

UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR



**UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA
SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE SALUD
DE PACIENTES EN HEMODIÁLISIS**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

AUTORES:

**ING. FERNÁNDEZ LEÓN SAMUEL MARCELO
LCDA. MERA MARTILLO PRISCILA VERÓNICA**

TUTORA:

MGS. ALBA RUTH VARGAS

ECUADOR

2024



La Universidad para todos

DEDICATORIA

A mis Padres Matías & Mary, por sus oraciones acompañadas de consejos y ánimos en todo momento; me han dado la vida y quiero que sean eternos en mi vida.

A mi Compañera de Vida, mi Amada Esposa Angelita, por sus oraciones, paciencia, amor y valor para proseguir en todo cuanto nos hemos propuesto pese a las adversidades; asumimos los retos en conjunto y los logramos en su tiempo.

A Leilani & Victoria, quienes me alegran la vida con sus ocurrencias; vuestro amor sincero me abraza cuando lo necesito, quiero ser su inspiración y demostrarles mi amor de padre hasta el fin de mis días.

ING. FERNÁNDEZ LEÓN SAMUEL MARCELO

La presencia de Dios Padre me ha ayudado a culminar esta Maestría, y es grato ofrecer este trabajo a Él; a través del Espíritu Santo que es siempre el empuje y el motor de mi vida, logro obtener otras de mis experiencias profesionales y ser un verdadero testimonio para mi Familia, y amigos; además lograré poner al servicio mis conocimientos para quien lo necesite.

Mi mamá Fanny Martillo, mi abuelita Fanny Guffanti, mis hermanas y mi tío José Martillo, ellos son piezas fundamentales para lograr mi éxito por el constante amor que me brindan y el ánimo que me inspiraron en esta nueva experiencia profesional.

Finalmente dedico este trabajo, a mis docentes, cuyo conocimiento y guía me han permitido culminar con mis estudios. Sus sabidurías no solo me han desarrollado académicamente, sino también como una mejor persona.

LCDA. MERA MARTILLO PRISCILA VERÓNICA



AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi Todo en Todo; sin Él nada lograría ahora y en la posteridad; su sabiduría, amor y misericordia me permiten ver a diario sus promesas cumplidas en mí.

A mi equipo de trabajo de estudio, por todo ese apoyo y solidaridad que ha permitido que lleguemos a la meta; excelentes profesionales a quienes admiro.

A toda la Comunidad Estudiantil Universitaria UBE de la Maestría Administración y Dirección de Empresas 2023-2024, por ese esfuerzo demostrado y ese gran respeto que les ha hecho merecedores de mi total estima.

En especial a mi compañera de estudio Priscila Mera Martillo, por su sencillez y espíritu incentivador que no permitió que el desánimo se apoderara de mí.

En fin, a todas las Autoridades, Coordinador, Tutoras y Docentes de la UBE quienes colaboraron en la resolución de los problemas planteados facilitando la consecución del estudio.

ING. FERNÁNDEZ LEÓN SAMUEL MARCELO

Agradezco a Dios Padre y a la Virgen María por brindarme la salud, ánimo y sus Dones, que hicieron realizable este trabajo de investigación arduo.

A mi mamá Fanny Martillo y abuelita Fanny Guffanti por sus Bendiciones y súplicas dirigidas a Dios Padre y a la Virgen María referente para no desmayar.

Finalmente agradezco, a mis Hermanas Evelyn y Andrea Mera por sus consejos de ánimo en momentos de angustia, para no renunciar en la meta propuesta.

LCDA. MERA MARTILLO PRISCILA VERÓNICA



RESUMEN

La investigación se centra en determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud que trabaja en la atención de pacientes en hemodiálisis. El objetivo fue analizar los factores de riesgo y prácticas beneficiosas para promover el bienestar y la satisfacción en dicho personal. Se empleó una metodología cuantitativa, siguiendo un enfoque transversal causal. Los datos sobre la percepción del personal de salud fueron recopilados mediante instrumentos validados utilizando la técnica del cuestionario lo cual permitió medir las condiciones laborales y la calidad de vida de una muestra de 40 trabajadores de la salud en este contexto particular. Los resultados mostraron los principales factores que contribuyen al Síndrome de Burnout con síntomas como poca energía después del trabajo, sobrecarga del trabajo, falta de compañerismo, pocas oportunidades de superación, falta de empatía y desmotivación personal. A partir de los resultados se diseñó un plan de mejoramiento con siete sesiones distribuidas en agotamiento emocional, despersonalización, respaldo del grupo, reconocimiento de logros, empatía y metas personales. Se presenta una propuesta validada por expertos, para implementar en la organización con el objetivo de mejorar las condiciones laborales debido a que es fundamental para la calidad en la atención de pacientes con hemodiálisis. La propuesta presentada puede ser replicada a otras instituciones que deseen implementar prácticas saludables en sus organizaciones.

Palabras clave: Síndrome de burnout, hemodiálisis, bienestar laboral.



ABSTRACT

The research focuses on determining the prevalence of burnout syndrome in health personnel working in the care of patients on hemodialysis. The objective was to analyze the risk factors and beneficial practices to promote well-being and satisfaction in said personnel. A quantitative methodology was used, following a causal cross-sectional approach. The data on the perception of health personnel were collected through validated instruments using the questionnaire technique, which allowed measuring the working conditions and quality of life of a sample of 40 health workers in this particular context. The results showed the main factors that contribute to Burnout Syndrome with symptoms such as low energy after work, work overload, lack of camaraderie, few opportunities for improvement, lack of empathy and personal demotivation. Based on the results, an improvement plan was designed with seven sessions distributed in emotional exhaustion, depersonalization, group support, recognition of achievements, empathy and personal goals. A proposal validated by experts is presented to be implemented in the organization with the aim of improving working conditions, since it is essential for the quality of care for hemodialysis patients. The proposal presented can be replicated by other institutions that wish to implement healthy practices in their organizations.

Keywords: burnout syndrome, hemodialysis, well-being.



ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	9
1.1. Antecedentes del síndrome de Burnout y cómo este puede afectar en el servicio de atención de salud	9
1.2. Fundamentos teóricos del Síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis	12
1.2.1. Carga y ritmo de trabajo	12
1.2.2. Desarrollo de competencia.	13
1.2.3. La percepción del liderazgo.	14
1.2.4. Percepción de margen de acción y control.	15
1.2.5. Organización del trabajo.	15
1.2.6. Recuperación.	16
1.2.7. Soporte y apoyo.	16
1.2.8. Síndrome de burnout.	17
1.2.8.1. Síntomas del Síndrome de burnout	18
1.2.8.1.1. Síntomas conductuales	18
1.2.8.1.2. Síntomas psicosomáticos	19
1.2.8.1.3. Síntomas psicológicos	20
1.2.9. Factores que influyen en el Síndrome de burnout.	21
1.2.9.1. Factores laborales	22
1.2.9.2. Factores personales	23
1.2.10. Características del síndrome de burnout	24
1.2.10.1. Agotamiento emocional	24
1.2.10.2. Personalización	24
Sentimiento de ineficacia.	25
1.2.11. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).	25



1.2.12. Modelos explicativos del síndrome de burnout.	25
1.2.13. Personal de servicio de atención de salud.....	26
1.2.13.1. Síndrome de burnout en el personal de servicio	27
1.3. Bases legales del estudio del Síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis	28
1.3.1. Organización Internacional del Trabajo.	28
1.3.2. Constitución de la República del Ecuador.....	29
1.3.3. Ley Orgánica de Salud.	29
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	31
2.4. Declaración y justificación del tipo de investigación	35
2.5. Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación.....	35
2.6. Instrumentos derivados de la metodología.	36
2.7. Delimitación de la población y la muestra	36
2.8. Estadígrafos o técnicas estadísticas empleadas para procesar y cuantificar los datos empíricos y para su interpretación.....	37
2.9. Estrategia investigativa o proceder metodológico general	38
2.10. Resultados del diagnóstico	38
2.11. Discusión de los resultados	48
2.12. Conclusiones del capítulo	49
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	51
3.1. Introducción.....	52
3.2. Objetivos	52
3.2.1. Objetivo General.....	52
3.2.2. Objetivos Específicos	52
3.3. Justificación.....	52
3.4. Marco teórico.....	53
3.4.1. El Síndrome de Burnout.	53
3.4.2. Causas del Síndrome de Burnout.....	53



3.4.3. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	53
3.4.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout en el ámbito laboral.....	54
3.4.5. Prevención del Síndrome de Burnout.....	54
3.5. Flujograma.....	54
3.6. Plan para el mejoramiento del Síndrome de Burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.....	56
3.7. Cronograma.....	70
3.8. Presupuesto.....	70
3.9. Adaptación y personalización.....	71
3.10. Valoración de la propuesta.....	71
3.11. Coeficiente de concordancia de W de Kendall.....	77
3.12. Conclusiones de la propuesta.....	77
3.13. Conclusiones del capítulo.....	78
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
ANEXOS.....	81



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Síntomas Conductuales del síndrome de burnout.....	19
Tabla 2 Síntomas Psicosomáticos del síndrome de burnout.....	20
Tabla 3 Síntomas psicológicos del síndrome de burnout.....	21
Tabla 4 Factores laborales que influyen en el síndrome de burnout.....	22
Tabla 5 Factores personales que influyen en el síndrome de burnout.....	23
Tabla 6 Área de trabajo.....	38
Tabla 7 Nivel de estudio.....	39
Tabla 8 Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución.....	39
Tabla 9 Edad del trabajador o servidor.....	40
Tabla 10 Cargo que desempeña.....	41
Tabla 11 Evaluación psicosocial en espacios laborales.....	41
Tabla 12 Sesión n°1: Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional.....	57
Tabla 13 Sesión n°2: Agotamiento emocional.....	59
Tabla 14 Sesión n°3: Síndrome de Burnout.....	61
Tabla 15 Sesión n°4: Respaldo del grupo.....	63
Tabla 16 Sesión n°5: Reconocimiento de logros.....	65
Tabla 17 Sesión n°6: Empatía.....	67
Tabla 18 Sesión n°7: Metas personales.....	69
Tabla 19 Cronograma.....	70
Tabla 20 Presupuesto.....	71
Tabla 21 Coeficiente de concordancia de Kendall - Estadísticos de prueba.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Flujograma del plan de mejoramiento para el Síndrome de Burnout.....	55
Figura 2 Validación de la propuesta.....	76



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Modelo Consentimiento informado	81
Anexo 2 Modelo de Cuestionario	82
Anexo 3 Consentimiento informado de la validación de la propuesta	90
Anexo 4 Resultados de la validación de la propuesta	91



INTRODUCCIÓN

Ofrecer atención médica, particularmente en momentos complicados como la hemodiálisis, puede provocar un gran nivel de estrés tanto físico como emocional en los profesionales que los asiste. En este contexto, el burnout ha aumentado su impacto, perjudicando el equilibrio mental y físico de los trabajadores de salud y, en consecuencia, la excelencia en el cuidado brindado al paciente. El agotamiento laboral se presenta con agotamiento físico y mental, falta de empatía y un rendimiento laboral insuficiente. Mientras los expertos en el área de la salud cuidan a pacientes en hemodiálisis, enfrentan desafíos emocionales, físicos y psicológicos diariamente, lo que resalta la gravedad de la enfermedad (Medina y Rosario, 2021).

Es posible que los trabajadores del ámbito sanitario resulten perjudicados a nivel de su bienestar, lo que afecta de manera directa en la excelencia del servicio médico ofrecido. El cansancio y la ausencia de motivación pueden afectar la habilidad del profesional para proporcionar un cuidado tolerante y eficiente, poniendo en riesgo la calidad y efectividad del tratamiento.

Esta investigación analiza cuántos trabajadores que se ocupan de la atención completa a los pacientes en hemodiálisis que posiblemente presentan el síndrome de burnout. Mediante una examinación detallada de la literatura y la aplicación de métodos cuantitativos, identificamos factores de riesgo importantes y evaluamos las opiniones del personal acerca del respaldo y los recursos disponibles para prevenir o reducir la sudoración, determinando si existe una relación con esta afección desde la perspectiva de los trabajadores. Habilidad para supervisar la conducta, administración y organización laboral (Morales, 2021).

Justificación del problema

El burnout es un fenómeno cada vez más común en entornos laborales exigentes y ha llegado a ser un problema serio en el cuidado global de la salud de los pacientes en hemodiálisis. Dicho síndrome se distingue por un agotamiento tanto físico como mental, una actitud despersonalizada y una reducción en la capacidad de rendimiento del sentido de realización, lo que afecta directamente a los talentos que brindan cuidados intensivos a los pacientes en este delicado contexto médico (Castillo, 2020).

La atención médica integral para pacientes en hemodiálisis requiere de un elevado grado de dedicación y habilidad por parte del equipo que se enfrenta a desafíos emocionales, físicos y psicológicos a diario. Este alcance de la atención incluye no solo la gestión técnica de procedimientos médicos complejos, sino también la capacidad de crear conexiones empáticas y sostenibles con pacientes que a menudo enfrentan condiciones de salud complejas y de largo plazo. A medida que el agotamiento se vuelve

cada vez más común entre quienes participan en la atención médica integral de hemodiálisis, su impacto se extiende más allá de los propios profesionales y afecta directamente la excelencia en el cuidado proporcionado a los pacientes (Henao y López,2021).

La carga laboral, la aplicación de protocolos, el cumplimiento de normas, auditorías, procesos internos y externos, cumplir con la satisfacción y percepción de los pacientes, se encuentran sometidos a un estrés y presión de trabajo constante influyendo en un desgaste de las relaciones y agotamiento (Henao y López,2021); creando la necesidad latente de identificar y comprender las causas fundamentales del problema mediante la exploración de las complejidades que conducen al agotamiento en este entorno particular.

Planteamiento del problema

En este estudio de investigación se encontrará la problemática provocada por varias causas, entre ellas es la falta de recursos y personal no capacitado, principalmente la ausencia de especialistas en el área. La carencia de recursos y la falta del personal, pueden hacer que el entorno laboral sea estresante y difícil para el personal sanitario, lo que contribuye al síndrome de agotamiento. La carga de trabajo excesiva del personal de atención médica en unidades de hemodiálisis es otra causa importante. El alto volumen de pacientes y la complejidad de los procedimientos pueden sobrecargar a los profesionales, poniéndolos físicamente y emocionalmente al límite (Ayala-Campos y Fong, 2021).

Teniendo en cuenta los aspectos analizados se establece la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo impacta la carga excesiva de trabajo en el desarrollo del síndrome de agotamiento en el personal de servicio de atención de salud de pacientes de hemodiálisis? Cuando el personal se encuentra agotado y desanimado, puede tener dificultades para conservar un vínculo de confianza con los enfermos y brindar un cuidado empático y de excelencia. Cuando los empleados carecen del apoyo adecuado por parte de las empresas o no tienen acceso a programas de formación y desarrollo profesional, pueden sentirse inseguros al momento de realizar sus funciones, ya que, al estar debidamente actualizados y preparados, hacen que las labores de los profesionales tengan un desempeño eficiente (Astudillo y García, 2022).

Interactuar de manera emocionalmente con los pacientes, también es una de las razones importante del síndrome de agotamiento o burnout, con la razón de que los especialistas trabajan directamente con ellos y que a menudo los pacientes atraviesan situaciones difíciles y complicadas, dado que, al estar expuesto a la angustia y al dolor puede generar una carga emocional abrumadora, especialmente si no se brinda un espacio adecuado para el cuidado

y apoyo emocional del personal. el agotamiento físico y emocional puede incrementar la probabilidad de errores médicos y mala práctica. Cuando el personal está agotado, es más probable que cometa errores al administrar medicamentos, interpretar resultados y tomar decisiones clínicas, comprometiendo la seguridad y el bienestar del paciente (Franco y Sosa, 2023).

La interrogante que se plantea dentro del Problema científico sobre la presencia del Síndrome de agotamiento profesional en quienes conforman el servicio de cuidado médico en pacientes de hemodiálisis establece la relevancia significativa en el campo de salud laboral y la excelencia del cuidado médico. Esta interrogante sugiere el requerimiento de indagar y comprender los elementos subyacentes y la prevalencia que podrían contribuir a su desarrollo en este entorno laboral específico. Discutir esta interrogante no solo conlleva una percepción más profunda de los retos enfrentados por parte del equipo de salud durante la atención de pacientes de hemodiálisis, sino también el diseño de sistemas útiles para evitar y reducir el impacto del Síndrome de Burnout (SB) en el bienestar del personal y la excelencia en el cuidado brindado a los pacientes.

Objetivo general

Identificar la prevalencia del síndrome de burnout a nivel asistencial integral de salud a pacientes en hemodiálisis.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal de salud en un entorno de atención a pacientes en hemodiálisis.

Analizar la percepción del personal de salud sobre el apoyo y recursos disponibles para prevenir o mitigar el síndrome de burnout en un contexto de atención a pacientes en hemodiálisis.

Comprender cómo la presencia del síndrome de burnout se relaciona con la percepción del personal sobre su capacidad de actuación, control y la estructura organizativa del trabajo.

Esto proporcionará una visión para mejorar la calidad laboral y la eficacia de la atención de salud. Estos objetivos facilitarán una visión completa de las variables que afectan la situación laboral y la efectividad al brindar la atención sanitaria, con el fin de proponer acciones que mejoren el bienestar de los empleados como la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

Se sugiere a continuación tres hipótesis para el estudio del síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis: La percepción del personal asistencial de pacientes de hemodiálisis presenta están asociados con la prevalencia del

síndrome burnout; la percepción de tener margen de acción y control en el trabajo están relacionados con la presencia del síndrome de burnout en el personal asistencial de pacientes con hemodiálisis; y la percepción de una buena organización del trabajo y el nivel del síndrome de burnout. Conocer la percepción del personal de salud sobre el apoyo y recursos disponibles puede contribuir a tomar decisiones para la prevención del síndrome de burnout en un contexto de atención a pacientes en hemodiálisis.

