

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGISTER EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE LA SALUD

Autor: Ana Magaly Zumba Nagua

ABRIL - 2022

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Índice

Introducción .....	5
Planteamiento del problema (UDLA, 2022) .....	12
Justificación del planteamiento del problema (UDLA, 2022) .....	12
Objetivo General (UDLA, 2022) .....	13
Objetivos Específicos (UDLA, 2022) .....	14
Propuesta de solución: Formulación de plan de gestión gerencial (UDLA, 2022) ....	24
Planificación Estratégica (UDLA, 2022) .....	27
Visión: .....	27
Misión: .....	27
Valores: (UDLA, 2022) .....	28
Objetivos organizacionales: (UDLA, 2022) .....	28
Principios Éticos (UDLA, 2022) .....	28
Políticas (UDLA, 2022) .....	28
Propuesta de solución: Formulación del plan de gestión gerencial (UDLA, 2022) ....	29
Gestión Gerencial de la Dirección (UDLA, 2022) .....	29
Gestión de la Unidad de Salud ocupacional (UDLA, 2022) .....	34
Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística (UDLA, 2022) .....	39
Gestión Financiera .....	39
Evaluación e Implementación Integral de Gestión Gerencial (UDLA, 2022) .....	42
Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial (UDLA, 2022) .....	42
Conclusiones (UDLA, 2022) .....	42
Recomendaciones (UDLA, 2022) .....	43
Glosario: (UDLA, 2022) .....	44
Referencias (UDLA, 2022) .....	46
Anexos: .....	52

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

## Resumen

El síndrome de Burnout se ha tornado un tema frecuente en el personal sanitario, y precisamente ha sido más evidente durante situaciones de estrés intenso como lo hemos vivido y continuamos viviendo debido a la actual pandemia COVID-19. Esta pandemia, ha registrado en todo el mundo, una de las principales causas de contagios y fallecimientos secundarios a la infección por el virus, produciendo un incremento de las tasas de morbimortalidad en lo que va de estos 2 años de pandemia. Mediante este estudio se pretende determinar la afectación y gestionar los factores que intervienen en la presentación del Síndrome del trabajador quemado en médicos y enfermeros operativos que laboran en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros de la ciudad de Loja, durante la pandemia COVID-19, debido a que se ha observado aumento del agotamiento laboral y emocional y despersonalización de los trabajadores de la salud, contribuyendo todo lo mencionado, al manejo impropio del estrés crónico, mejor conocido como síndrome de Burnout.

*Palabras clave:* Síndrome de Burnout, personal de salud, COVID-19.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Abstract

Burnout syndrome has become a frequent theme in health personnel, and it has precisely been more evident during situations of intense stress as we have experienced and continue to experience due to the current COVID-19 pandemic. This pandemic has registered one of the main causes of infections and deaths secondary to infection by the virus throughout the world, producing an increase in morbidity and mortality rates so far in these 2 years of the pandemic. This study aims to determine the affectation and manage the factors that intervene in the presentation of the Burned Worker Syndrome in doctors and operative nurses who work at the Manuel Ygnacio Monteros Hospital in the city of Loja, during the COVID-19 pandemic, due to that an increase in work and emotional exhaustion and depersonalization of health workers has been observed, all of which contribute to the improper management of chronic stress, better known as Burnout syndrome.

*Keywords:* Burnout Syndrome, health personnel, COVID-19.

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

## Análisis Situacional

### **Introducción**

El nuevo coronavirus de 2019 (2019-nCoV) o síndrome de dificultad respiratoria aguda severa corona virus 2 (SARS-CoV-2), como actualmente se denomina, se ha propagando rápidamente desde el primer caso reportado en la localidad de Wuhan, China, hasta el resto del mundo. (Singhal, 2020). En Ecuador, se corroboró la presentación del caso cero, el 29 de febrero del año 2020, y con fecha 13 de marzo del mismo año se declaró Emergencia Sanitaria a nivel nacional. (MSP, 2020)

La pandemia de COVID-19, ha ingresado en el registro de las primeras causas, en todo el mundo, de contagios y fallecimientos secundarios a la infección del virus, que ha causado en todas las naciones, incremento de tasas de morbimortalidad en lo que va de estos 2 años de pandemia.

El equipo de salud conforma la principal línea de batalla frente al virus del COVID-19, y, por ende, los profesionales, se encuentran en peligro de situaciones que podrían comprometer su bienestar mental. La preocupación por propagar la infección en su familia, ambiente laboral con factores estresantes que se incrementan diariamente, aumento de la carga laboral, desbordamiento de pacientes y la constante variación en la presentación del virus, son algunos de los desafíos que enfrenta el personal sanitario ante la pandemia COVID 19, situaciones que, pueden evidenciar estrés intenso y dificultad para mantener el ánimo y la fortaleza mental en un momento tan complicado. (Sociedad Española de Psiquiatría, 2020)

### **Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial (UDLA, 2022)**

La administración gerencial en una institución permite que la misma, organice su futuro de forma oportuna gracias a la creación, puesta en marcha y apreciación posterior de actividades que permitan el logro de sus propósitos. La gerencia es quien garantiza la superación o el fracaso de su empresa, pues de las medidas estratégicas que realice dependerá

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

la situación y la excelencia que la misma ocupe en el mercado. (University of the Fraser Valley, 2022)

Durante la pandemia COVID 19, la gerencia de todas las instituciones principalmente de salud, han requerido efectuar acciones de protección para el personal que labora bajo su cargo, es así, como en este caso la actual gestión que se ha realizado principalmente y siendo de mayor relevancia por encontrarnos en tiempo de pandemia, ha sido promover el control y chequeo preventivo por parte del área de salud ocupacional en donde a más de la revisión médica se ha incluido la valoración psicológica y el seguimiento en el caso de requerir terapia coadyuvante, pues se ha demostrado, que, de esta forma, se puede conseguir un nivel más alto de eficacia para reducir las repercusiones del síndrome de Burnout y las quejas relacionadas con éste. (Cerón Gómez, Guamán Lema, Palacios Moreira, & Díaz Acuña, 2018)

Al inicio de la pandemia, el HGMYM - IESS de la ciudad de Loja, mediante su proceso de vigilancia sanitaria, efectuó un estudio en el equipo de emergencia de esta casa de salud, pues hasta el mes de noviembre de 2020, esta era la única área que se dedicaba estrictamente a la atención de pacientes sintomáticos respiratorios e incluso se mantenía un área para ingreso y hospitalización de pacientes COVID 19, en el mismo ambiente.

Se realizó la valoración psicológica individualizada al personal, aperturando historia clínica psicológica y dando seguimiento, acompañamiento, asesoramiento y psicoeducación en temas de salud mental y ambiente laboral. Además de la aplicación del estado emocional por medio de reactivos para medir niveles de angustia, depresión y estrés en el ámbito profesional.

En el estudio se buscó identificar problemas de salud mental del personal y elementos de riesgo a los que estaban expuestos, para implementar medidas preventivas

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEISS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

individualizadas, y derivación de casos para control y seguimiento por la especialidad de psicología.

**Tabla 1**

*Resultados - Inventario de Depresión Beck*

Ausencia	38	66.66%
Leve	13	22.81%
Moderado	5	8.77%
Grave	1	1.75%
Total	57	100%

*Nota:* Se puede evidenciar que un 66.66% equivalente a 38 personas a quienes se aplicó el test no presentan estados de depresión, mientras que 1 persona equivalente al 1.75% demostró presentar depresión grave según se cataloga en el cuestionario.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IEISS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

**Tabla 2**

*Resultados - Escala de Ansiedad de Hamilton*

Ausencia	30	52.63%
Ansiedad menor	17	29.82%
Ansiedad mayor	10	17.54%
TOTAL	57	100%

*Nota:* Como se puede evidenciar, un 52.63% de participantes según la escala, no evidencian la presencia de niveles de ansiedad, sin embargo, el 17,54% no solo presentan formas de ansiedad sino se catalogan como de tipo mayor o grave.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IEISS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

Adicional a ello en algunos casos, tras la valoración psicológica del personal, incluso, se optó por brindar un ambiente laboral diferente al habitual, para así, mejorar el entorno de trabajo del personal operativo, el mismo que, habría afectado su salud mental, por la realidad de enfrentarse a turnos exhaustivos y constantes defunciones de pacientes con SARS COV 2,

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

pues, al ser una entidad de la Red Pública de Salud durante toda la pandemia, nuestro personal de salud fue y sigue siendo la primera línea de combate.

### **Estructura Administrativa, Financiera y Operativa.**

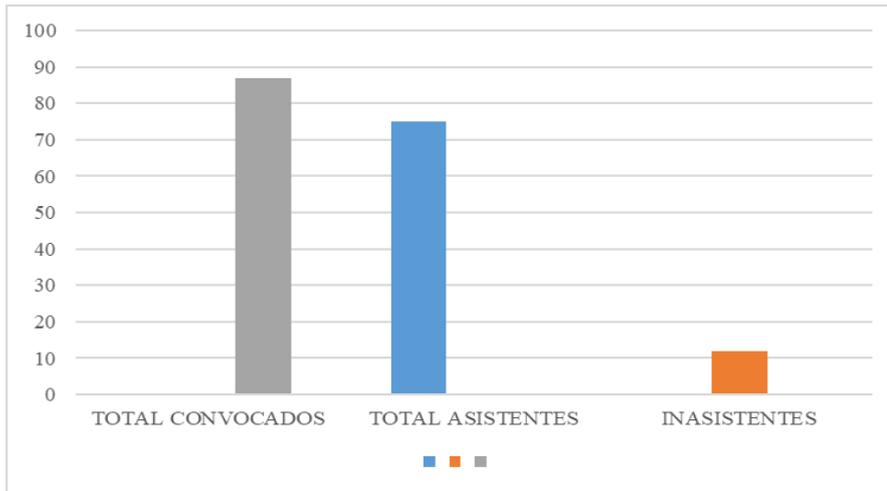
Teniendo en cuenta la actual administración hospitalaria del HGMYM – IESS Loja, se puede asegurar que se cuenta con personal adecuado para abastecer la atención psicológica requerida para la implementación del estudio, debido a que se cuenta a nivel operativo con 4 psicólogos, profesionales aptos y calificados para la atención del personal de salud. Es importante mencionar que realmente no se necesita financiar ningún tipo de compra de servicio o implemento, ya que la terapia a realizarse para los pacientes que presenten el Síndrome de Burnout, sería básicamente terapia cognitivo – conductual.

La crisis sanitaria actual, agravó las dificultades que ya se presentaban en algunos lugares de trabajo, lo que aumentó los niveles de estrés de los individuos. Sin embargo, como el estudio se enfoca en identificar este tipo de estrés crónico de difícil conducta relacionado con la pandemia de la Covid 19, debemos enfatizar en mantener controles periódicos y brindar seguimiento oportuno para diagnosticar este síndrome de forma temprana, mediante la gestión oportuna.

### ***Oferta y Demanda de Servicios***

Para la implementación de este tema se ha requerido la colaboración del personal de salud operativo del año 2021, tanto médicos como enfermeros para poder identificar el Síndrome Burnout de forma temprana y poder realizar la actuación correspondiente, empleando el cuestionario de Maslach en el personal operativo de las áreas destinadas a la atención de pacientes Covid, a más de una entrevista para valorar las situaciones en las que se han visto inmersos durante la actual pandemia.

