Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Fecha: 31 julio 2024

Maestría en Administración pública

Artículo de investigación aplicada

Factores laborales y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador.

ANDHIS ALFREDO GAMBOA REQUEN

a. andhis.gamboa@uees.edu.ec
b. Licenciado en ciencias de la educación especialidad historia y geografía. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeralda, Ecuador.

MARIA ELENA GODOY ZUÑIGA

a. mariaegodoy@uees.edu.ec
b. Magister en diseño y evaluación de modelos educativos. Universidad Empresarial Tecnológica de Guayaquil, Ecuador.

Palabras clave

Factores laborales, calidad de vida laboral, síndrome de burnout

Clasificación JEL

Resumen:

La investigación se centró en determinar la relación entre los factores laborales y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout entre el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación aplicada de corte transversal, se aplicó una encuesta a 25 funcionarios administrativos. Los resultados mostraron una relación significativa entre los factores laborales y la calidad de vida laboral, respaldada por un análisis estadístico que reveló un p-valor menor a 0,05, indicativo de una asociación relevante. Se destacan varios aspectos clave de los hallazgos: aproximadamente el 68% de los encuestados consideró adecuada la cantidad de trabajo asignada diariamente, aunque un 20% expresó desacuerdo. En términos de equilibrio entre la vida laboral y personal, el 52% de los participantes percibió que su carga de trabajo permitía mantener un equilibrio adecuado. Estos resultados subrayan la importancia de gestionar

eficazmente los factores laborales para mejorar la calidad de vida laboral y prevenir el síndrome de burnout entre el personal administrativo en entornos médicos de primer nivel.

Key words
Work factors, quality of work life, burnout syndrome

JEL Clasification

Abstract:

The research focused on determining the relationship between work factors and quality of work life in burnout syndrome among the administrative staff of a first level medical unit in Guayaquil, Ecuador. Using a quantitative approach and a cross-sectional applied research design, a survey was applied to 25 administrative staff. The results showed a significant relationship between work factors and quality of work life, supported by a statistical analysis that revealed a p-value of less than 0.05, indicative of a relevant association. Several key aspects of the findings stand out: approximately 68% of respondents considered the amount of work assigned daily to be adequate, although 20% expressed disagreement. In terms of work-life balance, 52% of participants perceived that their workload allowed them to maintain an adequate balance. These results underscore the importance of effectively managing work factors to improve the quality of work life and prevent burnout syndrome among administrative staff in first-level medical settings.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática que afecta a numerosos profesionales en la actualidad y puede tener un impacto significativo en su satisfacción laboral. Los trabajadores de la salud son los más expuestos al estrés laboral debido a las condiciones de trabajo, según la OIT, Lauracio y Lauracio, (2020) el síndrome de Burnout (SB) ha suscitado mucho interés en los últimos años, sobre todo en el ámbito psicológico, Soriano (2021) señala que es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la exposición crónica al estrés laboral.

En el contexto de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS) , la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de los Estados Americanos, se ha observado que el síndrome de burnout está estrechamente relacionado con el estrés laboral y puede afectar la salud y el bienestar de los empleados. Además, puede disminuir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral, y aumentar el ausentismo, la rotación de empleados y la jubilación anticipada (Rodríguez y Huapaya, 2021)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), los trabajadores constituyen cerca del 50% de la población mundial y son el motor del desarrollo económico y social de los países. Entre los riesgos laborales que enfrentan los empleados se encuentran factores de riesgo psicosociales como: la violencia en el trabajo, el estrés y el burnout, los cuales están cobrando cada vez más importancia en los países desarrollados, países en desarrollo y los que están en transición (Brown y Mantilla, 2021). Por lo tanto, es importante velar por su salud, especialmente si están en riesgo en el lugar de trabajo.

La problemática de este estudio radica en que el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador, está experimentando un alto nivel de agotamiento emocional y sobrecarga. Esta situación afecta su salud mental, provocando diversos trastornos. (Martínez y Tesillo, 2018). Según Méndez y et al., (2019) la investigación realizada identifica varios factores psicosociales que contribuyen al agotamiento y la sobrecarga laboral, situación que se intensificó con la pandemia de Covid-19 en 2020, resultando en agotamiento, fatiga y otros síntomas relacionados (Haro y Villalobos, 2022). La hipótesis del estudio plantea que los factores laborales influyen en el síndrome de burnout del personal administrativo de esta unidad médica.

Además, la Red Mundial de Salud Ocupacional ha identificado factores de riesgo ocupacional que impactan negativamente en la salud, seguridad, bienestar y calidad de vida laboral (Tabares y Martínez, 2020). Es crucial considerar las consecuencias de este síndrome en el personal administrativo, dado que son responsables de gestionar múltiples actividades esenciales para el funcionamiento de la organización.

El personal administrativo de unidades médicas de primer nivel desempeña un papel vital en la gestión operativa de estas instituciones de salud. Sin embargo, enfrenta factores laborales que incrementan su vulnerabilidad al síndrome de burnout. En este contexto, resulta fundamental investigar y comprender los factores laborales específicos que pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout en este grupo de trabajadores, con el fin de mejorar su calidad de vida laboral y mitigar los efectos negativos en su salud mental y desempeño profesional. (Salomón y Valdez, 2019)

La justificación de este estudio radica en la necesidad urgente de abordar los problemas de agotamiento emocional y sobrecarga laboral que enfrenta el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador. Este grupo de trabajadores desempeña un papel crucial en la gestión y operación eficiente de las instituciones de salud, pero a menudo se encuentra expuesto a factores laborales que pueden conducir al síndrome de burnout. Este síndrome no solo afecta negativamente la salud mental y el bienestar de los empleados, sino que también puede disminuir su productividad y eficiencia, impactando así en el funcionamiento general de la organización. Comprender y mitigar los factores laborales que contribuyen al síndrome de burnout es esencial para mejorar la calidad de vida laboral y garantizar un entorno de trabajo más saludable y productivo.

La identificación de estos factores permitirá desarrollar estrategias y políticas específicas que promuevan un ambiente laboral más favorable y reduzcan la incidencia de este síndrome entre el personal administrativo.