Para este estudio se tienen en cuenta como variable independiente el síndrome de Burnout y las dependientes personal asistencial, planes de control, acción y responsabilidad y organización laboral de los profesionales. Para abordarlas esta investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, que sostiene que la realidad es fija y puede ser comprendida de manera absoluta por el sujeto que conoce. Por ende, la única preocupación, se trataba de hallar el método correcto y válido para revelar esa realidad (Matta y Rojas, 2020).

En esencia, se sostiene que hay un método particular para comprender esa realidad y se propone este método como la base para asegurar la veracidad y validez del conocimiento. Así, la ciencia positivista se fundamenta en la idea de que el sujeto tiene la capacidad de conocer la realidad de manera total a través de un método definido (Meza, 2019). El paradigma positivista se centra en la observación y medición de fenómenos de manera objetiva y cuantitativa. En este contexto, el síndrome de burnout puede ser observado y medido utilizando cuestionarios estandarizados y otros instrumentos cuantitativos (Lopez, 2017).

La calidad de esta interacción puede influir en la experiencia de los pacientes y en la integridad física y emocional del personal médico; la calidad y calidez en la atención de un tratamiento sustitutivo renal conlleva a que el beneficiario (paciente) obtenga una vida de calidad y prolongación de su estabilidad de salud física y emocional; en tanto que una de las retribuciones para el personal de la salud puede ser el hecho de obtener estabilidad de sus pacientes a pesar de que existen otras expectativas tales como una remuneración justa, pagos puntuales, reconocimientos económicos y académicos (Matta y Rojas, 2020).

Por último, el hecho de observar cómo cada paciente tiene que asistir de forma trisemanal a sus sesiones de hemodiálisis y tener que percibir cómo a través del circuito cerrado circula la sangre que es depurada a través de un filtro o riñón artificial desde ya causa un impacto al personal de la salud quienes se pudieron en su debido momento haber preparado intelectualmente pero no así de manera anímica (Leon C, 2015).

Tipo de investigación

La presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo. De acuerdo con Bryman (2004), esta investigación se fundamenta en la idea de que el saber debe ser objetivo, y que se origina a través de un proceso de deducción. Este proceso involucra el uso de mediciones numéricas y evaluación estadística inferencial para validar hipótesis que se han planteado previamente. Generalmente, dicho enfoque está asociado a las destrezas de las ciencias naturales y al positivismo, y se enfoca en asuntos tipo para obtener hallazgos que faciliten la realización de generalizaciones (AEL, 2003). Según Hernández (2010), su metodología de investigación está orientada hacia las mediciones numéricas. Por medio de la observación y la recolección de información, lleva a cabo un estudio que responde a sus preguntas de investigación mediante el uso de técnicas estadísticas. Este enfoque incluye la recogida de información, la medición de parámetros, y la obtención de frecuencias y estadísticas poblacionales. Define un problema de estudio bien delimitado y sus preguntas se enfocan en aspectos específicos (Otero-Ortega, 2018).

En esta investigación sobre el síndrome de agotamiento o burnout en el personal de un centro de diálisis, emplea un enfoque cuantitativo porque ofrece una manera sistemática y objetiva de abordar un tema complejo y es de suma relevancia en el ámbito de la salud, permitiendo la adquisición de información cuantificable y generalizable con el fin de tomar decisiones basadas en datos relevantes y promover la optimización de la atención de los enfermos y el bienestar del personal de salud (Otero-Ortega, 2018).

Descriptivo

El alcance es descriptivo, dado que las particularidades de la manifestación ya están establecidas y se busca destacar su exposición en un grupo determinado. En el análisis cuantitativo, se emplean herramientas para examinar los datos respecto a su propensión céntrica y dispersión. A pesar de no ser requerido, en este tipo de investigación es viable generar una hipótesis que trate de representar el fenómeno estudiado (Ramos, 2020).

No experimental y transversal

El estudio será no experimental y utilizará un diseño transversal causal. Esto significa que se examinarán los fenómenos tal como se presentan en su estado natural, y luego se estudiarán. Se tomarán medidas en un periodo determinado y se recopilarán los datos pertinentes (Ramos y Bach, 2019).

Una investigación no experimental es apropiada para observar y medir cómo se manifiesta de forma natural en el personal sanitario que labora en el cuidado de pacientes en centros de hemodiálisis. En una investigación experimental, no se crea ninguna situación nueva; en

cambio, se observa y se analiza lo que ya está presente, en particular, el síndrome de agotamiento o burnout es algo que ya viene intrínseco en las labores diarias durante cierto tiempo; el estado anímico, emocional, psicológico así como el estrés es algo intangible pero que puede tener sus manifestaciones que afecten al entorno en el que se desarrollan las labores diarias de los profesionales y que tanto ellos como los pacientes se pueden ver afectados (Henao y López, 2021).

Población

La población de interés es el equipo profesional de la salud de Quevedo que laboran en los centros especializados en hemodiálisis que son un total de 40 especialistas de atención de manera inmediata por parte de los pacientes, entre médicos, auxiliares de enfermería, enfermeras y equipo de apoyo (psicología, nutrición y trabajo social). Sus conocimientos y experiencias mejoran considerablemente el bienestar de los pacientes y aseguran una función adecuada de los métodos de hemodiálisis. Estos profesionales son fundamentales para cuidar y tratar a los pacientes que necesitan hemodiálisis.

Se aplicarán métodos teóricos para acceder a antecedentes y métodos empíricos para observar y medir el fenómeno de forma objetiva.

Métodos de la investigación

Los métodos teóricos son los que participan en la etapa de recopilación y asimilación de los hechos de estudio y revelan las relaciones entre los elementos que son objetos de la investigación incluyendo todos los antecedentes de lo que se va a desarrollar (Hernández, 2014).

Dentro de los métodos teóricos tenemos: Acceder a los antecedentes de la empresa de estudio; conocer la base de datos del equipo que trabaja en la empresa; determinar la población y la muestra de estudio; aplicar la encuesta para la obtención de resultados. Los métodos empíricos son los que permiten revelar y explicar las características fenomenológicas o grupo de eventos y expresiones que definen un proceso del objeto de investigación ya que hay que evitar la subjetividad. Los 3 tipos de métodos empíricos son de observación, medición y experimentación la realidad de lo que queremos conocer los cuales servirán para el estudio (Hernández, 2014).

Vamos a utilizar encuestas directas con los profesionales de la salud, en la que se aplicarán a nuestro grupo de interés las cuales servirán para recopilar los datos relevantes y así obtener información en cuanto al estrés crónico en el equipo de atención asistencial en pacientes de hemodiálisis, se analizarán los datos provenientes de la empresa y del personal, así como su estructura de trabajo, se podrían aplicar encuestas para conocer de manera directa el

sentimiento de los colaboradores (personal de salud) y poder dar trazabilidad y podemos dotar de herramientas al personal de la salud para conllevar amigablemente una interrelación aún en un ambiente de estrés.

Principales aportes: La contribución a la comprensión del síndrome de burnout en el equipo de atención de salud en hemodiálisis, es de gran importancia para optimizar la calidad del trabajo y el buen desempeño en la atención médica.

Importancia: Este tema es relevante para la salud ocupacional y la salud y el bienestar del personal sanitario respondiendo a una necesidad social emergente en entornos de atención médica especializada.

Necesidad social: Analizar el síndrome de burnout en personal de atención de salud específicamente en aquellos de atención a pacientes de hemodiálisis y plantear acciones de mejora apoyará no solo la labor administrativa y operativa de la empresa objeto de estudio si no que tanto el estudio como la propuesta podrá ser replicada en organizaciones interesadas en aplicar prácticas saludables.

Novedad: Se presenta en la presencia del síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Actualidad científica: El estudio planteado, la revisión de literatura, así como el diseño metodológico y la divulgación de los resultados aportará a las investigaciones sobre el síndrome de burnout en la atención de pacientes de hemodiálisis, al bienestar organizacional y a la implementación de práctica saludables.

A continuación, se encuentra el capítulo 1 que trata sobre marco teórico que fundamenta la presente investigación. Consta de la descripción teórica y conceptual del SB, explora sus características y declaraciones en el entorno del personal de servicio de atención en pacientes de hemodiálisis, así mismo se presenta literatura sobre los aspectos de riesgo relacionados a este síndrome en este entorno específico, brindando así un marco conceptual sólido para comprender el fenómeno, además, se proporciona el marco normativo y contextual.

En el capítulo 2 se da a conocer la metodología, que consta del diseño de la investigación, incorporando los métodos empleados para la recolección y evaluación de la información. Se describe la población y muestra, el proceso de recogida de información, los recursos aplicados, las consideraciones éticas y métodos para examinar datos. Este capítulo cierra con el diagnóstico sobre la periodicidad del síndrome de agotamiento laboral en el personal profesional de la salud con atención a pacientes con hemodiálisis.

Por último, el capítulo 3 exhibe la propuesta y su validación en la cual se énfasis en las prácticas administrativas que mitiguen el síndrome de Burnout. Se anexan los documentos utilizados y se listan las referencias.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

En este apartado se exponen varios estudios académicos en detalle efectuados ya sea de manera global como local en relación con el síndrome de burnout, además, se puntualiza como este síndrome puede afectar al personal de atención médica para pacientes sometidos a hemodiálisis, esto permitirá explorar en detalle cómo se han comportado las variables de estudio las cuáles son: variable independiente carga laboral y experiencia en hemodiálisis y la variable dependiente burnout en personal de la salud que se presentan en diversas situaciones e instituciones. Por lo cual, se destaca la importancia que tiene desarrollar este estudio con relación al síndrome de burnout en el talento humano.

1.1. Antecedentes del síndrome de Burnout y cómo este puede afectar en el servicio de atención de salud

Después de haber realizado el análisis documental y luego de efectuarse una búsqueda de antecedentes relacionados con este tema se encontraron diferentes trabajos investigativos a nivel internacional (Mera, 2021; Bonilla, 2023; Mamani, 2023; García 2021; Mitte 2020; Astudillo y García 2022). En este estudio realizado en Perú por Mera (2021) resalta que el síndrome de agotamiento o Burnout ha sido vinculado con variables como el ambiente organizacional. Para esto, se empleó una metodología no experimental de carácter descriptivo-correlacional, y la unidad de análisis fue determinada en 72 personas del personal asistencial. Por ello, en este estudio en la recogida de información se empleó un cuestionario para evaluar el ambiente organizacional. Asimismo, Los hallazgos indican una correlación inversa fuerte y significativa entre las dos variables con Rho de Spearman = -0.749, $p < 0.01$. También se evidencia una correlación inversa baja entre el sistema individual y el síndrome de burnout con Rho de Spearman = -0.311, $p < 0.01$. Por otro lado, la relación del sistema interpersonal y el síndrome de burnout muestra una correlación inversa moderada con Rho de Spearman = -0.430, $p < 0.01$. De esta forma, se determina que el clima organizacional tiene una relación significativa y negativa con el síndrome de burnout en general, siendo el ambiente organizacional el aspecto que reveló gran correlación inversa.

En Perú, Bonilla (2023) realizó una investigación con la finalidad de evaluar el vínculo del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los enfermeros en la unidad de cuidados intensivos neonatales. Para este análisis, se empleó un enfoque cuantitativo y un método hipotético-deductivo. La investigación se diseñó como un estudio no experimental, con un enfoque correlacional en cuanto a su alcance. La población de estudio estuvo conformada por 80 enfermeros de la UCI neonatal, no contó con una muestra debido a que se trabajó con la

población total. En este caso, el instrumento que se empleó fue el Maslach Burnout Inventory con el fin de medir la variable desempeño laboral y síndrome de burnout.

Después de la recogida de información, los datos fueron procesados en SPSS e indicados a través de tabla y gráfico. En esta investigación se identificó una correlación positiva de magnitud media entre el síndrome de agotamiento y el desempeño laboral del personal en la UCI, lo que implica que, al aumentar el desempeño laboral bajo condiciones de alta presión y demanda, también se incrementa la probabilidad de que las enfermeras desarrollen el síndrome de Burnout.

En Bolivia, Mamani (2023) desarrolló un estudio con el propósito de examinar la proporción de casos de síndrome de agotamiento o burnout entre los colaboradores sanitarios del Banco Estatal de Salud. Para esto, en la parte metodológica se realizó un estudio de carácter observacional y descriptivo con un diseño transversal. La muestra se seleccionó de manera aleatoria, estratificado proporcional y aleatorio, que incluyó a 89 profesionales de enfermería. En los hallazgos se obtuvo una la frecuencia del síndrome de agotamiento o burnout en los niveles medio y alto se distribuye de la siguiente manera: un 31% en agotamiento emocional, un 39% en despersonalización y un 30% en autorrealización. Para finalizar, el síndrome de estudio hallado en el Banco Estatal demostró que la mayor parte del personal de enfermería se encontraba en una etapa temprana de agotamiento, es decir, en un nivel bajo y no como indicaron otras investigaciones análogas, no obstante, se debieron efectuar intervenciones rápidas para reducir el riesgo para los empleados. Hay zonas problemáticas, donde se genera estrés laboral, es necesario llevar a cabo intervenciones regulares a través de encuestas de satisfacción del personal interno para identificar las áreas de mejora y las necesidades del equipo de enfermería. Además, es fundamental ofrecer talleres sobre manejo del estrés y habilidades interpersonales para fortalecer la cohesión del equipo. También se sugiere implementar una rotación anual en las distintas áreas de trabajo para fomentar la versatilidad y la ayuda entre los que conforman el equipo. Adicionalmente, en el país también se hallaron trabajos de investigación relacionados con la temática de estudio. En Guayaquil, García (2021) realizó un proceso investigativo para examinar cómo el síndrome de agotamiento o burnout afecta la dicha laboral de los empleados del establecimiento de salud del IESS en Guaranda, a través de las diferentes técnicas estadísticas, para la ejecución de un plan de mejoramiento. Para esto, se empleó una metodología con perspectiva numérica, con un enfoque descriptivo y correlacional, utilizando un método deductivo y caracterizado como no experimental y de tipo transversal; los datos se recabaron aplicando dos cuestionarios vinculados con las variables del análisis a un grupo de 116 colaboradores.

En los hallazgos expuestos se constató que los trabajadores están padeciendo agotamiento emocional, lo que está causando que su frustración se dirija hacia pacientes y compañeros, generando conflictos internos dentro del equipo. Los factores más preocupantes en términos de satisfacción fueron el reconocimiento laboral y el entorno físico de trabajo. En respuesta, se elaboró una propuesta que incluye tres actividades estratégicas destinadas a reducir el burnout y mejorar el desarrollo laboral de los colaboradores del establecimiento de salud.

En Esmeraldas, Mitte (2020) desarrolló un proceso investigativo con el propósito de examinar el síndrome de agotamiento en los colaboradores de enfermería y su impacto en el cuidado de los pacientes en el establecimiento de salud de Esmeraldas implicó seleccionar la muestra de 37 enfermeros. Se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory como herramienta de evaluación, que reveló que los colaboradores de enfermería muestran un bajo grado de cansancio emocional, con puntuaciones inferiores a 17 según la escala de interpretación SBO. No obstante, un 3,77% de los profesionales muestra una inclinación hacia el cansancio emocional.

En esta investigación, se evidenció que hay una tendencia de sufrir Síndrome de cansancio profesional en los colaboradores de enfermería de un establecimiento de salud esmeraldeño, debido a que se debe tomar en cuenta que las elevadas calificaciones en las dos iniciales subescalas, que son el agotamiento mental, la despersonalización, y las bajas puntuaciones en la autorrealización. Además, de los hallazgos los efectos que puede tener la presencia del SB en los profesionales de enfermería van enfocados a la atención de los usuarios, debido a que la mayor incidencia se halló en la despersonalización lo que conlleva a presentar actitudes negativas por el endurecimiento en el trato de los usuarios del centro hospitalario.

En Guayaquil, Astudillo y García (2022) efectuó una investigación con la finalidad de analizar cómo el estrés laboral se vincula con el surgimiento de burnout en los trabajadores sanitarios. Se empleó una metodología de carácter descriptivo-no experimental. Este estudio contó con una población total de 120 profesionales, los mismos que fueron valorados totalmente por medio del Inventario de Burnout de Maslach y para el agotamiento del trabajo el cuestionario de la OIT. En este aspecto, los colaboradores de la salud se encuentran sumisos a factores que pueden contribuir al desarrollo de estrés laboral, el cual, si no se detecta y trata a tiempo, puede evolucionar hacia el síndrome de burnout y perjudicar la vida.

Como conclusión, se logró como hallazgo que un 38,9% de los colaboradores presentaron estrés, también se evidenció que el 17,4% de los participantes se encontraba en un grado moderado de síndrome de burnout, siendo la despersonalización la dimensión con la mayor proporción moderada, alcanzando un 15,4%. La asociación entre el estrés en el trabajo y el

síndrome de agotamiento o burnout mostró una correlación positiva, con un valor de Chi cuadrado de 0,003. Estos resultados confirman un vínculo significativo entre estrés en el trabajo y síndrome de burnout, dado que el valor de chi cuadrado con un p-valor de 0,003 es inferior al umbral de 0,05, siendo esto significativo y de esa forma se confirmó la hipótesis. Finalmente, el análisis de los estudios relacionados y los diferentes criterios de los autores consultados en diferentes contextos, muestran que tiene una repercusión destacada en la tranquilidad de los individuos. Esta condición, se distingue por un cansancio extremo en los ámbitos físico, emocional y mental como resultado del estrés laboral persistente, puede tener consecuencias graves, como depresión, ansiedad y problemas de salud física. De esta manera, es indispensable conocer sobre el síndrome de burnout para proteger el bienestar de los empleados y mejorar la calidad de los entornos laborales.