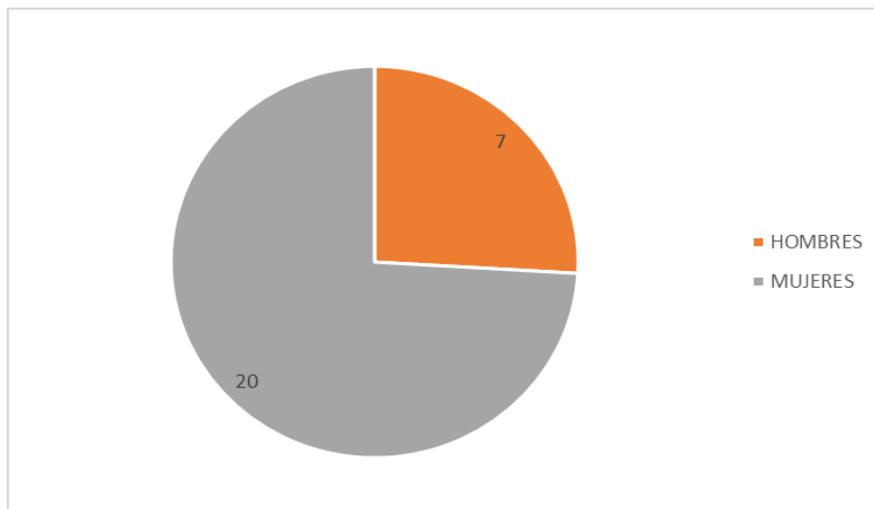
# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19



*Grafico 1.* Personal médico operativo atendido en total durante el año 2021

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM



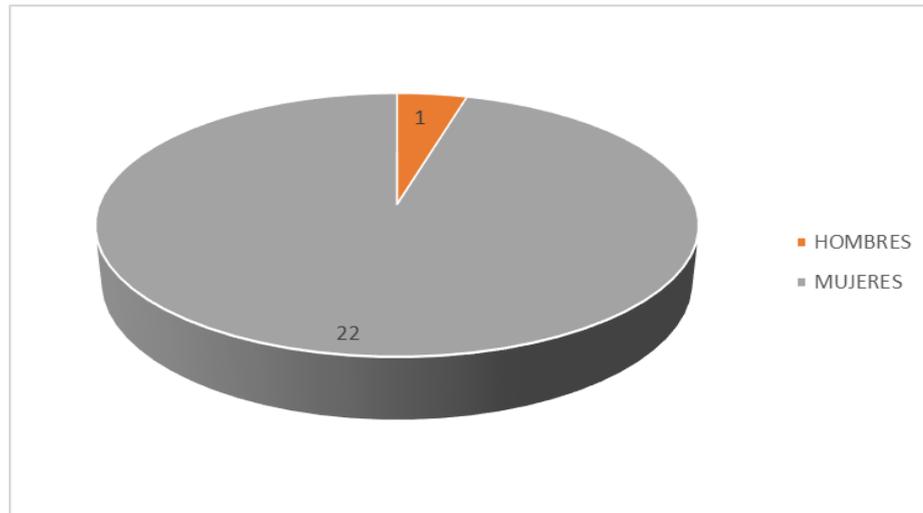
*Grafico 2.* Personal medico operativo durante el 2021 con Síndrome de Burnout positivo según escala de Maslach.

Notoriamente se puede observar en el grafico, que, del total de medicos atendidos, en mayor porcentaje se evidencio la presencia del Síndrome en el género femenino, pues 20 mujeres y 7 hombres, de 75 asistentes, dieron un test de Maslach positivo.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEES LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19



*Grafico 3.* Personal de enfermería operativo durante el 2021, con Síndrome de Burnout positivo según escala de Maslach.

En el presente gráfico, del total de personal de enfermería, atendido durante el 2021, de igual forma que en médicos, se registra un mayor compromiso del sexo femenino positivo para Síndrome de Burnout, pues 22 mujeres y tan solo 1 hombre de 98 asistentes, dieron un test de Maslach positivo.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IEES Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

### ***Análisis geoespacial y geopolíticos***

La pandemia del coronavirus-19, superó más de 10 veces la transmisión del virus en comparación con el SARS-CoV-1 en el año 2002, además de causar un gran golpe económico que se añadió a la crisis ya existente. Se colapsaron los sistemas de salud de aquellos países que minimizaron la virulencia y mutación del virus, así es como en Italia y España, se presentaron más de 300.000 casos positivos y aproximadamente 16000 fallecidos. (Carrillo Pincay, Lu, Mendez Rojas, Robles Urgilez, & Salazar Mora, 2020)

Esta pandemia ha obligado a un cambio de mentalidad radical principalmente en cuanto a la restricción del contacto físico (relaciones interpersonales). Estudios realizados en China (lugar de origen de la pandemia), ya demostraron síntomas vinculados al miedo y angustia en una proporción de la población. El personal sanitario no está exento a los efectos fatales que provoca ejercer esta profesión enfrentando una pandemia. Varios estudios reportaron que, en hospitales y casas de salud en China, aproximadamente el 20% del

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

personal demostró indicios de angustia y disturbios emocionales debido al incremento de situaciones estresantes en su lugar de trabajo.

Como principales causas de presentación del SB en el personal de salud, se ha vinculado en mayor porcentaje, la elevada carga horaria laboral, según un estudio realizado en Shanghái – China, en donde, el personal que trabajó 60 horas semanales o más, presento alrededor de 4 veces mayor riesgo de SB a diferencia de quienes laboraron 40 horas.

Tomando en cuenta la edad y su correlación con el SB, una investigación realizada en un hospital de Guayaquil, Ecuador en donde se evaluó a 747 médicos, evidenciando una relación positiva, pues se demostró que a menor edad se elevaba el puntaje en la escala de Maslach. Otra característica según estudios es la experiencia de un médico con trayectoria, a diferencia de profesionales jóvenes en formación, que por inexperiencia presentan limitadas habilidades para resolución de casos, conllevando a frustración en su jornada de trabajo.

### ***Oferta de Servicios***

El área de Salud y seguridad laboral, conjuntamente con psicología, se mantiene evaluando constantemente los principales factores comunes vinculados a la presentación del Síndrome del trabajador quemado. El área de psicología se encargará de identificar los casos para un reporte del total de pacientes que requieran no solo soporte y manejo por especialidad sino también por su red de apoyo, ya que estudios revelan que el personal sanitario puede llegar a presentar no solo angustia y depresión, sino en casos avanzados, abuso de sustancias e ideación de muerte o suicidio, dentro y fuera de su lugar de trabajo y secundario a esto, la calidad de cuidado del paciente será deficiente.

### ***Población atendida***

La población dirigida en este estudio es básicamente el personal de primera línea contra la infección por SARS Cov2 (médicos y enfermeros operativos) en donde, al identificar precozmente los factores relacionados al incremento de casos de Síndrome de

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEES LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Burnout durante esta pandemia, se prevé gestionar el control y seguimiento de casos de forma adecuada.

## *Demanda de servicios insatisfecha*

La presentación y determinación adecuada de la demanda no satisfecha es un aspecto fundamental, pues, permite sustentar las gestiones y el capital necesarios al implementar un proyecto organizacional. (Soto Pizarro, 2021)

Actualmente pese a que se ha realizado la identificación de casos con SB, el personal de salud en su calidad de paciente, se encuentra atemorizado y sin respuesta a sus inquietudes acerca del pronóstico y evolución del Síndrome de Burnout, pues manifiestan la falta de gestión para disminuir el estrés laboral con herramientas efectivas que no generen conflictos laborales.

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo gestionar la distribución de la carga laboral de forma parcial y equitativa como medida preventiva para evitar el Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros operativos del Hospital Manuel Ygnacio Monteros - IEES Loja, durante la pandemia Covid 19?

## **Justificación del planteamiento del problema**

El estrés relacionado con el trabajo en el personal de salud es actualmente un grave problema de salud que afecta incluso, la economía mundial. Situaciones de agotamiento emocional e irritabilidad en el ambiente laboral podrían conducir al desarrollo de problemas psiquiátricos, con énfasis en el burnout. (Rodrigues, y otros, 2018)

En el ambiente laboral del Hospital Manuel Ygnacio Monteros durante la pandemia Covid 19, se ha presentado agotamiento emocional, despersonalización y realización personal baja, por factores como: ausentismo laboral, exceso de pacientes por cada personal de salud, intensa presión de tiempo para la atención médica, con mayor exposición y probable aumento

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEES LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

de contagio personal, pero, principalmente, aumento de carga laboral incluso horas extra no remuneradas, que han generado un ambiente laboral inadecuado. El agotamiento afecta al personal sanitario, elevando el estrés de los profesionales y por la falta de apoyo organizacional se ve afectada la satisfacción del paciente, por su relación con prácticas de atención poco óptimas e inseguras.

Examinar la ansiedad, la alteración psicológica, la depresión y el estrés presentado por el equipo de salud durante la pandemia, es crucial para orientar las políticas e intervenciones para mantener su bienestar psicológico. (Tan, y otros, 2020)

### **Fundamento legal**

Constitucion Ecuatoriana

Art. 33.- Trabajar es un derecho y deber en la sociedad, una obligación económica, oportunidad de realización personal y sustento monetario. El estado deberá garantizar que exista trabajo, con completo respeto de la dignidad de la persona, brindándole una vida segura, con retribuciones y estipendios justos, mediante la elección de un trabajo sano escogido y consentido de forma libre.

Art. 326.- (N°5) “Todas las personas tienen la libre facultad de realizar sus actividades en un sitio seguro y próspero, que brinde bienestar, integridad, seguridad, aseo y prosperidad”. (Flores Paltán & Encalada Ortiz, 2018)

### **Objetivo General**

Gestionar la distribución de la carga laboral de forma parcial y equitativa como medida preventiva para evitar el Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros operativos del Hospital Manuel Ygnacio Monteros - IEES Loja, durante la pandemia Covid 19.

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

### **Objetivos Específicos**

Determinar la afectación del Síndrome del trabajador quemado, tanto de médicos como enfermeros operativos durante la pandemia Covid 19.

Adecuar horarios con el área de talento humano, permitiendo el distanciamiento adecuado entre turnos para otorgar un descanso óptimo y mejorar incluso el tiempo de atención médica entre pacientes.

Establecer medidas de apoyo psicológico, como intervenciones psicoterapéuticas efectivas para médicos y enfermeros en situaciones de emergencia que afecten su salud mental y presenten Síndrome de Burnout.

Instaurar estrategias de prevención para el estrés en el trabajo, en los profesionales sanitarios, principalmente en quienes aún no han desarrollado Síndrome del trabajador quemado, pero se encuentran ante situaciones de riesgo.

### **Priorización del problema:**

A continuación, se presenta la siguiente matriz que nos sirve como herramienta en donde se analizan varios criterios de estudio para realizar una elección, y en este caso definir cuál es el problema prioritario a abordar.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 3**

*Árbol de problemas*

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA	FRECUENCIA	IMPORTANCIA	VULNERABILIDAD	PUNTAJE
- Incremento de la cantidad de pacientes atendidos durante el turno de 24 horas	5	3	3	11
- Aumento de carga laboral	5	5	5	15
- Ausentismo laboral	3	4	4	11
- Mal ambiente laboral	4	4	4	12

**Nota**

Fuente: HGMYM– IESS Loja

Elaboración: Autor

La tabla nos permite, identificar la causa raíz del problema, para poder enfocar la gestión, pues, en materia de agotamiento, principalmente como se puede observar en la tabla, el exceso de carga laboral, agotamiento laboral y emocional, ausentismo laboral, generan un mal ambiente laboral.

Luego de la priorización de problemas, la identificación de las alternativas de solución es el siguiente paso.

