiendan la importancia de la salud y bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales.

En tal sentido, es imprescindible crear planes de prevención eficaces adaptados a la situación actual que vive hoy en día el personal de salud para así poder minimizar el impacto del síndrome de burnout laboral. Por lo que, el propósito del presente plan es diseñar estrategias y técnicas de intervención, tales como programas de relajación, organización del tiempo, recomendar estilos de vida saludable, entre otras; que incluyan métodos y conocimientos para afrontar y manejar el estrés, con el fin de hacer ver a los trabajadores la importancia de prevenir los factores de riesgo, de manera que conozcan el problema en sí, tengan conocimiento y concienciación de la prevención del burnout laboral.

Es de vital importancia, que los trabajadores en general cuenten con planes preventivos correctamente estructurados, una adecuada orientación profesional y capacitación sobre el desarrollo personal, y, además es trascendental que mantengan apoyo psicológico para hacer frente no solo a las situaciones personales, sino también las situaciones laborales; todo ello con estrategias que les permita aprender a manejar las emociones, la ansiedad y la tensión laboral.

#### **10.4 OBJETIVO**

Elaborar un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout para el personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, mediante estrategias y medidas de prevención debidamente estructuradas de acuerdo a las necesidades del personal, que contribuya a manejar de mejor forma las situaciones de estrés y tensión en el trabajo y por ende con ello ayudar a su bienestar laboral.

## 10.5 MATRIZ DEL PLAN

### Tabla 17

*Matriz del Plan*

ÁREA DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>BIENESTAR PERSONAL</b>	1. Establecer el desarrollo de técnicas de relajación que contribuya a mejorar la salud física y mental del personal.	Producción efectiva en las funciones asignadas	Aumentar en un 80% el cumplimiento óptimo en las actividades	Las técnicas de relajación se realizarán en los mismos lugares de trabajo de acuerdo a los ejercicios expuestos en la Figura 17.	Corto plazo	Convocatoria al personal de salud
	2. Desarrollar técnicas de respiración para el estrés laboral del personal de salud.	Sensación de calma para un mejor desempeño	Incrementar en un 50% el bienestar laboral del personal	Las técnicas de respiración se realizarán en los mismos lugares de trabajo de acuerdo a los ejercicios expuestos en la Figura 16.	Corto plazo	Invitación al personal de salud
	3. Establecer la apertura de fichas psicológicas del personal de salud.	Estado psíquico del personal de salud	Fomentar en un 70% un mejor estado de la salud mental del personal	El Departamento de SSO será el encargada de realizar las fichas psicológicas. Se llevará a cabo el plan de motivación en el auditorio de la institución de acuerdo a las actividades de la Tabla 18.	Mediano plazo	Registro de seguimiento y verificación
<b>CLIMA LABORAL</b>	1. Diseñar estrategias que coadyuven a motivar al personal de salud.	Productividad del personal de salud	Aumentar en un 80% el rendimiento laboral del personal de salud		Largo plazo	Invitación al personal de salud

**TRABAJO EN EQUIPO**

<p>2. Charlas informativas y de sensibilización sobre el burnout laboral.</p>	<p>Concientización del personal de salud</p>	<p>Prevenir en un 70% que el personal de salud desarrolle niveles de burnout laboral</p>	<p>Las charlas informativas se realizarán en el auditorio y estarán a cargo de SSO de la institución.</p>	<p>Mediano plazo</p>	<p>Convocatoria al personal de salud</p>
<p>3. Proponer reuniones periódicas de trabajo, en donde se reconozca el trabajo del personal de salud.</p>	<p>Producción en el trabajo</p>	<p>Mejorar en un 80% el clima laboral entre el personal de salud</p>	<p>Las reuniones de trabajo se realizarán en el auditorio y estarán a cargo del Departamento de Talento Humano de la institución.</p>	<p>Corto plazo</p>	<p>Registro de asistencia</p>
<p>1. Promover un trato digno y una buena comunicación entre el personal de salud.</p>	<p>Cooperación del personal de salud</p>	<p>Lograr en un 50% una buena comunicación entre el personal de salud</p>	<p>El programa de relaciones humanas se realizará en el auditorio y estarán a cargo del SSO la institución.</p>	<p>Mediano plazo</p>	<p>Registro de asistencia</p>
<p>2. Plantear el desarrollo de pausas activas para el personal de salud.</p>	<p>Integración del personal de salud</p>	<p>Disminuir en un 70% la fatiga laboral e integrar al personal</p>	<p>Las pausas activas se realizarán en cada departamento y estarán a cargo de los jefes departamentales de las mismas de acuerdo a las Figuras 18 y 19.</p>	<p>Corto plazo</p>	<p>Invitación al personal de salud</p>

<b>PREVENCIÓN</b>	3. Planificar actividades físicas grupales, fuera del trabajo diario en el que se genere un espacio de compartir.	Incentivar el trabajo en equipo	Fortalecer en un 70% el trabajo en equipo entre los colaboradores	Salidas recreativas y caminatas ecológicas serán realizadas y supervisadas por el personal de Recursos Humanos como se detalla en la Tabla 19. El taller sobre el manejo del estrés laboral será impartida por SSO de la institución además de realizarse en el auditorio de la misma. El plan de capacitación se llevara a cabo en el auditorio de la institución y será impartido por los delegados de las diferentes entidades públicas de acuerdo a la Tabla 20.	Mediano plazo	Convocatoria al personal de salud
	1. Desarrollar un taller sobre el manejo del estrés laboral en situaciones emergentes.	Habilidades necesarias para afrontar el síndrome	Mejorar en un 50% la manera en la que el personal reaccione ante situaciones de estrés y tensión		Mediano plazo	Registro de asistencia
	2. Elaborar estrategias para capacitar de manera integral al personal de salud.	Eficiencia en el trabajo	Incrementar en un 80% el desempeño laboral del personal		Largo plazo	Registro de asistencia
	3. Proponer la evaluación anual del síndrome de burnout al personal de salud	Efectividad de la prevención del burnout	Disminuir en un 70% el riesgo que el personal desarrolle burnout laboral.	Fichas de evaluación	Largo plazo	Registro de seguimiento y verificación

Fuente: El Autor

## 10.6 DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

La presente investigación se realizó en el Hospital Isidro Ayora ubicado en la ciudad de Loja, es una institución de salud que cuenta con cuatro especialidades básicas: Gineco Obstetricia, Pediatría, Medicina Interna y Cirugía; lo que le permite contar con una amplia cartera de servicios a disposición de la ciudadanía en general. A partir de marzo 2020 con la emergencia sanitaria generada por la pandemia se amplió el área COVID, en donde las instituciones de salud han asumido grandes retos y cambios.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las entrevistas y encuestas que se aplicó al personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, se evidenció que tras la pandemia por COVID 19 el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout, debido a la sobrecarga de turnos, el estrés que se genera antes, durante y después de un turno de 24 horas, el riesgo de contagio de la enfermedad por el contacto con personas infectadas y principalmente el aislamiento total para cuidar el entorno familiar de cada uno de los colaboradores.