1.2. Fundamentos teóricos del Síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis

1.2.1. Carga y ritmo de trabajo. Se entiende como una condición que afecta a muchos trabajadores debido a una carga y ritmo de trabajo excesivos. Según Rodríguez et al. (2024), “La carga profesional es un grupo de avisos psicofísicos a los cuales están sometidos los trabajadores a lo largo del desarrollo de sus actividades laborales” (p.39). El Síndrome de burnout se exterioriza por medio de un desgaste mental, una actitud de despersonalización y una reducción en el desempeño individual. En este sentido, la carga en el trabajo se refiere al número de actividades que un individuo debe efectuar en un periodo determinado. Además, cuando esta carga es demasiado pesada y constante, puede llevar a un estado de estrés crónico. Este estrés, si no se maneja adecuadamente, puede evolucionar hacia el burnout, especialmente en trabajos que requieren una alta demanda emocional y cognitiva.

Lo sostenido por los autores resalta que el ritmo de trabajo es otro factor crucial en el desarrollo del SB. Un tiempo de trabajo precipitado, con plazos ajustados y expectativas constantemente elevadas, puede agotar los recursos emocionales y físicos de los trabajadores. En este aspecto, la presión para mantener este ritmo puede llevar a un estado de vigilancia constante y ansiedad, factores que contribuyen significativamente al burnout. La falta de descansos adecuados y la incapacidad de desconectarse del trabajo también agravan la situación, impidiendo que el individuo recupere la energía necesaria para continuar con sus tareas de manera efectiva y saludable.

La combinación de una alta carga y un ritmo de trabajo intenso puede crear un ciclo vicioso que perpetúa el burnout, como señalan Rodríguez y Huapaya (2021), “Burnout perturba a

profesionales en áreas de la docencia, administración y salud, aumentando el riesgo para los estudiantes y deteriorando el entorno laboral. Este síndrome es causado por una carga de trabajo excesiva y una carencia de motivación” (p.8). Por ello, a medida que el trabajador se siente más agotado, su productividad disminuye, lo que puede llevar a una mayor carga de trabajo para compensar la pérdida de eficiencia. Este incremento en la carga de trabajo, a su vez, agrava aún más el agotamiento, perpetuando el síndrome de agotamiento o burnout. La ausencia de valoración y asistencia por parte de los jefes y colegas también puede intensificar la sensación de desgaste, haciendo que el trabajador se sienta aislado y sin recursos para enfrentar la situación.

Con base a la postura de los autores se menciona que, para evitar y abordar el síndrome de burnout, es esencial implementar estrategias que moderen la carga y ritmo de trabajo. Las empresas deben fomentar un entorno laboral saludable, donde se valoren los descansos regulares y se ofrezca apoyo emocional a los empleados. La delegación de tareas, la formación en administración del tiempo y el fomento de una cultura de reconocimiento y agradecimiento pueden ayudar a aliviar la carga de trabajo y reducir el ritmo frenético. Además, es fundamental que los trabajadores aprendan a identificar los signos tempranos del burnout y busquen ayuda profesional cuando sea necesario, asegurando así su bienestar a largo plazo.

1.2.2. Desarrollo de competencia. En el contexto del SB es un enfoque significativo para mitigar y prevenir este agotador trastorno. Para Agustí et al. (2023), “La competencia hace alusión a la habilidad de un individuo para llevar a cabo tareas concretas de forma eficaz y eficiente” (p.167). En el entorno laboral, desarrollar competencias relevantes puede asistir a los trabajadores a gestionar mejor el estrés y las demandas de su trabajo, reduciendo así la probabilidad de experimentar burnout. Programas de capacitación y progreso profesional que enfatizan habilidades de gestión del tiempo, resolución de problemas y comunicación efectiva son esenciales para fortalecer la resiliencia de los trabajadores.

Se resalta que la autoeficacia, es decir, la confianza en la propia habilidad para gestionar y controlar situaciones laborales, es una competencia fundamental en la prevención del agotamiento profesional. Cuando los colaboradores se sienten competentes y seguros en sus habilidades, es menos probable que se sientan abrumados por la carga de trabajo. Fomentar la autoeficacia a través de la capacitación continua, el reconocimiento de logros y el establecimiento de metas alcanzables puede empoderar a los trabajadores. Este enfoque no solo incrementa la eficacia en el trabajo, además de ayudar a lograr una armonía emocional sana.

El desarrollo de competencias emocionales, al igual que la inteligencia emocional, también es fundamental en la gestión del burnout. Según Lauracio y Lauracio (2020), “Burnout incide de manera significativa en el rendimiento en el trabajo, ya que provoca una disminución en la productividad, genera un ambiente de trabajo desfavorable, dificulta la colaboración y limita el trabajo interdisciplinario entre los miembros del equipo de salud” (p.545). La razón emocional se trata a la habilidad para determinar, entender y gestionar tanto las emociones personales como las de los otros. Los empleados que conservan un alto grado de inteligencia emocional suelen manejar mejor el solucionar conflictos de manera segura, el estrés y cultivar relaciones laborales armoniosas. Programas orientados al crecimiento personal que incorporen la capacitación en competencias emocionales pueden equipar a los empleados con herramientas para enfrentar situaciones estresantes de manera más efectiva.

Lo sostenido por Lauracio y Lauracio resaltan que la competencia en la gestión del estrés y la autogestión es fundamental para evitar el síndrome de agotamiento. Estrategias como la práctica de mindfulness, técnicas de relajación y la planificación de actividades de autocuidado pueden ser integradas en programas de desarrollo profesional. Es esencial impulsar una cultura organizacional que aprecie y apoye el equilibrio entre la vida en el trabajo y personal. Además, es importante dotar a los colaboradores de los equipos necesarios para controlar el estrés y cuidar de su bienestar personal, se crea un ambiente de trabajo más sostenible y saludable, disminuyendo significativamente la incidencia del síndrome de burnout.

1.2.3. La percepción del liderazgo. La percepción del liderazgo en el marco del agotamiento laboral se refiere a cómo los empleados perciben el estilo y la efectividad de sus líderes y cómo estas percepciones influyen en su bienestar mental y profesional. Según Saltos et al. (2023), Un liderazgo efectivo puede funcionar como un elemento que previene el agotamiento profesional, mientras que un liderazgo deficiente puede exacerbarlo. Las características de un liderazgo positivo incluyen apoyo emocional, comunicación clara, reconocimiento del trabajo bien hecho y la capacidad de delegar responsabilidades de manera justa. Líderes que muestran empatía y comprensión hacia sus empleados, y que fomentan un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, son clave para mitigar los efectos del burnout.

Lo sostenido por los autores enfatiza que el estudio de la percepción del liderazgo referente al síndrome de burnout se realiza a través de diversas metodologías, incluyendo encuestas, entrevistas y análisis de clima organizacional. Investigaciones a menudo emplean herramientas como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para determinar los grados de burnout en empleados. Por ende, este tipo de estudio busca correlacionar características

específicas del liderazgo, como el liderazgo transformacional o el liderazgo autocrático, con la prevalencia de burnout en la fuerza laboral. Comprender estas dinámicas permite a las organizaciones implementar estrategias de liderazgo que promuevan el estado psicológico y el bienestar general de sus trabajadores, reduciendo la incidencia del burnout.

1.2.4. Percepción de margen de acción y control. Trata la sensación que tienen los empleados sobre su habilidad para ejercer influencia en su trabajo y tomar elecciones autónomas. En aportaciones de Coque et al. (2023), cuando los trabajadores sienten que tienen un alto grado de control sobre sus tareas y la manera en que las realizan, es menos probable que experimenten burnout. Esta percepción incluye aspectos como la autonomía para organizar su propio horario, la capacidad de tomar decisiones importantes y la posibilidad de involucrarse en la planificación y ejecución de proyectos. Sentir que se tiene margen de acción y control favorece una mayor satisfacción en el ámbito laboral y a una menor incidencia de estrés crónico.

Resulta importante destacar que el estudio de la percepción de nivel de autonomía y poder de decisión en correspondencia con el SB se lleva a cabo mediante encuestas y cuestionarios específicos que evalúan la autonomía y el control laboral percibidos por los empleados. Los resultados de estos estudios suelen mostrar que los empleados con mayor autonomía y control reportan niveles reducidos de agotamiento emocional y despersonalización, dos elementos fundamentales del síndrome de agotamiento. La investigación en este ámbito permite a las organizaciones diseñar entornos de trabajo que ofrezcan mayor autonomía y participación, lo que puede reducir significativamente la prevalencia del burnout y mejorar el bienestar general de los empleados.

1.2.5. Organización del trabajo. Se refiere a cómo se estructuran y gestionan las obligaciones y funciones dentro de una organización y cómo esta estructura afecta el bienestar de los empleados. De acuerdo con Flores et al. (2023), “El ambiente organizacional se trata del grupo de peculiaridades que los empleados perciben acerca la organización y operación de la empresa” (p.316). Una organización del trabajo ineficiente puede contribuir significativamente al burnout, especialmente cuando hay una carga excesiva de trabajo, falta de claridad en las actividades, ausencia de soporte y recursos inadecuados. Características de una organización del trabajo que previene el burnout incluyen una distribución equitativa de tareas, claridad en las responsabilidades, comunicación abierta y disponibilidad de recursos suficientes. Un entorno bien organizado promueve el balance entre lo laboral y lo personal.

Lo sostenido por los autores resalta que el estudio de la organización del trabajo en conexión con el síndrome de agotamiento laboral se lleva a cabo mediante métodos cualitativos y cuantitativos. Encuestas de clima laboral, entrevistas y análisis de procesos son herramientas comunes para evaluar cómo la estructura del trabajo impacta el bienestar psicológico de los trabajadores. Estas investigaciones buscan identificar áreas problemáticas dentro de la organización del trabajo y proponer intervenciones que puedan mejorar la eficiencia y reducir el estrés. Al optimizar la organización del trabajo, las empresas pueden crear un ambiente más saludable y productivo, disminuyendo la incidencia del burnout entre sus empleados.

1.2.6. Recuperación. Es el proceso mediante el cual una persona se recupera de la fatiga emocional, despersonalización y reducción del rendimiento personal causados por el estrés crónico laboral. Según Ortiz et al. (2021), "Se genera una recuperación en los sujetos que lo padecen, pero no al grado de normalizar, por lo cual la actividad física puede ser un coadyuvante para la mitigación del síndrome" (p.4). Este proceso implica tanto la reducción de los factores agobiantes en el ambiente de trabajo como la adopción de estrategias para restaurar el bienestar emocional y físico. Las características clave de la recuperación incluyen el restablecimiento del balance entre lo personal y laboral, la mejora de las habilidades de gestión del estrés, y el fortalecimiento de las relaciones de apoyo tanto dentro como fuera del trabajo. La recuperación también puede involucrar cambios en el trabajo, como la redistribución de tareas, la obtención de apoyo profesional y el desarrollo de nuevas competencias.

Considerando lo descrito se podría establecer que el abordaje de la recuperación del síndrome de agotamiento laboral se realiza a través de métodos longitudinales y estudios de intervención que siguen a los individuos a lo largo del tiempo para observar cambios en sus niveles de burnout y bienestar general. Estos estudios ayudan a identificar prácticas y políticas que las instituciones pueden poner en práctica para apoyar a sus empleados en la recuperación del burnout, como programas de bienestar, asesoramiento psicológico y ajustes en las cargas de trabajo.

1.2.7. Soporte y apoyo. En el contexto del síndrome de burnout se entiende como las tácticas y recursos proporcionados a los empleados para asistirles en la gestión del estrés y prevenir el agotamiento profesional. Para Caravaca et al. (2022), "Este soporte puede provenir de diversas fuentes, como compañeros de trabajo, supervisores y programas de bienestar organizacional" (p.181). Las características de un buen sistema de apoyo incluyen la disponibilidad de asesoramiento psicológico, posibilidades para el crecimiento profesional, y la creación de un ambiente laboral donde se evalúe cómo se distribuye su tiempo entre el

trabajo y la vida privada. El apoyo socioemocional, como la comprensión y la empatía de los colegas, también desempeña un rol esencial en la prevención del agotamiento. De acuerdo con los autores resulta importante destacar que los estudios relacionados con este tema buscan identificar la relación entre el apoyo recibido y los niveles de burnout, destacando qué tipos de apoyo son más efectivos para mitigar el agotamiento. En este caso, analizar estos datos permite a las organizaciones diseñar e implementar intervenciones dirigidas a mejorar el soporte y apoyo en el lugar de trabajo de los colaboradores, promoviendo así un entorno más sano y eficiente.

1.2.8. Síndrome de burnout. A menudo referido como el síndrome del trabajador exhausto, es una dificultad mental que afecta a personas sometidas a un elevado grado de estrés laboral crónico. De acuerdo con Baldeón et al. (2023), "Refiere el concepto de burnout como una serie de manifestaciones físicas e indicadores conductuales que se experimenta durante un exhaustivo trabajo" (p.1813). Por tanto, se distingue por un desgaste emocional, una despersonalización y una sensación de falta de satisfacción en el trabajo. Esta condición puede manifestarse en diversos ámbitos laborales, desde la atención médica hasta el ámbito empresarial. De esta manera, el cansancio mental es una de las principales características del SB. Las personas afectadas experimentan una percepción de fatiga extrema, ya sea físico o emocional, que no se alivia con el descanso.

De tal forma, la despersonalización es un aspecto relevante del síndrome de burnout. Por ende, quienes lo padecen tienden a distanciarse emocionalmente de su trabajo y de las personas con las que se relacionan en el ambiente de trabajo. Por lo tanto, pueden adoptar actitudes cínicas o negativas hacia sus colegas, clientes o pacientes, lo cual puede influir de manera desfavorable en las relaciones entre personas. La carencia de satisfacción personal es otra característica común del síndrome de burnout. Las personas afectadas pueden experimentar sentimientos de ineficacia y fracaso en su trabajo, a pesar de sus esfuerzos. Esto puede conducir a una disminución en la autovaloración personal y en la percepción de habilidades profesionales.

El síndrome de burnout puede generar consecuencias significativas ya sea para la salud física como emocional de quienes lo sufren (Cobos et al., 2023). Se ha asociado con un aumento en la inseguridad de padecer dificultades de salud, como enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño y depresión. Conjuntamente, puede afectar negativamente el desempeño laboral y el desarrollo en el trabajo, lo que a su vez puede generar un ciclo de estrés y agotamiento continuo. Es importante destacar que el SB no es un simplemente agobio laboral crónico, sino que implica una respuesta prolongada al estrés. Aunque el estrés en el trabajo

es común en muchas profesiones, el burnout va más allá y puede requerir intervención profesional para su manejo y tratamiento.

Ante esta situación, estos autores resaltan que los elementos que benefician al surgimiento del burnout pueden variar según el individuo y su entorno laboral. Entre ellos se incluyen el volumen de tareas excesivo, la ausencia de supervisión sobre las tareas, la carencia de respaldo social en el entorno laboral y las disputas entre compañeros. De tal forma, es importante reconocer los indicios y manifestaciones del síndrome de burnout para poder abordarlo de manera efectiva. Algunos de estos signos incluyen agotamiento físico y emocional persistente, cinismo o negatividad hacia el trabajo, y una reducción en la eficacia en el trabajo. Además, puede ser necesario realizar alteraciones en el entorno laboral, como disminuir la carga de trabajo o aumentar el soporte social en lo laboral.

1.2.8.1. Síntomas del Síndrome de burnout

El síndrome de agotamiento laboral es una condición que impacta principalmente a aquellos que atraviesan un estrés laboral intenso y continuo, normalmente, en profesiones que requieren una considerable interacción con otras personas, como en el área sanitaria, la educación o el servicio al cliente (Lovo, 2020). Uno de los síntomas característicos es el agotamiento emocional, donde la persona se siente abrumada por las demandas del trabajo y experimenta un sentimiento de carencia de vitalidad y cansancio tanto físico como mental. Este agotamiento puede manifestarse como problemas para mantener la concentración, dificultades con la memoria y una sensación de desconexión emocional tanto del trabajo como de las personas cercanas.

Dicho autor, considera que otro síntoma común del síndrome de burnout es la despersonalización, donde la persona desarrolla posturas negativas y escépticas hacia su labor, los clientes o pacientes y sus compañeros. Esto puede manifestarse como un incremento en la agitación, el cinismo y la ausencia de empatía hacia los demás. Además, los individuos afectados por el burnout pueden observar una caída en su desempeño laboral, acompañada de emociones de incompetencia y baja autoestima. En conjunto, estos síntomas pueden afectar de manera considerable el bienestar emocional y físico del individuo, así como su vida y sus relaciones personales.

1.2.8.1.1. Síntomas conductuales

Estos síntomas en el síndrome de burnout pueden presentarse de varias formas en el comportamiento de una persona, esto pueden incluir un aumento en el ausentismo laboral, donde la persona afectada tiende a faltar más frecuentemente al trabajo sin razones

aparentes. Según Alcaraz et al. (2023), pueden mostrar una reducción en el rendimiento y la efectividad en sus tareas laborales, a causa de la falta de estimulación y carácter para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva. Por esta razón, estos comportamientos pueden tener consecuencias significativas tanto para el individuo afectado como para el funcionamiento general del equipo o la organización en la que trabaja.

Tabla 1

Síntomas Conductuales del síndrome de burnout

Síntomas Conductuales
<ul style="list-style-type: none">• Apatía.• Cinismo.• Ausentismo laboral.• Sarcasmo.• Agresividad.• Relaciones interpersonales frías y distantes.• Exceso de ingesta de café, tabaco, fármacos o alcohol.• Manifestación de conflictos laborales.• Disminución de la calidad del servicio otorgado.• Dificultad de concentración.

Nota. La tabla muestra los síntomas conductuales del síndrome de burnout (Alcaraz et al., 2023)

1.2.8.1.2. Síntomas psicósomáticos

Son manifestaciones físicas que surgen como consecuencia del estrés prolongado y la tensión emocional asociados con este trastorno. De acuerdo con Martínez et al. (2024), “Hoy, el estrés en el trabajo es un aspecto preocupante por sus efectos en la salud, lo que provoca su deterioro, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento” (p.104). Por ello, estos síntomas pueden variar desde dolores de cabeza recurrentes, problemas gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable, hasta dolores musculares y tensiones. Las personas que sufren de burnout también pueden experimentar alteraciones del sueño, como insomnio o sueño no reparador, lo que agrava aún más su fatiga física y emocional.