Este estudio es relevante porque proporciona una comprensión más profunda de cómo los factores laborales influyen en el bienestar del personal administrativo en el sector de la salud, un área crucial para el funcionamiento eficiente de las unidades médicas de primer nivel.

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre los factores laborales y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador. Al comprender esta relación, se podrán tomar medidas concretas para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de este grupo de trabajadores, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención médica proporcionada en la unidad médica. En el estudio, nos enfocaremos en analizar detalladamente los factores laborales y cómo estos pueden influir en la aparición del síndrome de burnout en el personal administrativo.

En cuanto a los objetivos específicos se tienen: (1) Identificar la relación entre la carga laboral y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador; (2) Identificar la relación entre la desorganización laboral y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador; (3) Identificar la relación entre el ambiente laboral y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

MARCO TEÓRICO

Según Salomón y Valdez (2019) el síndrome de burnout es una forma de estrés laboral e institucional que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de satisfacción personal. Este síndrome se presenta generalmente en personas en cuyos trabajos tienen mucha interacción social según González et al., (2016). Por lo tanto, se deduce que los empleados que trabajan largas horas tienen una mayor probabilidad de cometer errores en tareas repetitivas, rutinarias y que requieren concentración constante, Flores y Ruíz (2018) consideran que los factores laborales y personales pueden desempeñar un papel importante en el desarrollo del síndrome de burnout.

2.1. Definición y características de síndrome de burnout

El síndrome de burnout, también denominado como el "síndrome del trabajador quemado", es una compleja condición vinculada al estrés laboral crónico que afecta profundamente el bienestar físico, mental y emocional de los individuos (Dulció y Salgado, 2018). Se caracteriza por una sensación abrumadora de agotamiento en todos los niveles, que incluye tanto el aspecto físico como el mental y emocional. Este estado se manifiesta a través de síntomas como fatiga extrema, un desgaste emocional profundo, sentimientos de cinismo hacia el trabajo o incluso un distanciamiento mental de las responsabilidades laborales. Además, suele ir acompañado de una marcada disminución en la eficacia y el rendimiento en el trabajo. (Marín, 2019)

El desarrollo del síndrome de burnout es un proceso gradual, y generalmente se relaciona con la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral. Estas tensiones pueden incluir una alta carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas asignadas, relaciones laborales difíciles, y un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos personales para hacerles frente. (Montero, 2019)

Según Carrasco (2018) es importante destacar que el burnout no solo afecta la vida laboral de los individuos, sino que también tiene un impacto significativo en su salud general y en su calidad de vida. La prevención y el manejo del síndrome de burnout requieren estrategias tanto a nivel individual como organizacional, que promuevan un ambiente laboral saludable, el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como el apoyo emocional y el acceso a recursos para afrontar el

estrés laboral de manera efectiva.

Las características principales del síndrome de burnout incluyen:

1. Agotamiento emocional: Se experimenta una sensación abrumadora de cansancio físico y emocional, incluso en tareas que solían ser gratificantes.

2. Despersonalización: Los individuos pueden desarrollar actitudes cínicas o distanciadas hacia sus colegas, clientes o el trabajo en sí mismo. Pueden perder el interés en las relaciones laborales y adoptar una actitud negativa hacia ellas.

3. Reducción de la realización personal: Se percibe una disminución en la eficacia laboral y la autoestima en el trabajo. Las personas pueden sentir que no están logrando sus metas o que su trabajo carece de significado.

2.2. Factores laborales

La vida profesional se refiere a una serie de actividades que implican asumir roles de responsabilidad y buscar el crecimiento personal a través de un salario o empleo. Inicialmente, esto puede estar motivado por los beneficios económicos inmediatos, pero con el tiempo se vuelve una tarea complicada que conlleva diversas dificultades, especialmente el estrés debido a la carga laboral excesiva (Guzmán, et al., 2021). Esto puede llevar al desarrollo del Síndrome de Burnout, que se caracteriza por sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y hacia el propio rol profesional (Rivera, et al., 2019)

Los factores laborales engloban los diversos elementos y condiciones que impactan en el entorno laboral y en la vivencia de los trabajadores. Estos factores abarcan aspectos como la carga de trabajo, la compensación económica, las oportunidades de crecimiento profesional, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la seguridad en el empleo, el ambiente físico, así como las políticas y prácticas implementadas por la empresa, entre otros aspectos relevantes (Robbins y Judge, 2019)

2.2.1. Carga laboral

Según García y López (2018) la carga laboral es la cantidad de trabajo asignado a un individuo o

a un grupo de trabajo en un determinado período de tiempo. Esta carga puede incluir tareas, responsabilidades y objetivos a cumplir jugando un papel crucial en el rendimiento y bienestar de los empleados. Cuando la carga es excesiva, puede provocar estrés, fatiga y una disminución en la calidad del trabajo realizado.

El trabajo, aunque es reconocido como una actividad exclusiva de los seres humanos, implica utilizar la inteligencia y la fuerza para transformar la realidad. Esta labor tiene dos objetivos fundamentales: la producción y el desarrollo (Pega, et al., 2021). Existen diversas enfermedades laborales causadas por una carga excesiva de trabajo. Según los últimos artículos e informes, las enfermedades musculares son las más comunes, seguidas de las enfermedades psiquiátricas o mentales que son las segundas más predominantes (Castilla, et al., 2021)

Estas empresas deben tomar medidas para gestionar de manera adecuada la carga laboral de sus empleados, promoviendo un equilibrio saludable entre la productividad y el bienestar de estos. Esto no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también contribuye al éxito y la sostenibilidad de la organización en su conjunto.

Desorganización laboral

La desorganización laboral se refiere a la falta de estructura y planificación en el entorno de trabajo, lo cual puede tener un impacto negativo en la eficiencia y productividad de los empleados. Según Robbins y Coulter (2017) la desorganización laboral se puede presentar cuando no hay claridad en las responsabilidades y tareas asignadas a los empleados, se carece de una comunicación efectiva, no se cuentan con los recursos adecuados y no se establecen metas y objetivos claros.