El personal de salud durante la pandemia se ha visto envuelto en altas situaciones de estrés laboral lo que conlleva a que pueda afectar a la salud de los trabajadores, por el hecho de trabajar bajo presión todos los días les desgasta, por ello es importante mejorar el estilo de trabajo en áreas críticas como lo son COVID y Unidad de Cuidados Intensivo (UCI), pues siempre es importante el mejoramiento de la calidad para el servidor y el paciente.

En este contexto, según la investigación realizada es trascendental para las instituciones de salud desarrollar planes con estrategias que contribuyan a mitigar los efectos del síndrome de burnout laboral y precautelar la salud psicoemocional y física del personal sanitario. De modo que, con adecuadas medidas preventivas, una vez aplicadas de forma correcta y acertada ayuden a mantener al personal de salud motivado y con interés en su trabajo con más seguridad y por supuesto con mejores resultados en cada función asignada.

## **10.7 DESARROLLO DE LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN**

### **1. ÁREA DE INTERVENCIÓN 1: Bienestar personal.**

#### **Objetivos**

1. Establecer el desarrollo de técnicas de relajación que contribuya a mejorar la salud física y mental del personal.
2. Desarrollar técnicas de respiración para el estrés laboral del personal de salud.
3. Establecer la apertura de fichas psicológicas del personal de salud.

#### **Metas**

1. Aumentar en un 80% el cumplimiento óptimo en las actividades.
2. Incrementar en un 50% el bienestar laboral del personal.
3. Fomentar en un 70% un mejor estado de la salud mental del personal.

#### **Indicadores**

1. Producción efectiva en las funciones asignadas.
2. Sensación de calma para un mejor desempeño.
3. Estado psíquico del personal de salud.

#### **Actividad**

1. Técnicas de relajación.
2. Técnicas de respiración.
3. Fichas psicológicas.

En esta actividad se aplicará técnicas de respiración y relajación, el ejercicio será realizado dentro de las áreas de UCI y COVID, se recomienda hacer antes y después de un procedimiento, en este caso se lo hará al terminar una cirugía o en su defecto en la intubación de los pacientes COVID.

Según Vranich (2010), psicóloga clínica y autora del libro “Breathe”, hablo sobre el uso de ejercicios de respiración para influir en la salud, Vranich enseña técnicas de respiración a bomberos y personas con profesiones de riesgo para que puedan controlar el estrés.

Figura 16

¿Medio en el que desean conocer los resultados de la investigación?

## Técnicas de respiración para disminuir el estrés



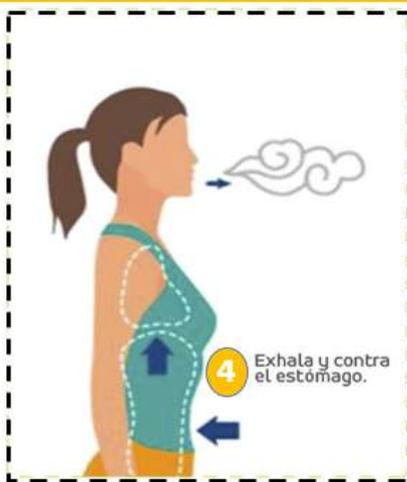
**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



**1** Inhala lenta y profundamente.

**2** Lleva el aire hasta el fondo de los pulmones.

**3** El abdomen se levanta.



**4** Exhala y contra el estómago.

**Belisa Vranich recomienda algunas técnicas de respiración:**

1. La respiración boca a nariz que comienza con tres respiraciones solo de boca (imita los bostezos).
2. Luego haz tres respiraciones en las que inhales por la boca y exhales por la nariz.
3. Por último, haz tres respiraciones inhalando y exhalando solo por la nariz. "Recibirás mucho oxígeno cuando bosteces", dice Vranich. "Y cuando cambias a la nariz, empiezas a obtener óxido nítrico, que es inherentemente relajante".

Fuente: <https://www.dentaltix.com/>

Por otra parte, los ejercicios de relajación muscular se pueden realizar utilizando los inmuebles de la oficina o lugar de trabajo, de manera que no es necesario contar con grandes espacios, solamente es necesario tener la mayor disposición de desarrollar los ejercicios. Entre algunos de sus beneficios se describen: sentir un alivio muscular, aumentar la elasticidad muscular y además lleva a que los empleados se motiven a practicar hábitos saludables mediante las prácticas recomendadas.

**Figura 17**

*Ejercicios para la relajación muscular*



*Fuente: <https://www.dentaltix.com/>*

## **2. ÁREA DE INTERVENCIÓN 2: Clima laboral.**

### **Objetivos**

1. Diseñar estrategias que coadyuven a motivar al personal de salud.
2. Charlas informativas y de sensibilización sobre el burnout laboral.
3. Proponer reuniones periódicas de trabajo, en donde se reconozca el trabajo del personal de salud.

### **Metas**

1. Aumentar en un 80% el rendimiento laboral del personal de salud.
2. Prevenir en un 70% que el personal de salud desarrolle niveles de burnout.
3. Mejorar en un 80% el clima laboral entre el personal de salud.

### **Indicadores**

1. Productividad del personal de salud.
2. Concientización del personal de salud.
3. Producción en el trabajo.

**Actividad**

1. Plan de motivación.
2. Charlas informativas.
3. Reuniones de trabajo.

Se desarrollará un plan anual de motivación, charlas informativas y reuniones periódicas de trabajo con el personal de salud del Hospital Isidro Ayora de las áreas de UCI y COVID, pues la motivación a los colaboradores es un factor fundamental en su nivel de satisfacción que se sientan felices y con realización personal. Entre las actividades dentro del plan de motivación se menciona reconocimiento por puntualidad, cumpleaños, mejor empleado del mes, celebraciones, entre otras. Por otra parte, es significativo que se tenga especial cuidado en tratar a los colaboradores de una manera cordial y cortés, averiguar lo que quieren y lo que les motiva, reconocer su colaboración y hacerles sentir que su labor es de gran importancia a la institución y a la sociedad en general.