**Identificación de alternativas:**

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 4**

*Propuesta y justificación de alternativas de solución (UDLA, 2022)*

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN (UDLA, 2022)

PROBLEM	MOTIVO	PRODUCT	DESAFIOS	ALTERNATIVA	AREA
A		O		S DE RESOLUCIÓN	RESPONSABL E
Aumento en la carga laboral	Ausentismo laboral	Aumento del estrés laboral	Gestionar equitativamente la distribución de carga laboral	Reorganizar al personal sanitario para un equilibrio de horarios	Dirección médica del HGMYM y Departamento de talento humano
	Exceso de atención a pacientes por cada personal de salud	Agotamiento laboral y emocional	Distribución de pacientes por equipo (médico/a y enfermero/a)	Verificar el adecuado distanciamiento entre turnos para otorgar un descanso óptimo	Dirección médica del HGMYM y Departamento de talento humano del HGMYM
Mal ambiente laboral	Inseguridad por la mayor exposición y probable aumento de contagio personal	Temor al contagio y por ende aumento del estrés laboral generando ambiente inestable	Establecer acciones de apoyo psicológico para los trabajadores de la salud	Campañas de concientización del S. B., implementando programas para maximización del rendimiento del personal.	Área de Salud Ocupacional del HGMYM

**Nota.**

Fuente: HGMYM– IESS Loja

Elaboración: Autor

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

## **Justificación y aplicación de la Metodología a utilizar para la realización del plan de prestación de servicios (UDLA, 2022)**

Estudiar al Síndrome del trabajador quemado y su presentación, acompaña a la necesidad de cuidar oportunamente el bienestar del personal de salud, pues en la actualidad es preciso considerar seriamente el otorgar una salud laboral adecuada al momento de valorar la eficiencia de un establecimiento. (Quishpe Montesinos & Valdez Ponce, 2004)

La situación del estrés laboral, se ha vuelto una temática muy importante en la actualidad pues su incremento se ve reflejado en la deficiente calidad de atención al cliente. Al conocer la presentación del estrés laboral en médicos y enfermeros operativos del Hospital en estudio, se podrá formular estrategias de intervención e impulsar eventos de promoción y prevención en salud, pues el SB se correlaciona con múltiples daños en el ámbito psicológico, físico, social y espiritual que comprometen la óptima asistencia médica. Este estudio es un aporte valioso, ya que las evidencias recolectadas, incitaran a la búsqueda de alternativas de solución a lo inevitable, con el respectivo abordaje preventivo y manejo oportuno, que permita identificar a este perjuicio emocional no sólo por la persona sino por todo su entorno. (Sigcha González, 2013)

El objetivo del presente no solo pretende determinar el Síndrome del trabajador quemado en una entidad que mayor frente ha hecho a la actual pandemia, brindando sus servicios de forma exhaustiva para el bienestar de la sociedad, sino también comprometer a la institución, a la adecuada gestión para su prevención y seguimiento oportuno.

### **Metodología**

El estudio en mención es catalogado como cualitativo, descriptivo, transversal y correlacional, puesto que se ha medido y recolectado información del tema en estudio, en un tiempo determinado, evidenciando las variables que intervienen en la presentación y progreso del Síndrome de trabajador quemado, para realizar un plan de gestión gerencial.

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

El estudio se realiza en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros de la ciudad de Loja, prestador de salud de segundo nivel con capacidad para brindar atención a menores de edad y adultos en general en diversas áreas, especialidades y servicios, que incluye emergencia de forma continua las 24 horas del día, y consulta externa, a más de los múltiples servicios de diagnóstico y tratamiento, que, sin embargo, fueron modificados de cierta forma por el SARS COV 2, desde febrero de 2020 (presentación del primer caso en Ecuador). Este estudio se realizó con los datos obtenidos de la evaluación psicológica de 173 personas (75 médicos y 98 enfermeros operativos) durante el año 2021.

Para identificar o descartar el SB en un trabajador existe una herramienta mundialmente utilizada, creada por Christina Maslach, la Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento apropiado, por su alta seguridad y eficacia, dirigido a diversas poblaciones, sin embargo, en el personal de salud por lo general se aplica el Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey. (Baird Cedeño & Saltos Rojas, 2020)

La escala posee una alta seguridad interna con un intervalo de confianza cercano al 90%, se compone de 22 ítems, acerca de las emociones y actitudes de un trabajador de la salud en su ambiente laboral y con sus pacientes, y generalmente tiene como finalidad, calcular el desgaste del mismo en su trabajo. El interrogatorio se efectúa en 15 minutos aproximadamente y mide las 3 esferas del SB: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal laboral (RP). (Lopez, 2017)

Agotamiento emocional con puntuación  $> 26$ , grave, entre 19 y 26 moderado y  $< 19$  bajo. Para despersonalización puntuación  $> 9$ , grave, entre 6 y 9 moderada y  $< 6$  bajo. Para realización personal, puntuación  $< 34$ , baja, entre 39 a 34 mediana y  $> 39$  alta realización personal.

Puntuación elevada en las 2 primeras esferas y baja en la tercera, concretan la presencia del Síndrome de trabajador quemado, que se puede manifestar en múltiples

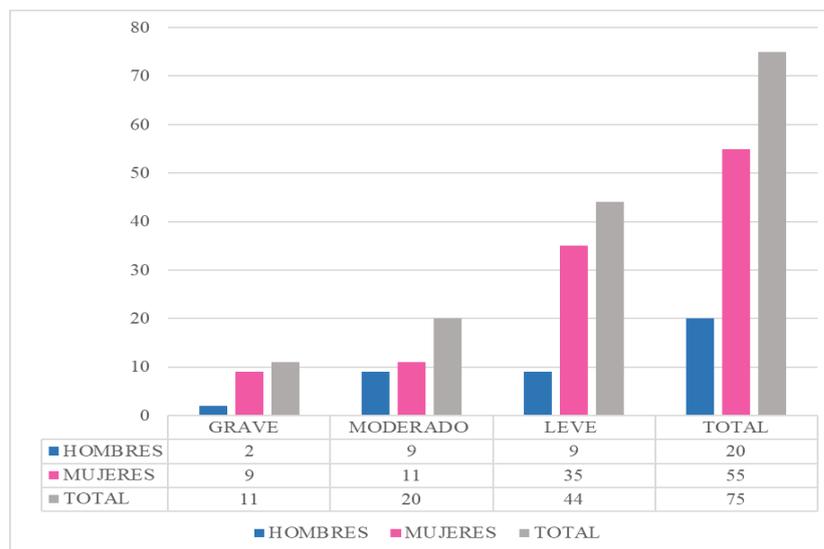
# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

profesiones, sin embargo, se asocia más a aquellos tipos de trabajo con altos niveles de estrés, por lo que se vincula con los profesionales sanitarios en la mayoría de casos.

## Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales (UDLA, 2022)

### *Gestión Gerencial de la Coordinación del área de salud ocupacional*

Salud ocupacional ha trabajado durante el año 2021, continuando con el proceso de vigilancia sanitaria, en la extensión de la búsqueda de factores que impliquen aumento del estrés laboral, gracias a la iniciativa de psicología laboral, mediante la valoración psicológica individualizada y la aplicación de la escala mencionada anteriormente para corroborar la presencia del síndrome en el personal operativo.

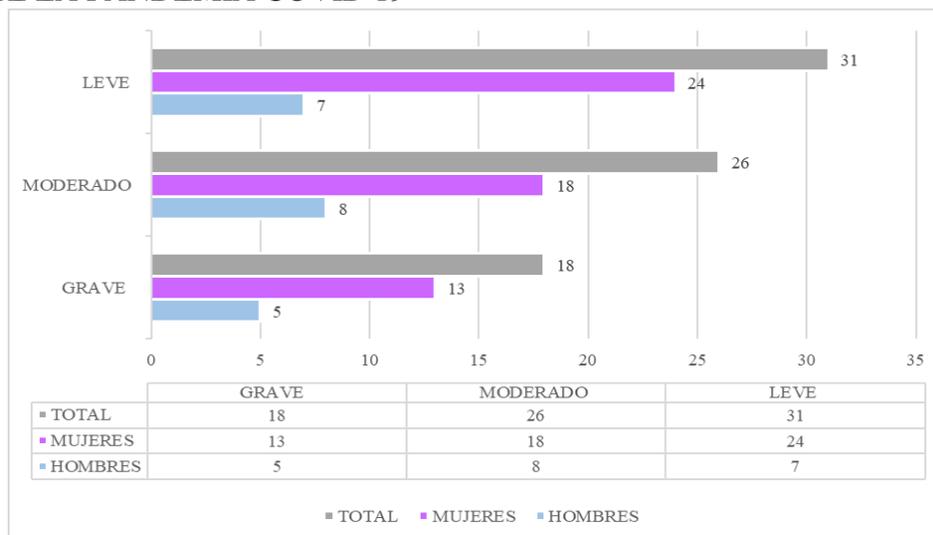


*Grafico 3.* Médicos con Agotamiento Emocional, según la puntuación se puede observar que 11 médicos se catalogan como grave, 20 de ellos, como moderado y 44 de los 75 participantes, como agotamiento emocional, leve.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

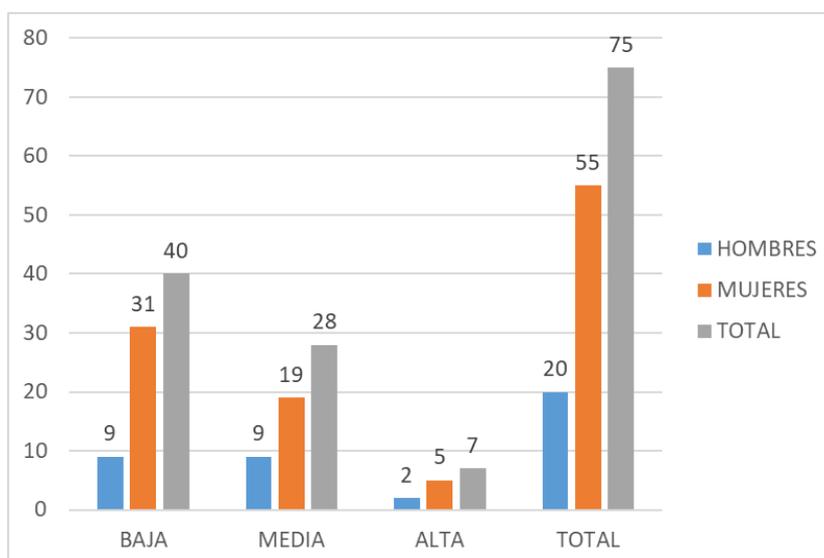
## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19



*Grafico 4.* Despersonalización en médicos operativos durante el año 2021, según la puntuación se puede observar que de 75 médicos, 18 de ellos, se catalogan como despersonalización grave, 26 como moderado y 31, como leve. Evidenciado, como se podría esperar por la mayor cantidad de participantes del sexo femenino, el reporte de la escala para despersonalización grave en mujeres.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM



*Grafico 5.* Realización personal en médicos operativos durante el año 2021, se puede observar que la baja realización personal prima en el personal médico, pues de los 75 participantes, 40 de ellos entre hombres y mujeres refieren una realización personal baja, situación que preocupa demasiado pues no solamente se trata de un componente determinante del Síndrome de Burnout, sino que significa la poca satisfacción que los médicos reflejan de su labor cotidiana.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