Según Daft (2018) la desorganización implica la ausencia de estructura, orden y coordinación en un sistema o entidad, lo cual puede generar confusión, ineficiencia y obstáculos para alcanzar los objetivos establecidos. Se caracteriza por la carencia de una planificación clara, falta de asignación de responsabilidades, deficiente seguimiento y control, y falta de alineación entre los diversos componentes del sistema o entidad.

2.2.2. Ambiente laboral

Según Robbins y Judge (2019) el ambiente laboral se refiere al entorno físico, social y psicológico

en el que los empleados llevan a cabo sus tareas y actividades laborales. Incluye aspectos como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la comunicación, el clima laboral, las políticas y normas de la empresa, y las condiciones físicas del lugar de trabajo. El ambiente laboral puede tener un impacto significativo en el bienestar, la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Hernández (2020) establece en su investigación que el ambiente laboral abarca distintos factores que influyen en el bienestar individual de los trabajadores. La felicidad y el bienestar son percepciones vitales sobre las cuales el ambiente laboral ejerce gran influencia. Por tanto, es importante determinar cómo se garantiza un ambiente constructivo y digno en donde se propicien las condiciones favorables para poder cuidar de la salud mental de las personas.

Desde mi perspectiva, estoy completamente de acuerdo en que el entorno laboral desempeña un papel fundamental en la experiencia de trabajo de los empleados y en el éxito global de una empresa. Un ambiente laboral positivo, que incluye una cultura organizacional saludable, relaciones interpersonales sólidas, una comunicación efectiva y un clima de trabajo favorable, puede tener un impacto significativo en el bienestar, la satisfacción y el desempeño de los empleados.

Cuando los trabajadores se sienten valorados, respaldados y motivados en su entorno laboral, es más probable que se comprometan con sus tareas, aumenten su productividad y permanezcan en la organización a largo plazo. Además, un ambiente de trabajo positivo puede estimular la creatividad, la innovación y la colaboración entre los miembros del equipo.

Por el contrario, un ambiente laboral negativo, caracterizado por conflictos interpersonales, una comunicación deficiente, una cultura organizacional tóxica o condiciones de trabajo inadecuadas, puede tener efectos adversos en el bienestar emocional y físico de los empleados, así como en su rendimiento laboral.

2.2.3. Desempeño laboral

Cascio (2018) define al desempeño laboral como el nivel en el cual un empleado satisface las

expectativas y criterios establecidos por la organización en relación con sus funciones y responsabilidades en el trabajo. Esto implica alcanzar metas y objetivos, mantener un alto nivel de calidad en el trabajo realizado, utilizar eficientemente los recursos disponibles y demostrar habilidades para trabajar en equipo y adaptarse a los cambios.

Uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, es el clima organizacional, donde se presenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también en los factores emocionales de los trabajadores como adaptarse al cambio, a la condición del trabajo y la comunicación empresarial. (Olivera, et al., 2021)

2.4. Elementos que intervienen en los factores laborales

2.4.1. Falta de recursos

La falta de recursos laborales se caracteriza por la carencia o escasez de los elementos esenciales para llevar a cabo de manera eficiente las labores y responsabilidades laborales. Esto abarca la ausencia de herramientas, equipos, tecnología, materiales, personal u otros recursos necesarios para realizar el trabajo de forma efectiva. (Luthans y Youssef, 2017). Bustamante, et al (2016) exponen en su investigación que las malas condiciones de trabajo, la precariedad en los recursos y de los salarios, los precursores de la aparición del síndrome de burnout entre los trabajadores.

2.4.2. Satisfacción laboral

Boada (2019) plantea en su investigación que la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores intrínsecos, los cuales están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Mora y Mariscal (2019) lo consideran un factor motivador que estimula a las personas a tomar acción y tiene un efecto directo en el rendimiento laboral de cada empleado.

Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva, que se origina a partir de una evaluación consciente de las características del trabajo y su comparación con un estándar cognitivo. Por otro lado, está la satisfacción laboral afectiva, que es una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo en general y se considera un constructo unidimensional (Pujol, et al., 2018)

2.4.3. Perfeccionismo

Según Stoeber y Otto (2020) el perfeccionismo laboral se refiere a una actitud o disposición en la que los individuos buscan constantemente alcanzar estándares de excelencia y perfección en su trabajo. Los perfeccionistas laborales establecen metas muy altas y se esfuerzan al máximo para lograr resultados impecables. Si bien el perfeccionismo puede llevar a resultados de alta calidad y logros destacados, también puede tener efectos negativos. Los perfeccionistas laborales pueden experimentar agotamiento emocional y físico debido a la constante presión que se imponen. Además, pueden tener dificultades para delegar tareas, confiar en los demás y aceptar errores o imperfecciones.

En el área laboral de la salud el perfeccionismo parece cobrar mucha relevancia, ya que las instituciones hospitalarias tienden a exigir la perfección a los trabajadores, esto con el fin de evitar que los pacientes sufran consecuencias que puedan perjudicar su salud (Colmenares y Durán, 2020). Por otro lado, Nosratzehi y Saravani (2015) concluyen con que el perfeccionismo es una potencial vulnerabilidad para la insatisfacción laboral.

2.4.4. Carencia de estrategias de afrontamiento

El afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles, son aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Vázquez Valverde et al., (2020)

Cada uno de nosotros posee un enfoque singular de afrontamiento, el cual está influenciado por nuestra personalidad, nuestros recursos individuales y sociales, así como nuestras experiencias de vida. Este enfoque nos inclina a enfrentar los problemas utilizando un tipo particular de estrategia. Las estrategias de afrontamiento representan los esfuerzos específicos, tanto cognitivos como conductuales, que realizamos para manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las situaciones externas o internas que nos generan estrés. Por tanto, se consideran elementos fundamentales en la regulación de nuestras emociones y ejercen un impacto significativo en nuestro bienestar psicológico (Díaz Medina, 2020)

2.4.5. Apoyo social

La falta de apoyo emocional y social en el trabajo puede aumentar el riesgo de experimentar síntomas de burnout. El respaldo social juega un papel crucial en la capacidad de las personas para hacer frente a situaciones estresantes. Esto se logra a través del acceso a recursos emocionales, materiales e informativos proporcionados por las redes sociales en las que están integradas (Marenco, et al., 2016)