**Tabla 18***Plan anual de motivación e incentivos para el personal del Hospital Isidro Ayora*

<b>Nº</b>	<b>Evento</b>	<b>Mes</b>	<b>Participantes</b>	<b>Costo</b>
1	Reconocimiento verbal por asistencia y puntualidad	Enero	Todo el personal de salud	Financiado por el Hospital
2	Celebración por el Día del Amor y la Amistad	Febrero	Todo el personal de salud	Financiado por el personal
3	Homenaje por el Día de la Mujer	Marzo	Personal femenino	Financiado por el personal
4	Reconocimiento por escrito al mejor empleado del mes	Abril	Todo el personal de salud	Financiado por el Hospital
5	Celebración por el Día de la Madre	Mayo	Personal femenino	Financiado por el personal
6	Celebración por el Día del Padre	Junio	Personal masculino	Financiado por el personal
7	Celebración de cumpleaños de todo el personal	Julio	Todo el personal de salud	Financiado por el personal
8	Reconocimiento por escrito al mejor empleado del mes	Agosto	Todo el personal de salud	Financiado por el Hospital
9	Actividades de Integración con todo el personal	Septiembre	Todo el personal de salud	Financiado por el personal
10	Reconocimiento por escrito al mejor empleado del mes	Octubre	Todo el personal de salud	Financiado por el Hospital
11	Reconocimiento verbal por mejorar su asistencia y permanencia en el trabajo	Noviembre	Todo el personal de salud	Financiado por el Hospital
12	Cena Navideña	Diciembre	Todo el personal de salud	Financiado por el personal

*Fuente:* El autor

### **3. ÁREA DE INTERVENCIÓN 3: Trabajo en equipo.**

#### **Objetivos**

1. Promover un trato digno y una buena comunicación entre el personal de salud.
2. Plantear el desarrollo de pausas activas para el personal de salud.
3. Planificar actividades físicas grupales, fuera del trabajo diario en el que se genere un espacio de compartir.

#### **Metas**

1. Lograr en un 50% una buena comunicación entre el personal de salud.
2. Disminuir en un 70% la fatiga laboral e integrar al personal.
3. Fortalecer en un 70% el trabajo en equipo entre los colaboradores.

#### **Indicadores**

1. Cooperación del personal de salud.
2. Integración del personal de salud.
3. Incentivar el trabajo en equipo.

#### **Actividad**

1. Programa de relaciones humanas.
2. Pausas activas.
3. Salidas recreativas y caminatas ecológicas.

El Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional seleccionara una persona dentro de las áreas de UCI y COVID para que planifique el programa de Relaciones Humanas; así mismo otra persona para que dirija y guie las pausas activas cada semana, el cual haga seguimiento a la ejecución adecuada de los ejercicios. El personal de salud debe estar cómodos y relajados al momento de iniciar con la actividad.

Las pausas activas, se realizarán en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y podrían durar aproximadamente 15 minutos, en los cuales los médicos detendrían su trabajo para realizar que estará supervisada por los jefes departamentales.

De esta manera, se recomienda establecer ejercicios para el cuello y para los brazos; pues es donde más se acumula la mayor tensión, que puede aparecer fácilmente por funciones rutinarias y sobrecarga de trabajo con turnos de más de 24 horas; frente a ello las pausas activas permiten prevenir el agotamiento emocional y además mantener los músculos sanos y flexibles.

Los ejercicios recomendados para el cuello, que se conoce comúnmente como nuca, es donde la tensión muscular más se siente si la persona esta estresada, y esta rigidez se tornan dolorosa. Algunos de los beneficios de realizar este tipo de ejercicios son: aumentar la flexibilidad, relajar los músculos y principalmente bajar la tensión.

**Figura 18**

*Ejercicios para el cuello*



Fuente: <https://www.cibermarketing.com/>

Los ejercicios se deben realizar movimientos en forma pausada y sin mayor esfuerzo para que la actividad cumpla con su fin. Entre los principales beneficios de los ejercicios en los brazos son: fortalece antebrazos, codos y hombros, relajar los músculos, disminuir la tensión y estirar los músculos.

**Figura 19***Ejercicios para los brazos*

*Fuente:* <https://www.tktbalance.com/>

En cuanto, a las salidas recreativas y caminatas ecológicas para el desarrollo de estas actividades se planificará cada cuatro meses en los fines de semana para que no se vean interrumpidas sus actividades en el Hospital. Las salidas recreativas contarán con juegos pre-deportivos o diferentes variaciones de deportes como indor, ecuavóley, básquet y postas. En este tipo de actividades se promueve la participación por el gusto de la actividad misma, además de ser una oportunidad para el desarrollo de la dimensión física y recreación. Además, este tipo de actividades constituyen un medio para fomentar el desempeño en equipo, la capacidad de relacionarse, la valoración de la cooperación, el respeto, la solidaridad y el liderazgo.

**Tabla 19***Programación general para las actividades recreativas*

Nº	PROGRAMACIÓN	RECURSOS	HORA	COSTO
1	Saludo de bienvenida	Lugar para la actividad: parque, sendero, centro recreacional, etc.	10 min	Financiado por el Hospital
2	Dinámica de presentación	Recursos humanos: (Responsable de la actividad).	10 min	Financiado por el Hospital
3	Exposición (Tema a conveniencia)	Material informativo.	20 min	Financiado por el Hospital
4	Juegos pre-deportivos, juego de postas y obstáculos	Pelotas de básquet, indor, botellas vacías, hulas-hulas.	90 min	Financiado por el personal
5	Hidratación	Lugar de la actividad	10 min	Financiado por el personal
6	Relajación: Ejercicios respiratorios	Recursos humanos: ( Responsable de la actividad).	15 min	Financiado por el Hospital
7	Refrigerio	Sanduches, frutas, jugos ( elección de los participantes)	15 min	Financiado por el personal
8	Cierre de la actividad	Recursos humanos: (Responsable de la actividad).	10 min	Financiado por el Hospital
<b>TOTAL</b>			<b>3 horas</b>	

*Fuente:* El autor

#### **4. ÁREA DE INTERVENCIÓN 4: Prevención.**

##### **Objetivos**

1. Desarrollar un taller sobre el manejo del estrés laboral en situaciones emergentes.
2. Elaborar estrategias para capacitar de manera integral al personal de salud.
3. Proponer la evaluación anual del síndrome de burnout al personal de salud

##### **Metas**

1. Mejorar en un 50% la manera en la que el personal reaccione ante situaciones de estrés y tensión.
2. Incrementar en un 80% el desempeño laboral del personal.
3. Disminuir en un 70% el riesgo que el personal desarrolle burnout laboral.

##### **Indicadores**

1. Habilidades necesarias para afrontar el síndrome.
2. Eficiencia en el trabajo.
3. Efectividad de la prevención del burnout.

##### **Actividad**

1. Taller sobre el manejo del estrés laboral.
2. Plan de capacitación.
3. Fichas de evaluación

En esta actividad participarán todo el personal de las áreas de UCI y COVID. Los temas a tratarse en las capacitaciones serán de acuerdo a los requerimientos del personal, con una duración de una hora aproximadamente. En referencia al taller se organizará en un horario adecuado para el personal de salud en donde no se vean interrumpidas sus actividades.