De acuerdo con estos autores, además de los síntomas físicos, el burnout puede desencadenar diversas perturbaciones anímicas, como la ansiedad. Estas condiciones pueden manifestarse como cambios en el estado de ánimo, irritabilidad, sentimientos de desesperanza y falta de motivación. La combinación de síntomas psicósomáticos y

psicológicos puede influir considerablemente en la mejora de vida del individuo afectado, conmoviendo su capacidad para funcionar tanto en el trabajo como en su vida personal. Es esencial tratar tanto los aspectos físicos como psicológicos del síndrome de burnout para ofrecer un enfoque integral y eficaz a quienes lo sufren.

Tabla 2

Síntomas Psicosomáticos del síndrome de burnout

Síntomas Psicosomáticos
<ul style="list-style-type: none"> • Insomnio. • Crisis asmática. • Palpitaciones. • Pérdida de peso. • Hipertensión. • Desórdenes gastrointestinales y úlceras. • Fatiga crónica. • Constantes resfriados. • Dolores musculares en cuello y espalda. • Manifestación de alergias.

Nota. La tabla muestra los síntomas psicosomáticos del síndrome de burnout, Martínez et al. (2024).

1.2.8.1.3. Síntomas psicológicos

Los síntomas psicológicos del SB abarcan una amplia gama de expresiones emocionales y cognitivas que conmueven la salud mental de quienes lo experimentan. Con base a Quintero y Hernández (2021), Uno de los síntomas más prominentes es la sensación de agotamiento emocional, donde la persona se siente drenada emocionalmente, con una ausencia de energía persistente y una incapacidad para gestionar las exigencias del trabajo y la vida personal. Este agotamiento puede ir acompañado de una sensación de despersonalización, donde la persona adopta una actitud distante y cínica hacia su trabajo, sus colegas y las personas a las que sirve, lo que puede erosionar las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo.

Estos autores indican que los individuos con burnout pueden vivir una baja en su autoestima y sentido de logro, manifestado en sentimientos de incompetencia y deficiencia en la satisfacción personal en el ámbito laboral. Esto puede provocar una pérdida de interés en las tareas laborales y una disminución en el rendimiento laboral. Otros síntomas psicológicos

pueden incluir ansiedad, depresión, irritabilidad, dificultades para concentrarse y problemas para tomar decisiones. En conjunto, estos síntomas afectan profundamente el bienestar psicológico de la persona y pueden tener repercusiones significativas en su vida personal y de trabajo.

Tabla 3

Síntomas psicológicos del síndrome de burnout

Síntomas Psicológicos
<ul style="list-style-type: none">• Depresión.• Ansiedad focalizada y generalizada en lo laboral.• Impaciencia.• Frustración.• Impotencia.• Distanciamiento emocional.• Aburrimiento.• Desorientación.• Sentimientos de soledad.• Sentimientos de omnipresencia.

Nota. La tabla muestra los síntomas psicosomáticos del síndrome de burnout, Quintero y Hernández (2021).

1.2.9. Factores que influyen en el Síndrome de burnout. Este síndrome es influenciado por una variedad de factores que logran surgir ya sea en el ambiente en el trabajo como en la vida de un individuo. Para Yupari et al. (2022), entre los factores laborales, se encuentran altos niveles de estrés, sobrecarga en el trabajo, carencia de independencia en las responsabilidades, un entorno de trabajo desfavorable, problemas en las relaciones interpersonales y escasa asistencia por parte de los superiores. Por lo tanto, estos elementos pueden crear un caldo de cultivo para el desarrollo del burnout al generar un constante desgaste emocional y mental en los colaboradores.

Por otro lado, los factores personales también desempeñan un papel crucial en la manifestación de burnout. Por ello, estos pueden incluir una predisposición genética, habilidades de afrontamiento inadecuadas, ausencia de una separación clara entre los compromisos laborales y personales del empleado, problemas de salud mental preexistentes, falta de redes de asistencia interpersonal y una sensación de ausencia de propósito o significado en el trabajo. De esta forma, la combinación de factores laborales y personales

podría incrementar la susceptibilidad de una persona al síndrome, resaltando la importancia de abordar esta problemática desde múltiples frentes, tanto a nivel organizacional como individual.

1.2.9.1. Factores laborales

El síndrome de burnout está estrechamente ligado a una serie de factores laborales que pueden desencadenar y exacerbar sus síntomas. Una de las causas fundamentales es el exceso de trabajo, que puede generar un elevado grado de estrés y presión en los empleados, según, Torres et al. (2021), las largas horas laborales, los plazos ajustados y las demandas constantes pueden contribuir al cansancio tanto físico como mental, aumentando el peligro de burnout. Asimismo, el ambiente laboral desfavorable, definido por la ausencia de respaldo social, la ausencia de un adecuado reconocimiento y la comunicación deficiente pueden repercutir en la aparición del síndrome de agotamiento laboral.

De esta manera, la inestabilidad entre la vida y el trabajo, el prolongado horario de empleo, las demandas constantes y la gran dificultad para desconectarse puede repercutir en la capacidad de los individuos para dedicar su tiempo y energía a actividades fuera del trabajo, como el cuidado personal, las relaciones sociales y el ocio. Por ello, esta ausencia de desequilibrio puede incrementar el interés y la fatiga, favoreciendo el surgimiento del síndrome de agotamiento laboral. Se destaca que la falta de políticas laborales que incentiven el bienestar de los colaboradores, como programas de flexibilidad laboral o asistencia para el mantenimiento de la salud mental, puede hacer más difícil para los colaboradores sobrellevar las demandas de trabajo y evitar el agotamiento.

Tabla 4

Factores laborales que influyen en el síndrome de burnout

Factores laborales
<ul style="list-style-type: none">• Estabilidad y seguridad laboral.• Relaciones interpersonales.• Falta de oportunidades laborales.• Turnos laborales.• Adopción de tecnologías emergentes en las instituciones.• Características del ambiente y puesto laboral.• Clima y estructura organizacional.

-
- El salario.

Nota. La tabla muestra los factores laborales que influyen en el síndrome de burnout, Torres et al. (2021).

1.2.9.2. Factores personales

El síndrome de burnout puede ser exacerbado por una variedad de factores personales que elevan la propensión de un individuo a sufrir este trastorno. De acuerdo con Castro et al. (2023), la personalidad desempeña un papel crucial, ya que ciertos rasgos como el perfeccionismo, la tendencia a preocuparse en exceso o la dificultad para establecer límites pueden incrementar la probabilidad de sufrir burnout. Además, las habilidades de afrontamiento y la resiliencia emocional juegan un papel importante; las personas con dificultades para manejar el estrés o que carecen de recursos emocionales sólidos pueden ser más propensas a desarrollar burnout en entornos laborales estresantes.

En este sentido, estos autores indican que los factores como la ausencia de soporte social y la sensación de tener poca inspección laboral también pueden ser elementos que benefician la manifestación de burnout en los empleados. Partiendo desde esta perspectiva, la ausencia de redes de apoyo tanto en el trabajo como fuera de él puede aumentar el sentimiento de aislamiento y desamparo, exacerbando los efectos del estrés laboral. Por lo tanto, el conocimiento de escasez de inspección sobre las actividades y demandas profesionales exigidas en el contexto laboral puede generar una sensación de impotencia que provoca un desgaste emocional y una deshumanización de los colaboradores dentro del área laboral.

Tabla 5

Factores personales que influyen en el síndrome de burnout

Factores personales

- Fuerte implicación con el trabajo.
- Alto nivel de autoexigencia.
- Sensibilidad
- Idealismo.
- Dificultad para expresar sus sentimientos.
- Individuos con un enfoque competitivo e impaciente.
- Perfeccionamiento extremo.
- Intereses y relaciones personales al margen de lo laboral.

Nota. La tabla muestra los factores personales que influyen en el síndrome de burnout, Castro et al. (2023).

1.2.10. Características del síndrome de burnout

Agotamiento emocional. Es una parte fundamental del síndrome de burnout, caracterizado por una sensación de vacío, fatiga extrema y escasez de recursos afectivos. Según Carreño y Cevallos (2021), quienes experimentan este agotamiento suelen sentirse emocionalmente agotados, desmotivados y desconectados de su entorno laboral y personal. De esta manera, esta condición puede presentarse mediante síntomas como irritabilidad, apatía y dificultad para concentrarse, lo que impacta negativamente en el rendimiento en el ámbito laboral y en el bienestar general de los colaboradores.

De tal forma, estos autores argumentan que el agotamiento emocional relacionado con el SB no solo tiene consecuencias en lo laboral del individuo, sino que también puede repercutir en su salud física y emocional, así como en sus relaciones personales. Así, la exposición continua a una sobrecarga emocional puede reducir la capacidad para manejar el estrés y acrecentar la posibilidad de desarrollar perturbaciones de depresión. Además, la falta de energía y motivación entre los colaboradores puede complicar su participación en actividades sociales y en el disfrute de las actividades diarias.

Personalización. La personalización en el síndrome de burnout corresponde a la tendencia de atribuir de manera excesiva los errores y fracasos a características personales, en lugar de reconocer factores externos. Para Rendón et al. (2020), aquellos que experimentan este fenómeno se inclinan a echarse la culpa por las circunstancias desfavorables, lo que puede llevar a un sentimiento de incompetencia y desesperanza. Esta distorsión cognitiva es común entre personas que experimentan elevados grados de estrés en su trabajo y agotamiento emocional.

Ante esta situación, estos autores indican que un entorno laboral afectado por el síndrome de burnout, la personalización puede manifestarse de manera de autocrítica constante. Los afectados pueden sentir que nunca hacen lo suficiente o que no son lo bastante buenos, incluso cuando su desempeño es adecuado. Este patrón de pensamiento perjudicial puede contribuir a un ciclo de agotamiento emocional y desgaste profesional, dificultando la recuperación y la búsqueda de soluciones efectivas.

Sentimiento de ineficacia. El síndrome de burnout es un trastorno que perturba a individuos que enfrentan niveles elevados de estrés laboral de manera prolongada, como indica Castel (2021), uno de los componentes clave de este síndrome es el sentimiento de ineficacia, que se manifiesta cuando la persona afectada percibe que sus esfuerzos en el trabajo no producen los resultados deseados. Este sentimiento puede llevar a una disminución en la motivación y la autoestima, así como a una sensación de desesperanza sobre la posibilidad de mejorar la situación laboral.

De esta forma, este autor menciona que la ineficacia en este síndrome puede generar un ciclo perjudicial, donde la persona se siente atrapada en un estado de bajo rendimiento y falta de logros. Esto puede tener repercusiones ya sea en el ambiente profesional como lo personal, ya que afecta la percepción de valía y competencia del individuo. Por ello, a medida que este sentimiento persiste, puede contribuir aún más al agotamiento emocional y físico asociado con el síndrome, ocasionando un ciclo constante de estrés y desmotivación.

Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Es un instrumento considerablemente aceptado para calcular el síndrome de burnout en el entorno laboral. Creado por Susan E. Jackson y Christina Maslach, el MBI examina tres dimensiones fundamentales del burnout: despersonalización, cansancio emocional y realización personal. Con base a la perspectiva de Feijoo et al. (2023), mediante una serie de preguntas elaboradas con cuidado, el MBI permite a los investigadores y profesionales de recursos humanos obtener una comprensión detallada de la experiencia del individuo en el trabajo y su nivel de agotamiento y desgaste emocional provocado por las exigencias laborales.

De modo que estos autores mencionan que la utilidad del MBI radica en su capacidad para proporcionar mediciones cuantitativas y cualitativas del burnout, lo que permite identificar áreas problemáticas y diseñar intervenciones útiles para disminuir el estrés lo laboral y optimizar la salud general de los empleados. Por lo tanto, su amplia aplicación en varios ámbitos laborales, desde la medicina hasta la educación y los servicios sociales, lo convierte en una herramienta valiosa para abordar los desafíos del burnout y promover entornos laborales saludables y productivos.

Modelos explicativos del síndrome de burnout. Estos modelos ofrecen una comprensión multifacética de este fenómeno complejo. Para García et al. (2023), uno de los enfoques más prominentes es el Modelo de Agotamiento de Maslach, que destaca tres factores esenciales: la despersonalización, el cansancio emocional y el sentido de realización personal. Por ello, de acuerdo con este modelo, el agotamiento emocional se origina debido a la sobrecarga laboral y la escasez de recursos emocionales para manejar el estrés laboral, mientras que la

despersonalización se desarrolla como una forma de distanciamiento para protegerse emocionalmente. De esta forma, la realización personal, por otro lado, se ve afectada negativamente cuando los individuos experimentan un sentido disminuido de logro y eficacia en su trabajo.

Dichos autores, señalan que un modelo relevante es el Modelo de Demanda-Control-Apoyo, que enfatiza cómo la interacción entre las exigencias laborales, el grado de control sobre lo laboral y el soporte social influyen en la predicción del burnout. Este enfoque sugiere que altas demandas de trabajo combinadas con baja supervisión y asistencia social pueden aumentar el riesgo de burnout. Por lo tanto, los factores organizacionales, como la carga de trabajo, la autonomía laboral y el respaldo del equipo, son cruciales para entender y tratar el SB en el ambiente laboral. Estos enfoques proporcionan perspectivas importantes para detectar los factores de riesgo y crear estrategias eficaces para la prevención y la intervención.

Personal de servicio de atención de salud. El personal de salud tiene una función esencial en la comunidad, proporcionando asistencia sanitaria y apoyo a individuos enfermos y necesitados. Según Fajardo et al. (2023), este grupo diverso de profesionales incluye médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, terapeutas y muchos otros. Su labor abarca desde la identificación y tratamiento de enfermedades, así como la atención emocional y el apoyo brindado a los enfermos y su familia. Por lo tanto, dicho personal trabaja en entornos de alta presión, enfrentando desafíos constantes y dedicando largas horas de trabajo para garantizar el bienestar de quienes atienden.

De acuerdo con los autores la dedicación y la entrega del personal de salud son fundamentales para preservar la integridad y la efectividad del sistema de atención sanitaria. Sin embargo, este trabajo puede ser extremadamente exigente emocionalmente, lo que puede llevar a niveles significativos de estrés y agotamiento. Es fundamental que estos profesionales reciban el apoyo adecuado, tanto en términos de recursos y capacitación como en el reconocimiento de su labor y la relevancia de su bienestar físico y emocional. Por ello, la salud del equipo de atención de salud no solo afecta su aptitud para ofrecer atención de calidad, sino también la salud general de la población a la que sirven.

El personal de salud cumple una función crucial en la comunidad, proporcionando cuidados médicos y asistencia vital a pacientes en diversas situaciones. En aportaciones de Paravic y Lagos (2021), estos especialistas abarcan médicos, enfermeras, terapeutas y trabajadores sociales, quienes ejercen su profesión en centros de atención primaria y diversos entornos de atención sanitaria. Su labor abarca desde el diagnóstico y tratamiento de enfermedades hasta el apoyo emocional y la instrucción del paciente y la familia. Además, estos profesionales

están constantemente actualizando sus conocimientos y habilidades para ajustarse a los adelantos en el área de la medicina y a las necesidades en constante evolución de la población.

De esta forma, el personal de atención de salud se enfrenta a múltiples retos en su labor cotidiana, incluyendo largas jornadas laborales, presión por resultados, y el enfrentamiento a situaciones emocionalmente fuertes y traumáticas. Esto puede llevar a niveles significativos de estrés y agotamiento, aumentando el peligro de desarrollar el síndrome. A pesar de estos desafíos, el personal de atención de salud demuestra un compromiso excepcional con su vocación, brindando atención de alta calidad incluso en circunstancias difíciles. Es fundamental que se reconozca y se valore su labor, así como se les brinde el apoyo necesario para cuidar también de su propia salud emocional.

Síndrome de burnout en el personal de servicio. El personal de servicio, está especialmente expuesto al síndrome de burnout a causa de las exigencias emocionales y físicas inherentes a sus roles. Estos trabajadores a menudo enfrentan altos niveles de estrés derivados de la presión por satisfacer las necesidades de los clientes, lidiar con situaciones difíciles y mantener un ritmo de trabajo intenso durante largas jornadas laborales. De acuerdo con Méndez et al. (2023), el cansancio emocional es uno de los indicios más habituales que se muestran, ya que constantemente deben demostrar amabilidad y paciencia, incluso en situaciones desafiantes. Además, la naturaleza repetitiva y monótona de muchas tareas del servicio puede contribuir a sentimientos de despersonalización.

A lo mencionado se establece que la ausencia de control sobre su entorno laboral y la percepción de que no tienen suficiente apoyo por parte de los empleadores también pueden ayudar al progreso del síndrome en el personal de servicio. La escasez de recursos, la falta de reconocimiento por su trabajo y las largas horas de trabajo sin reposo pueden exacerbar estos problemas. Como resultado, los trabajadores pueden experimentar un deterioro en su bienestar física y emocional, así como un aumento en la rotación y la insatisfacción laboral. Es crucial que tanto los empleadores como quienes están a cargo de desarrollar las políticas reconozcan estos desafíos y tomen medidas para abordarlos.