El Apoyo social hace referencia a todos los recursos del entorno favorecedores del mantenimiento de las relaciones sociales, la adaptación, y el bienestar del individuo dentro de un contexto comunitario. Las fuentes de apoyo social más básicas y tradicionales están constituidas por la familia, los amigos, los compañeros de trabajo. Este apoyo social tiene como objetivo alcanzar un grado de satisfacción ante las necesidades sociales básicas (afecto, estima, aprobación, sentido de pertenencia, identidad, y seguridad) de la persona a través de la interacción con otros (Riveros y Prada, 2020)

2.4.6. Desequilibrio entre el trabajo y la vida personal

El desequilibrio entre el trabajo y la vida personal es una situación en la que las demandas y responsabilidades laborales de una persona se superponen o dominan su tiempo y energía disponible para dedicar a actividades y relaciones personales fuera del trabajo. Esto puede resultar en una falta de satisfacción y armonía en la vida personal, así como en la dificultad para cumplir con responsabilidades y compromisos fuera del ámbito laboral. Es importante encontrar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, estableciendo límites claros, priorizando el tiempo para actividades y relaciones significativas fuera del trabajo, y buscando estrategias de gestión del tiempo y apoyo para lograr un equilibrio saludable entre las dos áreas (Clark, 2016).

La falta de tiempo para actividades fuera del trabajo y la incapacidad para desconectarse del trabajo pueden contribuir al desarrollo del síndrome de burnout (Rodríguez, 2016)

2.4.8. Condiciones físicas del lugar de trabajo

El entorno físico en el que los empleados realizan sus tareas también es importante. Factores como

la ergonomía, la iluminación, la calidad del aire y la disposición de los espacios de trabajo pueden influir en la comodidad y la salud de los trabajadores (Toker y Biron, 2017)

Cuando los trabajadores operan en un entorno físico que está diseñado para apoyar sus necesidades y promover la seguridad y el confort, es más probable que se sientan más cómodos y productivos en sus tareas diarias. La ergonomía, por ejemplo, puede ayudar a prevenir lesiones musculoesqueléticas y mejorar la postura y la eficiencia en el trabajo. La iluminación adecuada es fundamental para reducir la fatiga visual y mantener altos niveles de concentración y alerta. La calidad del aire también es crucial, ya que un ambiente con aire limpio y bien ventilado puede ayudar a prevenir problemas de salud relacionados con la respiración y promover un ambiente de trabajo más saludable en general.

2.5. Relación entre el factores laborales y síndrome de bournout

La relación entre los factores laborales y el síndrome de burnout es compleja y multifacética. Numerosos estudios han evidenciado que los factores laborales mencionados anteriormente están estrechamente vinculados con los niveles de burnout en los empleados. Por ejemplo, una carga de trabajo excesiva y la falta de control sobre las tareas asignadas pueden incrementar significativamente los niveles de agotamiento emocional. Del mismo modo, la carencia de recompensas y apoyo social puede llevar a una mayor despersonalización y a una percepción disminuida de realización personal. (Méndez, et al., 2019)

En el contexto específico del personal administrativo de una unidad médica de primer nivel, estos factores laborales pueden ser particularmente pronunciados debido a la naturaleza de su trabajo, que frecuentemente implica gestionar múltiples responsabilidades y demandas con recursos limitados. Este entorno laboral puede exacerbar la sensación de estar abrumado y sin control, contribuyendo al desarrollo del síndrome de burnout. La alta carga de trabajo puede hacer que los empleados se sientan constantemente bajo presión, mientras que la falta de control puede hacerlos sentir impotentes y desmotivados. Además, la insuficiencia de recompensas, tanto tangibles como intangibles, puede llevar a una falta de reconocimiento y apreciación, aumentando así la despersonalización y la sensación de ineficacia.

MARCO METODOLOGICO

En el actual estudio se utiliza un enfoque cuantitativo, nos permite obtener datos numéricos precisos y confiables, lo que nos permite realizar análisis estadísticos y establecer relaciones causales entre variables (Toscano, 2018). Para ello se aplicó la encuesta, técnica de investigación que consiste en la recopilación sistemática de información a través de la formulación de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de individuos, con el propósito de obtener datos sobre sus opiniones, actitudes o comportamientos. A partir de las preguntas que conforman el cuestionario, se probará la hipótesis planteada.

El tipo de investigación aplicada fue explicativa, que se enfoca en establecer relaciones causales y no solo se limita a describir o acercarse a un problema, sino que busca identificar las causas subyacentes del mismo siendo su objetivo principal encontrar y explicar las razones o factores que están detrás de un fenómeno o evento en particular. (Hernández, 2018). Cabe mencionar que, a su vez, se aplicará la investigación básica, que se centra en ampliar el conocimiento teórico y científico en un campo determinado, sin buscar directamente aplicaciones prácticas o soluciones a problemas específicos (Nieto, 2018). Para ello, se plantean la hipótesis, con el objetivo de determinar la forma en que se relacionan los factores laborales al síndrome de burnout del personal administrativo de una unidad médica de primer nivel de Guayaquil, Ecuador.

El diseño de investigación aplicada utilizado fue un estudio de corte transversal no experimental, que consistió en la recopilación de datos en un momento específico sobre una muestra de individuos. En este tipo de estudio, se obtuvieron datos de diferentes variables en un solo momento, sin seguir a los participantes a lo largo del tiempo. El objetivo principal de este estudio fue describir la prevalencia de una condición en una población específica en un momento determinado. Por lo tanto, no se realizaron cambios intencionales en las variables de los factores laborales y burnout, sino que se estudiaron en su entorno natural. Después de someter los datos a un análisis de codificación adecuado, los resultados obtenidos se consideran válidos dentro del contexto específico del conocimiento establecido.