## **Proceso del taller sobre el manejo del estrés para el Hospital Isidro Ayora**

- 1. Planificar los pasos del taller:** será desarrollado de la siguiente manera:
  1. Introducción
  2. Presentación de tema
  3. El contenido del taller
  4. Interacción con el personal de salud
  5. Conclusiones
- 2. Determinar las necesidades para dictar el taller:** actualmente con la situación de la emergencia sanitaria es trascendental el desarrollar planes de prevención y manejo adecuado del estrés laboral, para lo cual se planificará trimestralmente talleres dirigidos principalmente al personal de primera línea como es las áreas de UCI y COVID.
- 3. Seleccionar los temas del taller:** entre los temas a tratarse se detalla los siguientes: definición de estrés y burnout, causas y efectos, entrenamiento asertivo, prevención y manejo adecuado de técnicas.
- 4. Establecer las metas del taller:** que el personal de salud tenga un buen desempeño laboral y calidad de vida.
- 5. Tener el grupo a quienes se va a dictar el taller:** se dictará al personal de salud de las áreas de UCI y COVID del Hospital Isidro Ayora.
- 6. Establecer fecha, horario, lugar y duración para el taller:** en esta última fase del proceso del taller, la Responsable de Salud y Seguridad Ocupacional planificara los horarios y fechas en las que se efectuaran los talleres, de tal manera que no interfiera con las labores de cada uno de los colaboradores. La actividad se realizará en el auditorio de la institución.

Figura 20

Proceso de taller sobre el manejo del estrés



Fuente: El Autor

Finalmente, se elaborará un plan de capacitación con los cursos a dictarse en relación a las principales necesidades de la institución a través de un análisis interno entre todos los colaboradores del Hospital. Así mismo, se realizará convenios con empresas que brinden ofertas de cursos de capacitación. La planificación es de vital importancia, para ello se organizará la capacitación anual de los cursos, en la que se distribuirán las fechas y horarios más convenientes para el personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja

**Tabla 20***Plan anual de capacitación para el personal de salud del Hospital Isidro Ayora*

N°	Curso	Conferencista	Duración	Participantes	Tipo de:		Costo
					Asistencia	Aprobado	
1	El síndrome de burnout y sus medidas de prevención	Delegado del Ministerio de Salud Pública	2 horas	Todo el personal de salud	X	X	Convenio con el Ministerio de Salud Pública
2	Manejo y control de pacientes con enfermedades críticas	Delegado del Ministerio de Salud Pública	2 horas	Personal de enfermería	X	X	Convenio con el Ministerio de Salud Pública
3	La tanatología y su tratamiento	Delegado de la Cruz Roja	1 hora	Todo el personal de salud	X		Convenio con la Delegación Cruz Roja de Loja
4	Técnicas individuales de afrontamiento	Delegado del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	2 horas	Personal de enfermería	X	X	Convenio con la Delegación ECU 911 Loja
5	Bienestar y desempeño laboral	Delegado de la Cámara de Comercio de Loja	1 hora	Todo el personal de salud	X		Financiado por el Hospital
6	Motivación personal	Delegado de la Cámara de Comercio de Loja	1 hora	Todo el personal de salud	X		Financiado por el Hospital

*Fuente:* El autor

## 10.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 21

*Cronograma de actividades - plan síndrome de burnout*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT													
Actividades	Responsable	TIEMPO – MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Técnicas de relajación	Responsable SSO HIAL		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Técnicas de respiración	Responsable SSO HIAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Fichas psicológicas	Responsable SSO HIAL	X						X					
1. Plan de motivación	Responsable SSO HIAL	X								X			
2. Charlas informativas	Responsable SSO HIAL			X						X			
3. Reuniones de trabajo	Responsable SSO HIAL	X				X				X			
1. Programa relaciones humanas	Responsable SSO HIAL				X						X		
2. Pausas activas	Responsable SSO HIAL	X		X		X		X		X		X	
3. Salidas recreativas, caminatas ecológicas	Responsable SSO HIAL		X						X				
1. Taller sobre el manejo del estrés laboral	Responsable SSO HIAL	X						X					
2. Plan de capacitación	Responsable SSO HIAL	X											
3. Fichas de evaluación	Responsable SSO HIAL	X											

Fuente: El autor

## 10.8 PRESUPUESTO

Todo plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, sino más bien del compromiso de las autoridades y directivos de las instituciones involucradas, en este caso el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

El presupuesto estimado para la ejecución del presente plan es de 615,36. Cabe indicar que el financiamiento del mismo, al ser una institución pública una parte estará financiado por el Hospital y otra parte por el personal en el caso de celebraciones y actividades de recreación. En relación, a la descripción de cómo se ha de invertir se explica en la siguiente tabla.

**Tabla 22**

*Presupuesto anual – plan síndrome de burnout*

<b>PRESUPUESTO ANUAL – PLAN SÍNDROME DE BURNOUT</b>	
<b>ÁREA DE INTERVENCIÓN 1:</b> Bienestar personal.	
- Material de apoyo (copias de los ejercicios a realizar)	\$ 55,12
- Afiches de los ejercicios	
<b>ÁREA DE INTERVENCIÓN 2:</b> Clima laboral.	
- Incentivos	\$ 180,00
- Celebraciones	
- Material para charlas informativas	
- Material para reuniones de trabajo	
<b>ÁREA DE INTERVENCIÓN 3:</b> Trabajo en equipo.	
- Evento de relaciones humanas	
- Copias de ejercicios pausas activas	\$ 60,24
- Pelotas de básquet, indor	
- Botellas vacías	
<b>ÁREA DE INTERVENCIÓN 4:</b> Prevención.	
- Capacitadores	
- Material audiovisual (computador, infocus)	\$ 320,00
- Material de apoyo (copias, carpetas)	
- Fichas de evaluación	
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>\$ 615,36</b>

*Fuente:* El autor

## 10.9 CONCLUSIONES

- El presente plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19, cuenta con estrategias de prevención, acordes a las necesidades y requerimientos del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.
- Las estrategias preventivas mencionadas durante la elaboración del plan son factibles de ser aplicadas a nivel institucional con el fin de prevenir y mantener un índice bajo del síndrome de desgaste profesional o bien conocido como síndrome de burnout laboral.
- A través de las estrategias preventivas planteadas en este plan, se puede concluir que el síndrome de burnout laboral son condiciones que pueden ser solucionadas de manera efectiva y duradera a través de su aplicación oportuna, con la colaboración del personal de salud y esfuerzo en conjunto con los directivos del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

## 10.10 RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar el plan de prevención propuesto para el personal de salud dentro de las áreas UCI y COVID, realizar una evaluación periódica con una frecuencia anual con el fin de establecer nuevas estrategias para la prevención del burnout o continuar con la ejecución las mismas estrategias de prevención.
- Dar a conocer a los directivos correspondientes del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, las estrategias preventivas de este plan para que se tomen las acciones y medidas que le permita al personal de salud, cambiar ciertas variables personales y de estilo de vida del sujeto que influyan en el ambiente laboral del proceso de desarrollo del síndrome de burnout.
- Finalmente, se recomienda este plan como una guía a través del cual el personal de salud pueda mejorar su calidad y nivel de vida; y con ello fomentar la promoción de la salud psicoemocional y el autocuidado para la prevención de posibles complicaciones a nivel personal y laboral, que pueden terminar afectando la atención y el cuidado brindado a los pacientes.