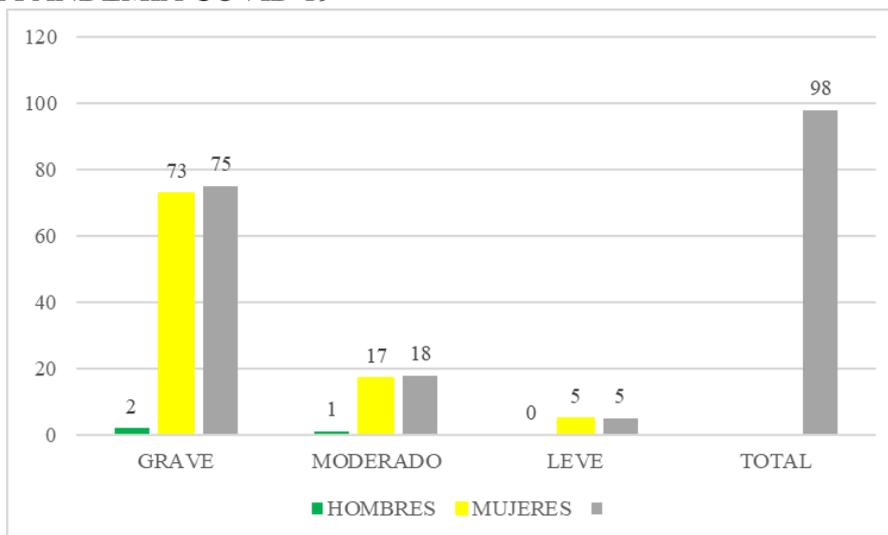


Grafico 6. Personal de enfermería operativo con Agotamiento Emocional, según la puntuación se puede observar que 2 hombres y 73 mujeres de enfermería se catalogan como agotamiento emocional grave, 18 de ellos, como moderado y 5 de los 98 participantes, como agotamiento emocional, leve.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

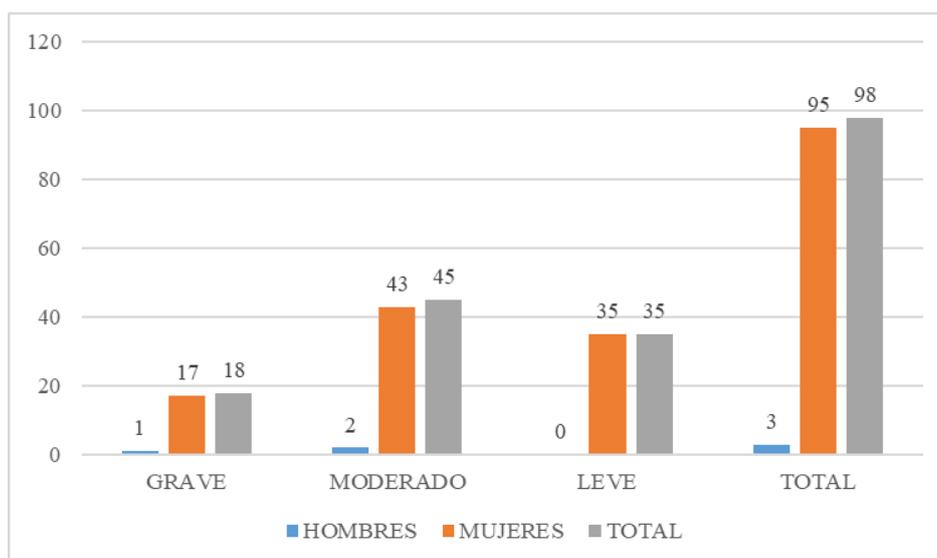
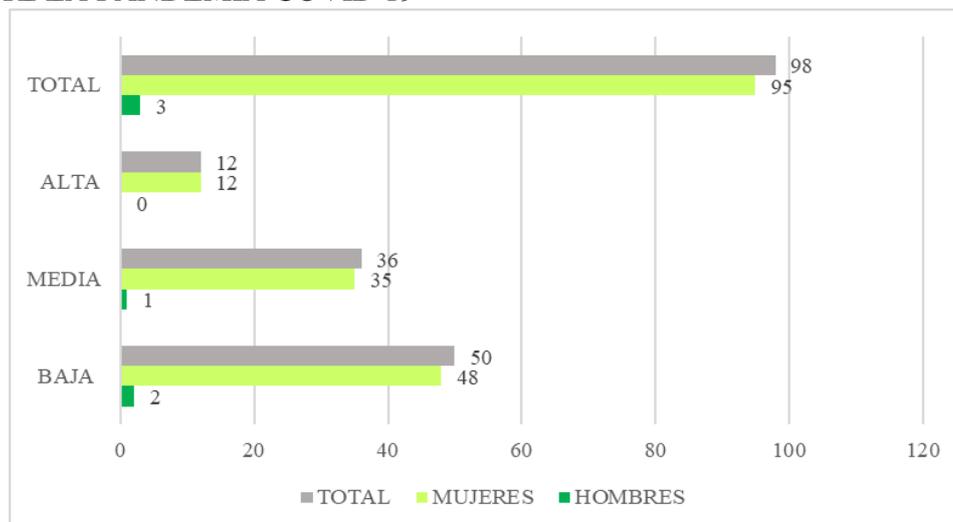


Grafico 7. Personal de enfermería operativo con Despersonalización, según la puntuación se puede observar que de los 98 participantes, solamente 18 de ellos presentan despersonalización que se considere grave, 17 de ellos del sexo femenino y solo 1 de los 3 caballeros. Presentándose en mayor cantidad, personal con despersonalización de forma moderada.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEES LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19



*Grafico 8.* Personal de enfermería según Realización personal, se puede observar que nuevamente este aspecto no es satisfactorio, pues de los 98 participantes, 48 mujeres y 2 hombres presentan una realización personal baja, y tan solo 12 de ellos, pertenecientes al género femenino, manifiestan plenitud personal.

Fuente: Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IEES Loja

Elaboración: Salud ocupacional HGMYM

Es importante mencionar que todo este estudio se ha realizado bajo la modalidad presencial, con la colaboración no solo de salud ocupacional, sino además de la parte operativa de nuestra institución. Gracias a ello, se pudo evidenciar, como ya se comentó anteriormente tanto en la visualización del Grafico 2 y 3, que, posterior a la valoración de cada uno de los resultados de la escala de Maslach, se ha verificado la presencia de 50 médicos y enfermeros operativos con presencia del Síndrome de Burnout, en donde 20 son mujeres y 7 son hombres del total de 75 asistentes médicos, y en caso de los enfermeros, 22 son mujeres y tan solo 1 del sexo masculino, del total 98 asistentes, puesto según el puntaje se concluye como test de Maslach positivo.

### *Gestión del talento humano*

Recursos Humanos, como equipo de socios importantes, precisan elaborar y concretar un juicio adecuado en la empresa, con el fin de responder adecuadamente las dificultades que se presentan en su trayecto. La gestión del área de recursos humanos no busca un fin en sí

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

mismo, al contrario, pretende apoyar el trabajo de los dirigentes de la institución. (Sigcha González, 2013)

El área de talento humano siempre ha tratado de solucionar las dificultades acerca del movimiento de horarios y optimización de personal de salud, en las diferentes áreas para evitar la sobrecarga laboral. Sin embargo durante el tiempo de pandemia existió desorganización debido al alto número de contagios del personal con el consecuente certificado médico de reposo y por ende el incremento de horas laborables en el resto, situación que afectó en la atención de los pacientes, pues al sobrecargar el tiempo laboral debido al ausentismo de otros compañeros, se evidenció cansancio y aumento del estrés dentro del ambiente laboral.

### *Gestión de calidad del área de psicología y salud ocupacional*

Profesionales sanitarios son un equipo de trabajadores que permanece expuesto a múltiples riesgos laborales, por ello, salud laboral en una institución, dentro de sus múltiples afanes, juega un rol muy importante en el desenvolvimiento del personal y en la atención oportuna cuando el personal lo solicite o amerite. El estrés ocupacional a lo largo del tiempo ha sido un problema alarmante principalmente en el área de la salud. Los estudios indican que el personal de salud registra una tasa más alta de abuso de estupefacientes y de suicidio a diferencia de otras profesiones, asimismo más cuadros de depresión y ansiedad en relación con el estrés laboral. Otras consecuencias son: cansancio, ausencia laboral, pretensiones de renunciar al trabajo y poca satisfacción del paciente con aumento de fallas en la resolución de casos y su tratamiento. (NIOSH, 2018)

La manera más eficaz de disminuir los niveles de estrés laboral es eliminando los causantes, por medio de la remodelación de las funciones laborales o cambios organizacionales. Gracias al departamento de salud ocupacional que incluye psicólogo laboral, se logró atender las necesidades globales del personal de salud y su implicación

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

con el ambiente laboral, sin embargo, al no mantener un consultorio destinado únicamente para los encuentros oportunos entre el personal y el psicólogo, no se logró dar seguimiento adecuado de algunos pacientes.

**Propuesta de solución: Formulación de plan de gestión gerencial** (UDLA, 2022)

### **Análisis del Entorno Social** (UDLA, 2022)

Conocer al HGMYM– IESS Loja y su ambiente laboral, hace de este estudio, algo trascendental desde el punto de vista de la toma de decisiones, pues las mismas serán entonces eficientes y eficaces. Para poder conocer el medio debemos identificar los elementos o influencias externas que van a condicionar o afectar la actividad y desarrollo de la institución. (Olmos Martínez, 2018). Teniendo en cuenta que la actual pandemia del SARS COV 2 nos enfrenta a dos grandes desafíos en la esfera de salud mental: el impacto anímico del aislamiento en toda la población y el impacto psicológico de los trabajadores sanitarios. (Silva Gomes & Silva Gomes, 2021)

### **Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)**

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

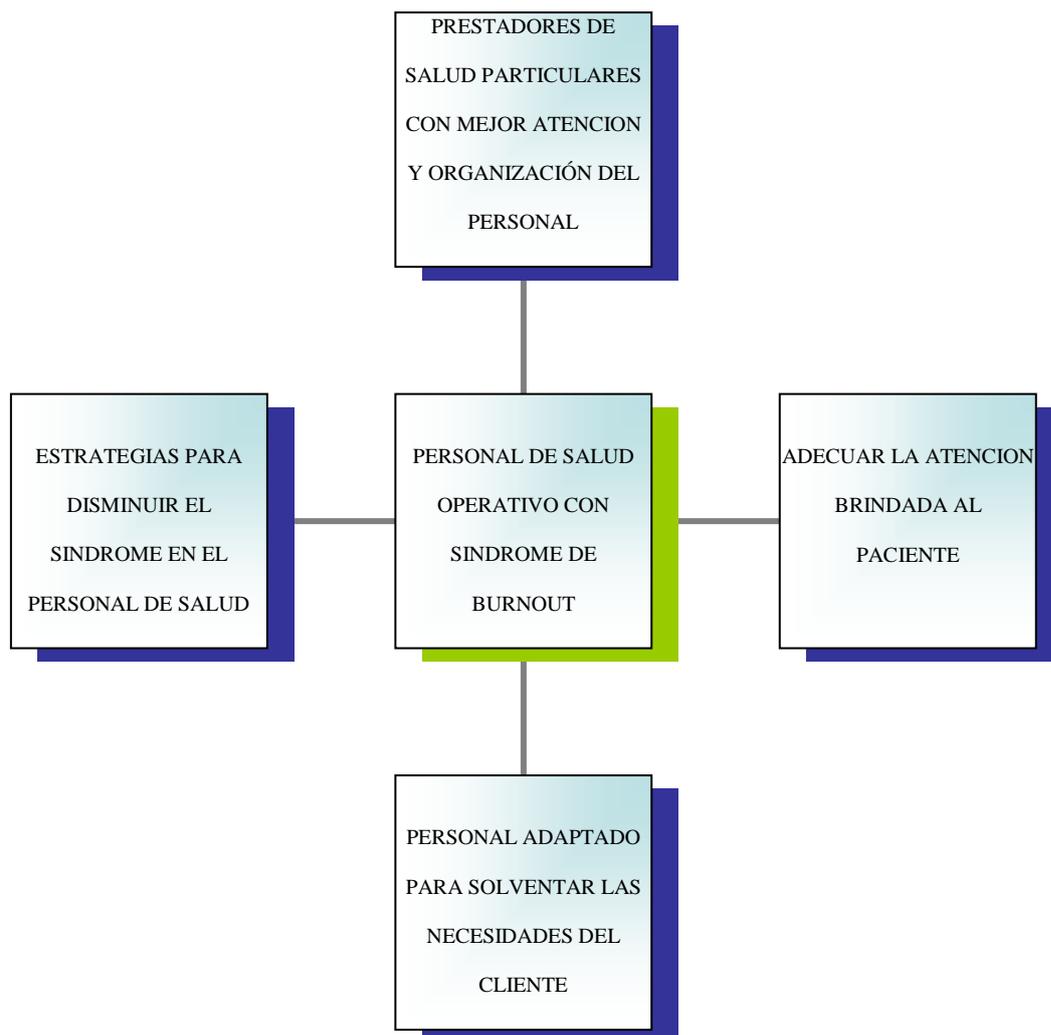


Figura 1.