El síndrome de burnout es un estado emocional que resulta de una descomunal acumulación de estrés, afectando con el tiempo la motivación interna, las acciones o el comportamiento de los subordinados. Según Ayala et al. (2021), Este síndrome también se conoce como Síndrome de Agotamiento por Estrés y, a pesar de que no es un fenómeno nuevo, suele intensificarse con el progreso tecnológico. Se determina por agotamiento emocional,

sentimientos de despersonalización, falta de estimulación y efecto de fracaso, como resultado de demandas descomunales de energía, esfuerzo y recursos, que pueden afectar significativamente a una persona. Desde esta perspectiva, los autores sostienen que el burnout surge de un contexto laboral en la que el individuo concibe que está chocando contra una pared. A pesar de su dedicación y esfuerzo por optimar la vida de los enfermos, frecuentemente se enfrenta al fracaso debido al angustia, la pobreza, la crueldad, el riesgo, el sufrimiento, la muerte, así como al acrecentamiento de solicitudes legales por calamitosa práctica. Todo esto afecta intensamente su sensibilidad, llevando a muchos profesionales de la salud a desarrollar una especie de barrera emocional, una forma de adormecimiento frente al dolor ajeno.

1.3. Bases legales del estudio del Síndrome de burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis

En lo que respecta a las bases legales se toman en cuenta distintos artículos ligados a la línea de investigación, los mismos que son establecidos la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Constitución de la República del Ecuador (CRE) promulgada en el 2008 y la Ley Orgánica de Salud. Por ello, estos artículos proporcionan un marco legal que puede ayudar a garantizar los derechos laborales y promover un ambiente de trabajo saludable.

1.3.1. Organización Internacional del Trabajo. Con respecto a la OIT, Art. 4.-Las naciones miembros deben formular, implementar y revisar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud en el área laboral y el medio ambiente.

Artículo. 5.- de la política nacional. Por lo cual se previene los accidentes y daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, estén vinculados con la actividad laboral o se presenten durante el trabajo.

Artículo. 32.- La salud es un derecho garantizado por el Estado, cuya ejecución se relaciona al ejercicio de otros derechos, entre lo que se destaca el derecho al agua, la educación, la alimentación, el trabajo y otros derechos que representen el buen vivir. Por tanto, el Estado garantizará este derecho a través de políticas económicas, sociales, ambientales, educativas; y el acceso permanente a programas y servicios de atención integral de salud. El otorgar los servicios de salud se establecerá por los principios de equidad, calidad, eficacia, eficiencia, con enfoque de género y generacional.

Artículo. 33.- Se establece que el trabajo representa un derecho y un deber que conforma la economía del país, por esta razón, el Estado debe asegurar a la población que este se ejecute respetando la dignidad de los trabajadores, otorgando remuneraciones equitativas y justas

que permiten el rendimiento laboral conveniente donde se tenga libertad para elegir y aceptar el trabajo que sea más adecuado. Por ende, el cumplimiento de este artículo proporciona un respaldo, motivación a los colaboradores, ya que sienten que su trabajo es recompensado de forma adecuada, logrando así un mejor desempeño y calidad de su trabajo.

Artículo. 53.- Se menciona que las entidades empresariales, instituciones y organismos que se dedican a prestar servicios públicos poseen el deber de integrar como parte de sus funciones procedimientos de medición de la satisfacción de los consumidores y usuarios con la finalidad de desarrollar prácticas de corrección y atención que contribuyan a asegurar el bienestar de los colaboradores.

1.3.2. Constitución de la República del Ecuador. Artículo. 328.- Se establece que la remuneración de los colaboradores debe ser la adecuada, por lo que cada individuo que trabaja debe tener un salario digno que le permita cubrir sus requerimientos básicos y los de su familia, los mismos a los que no se podrán renunciar ni embargar, por esta razón el Estado está en la obligación de fijar de forma anual el salario básico que se debe aplicar de manera obligatoria y generalizada. De esta manera, en este artículo de la CRE obliga a los empresarios a cancelar de forma oportuna y equitativa a los trabajadores por sus servicios entregados, buscando así erradicar la explotación laboral o la carga excesiva en el horario de los colaboradores.

1.3.3. Ley Orgánica de Salud. La Ley Orgánica de Salud, se establece como una ley que posee como propósito las acciones que ayuden a efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la CRE y la ley. Por ello, esto se rige por los principios de equidad, solidaridad, integralidad, participación y eficiencia; con un enfoque de derechos, interculturalidad, de género y generacional.

En este sentido, en el Artículo. 4.- El derecho a la salud se entiende como el acceso universal, permanente y continuo a la atención de la salud de forma integral e incorporada, con base a la política determinada por la respectiva Autoridad Sanitaria Nacional, para el impulso de la salud, la prevención de cualquier enfermedad y los cuidados necesarios como la recuperación y rehabilitación.

En este caso, la revisión de los diferentes artículos y reglamentos con relación al cuidado de las personas en términos de salud es fundamental para abordar adecuadamente esta problemática en el ámbito laboral. Por ello, es necesario que las leyes proporcionen protección y apoyo a los trabajadores que enfrentan este trastorno, reconociendo su impacto en la salud física y mental. Esto podría incluir disposiciones que garanticen ambientes laborales seguros y saludables, así como el derecho a un equilibrio entre vida laboral y personal.

Asimismo, es importante que la legislación contemple medidas para prevenir el síndrome de burnout, como la promoción de prácticas laborales que fomenten el bienestar emocional y la gestión del estrés. Por lo cual, la revisión de estos aspectos constitucionales puede contribuir significativamente a la creación de un entorno laboral más saludable y equitativo para todos los trabajadores.

Para esta investigación se considera que en un entorno donde la atención médica es fundamental para la sociedad, el bienestar de los profesionales de la salud es un factor determinante en la calidad de la atención que se brinda. Por lo tanto, los estudios sobre el síndrome de burnout no solo proporcionan una comprensión más profunda de sus causas y efectos en el personal médico, sino que también ofrece información valiosa para desarrollar estrategias de prevención y manejo efectivo de este síndrome. De esta manera, abordar esta problemática no solo beneficia a los trabajadores de la salud en términos de su propia salud mental y física, además, impacta positivamente en la atención al paciente y en la eficacia general del sistema de salud.

Por esta razón, investigar sobre el síndrome de burnout en el personal de salud es esencial para promover un entorno laboral saludable y garantizar una atención médica de calidad. Por lo tanto, al concluir el capítulo sobre los antecedentes teóricos y la revisión de trabajos previos sobre el síndrome de burnout, se evidencia la complejidad y la multidimensionalidad de este fenómeno en el ámbito laboral. La extensa investigación existente destaca la importancia de comprender las causas, los síntomas y las consecuencias del burnout, así como las estrategias de prevención y tratamiento. No obstante, persisten desafíos en la identificación de factores de riesgo específicos, la evaluación adecuada del burnout y la implementación efectiva de intervenciones para abordar este problema creciente en el entorno laboral contemporáneo.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

A continuación, se dará a conocer el diseño metodológico del estudio que aborda los métodos y técnicas utilizados para investigar burnout en el equipo asistencial de pacientes con hemodiálisis. Dicho diseño metodológico se centra en la identificación de dimensiones e indicadores específicos que son propios de este estudio, los cuales nos permitirán alcanzar los objetivos planteados. Se destacarán los métodos para evaluar el volumen de tareas que el personal de salud considera que debe realizar, así como las formas de evaluar el agotamiento emocional. Además, se explicarán los instrumentos empleados en el entorno de la hemodiálisis, incluido el Inventario de Burnout de Maslach, con el fin de recopilar datos sobre el síndrome de agotamiento y sus factores desencadenantes. Este enfoque metodológico completo nos permitirá comprender mejor las circunstancias que influyen al agotamiento en este grupo de colaboradores sanitarios y crear intervenciones efectivas para abordar este problema (Jaen, 2023).

2.1. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Carga Laboral y Experiencia en Hemodiálisis

La carga laboral se medirá mediante la cantidad de horas por semana dedicadas a la atención directa de pacientes en hemodiálisis, así como el número de turnos consecutivos y la frecuencia de guardias y horas extras. La experiencia en hemodiálisis se evaluará mediante el tiempo total de servicio en unidades de hemodiálisis y la capacitación específica recibida en el manejo de pacientes con insuficiencia renal.

Variable Dependiente: Burnout en Personal de la Salud

El síndrome de burnout se evaluará mediante el uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory, una herramienta validada que abarca tres áreas: realización personal, agotamiento emocional, despersonalización. La dimensión de agotamiento emocional será medida a través de preguntas que valoran el cansancio emocional y la disminución de energía. La despersonalización se evaluará mediante ítems que miden actitudes negativas y deshumanizadas en relación con los pacientes. El logro personal se evaluará mediante ítems que exploran el sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

Variables de Control:

1. **Edad y Género:** Se registrarán para controlar posibles diferencias relacionadas con características demográficas que puedan influir en el burnout.
2. **Nivel Educativo:** Se registrará el nivel educativo alcanzado por los participantes para controlar posibles diferencias en la percepción del trabajo y el manejo del estrés.

3. **Apoyo Social y Laboral:** Se evaluará mediante escalas que midan el nivel de apoyo percibido de colegas y supervisores, así como la existencia de programas institucionales de apoyo al personal de la salud. Además, se emplearán encuestas para conocer la percepción y los beneficios de estos programas.

Síndrome de Burnout

La definición más reconocida es la de C. Maslach (Saborío y Hidalgo, 2015), quien la caracterizó como una condición de desgaste físico y emocional resultante de la exposición incesante al estrés en el trabajo. Se caracteriza por sentirse abrumado, agotado emocionalmente, distante de la labor, y con una disminución de la eficacia profesional, Morales (2021), lo describe como una réplica al estrés en el trabajo prolongado, que se refleja en emociones perjudiciales hacia los compañeros de trabajo, los clientes externos y uno mismo, acompañado de una sensación persistente de fatiga.

Personal asistencial

De acuerdo con Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), el personal de atención de salud corresponde a los profesionales que trabajan claramente en la provisión de atención médica a los pacientes, incluyendo médicos, enfermeras, técnicos de hemodiálisis y otros profesionales de la salud. La American Medical Association (AMA) (2022), suele referirse a un extenso grupo de especialistas en salud que colaboran en ofrecer servicios clínicos y la atención al paciente, y está relacionada con la manera en que los doctores y otros especialistas en salud interactúan con la AMA y la industria farmacéutica y cómo estas interacciones pueden influir en la atención médica pública.

Plan de acción y control

Es una herramienta utilizada para planificar y ejecutar las acciones necesarias para lograr un objetivo, un documento que interpreta el contexto y describe las medidas necesarias para solucionar un problema o alcanzar un resultado (Rafael, 2024). Esta definición, en concordancia al síndrome de burnout, se refiere a las estrategias y medidas establecidas para evitar o reducir el síndrome de burnout entre el colaborador que ayuda a pacientes de hemodiálisis. Esto puede comprender la implementación de programas de apoyo psicológico, la capacitación en técnicas para manejar el estrés y la creación de políticas colectivas para mejorar el equilibrio entre la carga laboral y el tiempo de descanso, entre otros.

Responsabilidad y organización del trabajo de los profesionales

Según Poonam Das (2023), la responsabilidad en el ámbito laboral implica que los empleados se encarguen de sus decisiones, acciones, desempeño y conducta. Además, Ríos (2023), señala que: organizar el trabajo se refiere a la tarea de planificar, estructurar y coordinar las

actividades laborales en una empresa para asegurar la eficiencia, mejorar la productividad y alcanzar las metas establecidas.

En este apartado se refiere al grado de autonomía, carga laboral, y el ambiente organizacional en el cual laboran los especialistas en salud. Esto incluye aspectos como la distribución equitativa de tareas, la claridad de roles y responsabilidades, y el soporte institucional para controlar el estrés y evitar su aparición del burnout (Morale, 2021).

2.2. Enfoque de la Investigación.

Tenemos varias formas de aplicar una investigación. Es importante mencionar que este tipo de enfoque para la investigación tiene la finalidad de recopilar, analizar y presentar datos números con la finalidad de captar los fenómenos y fundar relaciones entre variables e hipótesis. Por ejemplo, una investigación cuantitativa puede ser la intención de voto de una población con un tiempo de antelación, también puede ser la estimación de crecimiento de una empresa o negocio.

No se puede realizar una investigación sin la obtención y evaluación de información para poder solventar y dar respuestas a las preguntas que resultan de la investigación; adecuadamente para nuestro trabajo será de aplicación el enfoque cuantitativo.

De acuerdo con Bryman (2004), el estudio cuantitativo defiende que el saber debe ser imparcial y se crea a través un proceso deductivo. En este enfoque, las hipótesis anticipadamente establecidas se evalúan mediante números y la evaluación estadística. Este método, frecuentemente emparentado con las ciencias naturales y el positivismo, se basa en casos "típicos" para conseguir hallazgos que faciliten la generalización (AEL, 2003).

Según Hernández (2010), su investigación se enfoca en mediciones cuantitativas, empleando la observación para recolectar datos que luego son analizados con el fin de responder sus preguntas de investigación. Este enfoque se apoya en el análisis estadístico, recopilando y midiendo parámetros, así como obteniendo frecuencias y estadísticos de la población. Aborda un problema de estudio definido y concreto, y sus preguntas se centran en temas específicos (Otero-Ortega, 2018).

El enfoque cuantitativo se utiliza en esta investigación sobre el SB en el empleados de una unidad de diálisis porque ofrece una manera sistemática y objetiva de abordar un tema complejo y de relevancia significativa en el ámbito sanitario, permitiendo la obtención de datos cuantificables y generalizables con el fin de tomar decisiones fundamentadas y fomentar tanto la excelencia de la atención de los pacientes como el bienestar del personal sanitario (Otero-Ortega, 2018).

El paradigma positivista se centra en la observación y medición de fenómenos de manera objetiva y cuantitativa. En este contexto, el síndrome de burnout puede ser observado y medido utilizando cuestionarios estandarizados y otros instrumentos cuantitativos (Lopez, 2017).

La calidad de esta interacción puede influir en la experiencia de los pacientes y en el bienestar de los colaboradores sanitarios; la calidad y calidez en la atención de un tratamiento sustitutivo renal conlleva a que el beneficiario (paciente) obtenga una vida de calidad y prolongación de su estabilidad de salud física y emocional; en tanto que una de las retribuciones para el personal de la salud puede ser el hecho de obtener estabilidad de sus pacientes a pesar de que existen otras expectativas tales como una remuneración justa, pagos puntuales, reconocimientos económicos y académicos (Matta y Rojas, 2020).

Notemos la relación directa que tiene, el progreso de una interacción recurrente entre los colaboradores sanitarios y los usuarios quienes tienen que asistir 3 veces por semana a sus sesiones de hemodiálisis y tener que percibir cómo a través del circuito cerrado circula la sangre que es depurada a través de un filtro o riñón artificial; esto causa un impacto emocional en el equipo de salud quienes se pudieron en su debido momento haberse o no preparado profesionalmente mas no así de manera anímica (Leon C, 2015).

2.3. Alcance de la investigación

El alcance de este estudio descriptivo se centra en explorar la presencia del fenómeno ya conocido del SB en un grupo de población específico. En el enfoque cuantitativo, se emplean análisis de datos que incluyen medidas de tendencia central y dispersión. Dentro de este marco, es factible, aunque no imprescindible, formular una hipótesis con el propósito de describir el fenómeno investigado. Esta hipótesis podrá dar un manual sobre la conexión entre las variables dado al estudio que permitiría evaluar si se observan variaciones notables en la manifestación del SB en el grupo de la población. Al considerar el entorno específico de la atención de salud en hemodiálisis, es evidente que la carga emocional y física del personal es significativa (Ramos, 2020).

La interacción constante con pacientes que enfrentan situaciones médicas complejas y prolongadas crea un contexto propenso al agotamiento. Insuficiencia de recursos apropiados y la presión laboral pueden exacerbar estos desafíos, afectando tanto el estado emocional y mental de los profesionales y la excelencia en el servicio que brindan. Un enfoque descriptivo permite reconocer regularidades, facilitando la comprensión de cómo la carga laboral, el apoyo organizacional, la competencia, capacidad de liderazgo, libertad para tomar decisiones y supervisar, estructuración de tareas, provisión de asistencia, proceso de recuperación y

respaldo; la carga emocional y física del personal es significativa; y la relación médico-paciente están interrelacionados en este contexto. Esta descripción detallada es esencial para formular estrategias exitosas de prevención e intervención (Salazar, 2021).

2.4. Declaración y justificación del tipo de investigación

Se adoptará un método de estudio no experimental con un modelo transversal causal. En este enfoque, los fenómenos se observarán en su forma natural, se analizarán posteriormente, se tomarán medidas en un punto específico en el tiempo y se recogerán los datos necesarios (Ramos y Bach, 2019).

Un diseño no experimental es apropiado para observar y medir cómo se manifiesta de forma natural en los colaboradores sanitarios en el área de cuidado de pacientes en centros de hemodiálisis. Es muy específico que en un diseño experimental, no se crean nuevas situaciones; en cambio, se observan y analizan situaciones que ya existen, en esta situación, el agotamiento laboral o síndrome de burnout es algo que ya viene intrínseco en las labores diarias durante cierto tiempo; el estado anímico, emocional, psicológico así como es estrés es algo intangible pero que puede tener sus manifestaciones que afecten al entorno en el que se desarrollan las labores diarias de los profesionales y que tanto ellos como los pacientes se pueden ver afectados (Henaó y Lopez, 2021).

2.5. Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación

Los métodos teóricos son aquellos que participan en la etapa de recopilación y asimilación de los hechos de estudio y revelan las relaciones entre los elementos que son objetos de la investigación incluyendo todos los antecedentes de lo que se va a desarrollar (Hernández, 2014).

Dentro de los métodos teóricos tenemos; acceder a los antecedentes de la empresa de estudio, información científica para indagar los fundamentos teóricos del estudio; conocer la base de información de los colaboradores de la empresa; determinar la población y la muestra de estudio; aplicar la encuesta para la obtención de resultados.

Los métodos empíricos son las que permiten revelar y explicar las características fenomenológicas o conjunto de señales y eventos que definen un proceso del objeto de investigación ya que hay que evitar la subjetividad. Los 3 tipos de métodos empíricos son de observación, medición y experimentación la realidad de lo que queremos conocer los cuales servirán para el estudio (Hernández, 2014).