Operacionalización de variables

Variable 1: Factores laborales

Dimensiones:

- **Carga laboral:** Se refiere a la cantidad de trabajo que un empleado debe realizar en un periodo determinado.
  Indicadores: Horas trabajadas por semana y volumen de tareas asignadas.
- **Desorganización Laboral:** Hace referencia a la falta de estructura y organización en el ambiente de trabajo.
  Indicadores: Claridad en las funciones y responsabilidades.
- **Ambiente Laboral:** Se refiere a las condiciones físicas y psicológicas del lugar de trabajo.
  Indicadores: Condiciones físicas, relación con compañeros y superiores.

Variable 2: Calidad de vida

Dimensiones:

- **Bienestar:** Estado general de salud física y mental de los empleados.
  Indicadores: Nivel de estrés y ansiedad y Frecuencia de enfermedades relacionadas con el trabajo.
- **Entorno:** Se refiere a cómo el entorno de trabajo influye en la vida personal y profesional del empleado.
  Indicadores: Equilibrio trabajo-vida personal y compatibilidad del trabajo con las responsabilidades familiares.
- **Satisfacción:** Grado de contento y realización que el empleado siente con respecto a su trabajo.
  Indicadores: Nivel de satisfacción general con el trabajo.

Instrumento y técnicas de evaluación

Para poder comprender la relación significativa entre la variable factores laborales relacionados al síndrome de burnout, se aplicó el instrumento de evaluación de la encuesta que permitió explorar las perspectivas del personal administrativo de una unidad médica sobre el síndrome de burnout.

El constructor de las dimensiones de la variable Factores Laborales que se han considerado son: Carga Laboral, Desorganización Laboral, Ambiente Laboral, Este constructo se deriva de una validación de un instrumento sobre factores laborales por Rivas y Calderón (2021). Su escala será de 1. Muy insuficiente 2. Insuficiente 3. Suficiente 4. Bueno 5. Muy bueno, con respecto a la

variable Calidad de vida las dimensiones son: Bienestar, Entorno y Satisfacción. Su escala será de 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.

Población y muestra

La población estuvo conformada por 25 funcionarios administrativos de una unidad médica de primer nivel de Guayaquil, Ecuador. La muestra utilizada en el estudio es censal, lo que implica que se busca obtener la opinión de todos los funcionarios de la institución, aprovechando el acceso fácil a una base de datos.

RESULTADOS

Verificación de hipótesis

Se optó por utilizar la prueba de Shapiro-Wilks, que se recomienda especialmente en situaciones donde el tamaño de la muestra es menor a 50.

Las hipótesis son las siguientes:

Ho: Los factores laborales y calidad de vida provienen de una distribución normal

Ha: Los factores laborales y calidad de vida no provienen de una distribución normal

El método utilizado para rechazar la hipótesis nula fue la del valor p, donde si el valor $p < 0,05$ se rechaza la Ho, aceptando que no se distribuye de forma normal.

Figura 1.

Prueba de normalidad de los factores laborales y calidad de vida

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE1	,203	25	,009	,860	25	,003
VARIABLE2	,279	25	<,001	,737	25	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con los resultados de la Figura 1, se observa que las variables no muestran una distribución normal ($p < 0,05$). Por lo tanto, se utilizará una prueba no paramétrica; en este contexto, se recurrirá a la regresión logística ordinal.

Regresión logística ordinal

Si $\alpha \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, y

Si $\alpha > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre los factores laborales y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad medica de

primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Ha: Existe relación significativa entre los factores laborales y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Figura 2.

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	148,061			
Final	,000	148,061	14	<,001

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los resultados, el informe de ajuste muestra que el valor p es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). Esto indica que existe una relación significativa entre los factores laborales y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout del personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Hipótesis especifica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la carga laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Ha: Existe relación significativa entre la carga laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Figura 3.

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis especifica 1

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	107,905			
Final	,000	107,905	14	<,001

Función de enlace: Logit.

Se muestra el informe de ajuste donde el p-valor es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipotesis nula (Ho) y se acepta la hipotesis alterna (Ha) que indica que existe relación significativa entre la carga laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador.

Con respecto a la dimensión carga laboral, se obtuvieron los siguientes datos: en cuanto a la cantidad de trabajo asignada diariamente, el 68% de los encuestados considera que es adecuada para cumplir con sus responsabilidades laborales, sin embargo, un 20% está en desacuerdo con esta afirmación y, un 12% de los participantes se mantuvo neutral, sin una opinión definida al respecto.

Respecto a la presión laboral y su impacto en el desempeño y bienestar, el 76% de los encuestados siente que esta presión afecta negativamente su rendimiento y salud, lo que refleja una alta incidencia de estrés laboral entre el personal. En contraste, el 20% está en desacuerdo con esta afirmación, pero un pequeño porcentaje, el 4%, se mantuvo neutral.

En cuanto al apoyo necesario para manejar la carga de trabajo en situaciones de alta demanda, el 64% de los encuestados siente que recibe el apoyo adecuado, pero un 32% no está de acuerdo con esta afirmación, indicando una necesidad de mejorar los mecanismos de apoyo en estas situaciones. Solo un 4% se mantuvo neutral en su respuesta.

Finalmente, en relación con el equilibrio entre la vida laboral y personal, el 52% de los participantes considera que su carga laboral les permite mantener un equilibrio adecuado.

Además, un 28% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que refuerza la percepción positiva de una parte significativa del personal. No obstante, un 16% está en desacuerdo, señalando dificultades para equilibrar su trabajo y vida personal. Un 4% de los encuestados se mantuvo neutral respecto a esta cuestión.

Hipótesis especifica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la desorganización laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Ha: Existe relación significativa entre la desorganización laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Figura 4.

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis especifica 2

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	113,169			
Final	78,302	34,866	14	,002

Función de enlace: Logit.

Función de enlace: Logit.

Se muestra el informe de ajuste donde el p-valor es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipotesis nula (Ho) y se acepta la hipotesis alterna (Ha) que indica que existe relación significativa entre la desorganización laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador.

En cuanto a la falta de claridad en las expectativas laborales, el 32% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, indicando que no consideran que esto contribuya a la desorganización en su trabajo. Un 28% está en desacuerdo, mientras que el 40% restante está de acuerdo o

totalmente de acuerdo.