Fuente: HGMYM – IESS Loja

Elaboración: Autor

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 5.**

*Análisis FODA*

<u>Fortalezas</u>	<u>Oportunidades</u>
Flexibilidad laboral, en cuanto a horarios según la necesidad del personal.	Respaldo profesional que es acreditado por estatutos locales e internacionales en cuanto a lo laboral y procesos.
Incentivo a la colaboración y el trabajo grupal para resolver conflictos y aportar ideas innovadoras.	Departamento de salud ocupacional que incluya psicología ocupacional que realice seguimiento de los pacientes
	La actual preocupación de reparar la salud afectada y la calidad del ámbito laboral del personal.
<u>Debilidades</u>	<u>Amenazas</u>
Personal inconforme por no estar satisfecho con las labores encomendadas.	Envidia y rivalidad laboral entre el personal que no permita efectuar la gestión del síndrome.
Remuneración recibida inadecuada según los profesionales por motivo de las horas extra no remuneradas.	Inconvenientes familiares que impiden el efectuar los objetivos.
Relaciones interpersonales tensas, principalmente con el paciente y con el compañero de trabajo.	
<b>Nota.</b>	
Fuente: HGMYM – IESS Loja	
Elaboración: Autor	

El Síndrome del trabajador quemado es un daño psicosocial presente en millones de personas a nivel mundial, afectando su vida y salud, interviniendo de forma negativa en ámbitos importantes como sus capacidades, aptitudes e incluso y con mayor frecuencia, su bienestar laboral. (Serna Corredor & Martínez Sanchez, 2020)

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 6.**

*Cadena de Valor de la organización (UDLA, 2022)*

Organización de la empresa: dirección general, finanzas, gerencia					MARGEN
Administración de recursos humanos (reclutar, contratar, remunerar, capacitar, etc.)					
Desarrollo tecnológico (sistemas informáticos, equipamiento, ficha clínica electrónica (AS400))					
Servicios de apoyo (adquisición, vigilancia, aseo, alimentación, etc.)					
LOGISTICA INTERNA (Bodega interna)	OPERACIONES (Atención clínica)	LOGISTICA EXTERNA (Despacho y entrega)	ASPECTO COMERCIALES (Vía web)	SERVICIO (Calidad de atención)	

**Nota.**

Fuente: HGMYM – IESS Loja

Elaboración: Autor

### **Planificación de las estrategias**

#### **Visión:**

“El Hospital Manuel Ygnacio Monteros – IESS Loja es una entidad con disponibilidad de múltiples servicios para el público en general, realizando actividad asistencial y docente, brindando atención integral a los beneficiarios, con ética, calidad y calidez; respetando la autonomía de cada persona, su educación, identificación y cultura, dispone de personal capacitado y recursos aptos para sus necesidades, además de la comunicación con los usuarios internos y externos que aporta condiciones de vida adecuadas”. (Guamán Yanez, 2012)

#### **Misión:**

“Procura llegar a brindar sus servicios como unidad de referencia interregional otorgando atención a los usuarios con equipos multidisciplinarios en ciencia, ética y calidez

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

humana, en las especialidades afines a cirugía, clínica, materno infantil, medicina de emergencias y desastres y otros servicios complementarios". (Donoso Sánchez , 2012)

## **Valores:**

Ética, honestidad, responsabilidad, respeto, mejoramiento continuo, proactividad, lealtad y transparencia

## **Objetivos organizacionales:**

Desarrollar características como calidad, calidez y oportunidad en la asistencia sanitaria. (Rivas Salazar, 2019)

Aumentar el progreso, capacidades técnicas y administrativas del recurso humano del IESS. (Rivas Salazar, 2019)

Aumentar la eficiencia operacional del IESS. (Guamán Yanez, 2012)

## **Principios Éticos**

No maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia.

## **Políticas**

### **Políticas públicas interculturales**

Efectuar el uso de una sala de parto intercultural, que otorga el derecho a las madres a acceder a un parto vaginal seguro, una libre posición de alumbramiento, además de metodologías y habilidades de medicina tradicional, ancestral, alternativa o complementaria. (Rivas Salazar, 2019)

### **Políticas públicas generacionales**

Ejecución de la estrategia para reducción de casos de muerte materna y neonatal.

Implementación del Acuerdo ministerial 115, que habla acerca del manual de seguridad del paciente. (Rivas Salazar, 2019)

### **Políticas públicas de discapacidades**

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

El HGMYM conforme a los programas del Ministerio de Salud Pública realiza, un rastreo a los pacientes con capacidades diferentes. (Rivas Salazar, 2019)

### **Políticas públicas de género**

Mantiene la prestación de servicios sanitarios a personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersex, pertenecientes a la comunidad LGBTI según el Manual del MSP, primera edición 2016, mejorando el acceso, aceptabilidad, y atención, garantizando así, el derecho universal del buen trato a esta comunidad. (Rivas Salazar, 2019)

### **Políticas públicas de movilidad humana**

El HGMYM se acoge los lineamientos nacionales de movilidad humana, los cuales disponen la obligatoriedad de efectuar promoción de salud cada año para los migrantes, garantizar la afiliación al IESS, charlas y eventos acerca de salud mental y apoyo psicológico; y campañas de vacunación masiva a toda la población. (Rivas Salazar, 2019)

### **Propuesta de solución: Formulación del plan de gestión gerencial (UDLA, 2022)**

#### **Gestión Gerencial de la Dirección (UDLA, 2022)**

#### **Indicadores de Gestión:**

##### Porcentual del tiempo laborable

$$\frac{\text{Número de horas laboradas en el HGMYM durante el año 2021}}{\text{Número de horas legalmente laborables durante el año 2021}} \times 100$$

$$\frac{2136}{1968} \times 100$$

Porcentaje del tiempo laborable durante el año 2021= **109%**

Como se evidencia el tiempo laborable según la Ley del Trabajo, durante el año 2021, fue de 1968 horas, con un promedio mensual de 160, sin embargo, en el Hospital Manuel

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Ygnacio Monteros se laboró un total de 2136 horas, en promedio, 173 al mes. Por medio de nuestro plan de gestión, ya que, evidentemente se superan las horas promedio con un incremento de 13 horas, aspiro llegara a cumplir únicamente las 160 horas laborables legales al mes.

Porcentaje de ausentismo laboral durante el 2021

$$\frac{\text{Numero de médicos y enfermeros con certificado medico de reposo o aislamiento - 2021}}{\text{Número de medicos y enfermeros operativos en área COVID 19-2021}} \times 100$$

$$\frac{32}{173} \times 100$$

Porcentaje de ausentismo laboral durante el año 2021 = **18.4 %**

Porcentaje de ausentismo laboral por Síndrome Burnout positivo

$$\frac{\text{Numero de médicos y enfermeros con certificado medico emitido por psicología laboral por S.B - 2021}}{\text{Numero de médicos y enfermeros con certificado medico durante 2021}} \times 100$$

$$\frac{6}{32} \times 100$$

Porcentaje de ausentismo laboral por Síndrome de Burnout, durante el año 2021 =

**18.7 %**

Mediante las estrategias de gestión del Síndrome de Burnout, se pretende mejorar el ambiente de trabajo, ante el ausentismo laboral y disminuir el mismo en un 100% al menos aquellos certificados emitidos por psicología laboral, logrando que el síndrome sea controlado y vaya en descenso en el personal afecto, sin necesidad de interferir sus horas laborables.

**Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional:**

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Se presenta a continuación, la reorganización de horarios de forma equitativa del personal médico y de enfermería para mejorar el rendimiento del personal en las diferentes áreas operativas de la institución, promoviendo además la estabilidad de horarios del personal en estudio.

La redistribución del número de médicos y enfermeros para las áreas que requieran mayor personal por el incremento en la demanda de pacientes ha sido un reto completamente necesario, pues si bien es cierto, las olas de contagio por COVID 19, se presentan por periodos durante todo el año, y quienes son reubicados, por mantener as personal, son los médicos residentes y personal de enfermería del área quirúrgica y emergencia hacia el área clínica, en donde se mantienen hospitalizados los pacientes portadores de la infección por SARS COV 2.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 7**

*Distribución de Horarios Personal Médico operativo en áreas COVID 19*

SERVICIO DE CIRUGÍA			
	Número	Horario	Total horas laborables
Médicos	10	En pareja: 6 turnos de 24 horas cada quinto día, adicional 2 preturnos de 8 horas	160 horas
Residentes			
SERVICIO DE CLÍNICA I (COVID 1)			
Médicos	10	En pareja: 6 turnos de 24 horas cada quinto día, adicional 2 preturnos de 8 horas	160 horas
residentes			
Médicos	4	4 turnos de 24 horas y 4 turnos de 16 horas cada cuarto día, intercalados.	160 horas
tratantes			
SERVICIO DE CLÍNICA II (COVID 2)			
Médicos	10	En pareja: 6 turnos de 24 horas cada quinto día, adicional 2 preturnos de 8 horas	160 horas
residentes			
Médicos	4	4 turnos de 24 horas y 4 turnos de 16 horas cada cuarto día.	160 horas
tratantes			
SERVICIO DE EMERGENCIA			
Médicos	20	Grupo de 4 médicos: 6 turnos de 24 horas cada quinto día, adicional 2 preturnos de 8 horas cada médico.	160 horas
residentes			
Médicos	4	4 turnos de 24 horas y 4 turnos de 16 horas cada cuarto día, intercalados.	160 horas
tratantes			
SERVICIO DE TERAPIA INTENSIVA			
Médicos	8	En pareja 4 turnos de 24 horas y 4 turnos de 16 horas cada cuarto día, intercalados.	160 horas
residentes			
Médicos	5	6 turnos de 24 horas cada quinto día, adicional 2 preturnos de 8 horas	160 horas
tratantes			

**Nota.**

Fuente: HGMYM – IESS Loja

Elaboración: Autor

A continuación, se presenta el horario del personal de enfermería, para cumplir la meta de 160 horas laborables al mes.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 8**

*Distribución de Horarios Personal de enfermería operativo en áreas COVID 19*

SERVICIO DE CIRUGÍA			
	Número	Horario	Total horas laborables
Enfermera/os	15	Cada uno: 8 turnos de 12 horas (AM o PM) y apoyo de 8 horas 8 días adicionales	160 horas
SERVICIO DE CLÍNICA I (COVID 1)			
Enfermera/os	18	Cada uno: 12 turnos de 12 horas (AM o PM) y apoyo de 8 horas 2 días adicionales	160 horas
SERVICIO DE CLÍNICA II (COVID 2)			
Enfermera/os	18	Cada uno: 12 turnos de 12 horas (AM o PM) y apoyo de 8 horas 2 días adicionales	160 horas
SERVICIO DE EMERGENCIA			
Enfermera/os	32	Cada uno: 10 turnos de 12 horas (AM o PM) y apoyo de 8 horas 5 días adicionales en las diferentes áreas del área de emergencia.	160 horas
SERVICIO DE TERAPIA INTENSIVA			
Enfermera/os	15	8 turnos de 12 horas (AM o PM) y 8 días apoyo de 8 horas	160 horas

**Nota.**

Fuente: HGMYM – IESS Loja

Elaboración: Autor

Es importante mencionar que se ha tomado como personal de estudio y por ende de adecuación de horarios, a aquellos médicos operativos que han cubierto las necesidades en áreas de atención a pacientes COVID 19, durante todo el año. Sin embargo, ante la ausencia de personal por motivo de vacaciones, aislamiento por contagio, u otro tipo de certificado médico, el personal que será reubicado, en el caso de médicos residentes será, desde el área de emergencia a hospitalización o si el caso lo amerita un médico residente del área de quirúrgica, cubrirá también las necesidades del área clínica, esto debido a que durante la

## GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

actual pandemia, las patologías menos frecuentes fueron las quirúrgicas e incluso se suspendió en muchos casos las cirugías programadas.