2.6. Instrumentos derivados de la metodología.

Este estudio permitirá la recogida de información y la evaluación de las variables independientes que es el Síndrome de Burnout en conjunto con las variables dependientes que son: personal asistencial; planes de implementación y supervisión; y responsabilidad y gestión del desempeño laboral de los profesionales.

Instrumento.

El Maslach Burnout Inventory, es un cuestionario considerablemente utilizado para valorar los varios estudios investigativos, en este caso el burnout en el personal de atención médica encargado de los pacientes que reciben hemodiálisis. Esta herramienta, creada por Susan E. Jackson y Christina Maslach, se basa en la idea de que el cansancio es un proceso pluridimensional que incluye la realización personal, la despersonalización y los aspectos emocionales. El MBI se transforma en un instrumento valioso en el entorno de la hemodiálisis para evaluar y comprender los niveles de fatiga en el personal médico, originando un enfoque sobre el equilibrio emocional y la competencia para proporcionar un cuidado de excelencia al paciente. El MBI nos permite identificar áreas de participación para estudiar el agotamiento y optimizar las condiciones laborales entre los colaboradores (Hederich y Caballero, 2016).

Para evaluar el síndrome de agotamiento en el personal que cuida a pacientes en hemodiálisis, el cuestionario incluye preguntas con cuatro opciones de respuesta, cada una con una puntuación que varía del 1 al 4, de modo que una puntuación baja indica un elevado riesgo en esa dimensión. Los resultados obtenidos se dividen en terciles por dimensión, permitiendo clasificar la exposición a los elementos de peligro psicosocial en categorías de "bajo", "medio" y "alto".

2.7. Delimitación de la población y la muestra

La investigación actual estará enfocada en los colaboradores de la salud con atención a pacientes con hemodiálisis de Quevedo que laboran en los centros especializados en hemodiálisis, la población objetiva abarca a los especialistas relacionados con la atención directa en los servicios de hemodiálisis, entre ellos médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería y equipo de apoyo (psicología, nutrición y trabajo social). Sus conocimientos y experiencias mejoran considerablemente el nivel de bienestar de los pacientes y aseguran una función adecuada de los métodos de hemodiálisis. Estos profesionales son fundamentales para cuidar y tratar a los pacientes que necesitan hemodiálisis.

Muestra.

El tipo de muestra que se empleará en este estudio es estratificado, ya que se selecciona a una población de personal asistencial, y esta se divide en grupos o estratos según características relevantes, como los diferentes tipos de especialistas (médicos, enfermeras, técnicos, etc.), la antigüedad, el turno de trabajo, etc. Luego, una muestra aleatoria de cada estrato se selecciona para garantizar una interpretación adecuada de todas las subpoblaciones (Muguiru, 2021).

Las distintas categorías de personal asistencial pueden tener diferentes funciones y responsabilidades al tratar a los pacientes de hemodiálisis. Al seleccionar las dimensiones adecuadas a cada grupo, el muestreo estratificado accede tomar estas diferencias. Esto posibilita una percepción más rigurosa de cómo el síndrome de agotamiento aflige a cada categoría laboral. Se puede asociar posibles causas de riesgo y protección vinculados con el síndrome de agotamiento en el equipo asistencial al estratificar la muestra según ciertas características destacados, como el nivel laboral o la antigüedad en el puesto (Jurado-Gavilanes y Robayo, 2022).

Este informe detalla los hallazgos de un análisis realizado de evaluación detallado de las causas y elementos relacionados con el síndrome de agotamiento entre profesionales médicos y personal administrativo que mantienen contacto directo con los pacientes. La discusión e interpretación de estos descubrimientos se extraerán las debidas conclusiones sobre las principales causas del agotamiento que está ocasionando dentro de esta área.

2.8. Estadígrafos o técnicas estadísticas empleadas para procesar y cuantificar los datos empíricos y para su interpretación.

- **Análisis porcentual:** es una herramienta esencial en los procedimientos investigativos y el análisis de datos. Por ende, dicho análisis porcentual es un recurso indispensable para comprender la estructura y dinámica de los datos. Por lo cual, este análisis permitirá simplificar la toma de decisiones, ya que proporcionará información importante para efectuar la meta del estudio.
- **Tabulación:** es un proceso por medio del cual se organizan y presenta la información recopilada en una investigación en forma de tablas. Por lo cual, la tabulación es un instrumento relevante en los procesos investigativos y el análisis de la información. En este estudio la tabulación permitirá organizar los datos recogidos de forma clara y precisa, lo que simplifica el examen de la información.

2.9. Estrategia investigativa o proceder metodológico general

- Etapa de estudio teórico: se realizó la revisión bibliográfica de diferentes fuentes para desarrollar los fundamentos teóricos y legales de la investigación.
- Etapa de diagnóstico: se aplicó el instrumento para conocer el escenario actual del personal profesional de la salud con atención a pacientes con hemodiálisis de Quevedo que laboran en los centros especializados en hemodiálisis.

2.10. Resultados del diagnóstico

Se efectuó un cuestionario a 40 profesionales de la salud con atención a pacientes con hemodiálisis de Quevedo que laboran en los centros especializados en hemodiálisis. Este estudio permitió obtener respuestas que ayudaron a tener un conocimiento más detallado de las causas y elementos asociados con el síndrome de burnout entre médicos y personal administrativo que tienen contacto cercano con los pacientes. Se han detectado las causas predominantes de estrés y agotamiento, y cómo estos elementos impactan tanto en su bienestar emocional como en la calidad de la atención que proporcionan.

Tabla 6

Área de trabajo

ÁREA DE TRABAJO				Población
Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Administrativa	16	40%	40%	
Operativa	24	60%	100%	
Total	40	100%		

El gráfico de sectores muestra la distribución de la población por área de trabajo. El sector rojo, que representa el 60%, corresponde al área Operativa. El sector azul, que representa el 40%, corresponde al área Administrativa. Una leyenda a la derecha del gráfico indica que el azul es para 'Administrativa' y el rojo es para 'Operativa'.

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Análisis: Acorde a la información mostrada en la tabla, se observa que el área Operativa tiene un 60% de los empleados, mientras que el área Administrativa cuenta con un 40%. Esto indica que el número de trabajadores en el área Operativa es mayor.

Tabla 7

Nivel de estudio

NIVEL DE ESTUDIO				Población
Nivel más alto de estudios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Bachillerato	4	10%	10%	
Otro	2	5%	15%	
Posgrado	8	20%	35%	
Tercer nivel	20	50%	85%	
Técnico / Tecnológico	6	15%	100%	
Total	40	100%		

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Análisis: Según las cifras observadas, en el nivel de estudios se muestra el que tercer nivel posee un 50%, es decir la mitad del personal tienen este nivel de estudio, un 20% tienen un nivel de posgrado, un 15% manifestaron tener un nivel técnico/tecnológico, mientras que un 10% posee nivel de bachillerato y solo un 5% tienen otro nivel de estudios.

Tabla 8

Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución

ANTIGÜEDAD, AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN				Población
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
0-2 años	9	22,5%	22,5%	
11-20 años	13	32,5%	55,0%	
3-10 años	18	45,0%	100,0%	
Total	40	100%		

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Análisis: Con base a los datos presentados, se encontró que un 45% de los empleados cuentan con un tiempo de servicio acumulado de 3-10 años, un 32,5% posee una antigüedad de 11-20 años, mientras que un 22,5% tiene una antigüedad de 0-2 años. E este aspecto, se destaca que la mayor antigüedad de los trabajadores dentro de la institución es de 3-10 años.

Tabla 9
Edad del trabajador o servidor

EDAD DEL TRABAJADOR O SERVIDOR				
Edad del trabajador o servidor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Población
16-24 años	3	10%	10%	
25-33 años	14	5%	15%	
34-42 años	16	20%	35%	
43-51 años	6	50%	85%	
52 en adelante	1	15%	100%	
Total	40	100%		

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Análisis: Con base a los resultados se muestra que el 50% de los trabajadores concierne al grupo etario de 43-51 años, el 20% pertenece al grupo de edad de 34-42 años, el 15% del personal tiene una edad superior a los 52 años, un 10% se encuentra en el grupo etario de 16-24 años; mientras que el 5% está dentro del grupo etario de 25-33 años. En este aspecto, se destaca que el mayor grupo etario de trabajadores es de 43-51 años.

Tabla 10

Cargo que desempeña

Cargo que desempeña	Frecuencia	CARGO QUE DESEMPEÑA		Población
		Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Auxiliar	14	35,0%	35,0%	
Enfermero/a	7	17,5%	52,5%	
Médico/a	8	20,0%	72,5%	
Nutricionista	3	7,5%	80,0%	
Psicóloga	4	10,0%	90,0%	
Trabajadora social	4	10,0%	100,0%	
Total	40	100%		

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Análisis: De acuerdo a los datos presentados, se evidenció que un 35% de los trabajadores tienen un cargo de Auxiliar, un 20% poseen un cargo de Médico/a, un 17,5% tienen un cargo de Enfermero/o, un 10% tienen el cargo de Psicóloga, asimismo, otros 10% poseen el cargo de Trabajadora social; mientras que un 7,5% desempeñan un cargo de Nutricionista. De resalta que existen un mayor cargo de auxiliares dentro de la institución.

Tabla 11

Evaluación psicosocial en espacios laborales

Carga y ritmo de trabajo	Evaluación psicosocial en espacios laborales			
	En desacuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Completamente de Acuerdo (4)
Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).	5,0%	12,5%	47,5%	35,0%
Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	15,0%	15,0%	60,0%	10,0%
Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.	10,0%	47,5%	32,5%	10,0%
Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que	5,0%	35,0%	45,0%	15,0%

me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.

Desarrollo de competencias

Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.	10,0%	10,0%	17,5%	62,5%
En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	60,0%	2,5%	27,5%	10,0%
En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	12,5%	5,0%	22,5%	60,0%
En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizó	57,5%	10,0%	27,5%	5,0%
Liderazgo				
En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.	5,0%	10,0%	42,5%	42,5%
Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.	2,5%	12,5%	27,5%	57,5%
Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.	2,5%	7,5%	35,0%	55,0%
Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	5,0%	7,5%	47,5%	40,0%
Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	7,5%	7,5%	27,5%	57,5%
Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	5,0%	7,5%	32,5%	55,0%
Margen de acción y control				
En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.	52,5%	7,5%	7,5%	32,5%

Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.	47,5%	12,5%	35,0%	5,0%
Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.	5,0%	5,0%	45,0%	45,0%
Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.	5,0%	5,0%	47,5%	47,5%
Organización del trabajo				
Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.	50,0%	7,5%	2,5%	40,0%
En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.	2,5%	7,5%	35,0%	55,0%
En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.	2,5%	7,5%	27,5%	62,5%
En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.	5,0%	10,0%	45,0%	45,0%
Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.	2,5%	7,5%	27,5%	62,5%
Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.	2,5%	15,0%	30,0%	52,5%
Recuperación				
Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.	5,0%	25,0%	57,5%	12,5%
En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	2,5%	15,0%	50,0%	32,5%
En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.	10,0%	25,0%	52,5%	12,5%
Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis	2,5%	20,0%	60,0%	17,5%

expectativas y exigencias laborales.				
Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.	5,0%	32,5%	55,0%	7,5%
Soporte y apoyo				
El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas.	45,0%	7,5%	45,0%	2,5%
En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.	47,5%	7,5%	5,0%	40,0%
En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.	5,0%	7,5%	27,5%	60,0%
En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.	47,5%	7,5%	40,0%	5,0%
En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.	5,0%	10,0%	27,5%	57,5%
Percepción contextual del trabajo				
En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan.	50,0%	15,0%	32,5%	2,5%
Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.	2,5%	25,05	45,0%	27,5%
En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.	5,0%	15,0%	42,5%	37,5%
Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.	60,0%	15,0%	20,0%	5,0%
En mi trabajo me siento aceptado y valorado.	2,5%	17,5%	20,0%	60,0%
Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.	2,5%	15,0%	22,5%	60,0%
Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones,	5,0%	17,5%	40,0%	37,5%

ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.	5,0%	17,5%	35,0%	42,5%
En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.	2,5%	17,5%	20,0%	60,0%
Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.	10,0%	20,0%	50,0%	20,0%
Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.	5,0%	27,5%	57,5%	10,0%
Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.	5,0%	27,5%	50,0%	22,5%
Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	2,5%	15,0%	25,0%	57,5%
Mi trabajo está libre de acoso sexual.	2,5%	15,0%	25,0%	57,5%
En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.	2,5%	22,5%	55,0%	20,0%
Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.	5,0%	22,5%	52,5%	20,0%
Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.	5,0%	15,0%	37,5%	42,5%
Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución	2,5%	15,0%	25,0%	57,5%
En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.	2,5%	15,0%	25,0%	57,5%
Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	45,0%	37,5%	15,0%	2,5%
Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.	2,5%	20,0%	55,0%	22,5%

En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral.	22,5%	15,0%	27,5%	35,0%
Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	2,5%	40,0%	45,0%	12,5%
Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.	2,5%	17,5%	47,5%	32,5%

Nota. Diseño propio para el estudio actual.

Carga y ritmo de trabajo

Con respecto a la carga y ritmo de trabajo, se pudo evidenciar que un 47,5% de los empleados se encontró parcialmente de acuerdo y un 35% estuvo completamente de acuerdo en que las peticiones y demandas de los demás son razonables. En el ritmo de trabajo un 60% está parcialmente de acuerdo con su ritmo de trabajo, sin embargo, solo un 10% está completamente de acuerdo, lo que sugiere que muchos empleados perciben que no tienen un control total sobre el ritmo al que realizan sus tareas. Refiriéndose al estrés el 47,5% está poco de acuerdo con que sus actividades no causan estrés, lo cual es preocupante, puesto que la presión laboral es un elemento clave para el bienestar mental. En el tiempo para realizar actividades, aunque un 45% está de acuerdo en que tienen suficiente tiempo para sus tareas, solo un 15% está completamente de acuerdo, lo que indica una potencial sobrecarga de trabajo para algunos empleados.

Desarrollo de competencias

Con respecto al desarrollo de competencias, se pudo evidenciar que un 62,5% está completamente de acuerdo en que tienen los conocimientos necesarios para su trabajo. En el aprendizaje un 60% está en desacuerdo en que aprende nuevas habilidades de sus compañeros, lo que sugiere un ambiente poco colaborativo y estresante. En capacitación y evaluación, un 60% cree que hay buenos planes de carrera y capacitación, sin embargo, un 57,5% está en desacuerdo en que sus actividades son evaluadas objetivamente, lo que indica un entorno de desarrollo profesional poco favorable.

Liderazgo

Con respecto al reconocimiento, el 42,5% cree que se reconoce el buen trabajo, por el mismo porcentaje solo está parcialmente de acuerdo, lo que puede indicar una falta de

reconocimiento consistente. Un alto porcentaje 57,5% está de acuerdo en que su superior escucha propuestas y plantea metas claras, lo que es una señal de un buen liderazgo. Sin embargo, solo un 40% está completamente de acuerdo en que se reciben apoyo cuando tienen mucho trabajo.

Margen de acción y control

En concordancia al margen de acción y control, se evidenció que un 52,5% está en desacuerdo en que existen espacios para debatir problemas comunes, asimismo, un 47,5% se encuentra en desacuerdo en que puedan colaborar con compañeros, lo que indica un margen de acción con pocas oportunidades de mejora. Un 45% considera que su punto de vista es valorado en decisiones sobre fechas límites, pero otro 45% solo está parcialmente de acuerdo, lo que puede señalar una escasez de involucramiento en la identificación de alternativas.

Organización del trabajo

Con base a la comunicación y claridad, se evidenció que un 50% está en desacuerdo en que la comunicación es adecuada, además, solo un 40 está completamente de acuerdo, sugiriendo que es necesario mejorar la claridad y accesibilidad de la información. En las reuniones y metas claras, el 45% cree que hay suficientes reuniones y que las metas son claras, pero un 45% solo está parcialmente de acuerdo, lo que podría indicar que algunas reuniones no son tan efectivas.

Recuperación

Con respecto a las energías y pausas, se evidenció que solo un 12,5% siente que tiene suficiente energía después del trabajo, lo que podría indicar un agotamiento general. Además, el 32,5% considera que se les permite realizar pausas durante su trabajo, lo que es positivo. Refiriéndose a la reflexión y descanso, un 55% se encuentra parcialmente de acuerdo en que tiene tiempo para reflexionar, pero solo un 7,5% considera que descansa lo suficiente, lo que podría ser indicativo debido a un desbalance entre lo laboral y lo personal.

SopORTE y apoyo

Con respecto a la colaboración y bienestar, se evidenció que un 45% está en desacuerdo que el trabajo fomenta la colaboración, asimismo, un 47,5% está en desacuerdo en sentir compañerismo. Además, un 47,5% está en desacuerdo en recibir el apoyo necesario, lo que evidencia deficiencias en este aspecto.

Percepción contextual del trabajo

Con respecto a la igualdad y ambiente laboral, se evidenció que un 50% está en desacuerdo que todos son tratados por igual, pero un 32,5% solo está parcialmente de acuerdo, además,

un 60% está en desacuerdo en que prevalezca una equidad de oportunidades entre ambos géneros, lo que no es un buen indicador de equidad de género. Es importante mencionar que un 57.5% está de acuerdo en que se respetan sus ideologías y orientación sexual, y un 60% considera que su entorno laboral está exento de conductas de acoso sexual. Sin embargo, un 20% solo está parcialmente de acuerdo con que su trabajo no afecta su bienestar corporal y emocional.

2.11. Discusión de los resultados

Se consiguió establecer la frecuencia de burnout en el personal de salud que brinda atención a pacientes sometidos a hemodiálisis. Estos resultados son esenciales para proporcionar un cuidado efectivo que promueva tanto la tranquilidad de los pacientes y la vida de los profesionales. De tal forma, se demuestra la necesidad de implementar estrategias o actividades que aborden los desafíos relacionados con el burnout y mejoren el ambiente laboral, asegurando un servicio de salud completo y de alta calidad.