Respecto a la ausencia de procesos claros y su impacto en la eficiencia laboral, un 36% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, señalando que no consideran esto un problema significativo. Un 24% está en desacuerdo y el 40% está de acuerdo o totalmente de acuerdo. En términos de la provisión de recursos y herramientas adecuadas para realizar sus responsabilidades laborales, el 40% está de acuerdo y otro 40% está totalmente de acuerdo, sugiriendo que la mayoría percibe que recibe los recursos necesarios. Solo un 20% está en desacuerdo con esta afirmación.

Por último, en relación con el entorno laboral y su capacidad para promover la organización y eficiencia, el 40% de los encuestados están de acuerdo y el 36% totalmente de acuerdo, lo que refuerza la percepción de que el entorno laboral es generalmente favorable.

Hipótesis especifica 3:

Ho: No existe relación significativa entre el ambiente laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Ha: Existe relación significativa entre el ambiente laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador

Figura 5.

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis especifica 3

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	95,132			
Final	51,762	43,369	14	<,001

Función de enlace: Logit.

Función de enlace: Logit.

Se muestra el informe de ajuste donde el p-valor es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipotesis nula (Ho) y se acepta la hipotesis alterna (Ha) que indica que existe relación significativa entre el ambiente laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil – Ecuador.

En cuanto al apoyo de los colegas en momentos de estrés laboral, un 36% de los encuestados se siente neutral, mientras que un 28% está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 16% está en desacuerdo. Sobre la comunicación efectiva en el lugar de trabajo, el 48% de los encuestados está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo. Un 24% se mantuvo neutral y un 8% está en desacuerdo.

Respecto al ambiente positivo que contribuye al bienestar emocional, el 56% de los encuestados está de acuerdo y un 12% totalmente de acuerdo, un 28% se mantiene neutral y un 4% está en desacuerdo, lo que sugiere que no todos experimentan el mismo nivel de bienestar emocional en el trabajo.

En cuanto al liderazgo que promueve un ambiente saludable y positivo, el 52% de los encuestados está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, sin embargo, un 20% se mantiene neutral y un 8% está en desacuerdo, señalando que hay espacio para mejoras en el liderazgo.

DISCUSIÓN

La falta de recursos laborales, caracterizada por la carencia o escasez de elementos esenciales para llevar a cabo eficientemente las responsabilidades laborales (Luthans, 2017), contrasta con las teorías sobre el síndrome de burnout. Bustamante et al. (2016) exponen que esta escasez, incluyendo malas condiciones de trabajo, precariedad en los recursos y salarios, son precursores del síndrome de burnout. Este enfoque contrasta con la Teoría del Burnout de Maslach y Leiter, que destaca la carga de trabajo y el ambiente laboral como factores clave. Los resultados respaldan esta teoría al demostrar que tanto la carga laboral como el ambiente laboral están significativamente relacionados con la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout.

Además, contrasta con la Teoría del Apoyo Social en el Trabajo, que sugiere que un buen ambiente laboral puede actuar como un amortiguador contra el burnout. La relación significativa entre el ambiente laboral y la calidad de vida laboral respalda esta teoría, destacando la importancia de un entorno de trabajo positivo y de apoyo para prevenir el síndrome de burnout (Boada, 2019)

La satisfacción laboral, resultado de factores intrínsecos relacionados con las tareas laborales y el desarrollo personal (Boada, 2019), se considera un motivador que estimula el rendimiento laboral (Mora & Mariscal, 2019). Este concepto contrasta con la Teoría del Burnout de Maslach y Leiter, que enfatiza factores como la carga de trabajo y el ambiente laboral en la génesis del síndrome de burnout.

Sin embargo, la satisfacción laboral también puede relacionarse con la calidad de vida laboral, como lo sugiere Pujol Cols et al. (2018), quienes dividen la satisfacción laboral en dos dimensiones: cognitiva y afectiva. Esta división puede ser relevante para comprender cómo la satisfacción laboral cognitiva puede estar influenciada por factores como la carga de trabajo y la desorganización laboral, mientras que la satisfacción laboral afectiva puede estar más relacionada con el ambiente laboral y el apoyo social.

Los resultados de la verificación de hipótesis y la regresión logística ordinal sugieren una relación significativa entre los factores laborales y la calidad de vida laboral, así como el síndrome de burnout en el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador (Bustamante et al., 2016). Estos hallazgos respaldan la idea de que tanto la carga laboral, la desorganización laboral y el ambiente laboral están vinculados con la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout en este contexto específico. Por lo tanto, estos resultados destacan la importancia de abordar estos factores laborales para mejorar la calidad de vida laboral y prevenir el síndrome de burnout entre el personal administrativo en unidades médicas de primer nivel en Guayaquil, Ecuador (Pujol Cols et al., 2018).

CONCLUSIONES

Se concluye que el 68% de los encuestados considera que la cantidad de trabajo asignada diariamente es adecuada, mientras que el 20% está en desacuerdo. En cuanto al apoyo necesario para manejar la carga de trabajo, el 64% de los encuestados siente que recibe el apoyo adecuado, pero un 32% no está de acuerdo con esta afirmación. Además, respecto al equilibrio entre la vida laboral y personal, el 52% de los participantes considera que su carga laboral les permite mantener un equilibrio adecuado, en términos de ambiente laboral, el 56% de los encuestados está de acuerdo en que existe un ambiente positivo que contribuye al bienestar emocional, lo que sugiere que un ambiente de trabajo saludable puede mitigar los efectos negativos del estrés laboral.

Se concluye que los hallazgos de esta investigación demuestran de manera significativa la existencia de una relación entre los factores laborales y la calidad de vida laboral en el síndrome de burnout entre el personal administrativo de una unidad médica de primer nivel en Guayaquil, Ecuador. En particular, se observa que la mayoría de los encuestados percibe un apoyo adecuado de sus colegas en momentos de estrés, lo cual es crucial para mitigar el impacto del burnout. Además, una comunicación efectiva y un ambiente positivo que contribuye al bienestar emocional son ampliamente reconocidos por el personal, indicando que estos factores son esenciales para mantener una calidad de vida laboral saludable.