## 10.11 BIBLIOGRAFÍA

- Castellanos, M., Moreno, F., Flórez, E., Pérez, O., & Vega, Y. (2017). *Diseño e implementación del plan estratégico con un programa de pausas laborales activas para los empleados de la Registraduría de Villavicencio para la mejora ctnua de la salud ocupacional*. Barcelona: Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD.
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Quituisaca, C. A. (2019). *Recreación laboral y burnout en los trabajadores del Hospital del Adulto Mayor (HAIAM)*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Valarezo, A. (2017). *Técnicas de relajación para combatir el estrés laboral*. Obtenido de Noticias UTPL: <https://noticias.utpl.edu.ec/tecnicas-de-relajacion-para-combatir-el-estres-laboral>
- Vranich, B. (2010). *Breathe*. New York: Ed. Hay House UK.

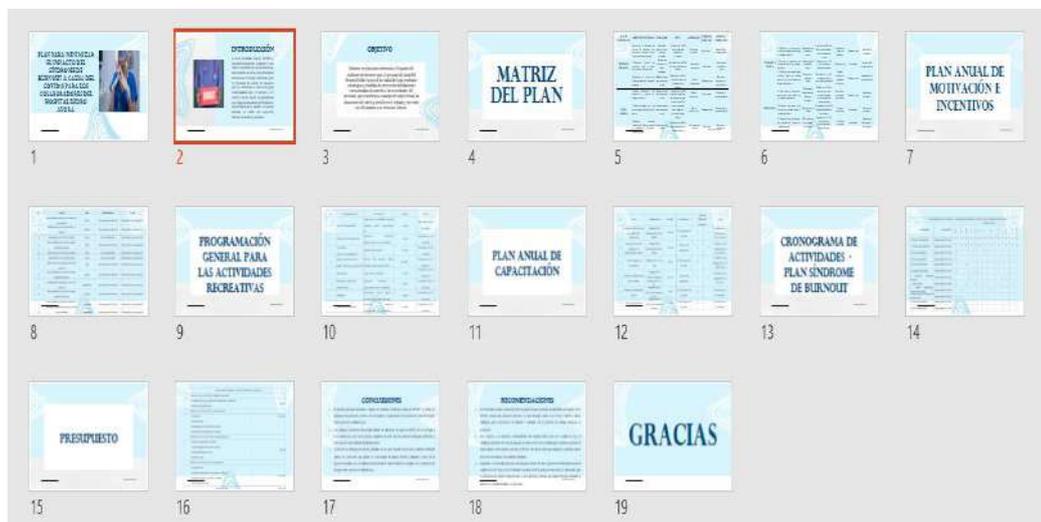
## 10.12 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

La socialización se la acordó en el departamento de salud y seguridad ocupacional, en atención de recepción de los parámetros de bioseguridad en el Hospital Isidro Ayora a la responsable del área Dra. Yadira Luzuriaga, donde se presentó el material en digital y argumento las acciones a sugerida a implementar sobre el trabajo realizado en el periodo comprendido desde marzo, abril y mayo del presente año en la institución de salud Hospital Isidro Ayora Loja.

## 10.13 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

**Figura 21**

*Diapositivas utilizadas en la socialización*



*Fuente:* El autor

## 10.14 ENTREGA DE RESULTADOS

Los resultados se entregaron en referencia a la investigación para implementar el plan de mejora dentro de la institución para minimizar afectación del síndrome de Burnout en el personal de la institución.

## 11 CONCLUSIONES

- La recopilación bibliográfica permitió conocer los conceptos, factores de riesgo, síntomas, consecuencias, medidas, estrategias de prevención, entre otros, acerca del síndrome de burnout; pues muchas de las veces se desconoce el tema, razón por la cual no se pone énfasis en controlar y desarrollar estrategias que permitan minimizar el impacto del síndrome de burnout laboral en las organizaciones.
- Se evidenció que tras la pandemia por COVID 19 el personal de salud del Hospital Isidro Ayora que trabaja directamente en primera línea como son las áreas de UCI y COVID, se han visto totalmente afectados debido a la sobrecarga de turnos, el estrés que se genera antes, durante y después de un turno y el riesgo de contagio, lo que trae consigo una serie de consecuencias negativas a su salud en general.
- Se diseñó un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout con estrategias y actividades de prevención debidamente estructuradas de acuerdo a las necesidades del personal de salud que labora en el Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja. Es de vital importancia, que los colaboradores en general cuenten con planes preventivos, una adecuada orientación profesional y capacitación.
- La socialización sobre el plan de para minimizar el impacto del síndrome de burnout se llevó a cabo de manera in situ hacia el personal responsable de Seguridad y Salud Ocupacional del Hospital Isidro Ayora la cual proporcionó información importante acerca de cómo disminuir el impacto del síndrome de burnout en el personal operativo y administrativo de la institución.
- Las entrevistas evidenciaron que el personal en mención significativamente se encontró desprovisto de información en cuanto al manejo de cómo sobrellevar una pandemia de la magnitud en la cual se encontró inmerso, por otra parte, las opiniones de los entrevistados fueron similares en cuanto a la presencia de estrés laboral por la crisis sanitaria.

## 12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar investigaciones de este tipo con el fin de que las personas conozcan sobre esta problemática que por desconocimiento no le dan el tratamiento oportuno, de tal manera que se haga conciencia en directivos y colaboradores sobre las consecuencias que puede traer consigo y con ello también promover en el personal de salud la importancia de la prevención del burnout laboral
- Que se diseñen políticas de control y seguimiento al personal de salud del Hospital Isidro Ayora acerca del burnout laboral, ya que, por el grado de complejidad y responsabilidad con los pacientes y la sociedad, es casi nulo que el personal de salud no se vea afectado. Por ello, es necesario que las instituciones involucradas fomenten estilos de vida saludables, actividades recreativas, así como también oportunidades de capacitaciones continuas para tratar esta problemática que hoy en día tras la pandemia se ve envuelto el sistema de salud.
- Se recomienda aplicar el plan propuesto para minimizar el impacto del síndrome de burnout laboral del personal de salud del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, con el fin de prevenir y detectar a tiempo dicho síndrome, lo cual les permita manejar de mejor forma las situaciones de estrés y tensión en el trabajo y por ende con ello ayudar a su bienestar laboral. Finalmente, es importante mencionar que el presente plan es factible y viable de realizar.
- Al personal encargado de tratar la salud mental dentro del Hospital Isidro Ayora acoger las medidas expuestas en el plan para minimizar el impacto del síndrome en los empleados y trabajadores sanitarios de esta casa de salud.