No se moviliza a médicos residentes, tratantes ni personal de enfermería del área materno – fetal por el tipo de pacientes que manejan (niños y mujeres embarazadas).

La flexibilización de horarios laborales, de acuerdo a la necesidad institucional tomando en cuenta el promedio de 160 horas mensuales, se evidencia en los cronogramas. Se cumplen las horas indicadas que mensualmente un ecuatoriano debe trabajar, 40 horas semanales y 160 mensuales, distribuidas según horario de turnos rotativos con el respectivo descanso de mínimo 3 días luego de un turno de 24 horas seguidas, según dicta el Código del trabajo en el artículo 53.

Según la necesidad institucional, los horarios con horas suplementarias y extraordinarias, son permitidas en Ecuador. De igual forma que en los horarios usuales, en los horarios especiales también pueden aplicarse de horas suplementarias o extraordinarias, sin embargo, estas deberán realizarse según los estatutos establecidos en el artículo 55 del Código del Trabajo, teniendo en cuenta también los recargos establecidos en el mismo. (Camara de Comercio de Quito, 2019). No obstante, esta modalidad en nuestra institución no se mantiene, ya que la misma requiere la colaboración por completo del personal (pues no se justifica horas extras en una sola persona de un grupo o servicio), además, para otorgar el pago, se solicitan un sinnúmero de parámetros, como, informes que evidencien el motivo de la presentación de horas adicionales, los mismos que tardan en ser aprobados e incluso son negados, motivo por el que existe poca colaboración de parte del personal, ya que obviamente y con justa razón el tiempo adicional del horario laboral es un esfuerzo que lógicamente debería ser remunerado a tiempo y según las leyes del código del trabajo.

### **Gestión de la Unidad de Salud ocupacional**

#### **Indicadores de Gestión:**

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Porcentaje de agotamiento emocional grave en médicos y enfermeros operativos,

durante el año 2021

$$\frac{\text{Numero de médicos y enfermeros con agotamiento emocional grave - año 2021}}{\text{Numero de medicos y enfermeros operativos en area COVID evaluados - año 2021}} \times 100$$

$$\frac{86}{173} \times 100$$

Porcentaje de médicos y enfermeros operativos con agotamiento emocional grave = **49.7%**

Porcentaje de despersonalización grave en médicos y enfermeros operativos, durante

el año 2021

$$\frac{\text{Numero de médicos y enfermeros con despersonalización grave - año 2021}}{\text{Numero de medicos y enfermeros operativos en area COVID evaluados - año 2021}} \times 100$$

$$\frac{36}{173} \times 100$$

Porcentaje de médicos y enfermeros operativos con despersonalización grave = **20.8%**

Porcentaje de baja realización personal en médicos y enfermeros operativos, durante

el año 2021

$$\frac{\text{Numero de médicos y enfermeros con baja realización personal - año 2021}}{\text{Numero de medicos y enfermeros operativos en area COVID evaluados - año 2021}} \times 100$$

$$\frac{90}{173} \times 100$$

Porcentaje de médicos y enfermeros operativos con baja realización personal = **52 %**

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Diferencia entre el estudio realizado en el año 2020 y el 2021**

Porcentaje del Síndrome de Burnout durante el periodo abril – noviembre 2020  
(HGMYM, 2020)

$$\frac{\text{Número de médicos y enfermeros con Síndrome de Burnout positivo}}{\text{Número de médicos y enfermeros operativos en área COVID 19 evaluados}} \times 100$$

$$\frac{12}{57} \times 100$$

Porcentaje de Síndrome de Burnout en el periodo abril – noviembre 2020 = **21%**

Porcentaje del Síndrome de Burnout durante el periodo enero – diciembre 2021

$$\frac{\text{Número de médicos y enfermeros con Síndrome de Burnout positivo}}{\text{Número de médicos y enfermeros operativos en área COVID 19 evaluados}} \times 100$$

$$\frac{50}{173} \times 100$$

Porcentaje de Síndrome de Burnout en el periodo enero – diciembre 2021 = **28.9%**

Por medio de nuestro plan de gestión de manejo del Síndrome de Burnout, se pretende disminuir en un 50% el porcentaje de presentación del mismo, tomando en cuenta el porcentaje actualizado del periodo enero – diciembre 2021, centrando intervenciones en los diferentes parámetros de la escala de Maslach.

Porcentaje de cumplimiento en seguimiento de pacientes con Síndrome de Burnout, durante el periodo abril – noviembre 2020

$$\frac{\text{Número de médicos y enfermeros con Síndrome de Burnout positivo que acudieron a seguimiento y controles subsecuentes}}{\text{Número de médicos y enfermeros con Síndrome de Burnout positivo}} \times 100$$

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

$$\frac{7}{12} \times 100$$

Porcentaje de cumplimiento en seguimiento y control subsecuente en el 2020 = **58.3%**

Gracias a la presente gestión del Síndrome de Burnout se pretende brindar el seguimiento y control subsecuente necesario para fortalecer las formas adaptativas de afrontamiento del personal con diagnóstico positivo del Síndrome, logrando el 100% de apego a la atención psicológica de pacientes sin necesidad de presión intrahospitalaria, incluyendo tratamiento y seguimiento del mismo.

**Ejecución de Planes de Desarrollo Institucional:**

El plan de ejecución se realiza, a través del tratamiento y la prevención del Síndrome del trabajador quemado, mediante estrategias que modifiquen los sentimientos y pensamientos a nivel de lo personal, con la adaptación a la realidad cotidiana, equilibrio entre el círculo de familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, para fomentar un propicio ambiente laboral. (Martínez Montoya, 2019)

Trabajar en materia de agotamiento laboral y emocional, es un reto para el personal de salud que desconoce la existencia del Síndrome en el compañero o amigo de trabajo y no comprende cómo actuar frente a estas situaciones.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 9**

<i>Cronograma de actividades de Salud Ocupacional</i>					
Estrategia	Actividad	Cronograma por trimestres			
		Enero a Marzo	Abril a Junio	Julio a Septiembre	Octubre a Diciembre
Evidenciar la importancia del Síndrome de Burnout	Presentar la información obtenida del estudio de Síndrome del trabajador quemado, al personal sanitario por áreas	X			
Capacitaciones	Capacitar por áreas, sobre Síndrome de Burnout consecuencias, afectaciones y prevención. Capacitación e implementación de pausas activas, en espacios para la interacción y el ocio de los trabajadores de salud. Terapia cognitivo conductual: confrontamiento del estrés, reestructuración cognoscitiva y ensayo conductual Terapia de relajación: regulación autónoma, manejo del tiempo, actividades sociales, etc. Charla sobre la falta de resiliencia en diversas situaciones personales y laborales, con mínima capacidad de adaptación.	X	X	X	X
			X		X
			X		X
				X	

**Nota.**

Fuente: HGMYM – IESS Loja

Elaboración: Autor

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

## **Indicadores de calidad:**

Porcentaje de satisfacción del personal de salud (médicos y enfermeros operativos)

*Numero de médicos y enfermeros que se mantienen en control y seguimiento por Síndrome de Burnout positivo – año 2021*  
*Número de medicos y enfermeros que demuestran beneficio de las terapias de seguimiento* x100

$$\frac{7}{7} \times 100$$

Porcentaje de satisfacción del personal en seguimiento = **100 %**

## **Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística**

### **Capacidad Instalada**

Las implementaciones de actividades lúdicas se realizan en los patios exteriores de la institución, de forma grupal, con 2 horarios diferentes al mes, para que todo el personal que desee, participe de las mismas.

Sin embargo, en la actualidad, el consultorio de psicología, se encuentra compartiendo su espacio de consulta con salud ocupacional de la institución, hasta el momento se ha mantenido sin complicaciones debido a que las citas con ambas especialidades se programan y cada especialista cuenta con su escritorio y computadora personal en donde mantiene sus archivos de forma privada.

## **Gestión Financiera**

### **Indicadores de Gestión Financiera**

Porcentaje de presupuesto para la implementación de una oficina de Psicología

laboral:

*Presupuesto solicitado para la adecuación de un consultorio para psicología laboral*  
*Presupuesto anual del HGMYM destinado para la compra de insumos, bienes materiales y suministros*

$$\frac{445}{74337} \times 100$$

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Porcentaje de presupuesto para la implementación de una oficina de Psicología  
laboral = **0.6%**

Al contar con un presupuesto de 74337 dólares, destinado para la compra de insumos, bienes materiales y suministros, corresponde nada más un 0.6% el gasto a efectuarse para la implementación de la oficina de psicología laboral, de forma viable. Gasto mínimo para el beneficio que brindará a todo el personal de salud del HGMYM.

**Evaluación Presupuestaria**

La adaptación de un espacio dedicado a los chequeos y controles subsecuentes de psicología laboral debe ser en un ambiente cómodo para el servidor público, en donde pueda mantener una charla sin ningún tipo de interrupción, por ende, la meta es lograr establecer una oficina para psicología laboral en donde se mantengan las reuniones con el personal que lo requiera, incluso sin previa citación.

La oficina debe contar con un ambiente con adecuada luz solar, con una dimensión de aproximadamente 4 x 3 metros cuadrados, escritorio, 4 sillas, un mueble archivador, archivadores, pizarra y documentos varios de oficina como hojas, esferos, clips, grapadora, entre otros. Actualmente junto a la oficina de salud ocupacional, existe una habitación que cuenta con todas las características para convertirse en consultorio, que por el momento es usa como archivador y bodega, se procederá a solicitar vía quipux la urgente desocupación de la misma para proceder a adecuar el consultorio.

A continuación, la tabla resume la proyección de gastos para la instauración del consultorio para psicología laboral, que nos facilita realizar el indicador antes mencionado.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IEES LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Tabla 10**

*Proyección de gastos para la instauración de una oficina para psicología laboral*

INSUMO O NECESIDAD	CANTIDAD	PRECIO	PRECIO
		UNITARIO	TOTAL
Escritorio de madera	1	95 dólares	95 dólares
Sillas de escritorio, color blanco, material: plástico y bases de madera	4	25 dólares	100 dólares
Mueble archivador de madera	1	120 dólares	120 dólares
Carpetas archivadores	5	1.25	6 dólares
Pizarra acrílica 120 x 80 cm	1	39 dólares	39 dólares
Documentos varios de oficina (resma de hojas, caja de clips, caja de esferos, grapadora, perforadora, etc)	3	15 dólares	45 dólares
Personal para desalojar habitación de bodega	2 personas	20 dólares	40 dólares
<b>TOTAL</b>			<b>445 dólares</b>

**Nota.**

Fuente: HGMYM – IEES Loja

Elaboración: Autor

El área de salud ocupacional como principal inspector del bienestar de los trabajadores de salud de una entidad, es quien se encarga de garantizar la intervención en la adecuación del consultorio para psicología ocupacional.