Fortalezas y limitaciones

La fortaleza principal de esta investigación radica en su enfoque específico en el personal administrativo de unidades médicas de primer nivel en Guayaquil, Ecuador. Este enfoque permite una investigación detallada y específica sobre un grupo particular de trabajadores en un contexto laboral específico. Al centrarse en este grupo demográfico y contexto laboral específico, la investigación puede proporcionar una comprensión más profunda y precisa de los factores que influyen en el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en este entorno específico.

Como parte de las limitaciones es importante tener en cuenta las diferencias en la cultura

organizacional, las políticas laborales y las condiciones sociales que pueden influir en la experiencia del síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en diferentes contextos.

Trabajos a realizar

Se podría explorar más a fondo el papel de otros posibles factores, como el apoyo social fuera del trabajo y las estrategias de afrontamiento, en la experiencia del burnout en el personal administrativo. Además de los factores laborales identificados en esta investigación, el apoyo social proveniente de amigos, familiares o redes sociales fuera del entorno laboral podría relacionarse significativamente en la capacidad de los trabajadores para hacer frente al estrés laboral y prevenir el burnout. La calidad y cantidad de este apoyo social, así como las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores para manejar el estrés y las demandas laborales, son aspectos importantes que podrían afectar la experiencia del burnout.

Referencias

Belmares Olvera, N. J. (2017). PERSONAL FACTORS RELATED TO ACADEMIC PERFORMANCE IN UNIVERSITY STUDENTS IN SAN LUIS POTOSI. Educando para educar, 7-18.

Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad. Perú: Journal of Economics, Finance and International Business.

Brown, C., Mantilla, A., & Russi, E. (2021). Medidas de intervención frente al síndrome de burnout en médicos generales y personal administrativo de una ips de la ciudad de Bogotá. Corporación Universitaria Minuto de Dios. doi:https://hdl.handle.net/10656/12540

Bustamante, E., Bustamante, F., Bustamante, L., & González, G. (2016). El burnout en la profesión docente: un estudio en la Escuela de Bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. En Medicina y Seguridad del Trabajo (págs. 111-121). Venezuela.

Campos, A., Marques, H., & Álvaro, J. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 29(4), 257 - 392.

Carrasco. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de vida en el trabajo de administrativos del Hospital Nacional Guillermo Almenara La Victoria.

Cascio, W. (2018). Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits (10th ed.).McGraw-Hill Education.

Castilla Gutiérrez, S., Colihuil Catrileo , R., Lagos Hernández, R., & Bruneau Chávez, J. (2021, diciembre 1). CARGA LABORAL Y EFECTOS EN LA CALIDAD DE VIDA DE DOCENTES UNIVERSITARIOS Y DE ENSEÑANZA MEDIA.

Clark, S. C. (2016). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Thousand Oaks: Human Relations.

Colmenares Martínez, D. J., & Aguilar Durán, L. A. (2020). PERFECCIONISMO, BIENESTAR PSICOLÓGICO Y DISPOSICIÓN A FLUIR EN ENFERMERAS. Revista Interamericana de Psicología, 1-27.

Daft, R. (2018). Teoría y diseño organizacional (12ª ed.). Cengage Learning.

Díaz Medina, M. (2020). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN. Sao Paulo: MDM Psicología Clínica.

Dulció, & Salgado. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria. *CES Psicología*, 11(1), 69-89.

Esteban Nieto, N. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Universidad Santo Domingo de Guzmán, 1-4.

Flores Tesillo , S. Y., & Ruíz Martínez, A. O. (2018). Burnout en profesionales de la saludy personal administrativoen una unidad médica de primer nivel. Psicología y Salud, 63-72.

García , M., & López, A. (2018). Carga laboral y salud ocupacional. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 110-122.

Gonzalez, A., Limongi, M., Guevara, H., & Arayo, R. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. Salus, 13-21

Guzmán, & al, e. (2021). Efectos del síndrome de Burnout en la satisfacción, el bienestar y la calidad de vida laboral en administrativos del sector salud.

Haro , L., & Villalobos, G. (2022). Prácticas Organizacionales Generadoras de Sobrecarga Laboral en el Personal Administrativo de un Hospital Público y Prevalencia de Síntomas de Burnout. Revista Ingenio, 5(2), 51 - 55. doi:https://doi.org/10.29166/ingenio.v5i2.4230

Hernandez Sampieri, R. (2018). Tipos alcances y diseños de investigacion. En R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado , & P. Baptista Lucio, Metodología de la investigación (págs. 66-79). Mexico: MC GRAW HILL.

Hernández Santiago, N. (2020). Work enviroment: Implications for mental health. En Revista Salud y Conducta Humana Vol. 7 No. 1.

Jarden, M., & et al. (2018). The experiences of nurses working in rural and remote areas: an integrative review. Journal of Advanced Nursing, 74(11), 2515-2527.

Kanfer, R. &. (2016). Motivation in organizational behavior: History, advances and prospects. . Organizational Behavior and Human Decision Processes

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el

personal de salud. Revista Innova Educación, 2(4), 543 - 554.

Linares Parra , G., & Guedez Salas, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. Atencion Primaria , 53-58.

Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. (2017). Psychological capital and beyond. Oxford University Press.

Marenco Escuderos, Ailed, D., Ávila Toscano, & Hernando, J. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica. En Pensamiento Psicológico (págs. 7-18).

Méndez, & et al. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horizonte Médico (Lima).

Montero-Marín, J. G.-C.-G.-C. (2019). Self-criticism, Burnout, and Depressive Symptoms in Spanish Psychologists. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica.

Mora Romero, J., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. La Revista Dilemas contemporáneos, 1-11.

NosratZehi, A., & Saravani, M. (2015). Relationship between perfectionism and job satisfaction of teachers the Saravan's secondary schools. Indian journal of fundamental and applied life sciences, 1926-1929.

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. Revista Científica de la UCSA.

OMS. (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.

Pega, F., Náfrádi, B., Momen, N. C., Ujita, Y., Streicher, K., Prüss-Üstün, A., . . . Woodruff, T. (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries. A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury,Environment International, Volume 154.