Según los datos encontrados con respecto a la colaboración y bienestar, se evidenció que un 45% está en desacuerdo que el trabajo fomenta la colaboración, asimismo, un 47,5% está en desacuerdo en sentir compañerismo. Además, un 47,5% está en desacuerdo en recibir el apoyo necesario, lo que evidencia deficiencias en este aspecto. Esto se asemeja a los datos del estudio de Mera (2021), donde se resalta que el SB ha sido vinculado con variables como el ambiente organizacional, concluyendo que el ambiente laboral posee una correspondencia significativa con el SB de manera general.

De acuerdo con los datos encontrados en el trabajo de Bonilla (2023) determinó La conexión entre el síndrome de burnout y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores de enfermería. En esta investigación, se observó una correlación positiva con un nivel de significancia estadística de $r=0,269$ y $p=0,014$ entre el SB y el rendimiento laboral de las enfermeras en la UCI. Esto sugiere que a medida que aumenta el rendimiento laboral bajo presión y exigencias, también aumenta la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout, lo que se asemeja a los datos de este estudio, donde se identificó con respecto a las energías y pausas, que solo un 12,5% siente que tiene suficiente energía después del trabajo, lo que podría indicar un agotamiento general. Además, el 32,5% considera que se les permite realizar pausas durante su trabajo.

Asimismo, se constató que los datos encontrados en el trabajo de Mamani (2023), donde desarrolló una investigación con el fin de narrar la frecuencia del SB, en el personal de enfermería, demostrando que la mayor parte de este se encontraba en una etapa temprana

de agotamiento o sea con un grado menor de este síndrome, esto tiene conexión con la información obtenida en esta investigación, donde se obtuvo que en el ritmo de trabajo un 60% está parcialmente de acuerdo con su ritmo de trabajo, sin embargo, solo un 10% está completamente de acuerdo, lo que sugiere que muchos los empleados perciben que carecen de pleno control de su ritmo de trabajo influyendo notablemente en el padecimiento de este síndrome dentro de su área de trabajo.

En este trabajo se determinó refiriéndose al estrés que el 47,5% está poco de acuerdo con que sus actividades no causan estrés, lo cual es preocupante, puesto que el estrés laboral es un factor determinante para la salud emocional, lo cual se relaciona con los datos expuestos por García (2021), donde realizó un proceso investigativo con el objetivo es examinar cómo el SB afecta la complacencia laboral de los empleados del centro de salud del IESS en Guaranda. Los resultados revelaron que los colaboradores experimentan un agotamiento emocional que los lleva a expresar su frustración hacia los pacientes y compañeros, lo que genera conflictos dentro del equipo. En relación con la satisfacción laboral, se identificaron como los factores más preocupantes el reconocimiento en el trabajo y el ambiente físico.

En este trabajo se determinó con respecto al margen de acción y control, que un 52,5% está en desacuerdo en que existen espacios para debatir problemas comunes, asimismo, un 47,5% se encuentra en desacuerdo en que puedan colaborar con compañeros, lo cual se relaciona con los datos expuestos por Astudillo y García (2022), donde efectuó una investigación con la finalidad de establecer la conexión entre el estrés en el trabajo y el SB en colaboradores de la salud reveló que el 38,9% de ellos experimentaron estrés laboral. Además, se encontró que el 17,4% se encontraba en un grado moderado de burnout, siendo la dimensión más alta la despersonalización, que alcanzó un 15,4% en nivel moderado.

2.12. Conclusiones del capítulo

Cumpliendo con el objetivo de la investigación de identificar los factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal de salud; y analizar la percepción del personal de salud sobre el apoyo y recursos disponibles para prevenir o mitigar el síndrome de burnout en un contexto de atención a pacientes en hemodiálisis, en este capítulo se estructuró un enfoque cuantitativo, ya que este enfoque permitió cuantificar los fenómenos de manera clara y objetiva, asimismo, se utilizó un tipo de investigación descriptiva que contribuyó a tener una comprensión detallada del fenómeno de estudio, estableciendo las acciones adecuadas para optimizar el entorno laboral de los trabajadores. Esto se justifica debido a la importancia de la

comprensión de esta problemática y desarrollar planes de mejoramiento adecuados para mitigar el impacto del síndrome de agotamiento en el personal de salud.

De esta manera, la capacidad de identificar y comprender el síndrome de burnout por medio del instrumento aplicado proporciona a los empleados de la salud los recursos necesarios para gestionar y mitigar sus efectos de forma crítica, lo cual es crucial para el bienestar personal y el nivel de atención que ofrecen. Por lo cual, fomentar la conciencia sobre el burnout entre los empleados desde una etapa temprana no solo mejora su bienestar continuo, sino que también promueve la resiliencia y el desarrollo profesional.

3.1. Introducción

De acuerdo con los hallazgos del diagnóstico se evidencia la necesidad de implementar acciones que fortalezcan los elementos que afectan directamente la carencia de energía después del trabajo, la sobrecarga laboral, la escasez de compañerismo, las limitadas oportunidades de crecimiento, la ausencia de empatía y la desmotivación generalizada. Por tal razón, se presenta la siguiente propuesta enfocada en abordar y mitigar estos desafíos, contribuyendo al mejoramiento del bienestar de los empleados y optimizar el ambiente laboral, promoviendo un entorno más saludable y productivo.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan para el mejoramiento del Síndrome de Burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer los factores que inciden en el Síndrome de Burnout para el diseño del plan de mejoramiento.
- Determinar las acciones necesarias para la prevención del Síndrome de Burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.
- Mejorar el entorno laboral del personal de servicio de atención a través del diseño del plan de mejoramiento.

3.3. Justificación

La propuesta actual tiene la finalidad de diseñar un plan de mejora para prevenir el Síndrome de agotamiento o Burnout que permitan que el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis logre un mejor desempeño en su área de trabajo. De esta forma, para identificar que acciones se acoplan a los requerimientos de cada uno de los colaboradores, se procederá a utilizar las falencias encontradas en el cuestionario aplicado; tales como poca energía después del trabajo, sobrecarga de trabajo, falta de compañerismo, pocas oportunidades de superación, falta de empatía y desmotivación personal.

La idea de diseñar un plan de mejoramiento que aporten a prevenir el SB en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis, surge debido a que uno de los casos más frecuentes que se evidencian en los colaboradores es el estrés, lo que complica las relaciones humanas, el rendimiento de los colaboradores y el agrado del personal de salud

lo que lo convierte en un estado habitual, motivo que hace oportuno su tratamiento en la institución. Por ello, estas acciones aportarán de manera significativa mejorando la eficiencia de los colaboradores de la institución.

Asimismo, este plan de mejoramiento permitirá encontrar soluciones concretas a los problemas de Burnout detectado en el establecimiento, lo que contribuirá a incrementar el desempeño de los colaboradores de atención de salud en pacientes de hemodiálisis. Por lo cual, se busca que el plan de mejoramiento, se adapte a los requerimientos de la institución y así el talento humano consiga los mecanismos correctos para evitar que el SB se incremente en los colaboradores de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

3.4. Marco teórico

3.4.1. El Síndrome de Burnout. Es una condición de desgaste físico y emocional que es consecuencia del estrés prolongado en el ambiente laboral. Según García et al. (2021), se caracteriza por sentimientos de fatiga intensa, falta de entusiasmo, reducción en la productividad y una actitud distante o desinteresada al trabajo. Por ello, este síndrome afecta principalmente a profesionales en áreas de alta demanda emocional, como la salud y la educación. Las personas que sufren de burnout pueden experimentar dificultades para concentrarse, problemas de salud física, y un sentimiento de despersonalización, lo que puede impactar negativamente ya sea en lo personal como en lo laboral. La identificación temprana y las intervenciones adecuadas son cruciales con el objetivo de evitar y abordar este síndrome.

3.4.2. Causas del Síndrome de Burnout. Este síndrome se trata de un desequilibrio emocional que es consecuencia de la exposición extensa al estrés laboral, particularmente en ciertas profesiones que demandan un alto grado de interacción social y emocional, como la docencia y la atención médica. De acuerdo con Castro et al. (2023), las causas principales incorporan la enorme carga de trabajo y la carencia de control sobre las labores, la escasa recompensa y reconocimiento, y un ambiente laboral hostil o poco colaborativo. La constante presión para cumplir con metas exigentes sin los recursos adecuados puede causar fatiga tanto física como mental. Además, la carencia de respaldo social y la percepción de injusticia en el ecosistema laboral agravan la sensación de desgaste, provocando desmotivación y sentimientos de fracaso personal.

3.4.3. Síntomas del Síndrome de Burnout. Este síndrome se determina por una combinación de indicios físicos, emocionales y mentales que resultan del estrés laboral crónico, como señala Vera (2024), dentro los indicios más frecuentes se encuentran el

cansancio extremo, tanto físico como emocional, que no mejora con el descanso. También se manifiesta en una reducción de la motivación y el desempeño en el trabajo, junto con una sensación de fracaso y baja autoestima. Otros signos incluyen irritabilidad, insomnio, y dificultades para concentrarse. Además, las personas afectadas suelen experimentar un distanciamiento emocional de sus tareas y relaciones laborales, lo que puede llevar a un aislamiento social.

3.4.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout en el ámbito laboral. El SB en el ámbito laboral puede tener consecuencias profundas y perjudiciales tanto para los individuos como para las organizaciones, como indica Sanz et al. (2022), a nivel personal, los empleados afectados experimentan un agotamiento extremo, disminución de la motivación y una sensación de despersonalización y cinismo hacia su trabajo, lo que puede ocasionar dificultades en el bienestar emocional la ansiedad. En el entorno organizacional, esto se traduce en una menor productividad, crecimiento en las ausencias y una mayor tasa de cambio de personal, lo que impacta negativamente en la moral y en la eficiencia del equipo. Además, las empresas pueden enfrentar mayores costos debido a la necesidad de reemplazar a los empleados y a la disminución de la calidad del trabajo.

3.4.5. Prevención del Síndrome de Burnout. Es fundamental para preservar el bienestar mental y la tranquilidad en entornos laborales exigentes. Implementar estrategias preventivas como la administración efectiva del tiempo y es esencial instaurar términos definidos entre lo laboral y personal. En aportaciones de Camacho (2024), fomentar un ecosistema de trabajo positivo, donde se estimule la interacción y el soporte entre colegas, también puede reducir el riesgo de agotamiento. Proporcionar herramientas para el desarrollo facultativo y propio, así como oportunidades para el autocuidado, contribuye a una mejor adaptación y manejo del estrés. La educación continua sobre la importancia del equilibrio y la identificación temprana de signos de agotamiento permiten intervenir antes de que el burnout se convierta en un problema significativo.

3.5. Flujograma

El flujograma presentado ilustra el plan de mejoramiento diseñado con el fin de abarcar el síndrome de agotamiento o burnout en el equipo de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis. Además, este flujograma permite entender cada una de las fases del proceso, desde el diagnóstico de necesidades de mejora hasta la implementación del plan y el seguimiento de los resultados.

3.6. Plan para el mejoramiento del Síndrome de Burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis

Sesión n°1: Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional

Objetivo: Dotar de conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional a los colaboradores.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h25 min

Recursos:

- Laptop
- Proyector

Beneficios: Eleva la comprensión de los elementos que causan el estrés laboral crónico, permitiendo a los empleados reconocer los síntomas de forma temprana y adoptar medidas preventivas. Asimismo, promueve un entorno laboral más saludable y productivo al ofrecer herramientas y estrategias para gestionar el estrés de manera eficiente.

Responsables: Talento humano

Sesión n°2: el agotamiento emocional

Objetivo: Identificar causas y soluciones del agotamiento emocional.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h22 min

Recursos:

- Laptop
- Cuaderno
- Esfero.

Beneficios: Permite una gran comprensión de los partes que influyen al agotamiento emocional, lo que facilita la implementación de estrategias preventivas. Al abordar directamente las causas, como la sobrecarga laboral, la carencia de apoyo emocional y el desbalance entre lo personal y lo facultativo, se consiguen desarrollar intervenciones efectivas que promuevan el bienestar integral.

Responsables: Talento humano

Tabla 13*Sesión n°2: Agotamiento emocional***Sesión 2****Tema:** Agotamiento emocional**Objetivo:** Identificar causas y soluciones del agotamiento emocional**Área de mejoramiento:** Agotamiento emocional

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Lograr una predisposición conveniente hacia la actividad.	Relajación	Se realiza una técnica de relajación a los trabajadores.		15 min	Tranquilidad del trabajador
Desarrollo	Identificar causas y posibles soluciones del agotamiento emocional.	Explicación del tema	Se expone una explicación sobre las causas y soluciones del agotamiento emocional en la institución.	Laptop, cuaderno y esfero.	1h00	Identificar los problemas reales, conocer cómo remediarlos y aminorar el estrés.
Cierre	Despedir a los trabajadores con un estado emocional favorable.	Frase de motivación	Cada trabajador debe mencionar una frase de motivación.		7 min	Finalizar la actividad con estado emocional positivo.

Nota. Diseño propio para el estudio actual

Sesión n°3: Síndrome de Burnout

Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h23 min

Recursos:

- Sillas
- Mesas
- Laptop
- Parlantes
- Sillas
- Música de relajación

Beneficios: Al abordar la despersonalización, se facilita un cuidado más integral, en el que se reconoce a la paciente como un ser humano completo, con necesidades físicas, emocionales y espirituales.

Responsables: Talento humano

Tabla 14

Sesión n°3: Síndrome de Burnout

Sesión 3

Tema: Síndrome de Burnout

Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización

Área de mejoramiento: Despersonalización



Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Estimular la integración de los trabajadores.	Técnica de integración	Se desarrolla una actividad donde cada trabajador debe desarrollar una intervención con otros estados de ánimo.	Sillas y mesas	15 min	Integración y colaboración de los trabajadores.
Desarrollo	Estimular la mentalización en el presente de los trabajadores.	Mindfulness (Atención plena).	Se desarrolla una explicación sobre las causas y soluciones del agotamiento emocional en la institución.	Laptop, parlantes, sillas y música de relajación.	1h00	Estimulación de la atención en el presente.
Cierre	Cumplir con los objetivos de la sesión.	Reflexión	Cada trabajador debe mencionar una reflexión sobre la sesión.		8 min	Satisfacción de los trabajadores.

Nota. Diseño propio para el estudio actual

Sesión n°4: Respaldo del grupo

Objetivo: Establecer relaciones con los compañeros de trabajo.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h15 min

Recursos:


- Laptop
- Sillas
- Juegos recreativos.

Beneficios: Fortalece el sentido de pertenencia y cohesión dentro del equipo, lo que a su vez fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y armónico. Además, cuando los empleados se sienten conectados y respaldados por sus colegas, aumenta su motivación y compromiso con los objetivos comunes, lo que puede traducirse en un mayor rendimiento y productividad. Las relaciones positivas también facilitan el diálogo transparente y el intercambio de pensamientos, permitiendo que se resuelvan conflictos de manera más eficiente.

Responsables: Talento humano

Tabla 15

Sesión n°4: Respaldo del grupo

Sesión 4							
Tema: Respaldo del grupo							
Objetivo: Establecer relaciones con los compañeros de trabajo							
Área de mejoramiento: Construir relaciones							
	Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
	Introducción	Conocer el grupo de trabajo.	Actividades de colaboración	Se desarrolla actividades para que los trabajadores interactúen de manera más informal.	Sillas	10 min	Colaboración de los trabajadores.
	Desarrollo	Trabajar en la construcción de la confianza.	Interacción	Se desarrolla actividades en que los trabajadores participan en conversaciones individuales para que se puedan conocer más afondo.	Laptop, sillas y juegos recreativos.	1h00	Construcción de relaciones laborales.
	Cierre	Cumplir con los objetivos de la sesión.	Opinión	Cada trabajador debe emitir una opinión sobre su compañero.		5 min	Satisfacción de los trabajadores.

Nota. Diseño propio para el estudio actual

Sesión n°5: Reconocimiento de logros

Objetivo: Validar los logros obtenidos por los trabajadores.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h25 min


Recursos:

- Laptop
- Proyector
- Sillas
- Video

Beneficios: Este proceso no solo reconoce y celebra los esfuerzos y éxitos alcanzados, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y motivación dentro del equipo. Al validar los logros, se promueve un entorno laboral favorable, donde los trabajadores se sienten apreciados y respaldados por sus contribuciones.

Responsables: Talento humano

Tabla 16*Sesión n°5: Reconocimiento de logros***Sesión 5****Tema:** Reconocimiento de logros**Objetivo:** Validar los logros obtenidos por los trabajadores.**Área de mejoramiento:** Autorrealización

	Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
	Introducción	Definir la actividad.	Presentación de la actividad.	Se dará lectura a la actividad que se va a realizar.		15 min	Comprensión de la actividad.
	Desarrollo	Validar los logros.	Reconocimiento de logros.	Se desarrolla la actividad donde se emplearán recursos como fotografías u otro recurso acerca de momentos que vivieron los trabajadores en la institución.	Laptop, proyector y sillas	1h00	Reconocimiento de méritos.
	Cierre	Cumplir con los objetivos de la actividad.	Video institucional	Se proyectará un video institucional.	Laptop, proyector y video.	10 min	Orgullo y satisfacción de ser parte de la institución.

Nota. Diseño propio para el estudio actual

Sesión n°6: Empatía

Objetivo: Fomentar la empatía en los trabajadores.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h35 min

Recursos:

- Hoja
- Lápices
- Laptop
- Sillas

Beneficios: La empatía permite a los empleados entender y atender de forma más eficiente a las demandas y preocupaciones de sus compañeros y clientes, lo que a su vez mejora la comunicación y reduce los conflictos. Además, al desarrollar una mayor empatía, los trabajadores son más capaces de ofrecer un servicio centrado en la persona, lo que eleva la calidad del cuidado y atención brindados.

Responsables: Talento humano

Tabla 17

Sesión n°6: Empatía

Sesión 6

Tema: Empatía

Objetivo: Fomentar la empatía en los trabajadores.