Para evitar gastos innecesarios, se cuenta con múltiples materiales, insumos y otros, que se pueden utilizar para armar el nuevo consultorio, sin embargo, se debe organizar el proceso para desocupar los documentos que se encuentran archivados en la habitación destinada para consultorio de psicología, motivo por el que se solicita vía quipux el desalojamiento inmediato consiguiendo otro tipo de habitación que funcione como bodega.

Este consultorio será apto para todo el personal de salud, para que posterior al encuentro con el especialista, se planifique si requiere terapia y seguimiento.

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Evaluación e Implementación Integral de Gestión Gerencial** (UDLA, 2022)

## **Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial** (UDLA, 2022)

Escasa colaboración del personal de salud operativo en su totalidad, pues como se evidencia del total de convocados, existieron 12 personas que no asistieron y se trabajó con los datos del resto de participantes.

Pese a que resulta ser un estudio que tomo el lapso de aproximadamente 3 meses para culminar con el análisis de los datos, para poder plantear la gestión, considero nuevamente mencionar que, al contar con la participación oportuna tanto de médicos como enfermeros operativos en los tiempos establecidos, se hubiera obtenido incluso un aumento en el seguimiento de pacientes que ameritaban el mismo.

La brecha de talento humano con el que el HMYGM cuenta es inferior a la necesaria, pues el incremento de pacientes no solo con Infección por SARS COV 2, sino otras múltiples patologías, ha ido en incremento, ocasionando desbordamiento de los mismos en las salas de emergencia y falta de personal para su correcta atención.

## **Conclusiones**

Se ha logrado gestionar la distribución de la carga laboral de forma parcial y equitativa, adecuando horarios, permitiendo el distanciamiento adecuado entre turnos y así otorgar un descanso óptimo y mejorar la atención médica, como medida preventiva para evitar el Síndrome del trabajador quemado en personal médico y de enfermería operativos del HGMYM - IESS Loja, durante la pandemia COVID 19.

Por medio del uso de la escala de Maslach, como herramienta del estudio, se ha logrado determinar la presencia del Síndrome en los profesionales operativos durante la actual pandemia.

Gracias al apoyo del área de salud y psicología laboral, se han establecido medidas de apoyo psicológico, como intervenciones psicoterapéuticas efectivas para médicos y

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19  
enfermeros en situaciones de emergencia que afecten su salud mental y presenten Síndrome de Burnout.

Además, se instauró el cronograma de actividades y estrategias de prevención para estrés laboral entre personal de salud (médicos y enfermeros), en quienes aún no han desarrollado Síndrome.

### **Recomendaciones**

El síndrome del trabajador quemado es una realidad en el ambiente laboral que puede manifestarse de diversas maneras y provocar serias complicaciones en la salud, incluso, poco evidentes, es por eso que los líderes de toda institución, deben ser sensatos ante los riesgos para la salud mental de su personal y proporcionar el apoyo total para que se dé continuidad a la búsqueda de casos nuevos, garantizando un ambiente de trabajo adecuado, a más de ofrecer la información específica y así confrontar eficazmente los desafíos que generan las situaciones de estrés, evitando así agotar a su personal, creando un vínculo de seguridad laboral.

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

## Glosario:

**Síndrome.** - varios síntomas que se expresan en conjunto y son exclusivos de un estado patológico (enfermedad), ocasionalmente se expresa por la afluencia de más de una enfermedad. (Rodríguez, 2016)

**Burnout.** – Síndrome ocasionado por estrés laboral crónico, manifestándose con agotamiento físico y mental que altera el temperamento y autoestima de una persona.

**Pandemia.** - epidemia de una enfermedad infecto-contagiosa que se propaga en un área geográficamente extensa o incluso a nivel mundial, afectando a grandes colectivos de personas. (Ruiz Anillo, 2022)

**Maslach.** - Maslach Burnout Inventory (MBI), herramienta que evalúa la presencia del síndrome del trabajador quemado, creada por Christina Maslach, de donde deriva su nombre.

**Despersonalización.** – adquirir actitudes negativas e inhumanas de una persona, hacia los receptores del servicio que presta. (Quintana Giner, 2015)

**Ausentismo.** – falta de asistencia de un trabajador en relación de dependencia a su jornada laboral por un período determinado, por múltiples causas como maternidad, enfermedad, calamidad doméstica, etc. (Diamante, 2016)

**Eficacia.** – capacidad para producir el efecto deseado en una determinada cosa o situación. (Cortez Honorio, 2018)

**Eficiencia.** – cumplimiento adecuado de una función, tras la disposición de alguien o algo para conseguirlo.

**Proactividad.** - acción de iniciativa, actuando rápidamente para evitar futuras complicaciones de una determinada situación.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Autonomía.** - Facultad de una persona o entidad de actuar o prescindir de hacer algo según su criterio, con libertad de opinión o intervenciones externas. (Autonomous University of Coahuila, 2013)

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Referencias**

- Cortez Honorio, J. (Febrero de 2018). *¿La eficacia, en vez de la eficiencia económica? o ¿La eficacia: envés de la eficiencia económica?.* Blogger. Obtenido de <https://investigacioningenieriaeconomica.blogspot.com/2018/>
- Andía Valencia, W. (12 de 2011). La demanda insatisfecha en los proyectos de inversion publica. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial.*
- Andrés Fernando, V., Aldaz Pachacama, N., Mera Segovia, C., Tapia Veloz, E., & Vinueza Veloz, M. (2021). Síndrome de Burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19. *Correo Científico Médico - Centro Provincial de Informacion de Ciencias Medicas de Holguin.* Obtenido de Universidad de Ciencias Médicas de Holguín: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808/1932>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador.* Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008.* Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Autonomous University of Coahuila. (2013). Guía de Estudio - Introducción al Estudio del Derecho. *Course Hero.* Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/67571783/Gu%C3%ADa-de-Estudio-Introducci%C3%B3n-al-Estudio-del-Derecho-1docx/>
- Ávila Ramírez, P., Mendoza Vera, A., Meza Valencia, J., & Zambrano Rosado, M. (Abril de 2018). *ANÁLISIS DEL ENFOQUE DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA.* Ecuador.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Baird Cedeño, M., & Saltos Rojas, M. (2020). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de

la Provincia de Manabí. *Revista Scielo*. Obtenido de

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-)

[79072020000400065](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400065)

Camara de Comercio de Quito. (Julio de 2019). *Boletín Jurídico: Consulta Laboral de los*

*horarios de trabajo - Camara de Comercio de Quito*. Obtenido de [https://ccq.ec/wp-](https://ccq.ec/wp-content/uploads/2019/08/Boeletinjuridicojulio2019.pdf)

[content/uploads/2019/08/Boeletinjuridicojulio2019.pdf](https://ccq.ec/wp-content/uploads/2019/08/Boeletinjuridicojulio2019.pdf)

Carrillo Pincay, J., Lu, C.-Y., Mendez Rojas, B., Robles Urgilez, M., & Salazar Mora, L.

(2020). Impacto geopolítico, económico y sanitario del SARS-Cov-2 (COVID-19) a

nivel mundial: Taiwán un referente mundial después de sus experiencias en la

epidemia de SARS-Cov-1. *Journal of American health*. Obtenido de [https://jah-](https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/46)

[journal.com/index.php/jah/article/view/46](https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/46)

Cerón Gómez, M., Guamán Lema, G., Palacios Moreira, J., & Díaz Acuña, W. (2018). *La*

*Psicoterapia como una alternativa para el Síndrome de Burnout*. Quito, Pichincha,

Ecuador: Universidad Internacional SEK.

Diamante, S. (Julio de 2016). ¿Por qué faltan los empleados al trabajo?. *La Nación*. Obtenido

de [https://www.lanacion.com.ar/economia/por-que-faltan-los-empleados-al-trabajo-](https://www.lanacion.com.ar/economia/por-que-faltan-los-empleados-al-trabajo-nid1915619/)

[nid1915619/](https://www.lanacion.com.ar/economia/por-que-faltan-los-empleados-al-trabajo-nid1915619/)

Donoso Sánchez, D. (Septiembre de 2012). *Repositorio de Tesis de la Escuela Superior*

*Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/3975>

Flores Paltán, F., & Encalada Ortiz, P. (2018). Desnutrición intrahospitalaria: ELAN -

ECUADOR. Hospital IESS Manuel Ignacio Monteros. Loja, Provincia de Loja. 2011

*Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4785>

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

- Formica, N., Muñoz, C., & Rojas, Y. (2015). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica. *Repositorio de la Escuela de enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Cuyo Argentina*. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/10155/formica-natal.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10155/formica-natal.pdf)
- Guamán Yanez, A. (2012). Los riesgos laborales en las áreas de trabajo del Hospital IESS – Loja. *Slideshare*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/jguamanyanes/tesis-original-angie?cv=1>
- Lopez, F. (20 de Mayo de 2017). Boletín Informativo de la Asociación de Expertos en Psicología Aplicada – AEPA. *ISSUU*. Obtenido de [https://issuu.com/aepa/docs/infoaepa\\_24/99](https://issuu.com/aepa/docs/infoaepa_24/99)
- Martínez Montoya, P. (Junio de 2019). Una revisión bibliográfica: El síndrome de “Burnout” *Revista Médica Ocronos* . Obtenido de <https://revistamedica.com/sindrome-de-burnout/>
- MSP. (Febrero de 2020). Una revisión de la enfermedad por coronavirus-2019 (COVID-19). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*.
- NIOSH. (2018). Exposición al estrés: Riesgos ocupacionales en los hospitales. *Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH)*. Obtenido de [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136\\_sp/](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/)
- Olmos Martínez, L. (Marzo de 2018). ANÁLISIS ESTRATÉGICO PARA UNA EMPRESA DE SALUD. *Repositorio de Tesis de la Universidad Politécnica de Cartagena*. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/xmlui/bitstream/handle/10317/6817/tfg-olm-ana.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Quintana Giner, M. (Junio de 2015). *Situación del personal de enfermería de un Hospital Comarcal: Desgaste profesional tras años de ejercicio*. Obtenido de

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

[http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2189/1/TFM%20Quintana%20Giner%2c%20M  
iriam.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2189/1/TFM%20Quintana%20Giner%2c%20M<br/>iriam.pdf)

Quishpe Montesinos, A., & Valdez Ponce, R. (2004). *Síndrome De Burnout y su influencia en la calidad de vida en el personal de enfermería - Hospital Minsa y EsSALUD - Moquegua e ILO – 2004*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Sindrome-De-Burnout-Y-Calidad-De-Vida/473201.html>

Rivas Salazar, P. (Diciembre de 2019). Informe de rendición de cuentas del Hospital Manuel Ygnacio Monteros. IESS. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/14515013/INFORME+DE+RENDICION+DE+CUEENTAS>

Rodrigues, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J., Medeiros, L., Karen, G., . . . Goncalvez, A. (2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *NCBI*. (P. ONE, Ed.) Obtenido de National Center for Biotechnology Information : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6231624/>

Rodriguez, A. (Febrero de 2016). Síndrome de Burnout. *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/leoayajucf5n/sindrome-de/>

Ruiz Anillo, M. (Enero de 2022). Artículo de Opinión: Las palabras. *Andalucía Información*. Obtenido de <https://andaluciainformacion.es/granada/1021574/las-palabras/>

Serna Corredor, D., & Martínez Sanchez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Medicina. Medellín, Colombia: <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/rt/printerFriendly/3061/1750#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20afecta,de%20desarrollo%20y%20bienestar%20laboral.>

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Sigcha González, F. (2013). "EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO

PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013". *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5837/1/Sindrome%20de%20Burnout%20y%20su%20impacto%20en%20el%20Rendimiento%20Laboral%20de%20ELEPCO%20S.A..pdf>

Silva Gomes, R., & Silva Gomes, V. (Abril de 2021). Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Revista Elsevier*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-pandemia-covid-19-sindrome-burnout-profesionales-S1130862120305088?covid=Dr56DrLjUdaMjzAgze452SzSInMN&rfr=truhgiz&y=kEzTXsahn8atJufRpNPuIGh67s1>

Singhal, T. (13 de Marzo de 2020). *Springer Link*.