### 13 BIBLIOGRAFÍA

- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8).
- Barba, J. J. (2019). *Desgaste profesional y bienestar psicológico en docentes universitarios. Estudio descriptivo correlacional*. Ambato: Universidad Católica del Ecuador.
- Betancur, A. G. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 184-192.
- Caichug, D. C. (2018). *Estrategia de un taller proyectual como metodología de enseñanza-aprendizaje en la carrera de Diseño*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 45-60.
- Carlin, M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Journal Research*, 23-26.
- Casique, A., & López, F. (2014). Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) en una institución del sector salud. *Acta Universitaria*, 24(1), 81-86. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41648308008.pdf>.
- Castellanos, M., Moreno, F., Flórez, E., Pérez, O., & Vega, Y. (2017). *Diseño e implementación del plan estratégico con un programa de pausas laborales activas para los empleados de la Registraduría de Villavicencio para la mejora ctnua de la salud ocupacional*. Barcelona: Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD.
- Chávez, C. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Innova Research Journal*, pp. 77-95. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n9.2016.55>.

- Erazo, A. (2018). *Estrategias administrativas de afrontamiento para mitigar el síndrome de burnout en el personal médico del Hospital IESS Latacunga*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte, P. (2000). *Psicología*. Obtenido de El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención: <http://www.psicologia.com/articulos/ar-pgil.htm>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., & Farias, F. (2006). Síndrome de burnout. *Rev. Arch. Neurocién. México*, 305- 309.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill, 6ª ed.
- Jiménez, B. S. (2011). Síndrome de Burnou. *Revista Enfermería Castillo y León*, 13-24.
- Juárez, B. (2020). *Burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente*. Obtenido de Factor Capital Humano: <https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/05/07/2020>
- Leiter, M. P. (2015). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 123-44.
- López, R. P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martinez, M., & Guerra, P. (2010). Síndrome de Burnout: El riesgo de ser un profesional de ayuda. *Salud y Cambio. Revista Chilena de Medicina Social*, 23- 45.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. SANDERS, G. y SULLS, J. : (Eds.) Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition Palo Alto*. California: University of California.
- Medina, J., Ospina, T., & Johnatan, S. (2020). *Consecuencias del síndrome de burnout en profesionales de la salud con las nuevas formas de trabajo*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ministerio de Salud Pública, M. (2020). *Hospital General Isidro Ayora*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/hospital-general-isidro-ayora/>
- Munari, B., & Gili, G. (1983). *Cómo nacen los objetos. Apuntes para una metodología proyectual*. Barcelona: Pearson.
- Olivares, V. (2016). Laudatio: Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(48). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.
- Ordóñez, I. J. (2020). *Salud mental y salud ambiental. Una visión prospectiva*. Informe SESPAS: Gaceta Sanitaria.
- Quituisaca, C. A. (2019). *Recreación laboral y burnout en los trabajadores del Hospital del Adulto Mayor (HAIAM)*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647> .
- Ruiz, M. (2020). *El coronavirus, declarado oficialmente como pandemia por la OMS*. Obtenido de Gaceta Médica: <https://gacetamedica.com/politica/el-coronavirus-declarado-oficialmente-como-pandemia-por-la-oms/>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), pp. 119-124.

Sánchez, A. (2001). El método hermenéutico aplicado a un nuevo Canon: hacia la autorización de la producción escrita de los estudiantes de inglés . *CAUCE, Revista de Filología y su Didáctica*, 24, 295-323.

Vranich, B. (2010). *Breathe*. New York: Ed. Hay House UK.

Zanatta, A., & Lucca, S. (2015). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de un hospital pediátrico oncohematológico. *Revista de Escola de Enfermagem da USP*, 49 (2), 253-258. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420150000200010>.

## 14 ANEXOS

### 14.1 PRESUPUESTO

#### 14.1.1 Recursos humanos

- Director de Titulación
- Estudiante
- Hospital Isidro Ayora

#### 14.1.2 Recursos materiales

- Herramientas tecnológicas: computadora-teléfono celular
- Servicio de internet
- Material de apoyo
- Libros
- Diccionarios

#### 14.1.2 Recursos financieros

Se entiende como presupuesto al cálculo monetario anticipado para la ejecución de un proceso investigativo en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo.