Área de mejoramiento: Realización personal

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Fomentar la participación de los trabajadores.	Mapas de empatía	Se tendrá que utilizar mapas de empatía en reuniones, donde los empleados puedan visualizar lo que otros compañeros piensan, sienten en determinadas situaciones.	Hoja y lápices	20 min	Se logró fomentar la participación activa de los trabajadores.
Desarrollo	Fomentar la empatía.	Rol playing	Se crearán grupos de 4 individuos, se repartirán roles intercambiados, cada grupo deberá realizar una dramatización de escenarios cotidianos.	Laptop y sillas	1h00	Estimulación de la empatía que contribuya a mejorar la realización personal de los colaboradores.
Cierre	Cumplir con los objetivos de la sesión.	Comentario personal	Cada trabajador debe decir unas palabras de cómo se ha sentido a lo largo de la sesión.		15 min	Palabras de los trabajadores que revelen satisfacción.



Nota. Diseño propio para el estudio actual

Sesión n°7: Metas personales

Objetivo: Fomentar la proyección de metas personales desde la institución.

Participantes: 40 trabajadores del personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis.

Tiempos de realización: 1h26 min

Recursos:

- Cuadernos
- Esferos
- Laptop
- Proyector
- Video

Beneficios: Al promover la identificación y el establecimiento de metas personales, se fortalece la autoestima y la motivación de los trabajadores, quienes se sienten más comprometidos con su propio desarrollo y éxito.

Responsables: Talento humano

Tabla 18

Sesión n°7: Metas personales

Sesión 7

Tema: Metas personales

Objetivo: Fomentar la proyección de metas personales desde la institución.

Área de mejoramiento: Desarrollo personal



Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimiento/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Realizar grupos focales.	Organización	En cada grupo armado se explicará el objetivo de la actividad.		20 min	Organización de la actividad.
Desarrollo	Fomentar la proyección de metas personales a los trabajadores desde la institución.	Grupo focal	Se crearán grupos de hasta 8 integrantes, el coordinador comenzará una serie de preguntas acerca de metas personales, y cómo desde la institución se puede estimular o obstaculizar su alcance.	Cuadernos, esferos.	1h00	Metas incentivadas por la institución.
Cierre	Comunicar un mensaje sobre la importancia de las metas personales.	Recurso visual (video que motive a los trabajadores.	Se visualiza el video sobre la importancia de las metas personales.	Laptop, proyector, video.	6 min	Fomentar la proyección de metas en los trabajadores.

Nota. Diseño propio para el estudio actual

3.7. Cronograma

La presentación del cronograma para el plan de mejoramiento de burnout en el talento humano es un paso crucial para asegurar la eficacia y el logro de la intervención. Este cronograma detallado establece una línea de tiempo clara para la implementación de cada una de las sesiones del plan.

Tabla 19

Cronograma

N°	SESIÓN	TIEMPO 1 Semana 2024						
		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
1	Charla sobre el Síndrome de Burnout y el agotamiento emocional							
2	Agotamiento emocional							
3	Síndrome de Burnout							
4	Respaldo del grupo							
5	Reconocimiento de logros							
6	Empatía							
7	Metas personales							

3.8. Presupuesto

El presupuesto estimado de costos se basa en el personal involucrado en la implementación del plan de mejora, considerando las horas trabajadas y el número de personas, así como los recursos humanos, materiales y suministros, tecnología, y otros elementos necesarios.

Tabla 20

Presupuesto

Recursos	Monto
Humanos	\$ 200,00
Materiales y suministros	\$ 60,00
Material tecnológico	\$ 40,00
Otros	\$ 30,00
Total	\$ 330,00

3.9. Adaptación y personalización

En el plan de mejoramiento desarrollado para tratar el SB en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis, las sesiones propuestas han sido adaptadas con base en las necesidades específicas del personal y las herramientas con disponibilidad en el establecimiento. Dado que la ejecución de las intervenciones propuestas no requiere recursos complejos, este plan representa un beneficio tanto para los colaboradores sanitarios como para la institución en su conjunto.

Por lo cual, las acciones establecidas buscan potenciar el bienestar del personal, lo que, a su vez, optimiza el servicio prestado a los pacientes. Se ha diseñado un procedimiento detallado para cada intervención, asegurando que el personal pueda aplicarlas cuando sea necesario, promoviendo un ambiente laboral más saludable y reduciendo los niveles de estrés. Además, se enfatiza la importancia de la motivación y el apoyo emocional como herramientas clave para la optimización del bienestar del personal, lo que contribuye a la optimización global en la calidad del servicio brindado en hemodiálisis.

3.10. Validación de la propuesta

Objetivo:

Validar la propuesta de mejora presentada para determinar su viabilidad, alineación con las necesidades de bienestar del personal asistencia que presta servicios de hemodiálisis en la clínica objeto de estudio. La validación tiene como finalidad asegurar que la propuesta sea efectiva y eficiente, así como garantizar el apoyo y compromiso de la junta directiva.

Técnica:

Presentación y Feedback Directo: Se utilizará una combinación de presentación formal de la propuesta por parte de los investigadores, luego de una fase de interrogantes y réplicas. Posteriormente, se llevará a cabo una discusión abierta para recoger feedback cualitativo y cuantitativo de los miembros de la junta directiva.

Participantes:

1. **Investigadores:** El equipo encargado de presentar la propuesta.
2. **Miembros de la Junta Directiva:** Directores y tomadores de decisiones clave de la organización.
3. **Facilitador/Moderador:** corresponde al equipo investigador.

Criterios de Evaluación:

1. **Relevancia:** ¿La propuesta aborda los problemas o necesidades identificadas por la organización?
2. **Viabilidad:** ¿Es la propuesta realizable dentro del marco de tiempo y presupuesto disponibles?
3. **Impacto:** ¿Qué beneficios tangibles e intangibles se esperan de la implementación de la propuesta?
4. **Alineación Estratégica:** ¿Cómo se alinea la propuesta con los objetivos estratégicos y misión de la organización?
5. **Innovación:** ¿La propuesta ofrece soluciones novedosas o innovadoras que diferencian a la organización?
6. **Sostenibilidad:** ¿Los resultados propuestos son sostenibles a largo plazo?
7. **Costo-Beneficio:** ¿Los beneficios esperados justifican la inversión y los costos asociados?
8. **Riesgos:** ¿Se han identificado y mitigado adecuadamente los posibles riesgos asociados a la implementación?

Escala de Evaluación:

Se empleará una escala Likert de 5 puntos para evaluar cada criterio:

1. **Muy en Desacuerdo:** La propuesta no cumple con el criterio.

- 2. En Desacuerdo:** La propuesta cumple mínimamente con el criterio.
- 3. Neutral:** La propuesta cumple moderadamente con el criterio.
- 4. De Acuerdo:** La propuesta cumple adecuadamente con el criterio.
- 5. Muy de Acuerdo:** La propuesta excede las expectativas del criterio.

Procedimiento:

- 1. Introducción** (10 minutos): Presentación del objetivo de la reunión y del proceso de evaluación por parte del facilitador.
- 2. Presentación de la Propuesta** (30 minutos): Los consultores presentan los detalles de la propuesta.
- 3. Sesión de Preguntas y Respuestas** (20 minutos): Miembros de la junta directiva hacen preguntas específicas para clarificar la propuesta.
- 4. Discusión Abierta** (20 minutos): Feedback general y discusiones sobre la propuesta.
- 5. Evaluación Individual** (10 minutos): Cada miembro de la junta completa una evaluación utilizando la escala de Likert para cada criterio.
- 6. Revisión de Resultados y Conclusión** (10 minutos): El facilitador recoge las evaluaciones, presenta un resumen preliminar y cierra la sesión.

Análisis de la información recolectada

El feedback recogido se analizará para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora de la propuesta de consultoría. La decisión de aprobar, modificar o rechazar la propuesta se basará en el análisis de estos resultados y se documentará para futuras referencias.

Este plan proporciona una estructura clara y objetiva para la validación de una propuesta de consultoría, asegurando que todas las perspectivas clave sean consideradas y que la decisión tomada esté bien fundamentada.

Resultados de la validación

Objetivo: Validar la efectividad del plan de intervención diseñado para reducir el Síndrome de Burnout en el personal de salud que atiende a pacientes de hemodiálisis.



novedosas o innovadoras que diferencian a la organización?

6.

Sostenibilidad:

¿Los resultados propuestos son sostenibles a largo plazo?

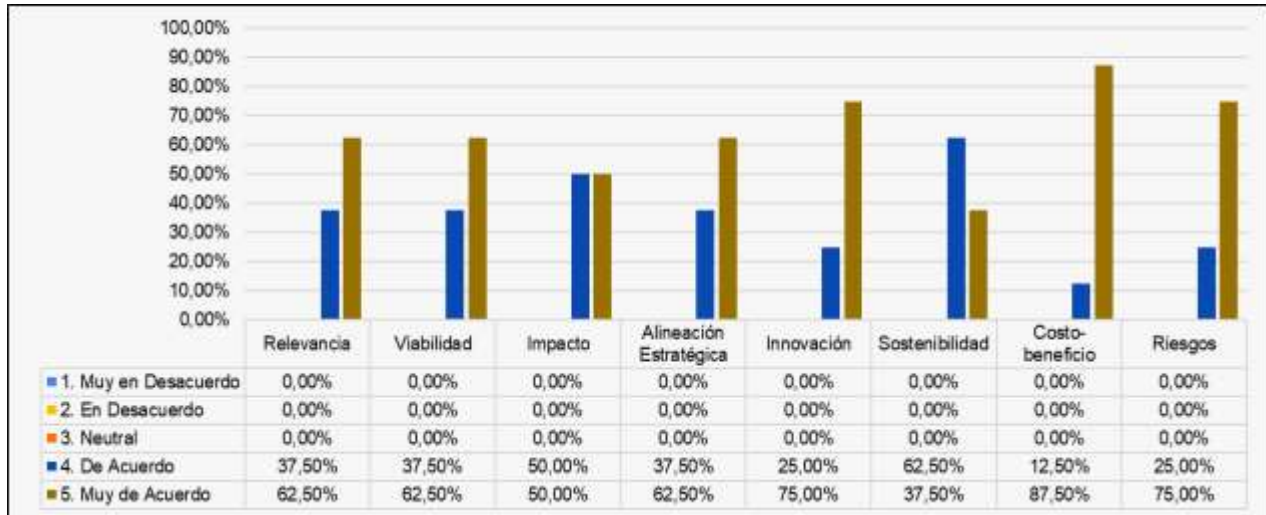
7. Costo-

Beneficio: ¿Los beneficios esperados justifican la inversión y los costos asociados?

8. Riesgos: ¿Se han identificado y mitigado adecuadamente los posibles riesgos asociados a la implementación?

Figura 2

Validación de la propuesta



La evaluación de las sesiones planteadas acerca del diseño de un plan para el mejoramiento del Síndrome de agotamiento o Burnout en el personal de servicio de atención de salud en pacientes de hemodiálisis, ejecutada por medio de una validación de la propuesta, dio diferentes hallazgos, en este caso, un 62,50% de los profesionales revelaron que están muy de acuerdo en la relevancia de la propuesta, un 37,50% mencionaron que están de acuerdo. Por lo tanto, se requiere optimizar la relevancia de la propuesta para mejorar las actividades.

Un 62,50% de los profesionales especificaron que se encuentran muy de acuerdo con la viabilidad de la propuesta, dado que tiene probabilidad de poder llevarse a cabo, mientras que 37,50% manifestaron que están de acuerdo, estos datos son indispensables para orientar de manera adecuada la propuesta planteada.

En el impacto, un 50,00% de los profesionales indicaron que están muy de acuerdo, ya que las sesiones tienen una contribución significativa, un 50,00% señaló que está de acuerdo con el impacto de la propuesta. En la alineación estratégica, un 62,50% de los profesionales señalaron que están muy de acuerdo, mientras que un 37,50% indicaron que están de acuerdo. En la innovación, un 75,00% de los profesionales indicaron que están muy de acuerdo, sin embargo, un 25,00% mencionaron que están de acuerdo con la innovación; por ello, es fundamental que se ajusten aspectos que permitan mejorar la innovación.

Con relación a la sostenibilidad, un 37,50% de los profesionales señalaron que están muy de acuerdo, mientras que un 62,50% indicaron que están de acuerdo, por lo cual, es necesario garantizar que los beneficios y resultados planteados en la propuesta se mantengan a largo plazo. Con respecto al costo-beneficio, un 87,50% de los profesionales indicaron que están muy de acuerdo con el presupuesto planteado, sin embargo, solo un 12,50% de los profesionales se encontró de acuerdo con el costo-beneficio. En el riesgo, un 75,00% de los profesionales estuvo muy de acuerdo con el riesgo que representa la propuesta, mientras que solo un 25,00% estuvo de acuerdo con el riesgo de la propuesta.

3.11. Coeficiente de concordancia de W de Kendall

Tabla 21

Coeficiente de concordancia de Kendall - Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba	
N	8
W de Kendall ^a	,526

Sobre la aplicación de la prueba Coeficiente de concordancia de W de Kendall, existe un acuerdo significativo entre los expertos con una intensidad de W de Kendall de 0,52.

3.12. Conclusiones de la propuesta

- Las sesiones propuestas a través del plan de mejora encaminado a prevenir el Síndrome de Burnout son fundamentales para mejorar el salud y bienestar del personal médico, optimizando su rendimiento y reduciendo el estrés en el entorno de trabajo.
- El empleo de estrategias motivacionales para abarcar el Síndrome de Burnout en el contexto de hemodiálisis permitirá explorar nuevas formas de apoyo y cuidado del personal, mejorando su desempeño y compromiso con la atención al paciente.
- El plan de mejoramiento para fomentar la motivación y el autocuidado en el personal de hemodiálisis ayudará a informar sobre el Síndrome de Burnout, permitiendo a los profesionales gestionar mejor el estrés, incrementar su bienestar y mantener un enfoque positivo en el cuidado de los pacientes.



3.13. Conclusiones del capítulo

En cuanto a los hallazgos del análisis acerca de la puesta en marcha del plan de mejoramiento del SB en el personal de atención de salud en pacientes de hemodiálisis, se evidenció que la motivación y el apoyo emocional son factores fundamentales para potenciar el bienestar y la efectividad del personal sanitario. Sin embargo, algunos profesionales de la salud pueden enfrentar dificultades para incorporar prácticas que fomenten el autocuidado y la resiliencia en su rutina diaria, especialmente aquellos que desconocen técnicas efectivas para gestionar el estrés y el cansancio emocional.

El manejo de situaciones emocionalmente desgastantes, como las que se presentan en la atención de pacientes de hemodiálisis, puede representar un desafío para los profesionales que ya muestran signos de Burnout. Por ello, estas dificultades resaltan la necesidad de acciones más efectivas y específicas.

Por esta razón, aunque el fomento del bienestar emocional y la motivación es beneficioso para prevenir y mejorar el Síndrome de Burnout, enfrenta desafíos que requieren la atención de los administradores de salud. La investigación actual propone la incorporación de un plan de mejoramiento diseñado para optimizar la salud mental y el desempeño del personal de salud. Este plan brindará a los profesionales una orientación clara e interactiva, que les ayudará a gestionar mejor su estrés y a dinamizar su trabajo diario, promoviendo así un ecosistema laboral más sano.



CONCLUSIONES

- Como conclusión se identificaron los aspectos de riesgo alineados al Síndrome de Burnout en el personal de salud como poca energía después del trabajo, sobrecarga de trabajo, falta de compañerismo, pocas oportunidades de superación, falta de empatía y desmotivación personal; de esta forma, al comprender estos factores, se pudo diseñar un plan de mejoramiento dirigido al personal de salud y así reducir los factores que están causando deficiencias en el correcto desempeño de su trabajo y aumentando los casos de Síndrome de Burnout y de esta manera optimizar la calidad del cuidado brindado a los pacientes.
- Se evidenció la necesidad de fortalecer las acciones dentro de la institución, debido a que el estudio reveló que las medidas de apoyo son percibidas como insuficientes por el personal de salud, además, de la falta de recursos, lo que favorece el surgimiento del síndrome de burnout; por tanto, es importante que la institución de salud implemente un plan de mejora, con el fin de mejorar el bienestar del personal.
- Además, se concluye que el Síndrome de Burnout no únicamente perjudica la salud personal de los empleados, sino que asimismo limita su rendimiento y el grado de atención suministrado a los pacientes. Por ello, al identificar estos factores permitió diseñar un plan de mejora que fortalezca el ambiente laboral, incrementen la motivación y reduciendo el estrés, resultando en una atención de salud más eficiente y humana.



RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el área de Talento Humano realice una evaluación, por lo menos en una ocasión al año del Síndrome de Burnout en todo los colaboradores de salud de atención de pacientes en hemodiálisis para implementar las acciones correctivas requeridas en el plan de mejoramiento y se pueda mantener controlados los elementos de riesgo asociados con el Síndrome de Burnout en el talento humano de salud como poca energía después del trabajo, sobrecarga de trabajo, falta de compañerismo, pocas oportunidades de superación, falta de empatía y desmotivación personal.
- Se recomienda emplear otras técnicas de investigación como entrevistas que permitan identificar la disponibilidad y efectividad de los recursos, así como la percepción de la asistencia proporcionada por los jefes y colegas laborales. Además, es clave evaluar la implementación del plan de mejoramiento, el apoyo psicológico, y la carga laboral adecuada. Este análisis proporcionará información para desarrollar estrategias más efectivas y personalizadas que fomenten un ecosistema laboral más sano para el equipo de salud en el establecimiento.
- Se recomienda llevar a cabo estudios que exploren la interrelación entre estos factores, además, es fundamental realizar levantamientos de información que permitan recoger las percepciones del personal de salud, identificando los elementos organizacionales que contribuyen al desgaste emocional. Esto no solo mejorará la satisfacción del personal, sino que también incrementará la eficacia en la atención de los pacientes.