Soto Pizarro, L. (Septiembre de 2021). "ESTUDIO INTEGRAL PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA PROCESADORA Y COMERCIALIZACIÓN DE PESCADO EN LA PROVINCIA DE EL ORO, CANTÓN MACHALA". *Repositorio de tesis de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56490/1/SOTO%20PIZARRO%20LENI%20ALEXANDER.pdf>

Tan, B. Y., Chew, N. W., Lee, G. K., Jing, M., Goh, Y., & Yeo, L. L. (6 de Abril de 2020). Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic on Health Care Workers in Singapore. *The National Center for Biotechnology*. (P. Labs, Ed.) Obtenido de NCBI: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7143149/>

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS  
OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA,  
DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

UDLA. (2022). *Guía Metodologica - Proyecto MGN Capstone*. Quito, Pichincha,

Ecuador

University of the Fraser Valley. (2022). Psychological Impact of the COVID-19 Pandemic on

Health Care Workers in Singapore. *Course Hero*. Obtenido de

<https://www.coursehero.com/file/111900077/Gerencia-Estrat%C3%A9gica-contabilidaddocx/?cv=1>

Vinueza Veloz, A., Aldaz Pachacama , N., Mera Segovia, C., Tapia Veloz, E., & Vinueza

Veloz, M. (20 de Marzo de 2021). *Síndrome de Burnout en personal sanitario*

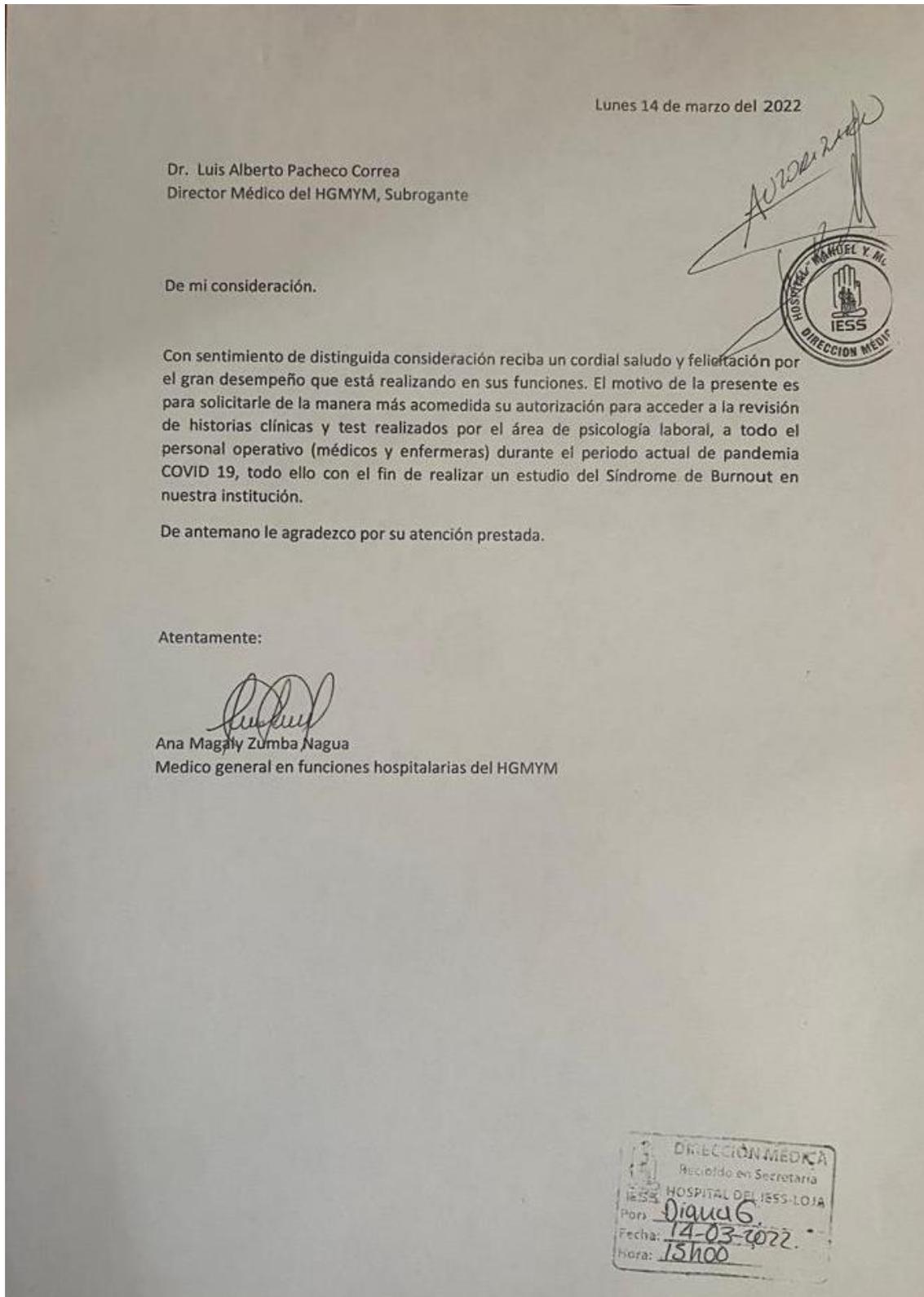
*ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19*. Obtenido de

<http://www.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808/1932>

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**Anexos:**

Anexo 1. Autorización por parte de la Dirección Medica del HGMYM



GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Anexo 2. Autorización por parte de la Unidad de Salud Ocupacional del HGMYM

HOSPITAL GENERAL MANUEL YGNACIO MONTEROS

UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL

El día 14 de marzo de 2022 en las oficinas de Salud Ocupacional del HGMYM, bajo autorización del Dr. Luis Pacheco - Director Médico de la Institución se realiza la entrega a la Md. Ana Magaly Zumba Nagua, las fichas psicológicas, reactivos psicológicos aplicados al personal sanitario en el periodo 2021 con el objeto de levantamiento de información para Trabajo de Titulación de Maestría.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

Md. MSc. María del Cisne Pardo Cuenca:  
MÉDICO OCUPACIONAL

HOSPITAL GENERAL MANUEL YGNACIO MONTEROS  
Dr. Md. María del Cisne Pardo Cuenca  
SALUD OCUPACIONAL  
Reg. MSP 1104619588  
Reg. SENECYT 1031-2017-1887

Md. Ana Magaly Zumba Nagua:  
MÉDICO SOLICITANTE

Ana M. Zumba N.  
MÉDICO GENERAL  
SENESCYT: 1031-2017-1887  
CI: 11058847

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Anexo 3. Encuesta realizada al personal de salud (médicos y enfermeros operativos)

**IESS**

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL GENERAL MANUEL YGNACIO MONTEROS  
UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

**FICHA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

NOMBRES Y APELLIDOS: [REDACTED]

FECHA DE NACIMIENTO: [REDACTED]

FECHA DE EVALUACIÓN: 03/12/21 N° CEDULA: [REDACTED]

OCCUPACIÓN: Enfermera PUES, [REDACTED] JEL

MOTIVO DE CONSULTA: \_\_\_\_\_

ANTECEDENTES: \_\_\_\_\_

HALLAZGOS CLÍNICOS: \_\_\_\_\_

EXÁMENES PSICOLÓGICOS: \_\_\_\_\_

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA: \_\_\_\_\_

INDICACIONES: \_\_\_\_\_

**ACTA DE COMPROMISO**

Yo, [REDACTED] de identidad [REDACTED] después de haber sido evaluado/a en la consulta que he mantenido con el/la profesional de la Unidad de Gestión de Riesgos y Salud Ocupacional, me comprometo, en caso de ser necesario a:

- Aceptar el tratamiento y asistir a las consultas que requiera.
- Analizar y reflexionar sobre los aspectos que mantienen la existencia de mi problemática.
- Responsabilizarme de mi propia salud mental y física.

FIRMA PRESTUARIO: [Firma] EXAMINADOR: \_\_\_\_\_

**IESS**

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL GENERAL MANUEL YGNACIO MONTEROS  
UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

**TAMIZAJE DE SALUD MENTAL**

Nombre y Apellido: [REDACTED]  
Detección del riesgo de presentar Problemas y/o Trastornos de Salud Mental a través de la "Evaluación Psicopatológica"

1. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (VIF) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

2. TRASTORNOS DEPRESIVOS (TD) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

3. TRASTORNOS ANSIOSOS (TS) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

4. SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (SP) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

5. ESQUIZOFRENIA Y PSICOSIS (EP) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

6. TRASTORNOS DE PERSONALIDAD (TP) [POSITIVO] [NEGATIVO]

DX: \_\_\_\_\_

DISCAPACIDAD [SI]  [NO]

SUSTITUTO [SI]  [NO]

CUIDADOR DE PERSONA CON DISCAPACIDAD [SI]  [NO]

CUIDADOR DE PERSONA DE LA TERCERA EDAD [SI]  [NO]

EMBARAZO (MUJER) [SI]  [NO]

TIENE ENFERMEDAD CATASTRÓFICA? [SI]  [NO]

TIENE ENFERMEDADES CRÓNICAS? [SI]  [NO]

ESPECÍFICO: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Cuadernos Juntos Nuestra Salud

Página 1

Cuadernos Juntos Nuestra Salud

Página 2

# GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo sienta. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdaderamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

ITEMS	1	2	3	4	5
A.E. 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					X
A.E. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					X
A.E. 3. Cuando me levanto por la mañana y me dirijo a otra jornada de trabajo me siento agotado					X
A.P. 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					X
A.P. 5. Siento que estoy tratando a algunas beneficiarias de mí, como si fueran objetos impersonales					X
A.E. 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					X
A.P. 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					X
A.E. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando					X
A.P. 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					X
A.E. 10. Siento que me ha hecho más duro con la gente					X
A.P. 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					X
A.E. 12. Me siento muy energico en mi trabajo					X
A.E. 13. Me siento frustrado por el trabajo					X
A.E. 14. Siento que estoy perdiendo tiempo en mi trabajo					X
A.P. 15. Siento que naturalmente no me importa lo que le ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					X
A.E. 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					X
A.P. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					X
A.P. 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					X
A.P. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					X
A.E. 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					X
A.P. 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					X
A.E. 22. Me parece que las beneficiarias de mi trabajo me obligan a algunos problemas					X

A.E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL = 14 + 16 + 20 = 50  
 D. DESPERSONALIZACION = 7 + 11 + 15 + 22 = 55  
 P.P. REALIZACION PERSONAL = 3 + 9 + 12 + 17 + 18 + 19 + 21 = 81

62

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La subescala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo:

La subescala de despersonalización ("depersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención:

La subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (P) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

### MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de esta cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen la presencia del síndrome.

GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Anexo 4. Espacios para la interacción y el ocio de los trabajadores de salud.



Anexo 5. Pausa activa en charla sobre la concientización del Síndrome de Burnout en el personal de salud.



GESTIONAR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN MÉDICOS Y ENFERMEROS OPERATIVOS DEL HOSPITAL MANUEL YGNACIO MONTEROS - IESS LOJA, DURANTE LA PANDEMIA COVID 19

Anexo 6. Actividades Lúdicas con el personal de enfermería



Anexo 7. Pausa activa en Centro Quirúrgico