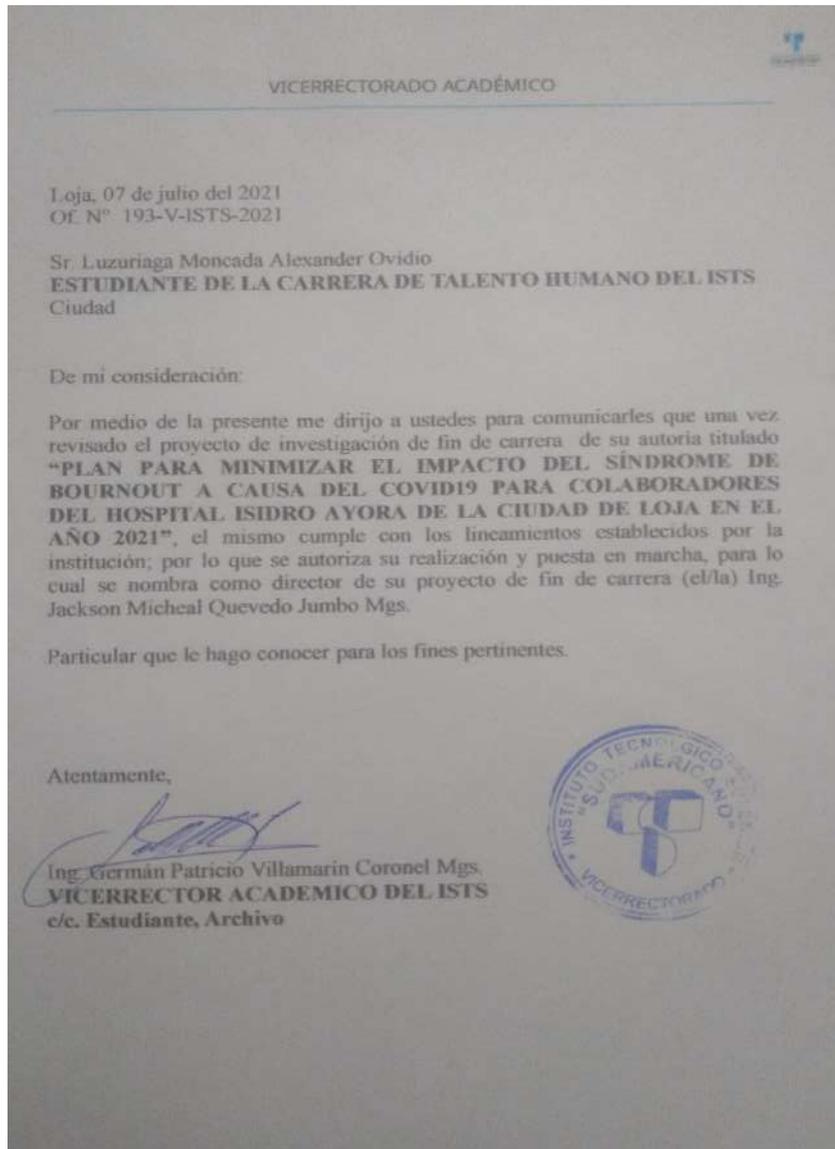
**Tabla 23**

*Presupuesto*

Rubros	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
<b>Recurso material y tecnológico</b>				
Computadora	Unidad	1	645,00	645,00
CD de datos	Unidad	2	1,50	3,00
Fotocopias	Hojas	78	0,02	1,56
Impresiones	Hojas	200	0,10	20,00
Anillado	Unidad	3	4,50	13,50
Suministros de oficina	Unidad	1	12,00	12,00
Empastado	Unidad	2	15,00	30,00
Internet	Mensual	6	22,40	134,40
<b>Servicios varios</b>				
Transporte	Unidad	1	60,00	60,00
Alimentación	Valor total	1	50,00	50,00
Productos finales	Varios	1	15,00	15,00
Imprevistos	Unidad	1	30,00	30,00
<b>TOTAL</b>				<b>1014,46</b>

*Fuente:* El autor



**14.2 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO**

### 14.3 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Loja, 27 de abril de 2021

Dr. Robert Salcedo Cuadrado  
GERENTE  
**Hospital Isidro Ayora, Loja**  
Presente. -

De nuestra consideración:

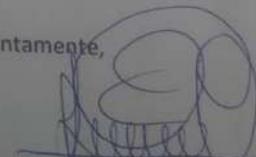
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado " **PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021** ", el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

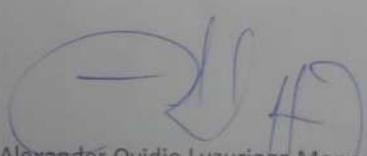
Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante **Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada** con C.I **1103749063**, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,



**Ing. Jackson Quevedo**  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**



**Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada**  
**ESTUDIANTE RESPONSABLE**



**Dr. Robert Salcedo**

**GERENTE  
HOSPITAL ISIDRO AYORA, Loja**

En atención a solicitud presentada por el Sr. Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada con cédula de ciudadanía Nro.1103749063, se autoriza proceder con el inicio y desarrollo de la investigación del "PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DEL COVID 19 PARA LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021" previo obtención de titulación en la carrera de gestión de talento humano y se den las facilidades necesarias, acceso a la información que requiera el estudiante del **Instituto Superior Tecnológico Sudamericano** requiera para dicho fin, aportando principalmente de la mejor manera con datos importantes que aporten para mejoramiento laboral del personal del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

Por lo tanto y con lo descrito como antecedente en este documento, en honor a la verdad autorizo el uso de este documento en los trámites que al interesado convenga.

Loja, 27 abril del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Salcedo', is written over a dotted line.

**Dr. Robert Salcedo**  
**Gerente Hospital Isidro Ayora, Loja**

## 14.4 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO


**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

**HOSPITAL ISIDRO AYORA**

**Dra. Yadira Luzuriaga**  
**Responsable de Salud y seguridad Ocupacional**

**HOSPITAL ISIDRO AYORA, Loja**

**CERTIFICO:**

Que el Sr. Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada con cédula de ciudadanía Nro.1103749063, realizó la socialización en el departamento de SSO HIAL de la institución exclusivamente por temas de seguridad y evitar aglomeraciones dentro de la institución acatando normas de BIO – SEGURIDAD sobre el tema “ Plan para minimizar el impacto del síndrome burnout a causa de Covid – 19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja con personal SSO HIAL cumpliendo la antes mencionada actividad que se efectuó con responsabilidad , eficiencia y principalmente aportando de la mejor manera para mejoramiento laboral del personal sanitario en referencia a minimizar el impacto de síndrome burnout a causa de Covid – 19 .

Por lo tanto y en atención a lo que antecede en este documento, informo en honor a la verdad y autorizo el uso de este documento en los trámites que al interesado convenga.

Loja, 27 agosto del 2021

  
**Dra. Yadira Luzuriaga**  
**Responsable SSO Hospital Isidro Ayora, Loja**



## 14.5 ENCUESTA APLICADA



### ENCUESTA AL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL ISIDRO AYORA BASADO EN EL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTARIO (MBI)

Estimado(a) reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. La presente encuesta tiene como propósito desarrollar un trabajo de investigación de carácter académico, por lo cual le solicitamos muy comedidamente su colaboración respondiendo la siguiente encuesta estructurada bajo el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que tiene como finalidad desarrollar el estudio denominado **“Plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID19 para colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja en el año 2021”**.

#### Instrucciones:

- Los resultados de esta encuesta serán manejados con absoluta confidencialidad.
- Señale según el nivel de frecuencia con que siente los enunciados, de acuerdo al siguiente parámetro:

Por favor, señale teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo número de veces y 5 el máximo.

#### 1. ¿Cuál es su género?

- |            |        |
|------------|--------|
| Masculino  | (    ) |
| Femenino   | (    ) |
| No definir | (    ) |

**2. ¿Cuál es su edad?**

- 0 - 20 ( )  
21 - 40 ( )  
41 - 60 ( )  
Más de 61 ( )

**3. ¿En qué área del hospital labora?**

- Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) ( )  
COVID ( )

**4. ¿Se siente emocionalmente agotado o cansado al final de la jornada de trabajo?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**5. ¿Representa un esfuerzo y le produce estrés trabajar directamente con mucha gente todo el día, siente que le está desgastando?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**6. ¿Considera que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, se ha vuelto más insensible desde que ejerce esta profesión?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**7. ¿Ha existido situaciones en que no le preocupa lo que les ocurre a los pacientes?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**8. ¿Cree que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**9. ¿Cree que está influyendo positivamente su trabajo en la vida de las personas?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**10. ¿Se siente con mucha energía en su trabajo?**

- Nunca ( )  
Pocas veces al año ( )  
Pocas veces al mes ( )  
Una vez a la semana ( )  
Todos los días ( )

**11. ¿Conoce usted si en el hospital se aplica algún tipo de planificación para evitar que el personal de salud presente el síndrome de burnout?**

- Si ( )  
No ( )

**12. ¿Considera oportuno la implementación de un plan de para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del hospital?**

Si ( )

No ( )

**13. ¿Indique por qué medio le gustaría conocer los resultados de la presente investigación?**

Prensa ( )

Radio ( )

Televisión ( )

Internet / Redes sociales ( )

**Gracias por su colaboración**

## 14.6 ENTREVISTA APLICADA



### ENTREVISTA

Estimado(a) reciba un cordial saludo de parte de la carrera de la Tecnología de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. El motivo de la presente es solicitarle de la manera más comedida la aplicación de una entrevista con preguntas abiertas con el fin de levantar información para el proyecto de la investigación denominado **“Plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID19 para colaboradores del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja en el año 2021”**.

**Datos informativos:**

**Nombres y apellidos:** .....

**Cargo o responsabilidad en la organización:** .....

1. **¿Considera que actualmente tras la pandemia el personal de salud que trabaja directamente en primera línea muestra un alto riesgo de presentar el síndrome de burnout?**

.....  
 .....  
 .....

2. **¿De qué manera se ha visto afectado el personal de salud por la tensión laboral generada con la emergencia sanitaria?**

.....  
 .....  
 .....

**3. ¿En el Hospital Isidro Ayora se aplica algún tipo de planificación para mitigar los efectos del burnout laboral?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿Considera importante que los hospitales cuenten con adecuadas estrategias de prevención y tratamiento para el burnout?**

.....  
.....  
.....

**5. ¿A su criterio, cree oportuno la implementación de un plan para minimizar el impacto del síndrome de burnout a causa del COVID 19 para los colaboradores del Hospital Isidro Ayora?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Considera que con estas medidas de prevención y tratamiento adecuado se puede mejorar la salud psicoemocional del personal de salud y por ende su calidad de vida?**

.....  
.....  
.....

**Gracias por su colaboración**

## 14.7 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

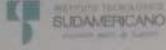
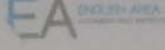
**Tabla 25**

*Plan de capacitación*

<b>Fecha</b>	<b>Herramienta utilizada</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Contenido socializado</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Observaciones</b>
7 de agosto 2021	In situ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saludo y presentación de la temática</li> <li>● Exposición de la propuesta de acción por medio del material realizado</li> <li>● Respuesta a las interrogantes planteadas</li> <li>● Agradecimiento y despedida</li> </ul>	Presentar el plan de acción realizado con el fin de minimizar los efectos que ocasiona el síndrome de burnout al personal sanitario del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja	Síndrome de burnout	Sábado	14:00 a 15:00	Los participantes de la socialización quedaron muy satisfechos por la información brinda, razón por la cual expresaron sus felicitaciones y agradecimientos por lo expuesto.

*Fuente:* El autor

## 14.8 CERTIFICADO DE ABSTRACT


CERTE N° 017-RH-ISTS-2021  
 Loja, 09 de Octubre del 2021

El suscrito, Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo - **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

**CERTIFICA:**

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del Señor, **LUZURIAGA MONCADA ALEXANDER OVIDIO**, estudiante en proceso de titulación periodo abril - noviembre 2021 de la carrera de **TALENTO HUMANO**, está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

*Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.*

*English is a piece of cake.*



Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo.  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**  
 CHECKED BY  
 Lic. Ricardo Herrera  
 ENGLISH TEACHER  
 DATE

## 14.9 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

### FASE 1



**FASE 2**



### TALLER SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS



Proporciona habilidades para manejar de mejor manera el estrés y la tensión.

### PLAN DE CAPACITACIÓN

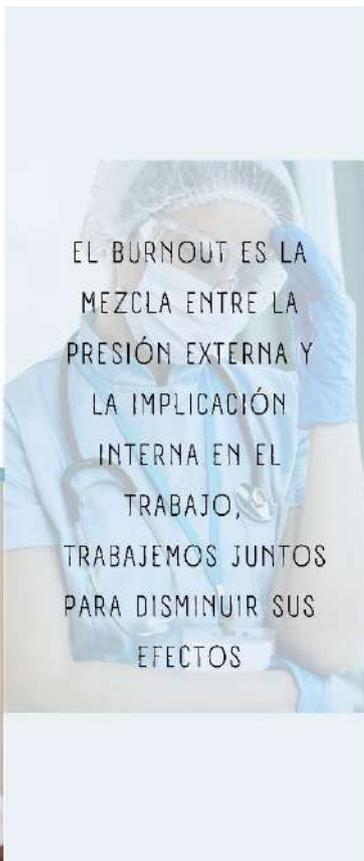
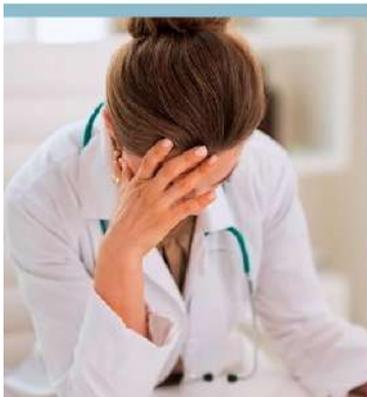
Incrementa la eficiencia y la eficacia del personal.



### FICHAS DE EVALUACIÓN



Permiten mantener un seguimiento para conocer que tan propenso es que el personal desarrolle burnout



EL BURNOUT ES LA MEZCLA ENTRE LA PRESIÓN EXTERNA Y LA IMPLICACIÓN INTERNA EN EL TRABAJO, TRABAJEMOS JUNTOS PARA DISMINUIR SUS EFECTOS



HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA



Ministerio de Salud Pública

## PLAN PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Autor:  
Alexander Ovidio Luzuriaga Moncada

Director:  
Ing. Jackson Quevedo Mgs.

Loja, Octubre 2021

A nivel mundial con la COVID-19 las instituciones de la salud se han visto envueltas en situaciones con alta tensión laboral, presentándose así nuevos retos que afrontar para el personal de salud. De manera que se enfrentan a nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés. Por lo tanto, es prioritario que organismos afines defiendan la importancia de la salud y bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales.

### ¿QUÉ ES EL SINDROME DE BURNOUT?

Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado.



### PROGRAMA DE RELACIONES HUMANAS



Promueve un trato digno, buena comunicación y cooperación entre el personal.

### PAUSAS ACTIVAS

Disminuyen la fatiga laboral y permiten la integración del personal



### SALIDAS RECREATIVAS



Fortalecen el trabajo en equipo.

## ACTIVIDADES PARA DISMINUIR EL SINDROME DE BURNOUT

### TÉCNICAS DE RELAJACIÓN



Aumentan la efectividad en las funciones asignadas.

### MOTIVACIÓN



Las estrategias de motivación elevan el rendimiento laboral.

### TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN

Proporcionan calma e incrementan el bienestar laboral.



### CHARLAS INFORMATIVAS



Concientizan y minimizan los niveles de burnout.