Pujol Cols, Lucas , J., Dabos, & Guillermo , E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales , 3-18.

Rivas Diaz, L. H., & Calderon Izaguirre, G. K. (2021). Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico. Rev Cubana Enfermer, 37- 41.

Rivera Guerrero, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda Torres, M., & Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Riveros Múnera, D., & Lizette Prada, M. (2020). Síndrome de Burnout y relación con Apoyo Social Percibido en Policías. Universidad de Manizales, 1-82.

Robbins, S., & Coulter, M. (2017). Administración (14ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2019). Comportamiento organizacional (18ª ed.). Pearson Educación. Rodríguez, M. (2016). EQUILIBRIO TRABAJO-VIDA: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN HACIA UNA ORGANIZACIÓN FAMILIARMENTE RESPONSABLE. Ciencias Administrativas, 1-11.

Rodríguez, M., & Huapaya , G. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. Revista Ecuatoriana de Psicología, 4(8), 5 - 17. doi:https://doi.org/10.33996/repsi.v4i8.47

Salomón, & Valdez. (2019). Síndrome de burnout en el siglo XXI:¿ Lograremos vencerlo algún día?. Revista Argentina de medicina, S8-S22.

Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal. Revista Killkana Sociales, 5(1), 1-8.doi: https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735

Soriano, M. L. (2019). Evolución de la calidad de la atención médica en Ecuador durante el período 2008-2018. Revista Cubana de Medicina, 58(4), e2979.

Stoeber, J., & Otto, K. (2020). Perfectionism in work and careers: Definitions, correlates, and consequences. En In Perfectionism: A Relational Approach to Conceptualization, Assessment, and Treatment (págs. 239-256). New York: Guilford Publications.

Tabares, Y., Martínez, V., & Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. Universidad y Salud, 22(3), 265 - 279. doi:https://doi.org/10.22267/rus.202203.199

Toker, S., & Biron, M. (2017). Job stress and burnout among hospital employees:

The mediating role of work-family conflict. Journal of Applied Psychology, 1-3.

Toscano, F. (2018). Metodología de la investigación. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Vázquez Valverde, C., Crespo López, M., & J. M. Ring. (2020). Estrategias de afrontamiento. Madrid: MASSON S.A.

ANEXO

BASE DE DATOS

ENCUESTADOS	VARIABLE 1												VARIABLE 2											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	4	4	4	1	1	1	2	3	3	4	4	1	1	1	4	3	3	3	2	5	5	4	4
2	4	4	4	2	1	1	1	2	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	4	4
3	4	4	4	2	1	1	1	2	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	4	4
4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	1	5	5	4	4
5	4	4	4	2	2	1	1	2	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	5	4
6	4	4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	5	5	5	4
7	4	4	4	2	2	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	4	5	5	5
8	4	4	4	2	2	1	2	2	5	5	4	4	1	1	1	2	3	3	3	2	4	5	5	5
9	4	4	4	5	2	1	2	2	5	5	4	4	1	1	1	2	2	3	3	2	4	5	5	5
10	4	4	4	5	2	1	2	2	5	5	4	4	1	1	1	2	2	3	3	2	4	5	5	5
11	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	3	5	5	4	4	4	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
13	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	1
15	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	1
16	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	1	1
17	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	1	1
18	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	5	5	4	2	1	1	1	1
19	2	2	2	2	5	5	4	4	2	1	1	1	3	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2
20	2	2	2	2	5	5	4	4	2	1	1	1	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2
21	3	3	3	2	5	5	5	4	2	1	1	1	5	5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	1
22	3	3	3	2	5	5	5	4	2	1	1	1	5	5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	1
23	3	3	3	2	5	5	5	4	2	1	1	1	5	5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	1
24	3	3	3	1	5	5	5	4	2	2	2	2	5	5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	5	5	5	4	2	2	3	3	5	5	5	3	2	2	1	2	2	2	2	3

Encuesta sobre Factores Laborales

Instrucciones: Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Carga Laboral

La cantidad de trabajo que se me asigna diariamente es adecuada para cumplir con mis responsabilidades laborales.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Siento que la presión laboral afecta negativamente mi desempeño y bienestar.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Recibo el apoyo necesario para manejar la carga de trabajo en situaciones de alta demanda?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mi carga laboral me permite mantener un equilibrio adecuado entre mi vida laboral y personal.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Desorganización Laboral

La falta de claridad en las expectativas laborales contribuye a la desorganización en mi trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La ausencia de procesos claros dificulta la realización eficiente de mis tareas laborales.

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Se brindan recursos y herramientas adecuadas para realizar eficazmente sus responsabilidades laborales?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mi entorno laboral promueve la organización y eficiencia en el desempeño de mis tareas.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Ambiente Laboral

Me siento apoyado/a por mis colegas en momentos de estrés laboral.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La comunicación efectiva se fomenta en mi lugar de trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Existe un ambiente positivo que contribuya a su bienestar emocional en el trabajo?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

El liderazgo en mi entorno laboral promueve un ambiente saludable y positivo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Encuesta sobre Calidad de vida

Instrucciones: Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Bienestar

Mi equilibrio entre vida laboral y personal contribuye positivamente a mi bienestar general.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Considero que mi trabajo tiene un impacto positivo en mi salud emocional y física.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La carga de trabajo es manejable y permite mantener un estado general de bienestar.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Siento que tengo el apoyo necesario para cuidar de mi salud mental y física en el trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Entorno

Me siento satisfecho/a con el ambiente físico de mi lugar de trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La colaboración y apoyo entre colegas contribuyen positivamente a mi calidad de vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo

2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La comunicación efectiva en el trabajo mejora mi satisfacción con el entorno laboral.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La disponibilidad de recursos y herramientas adecuadas mejora mi percepción del entorno laboral.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Satisfacción

Me siento satisfecho/a con la cantidad y calidad de las oportunidades de desarrollo en mi trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La claridad en las expectativas laborales contribuye positivamente a mi satisfacción en el trabajo.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La retroalimentación regular sobre mi desempeño mejora mi nivel de satisfacción laboral.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

El reconocimiento y la valoración en el trabajo son aspectos importantes para mi satisfacción laboral.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo