

Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia

Burnout Syndrome and Work Performance in Public Health Servants of Hospital del Día IESS La Troncal in Times of Pandemic

Patricio Chávez González
patriciochavez93@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8139-6120>

Maestrando en Administración Pública con Mención Desarrollo Institucional. Dirección de Investigación y Posgrado, Universidad Estatal de Milagro, San Francisco de Milagro, Guayas, Ecuador.

Julio 2020-2021

RESUMEN

Esta investigación aborda el burnout en sus tres dimensiones y su relación con el desempeño laboral. Se lo realiza en vista de la alteración causada por el desgaste físico, mental y emocional provocada por la demanda de trabajo, exigencias laborales y el entorno condicionado por el covid-19, en el periodo julio 2020 a julio 2021. El objetivo es conocer los niveles de burnout del personal de la institución y la relación que tiene con el desempeño laboral, empleando un modelo estructural, utilizando los programas estadísticos de RStudio y JAS V.0.11.1.0. Dicha investigación es de corte transversal, no experimental, con enfoque de tipo cuantitativo y correlacional conformado por una población 62 servidores públicos del área de salud. Se concluyó que las dimensiones del burnout para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) reflejan bajos niveles de burnout, y en cuanto que para la realización personal (RP) existen niveles altos. Además, el CE no se relaciona negativamente con el desempeño laboral; la DP fue desestimada y en cuanto a la RP se comprobó que ésta tiene relación directa con el desempeño laboral, de manera que causa afectación.

Palabras clave: burnout, estrés laboral, desempeño laboral, covid-19, pandemia

ABSTRACT

This research addresses burnout in its three dimensions and its relationship with job performance. It is carried out in view of the alteration caused by the physical, mental and emotional wear caused by the demand for work, labor demands and the environment conditioned by covid-19, in the period July 2020 to July 2021. The objective is to know the burnout levels of the institution's staff and the relationship it has with job performance, using a structural model, using the RStudio and JAS V.0.11.1.0 statistical programs. This research is cross-sectional, not experimental, with a quantitative and correlational approach made up of a population of 62 public servants in the health area. It was concluded that the dimensions of burnout for emotional exhaustion (CE) and depersonalization (DP) reflect low levels of burnout, while for personal fulfillment (PR) there are high levels. Furthermore, CE is not negatively related to job performance; the DP was dismissed and as for the RP, it was found that it is directly related to job performance, so that it causes affectation.

Keywords: burnout, job stress, job performance, covid-19, pandemic

I. INTRODUCCIÓN

En Ecuador el 27 de febrero se reportó el primer caso de coronavirus el cual se trataba de un caso importado de una ciudadana ecuatoriana procedente de España, lo que desencadenó crisis y emergencia sanitaria en el sector de la salud sin precedentes, con escenarios lamentables provocando incertidumbre en la ciudadanía ecuatoriana, en especial a aquel personal médico de la salud, cuya misión recaía el hacer frente a la atención de los pacientes (covid-19). Esto trajo consigo crisis colaterales en los servidores públicos de la salud, ya que se vieron expuestos a situaciones estresantes que desencadenarían en burnout y que influirían en el desempeño laboral en vista de la emergente atención, sea por incremento de horas laborales, el estado de cansancio emocional, condiciones de trabajo y factores estresores provocados por el riesgo de contagio al covid-19. En la actualidad los estudios abordados acerca del burnout han sido empleados en diversas profesiones, sin embargo, en sus inicios se efectuaban en profesionales como la salud y docencia, dónde al medir a través de métodos aplicados, otorgaban información necesaria para realizar acciones que mitiguen los efectos causados por las cargas de estrés laboral crónico en los trabajadores. El estudio de Bedoya y García (2019), realizado a docentes universitarios correlacionan significativamente el burnout a través de sus dimensiones con el instrumento del Maslach Burnout Inventory (MBI) y la prueba de desempeño laboral, por lo que al final concluyen que sí existe afectación en al menos una de las dimensiones del burnout (cansancio emocional, despersonalización, realización personal). Por otra parte, en otro estudio, realizado por Ceballos (2013) a cajeros de almacén, relacionan todas las dimensiones del MBI en las que concluyen que, si existe afectación en todas las dimensiones del burnout, afirmando que el síndrome de burnout influye en el desempeño laboral. Es así que, a partir de esos estudios el propósito de esta investigación es identificar la presencia del síndrome de burnout en base a sus tres dimensiones y además se identificará el desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IESS La Troncal en el contexto del covid-19, de manera que permita determinar los niveles de burnout y su incidencia en el desempeño laboral.

II. DESARROLLO

Síndrome de Burnout y desempeño laboral

Síndrome de Burnout

El interés de estudiar el síndrome de burnout se remonta a 1969 donde por vez primera, es definido por Bradley como un fenómeno psicológico que ocurría en las profesiones de ayuda humanitaria. (Bradley,1969) Más tarde surge definida por Freudenberg como “un estado de fatiga o frustración que aparece como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida, o una relación que no produce recompensas esperadas” (1980 como se citó en Carlin y Garcés 2010, p.170). Sin embargo, la definición más asertiva sobre burnout la dan los autores Maslach y Jackson, es “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal” (1981 como se citó en Olivares 2017, p.61). Este modelo tridimensional del burnout de Maslach tiene como objetivo identificar tres síntomas o dimensiones que son muy comunes. (López, Segovia y Rodríguez 2008), es así que en la dimensión de agotamiento emocional se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Por otro lado, la despersonalización se manifiesta por actitudes de negativas y la falta de motivación en el trabajo, provocando además sentimientos apáticos hacia otras personas. La última dimensión es la falta de realización personal

que se manifiesta como, evaluarse negativamente a sí mismo y bajar los compromisos de competencia y éxitos en el trabajo. Los efectos que pueden ocasionar el burnout a la organización figuran, el bajo rendimiento en la producción, incremento de los niveles de ausentismo, disminución en los ingresos de la organización y afectaciones en la imagen y percepción positiva del negocio o empresa. (Zuluaga y Ruiz 2020) y éste se presenta con mayor recurrencia en profesionales de contacto directo es decir personal como el de salud, docencia, cuidadores, asuntos sociales y atención al público (Torres, y otros 2020)., por consiguiente a mayor afectación por el síndrome de burnout menor es el desempeño laboral (Piña 2005). Dadas las circunstancias de la pandemia en el ámbito laboral originó que existan factores laborales involucrados en el desarrollo del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud, donde la carga horaria tuvo una relación significativa, lo que es similar a los hallazgos en múltiples estudios realizados donde se encontró que el riesgo es casi 5 veces mayor en médicos que trabajaron más de 60 horas por semana. (Torres, y otros 2020)

Maslach Burnout Inventory

Es un instrumento conformado por 22 preguntas que valoran en una escala de Likert de siete grados. Se conforma de tres dimensiones, en el que la persona debe indicar con qué frecuencia experimenta la situación descrita en cada afirmación. (Giménez, y otros 2019) Desde que fue publicado por primera vez en 1986 ha constituido ser el instrumento con mayor utilización en todos los países de América Latina, los Estados Unidos y la UE. (Olivares 2017, p.62), en la actualidad existen tres versiones del instrumento MBI los cuales están direccionados a evaluar distintas profesiones, en primer lugar encontramos el MBI Human Services Survey (MBIHSS) dirigido a los profesionales de servicios de la salud, el mismo consta de 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas; en segundo lugar a el MBI Educators (MBIES), que es la versión para profesionales de educación con la misma estructura factorial para evaluar el burnout, únicamente cambiando la palabra “paciente” por “alumno”. Por último, se encuentra la versión del MBI General Survey, cuya versión se presenta algo más genérica y de tan solo 16 ítems con dimensiones que se denominan eficacia personal, cinismo y agotamiento, no es exclusiva para profesionales de la salud. (Mena, y otros 2013) En este contexto se ha evidenciado distintos instrumentos que permiten medir el burnout y no resulta extraño su variedad, ya que amplía su aplicación hacia las distintas profesiones (García, González y Garcés de los Fayos 2016). Por lo tanto, en el ámbito de la salud y sobre todo en tiempos de pandemia las dimensiones del burnout se denotan mayormente influenciadas por las condiciones de la crisis sanitaria que genera estrés. (Monterrosa, y otros 2020), y es oportuno aplicar el MBI Human Services Survey (MBI-HSS) a los servidores públicos de la salud del Hospital del Día-IESS La Troncal, cuyo análisis posterior de los datos levantados, permitirá en base a los resultados obtenidos recomendar estrategias para que la autoridad pertinente pueda considerar adoptar o crear estrategias para disminuir los niveles del síndrome de burnout, evitar alguna complicación y conseguir que el desempeño laboral de la persona sea más productivo. (Urrunaga 2018)

Desempeño Laboral

El interés acerca del desempeño laboral se remonta a época donde surge la teoría de la administración científica en la que Taylor, ya hacía énfasis en las tareas que desde el punto de vista como organización describía que los empleados deben ser entrenados científicamente en la ejecución del servicio o la tarea para perfeccionar sus aptitudes, de modo que se cumpla la producción. (Taylor, sf, como se citó en Chiavenato 1999) sin embargo esta apreciación de forma

aislada de ver al empleado originó que Gilbreth realice más tarde el estudio de la fatiga humana (Gilbreth, sf, como se citó en Chiavenato 1999). Posteriormente y en base a la teórica clásica de Fayol, describía que tanto el empleado como el gerente deben de ser bien considerados pues eran seres humanos. La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia y productividad de todas las partes involucradas (Almanza, Calderón y Vargas 2017). Por otra parte, el desempeño laboral desde el punto de vista conceptual para Barberán y Fierro (2016) describen que “es el resultado de acciones y comportamientos por parte de los trabajadores con el fin de contribuir en el logro de los objetivos planteados por la organización” (p.10)., concepto que comparte también Willman y Velasco (2011). En estudios del desempeño laboral relacionado con el burnout en el campo de salud en tiempos de pandemia Lauracio y Lauracio (2020), describe que el burnout afecta considerablemente en el desempeño laboral por condicionar una baja productividad, la falta de cooperación, inadecuado clima laboral y ausencia del trabajo del equipo de salud (p.545). Por cuanto el deterioro del desempeño laboral del profesional de salud está determinado por condiciones organizacionales e individuales donde se manifiesta a través de la disminución en el logro de los objetivos y metas inherentes a su cargo de trabajo. (Castillo, Orozco y Alvis 2015) Los estudios relacionados con el burnout han permitido evidenciar una relación entre el burnout y el desempeño laboral, por lo que, considerando la situación actual que atraviesan los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IESS La Troncal en tiempos de pandemia, de cierta manera se asemeja o supera las condiciones comunes a los que se encuentran expuestos, y es por ello se permite plantear las siguientes hipótesis en el presente estudio:

H1: El cansancio emocional se correlaciona negativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IEES La Troncal en el contexto del covid-19.

H2: La despersonalización se correlaciona negativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IEES La Troncal en el contexto del covid-19.

H3: La realización personal se correlaciona negativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IEES La Troncal en el contexto del covid-19.

Modelo de investigación

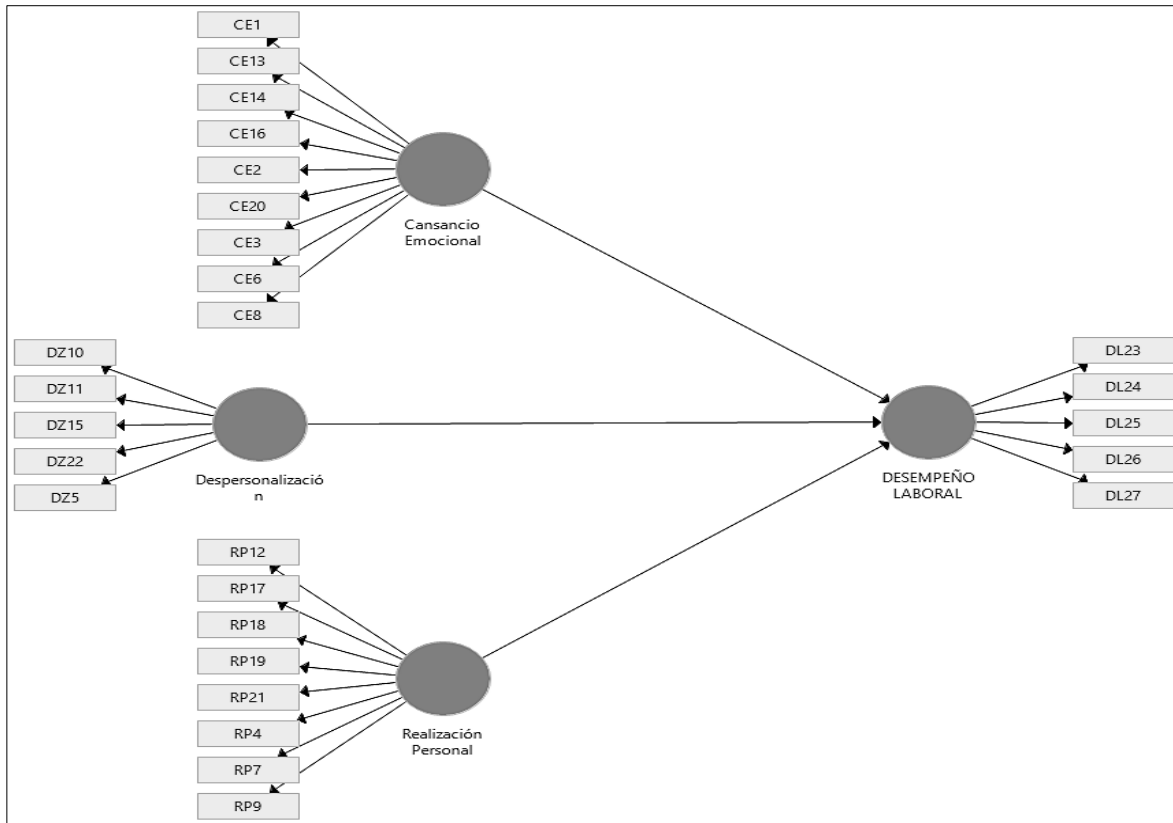


Figura 1 Modelo SEM - Burnout y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de Hospital del Día-IEES La Troncal

Fuente: Autor (2021)

Marco metodológico

El estudio es de corte transversal, no experimental y con enfoque de tipo cuantitativo y correlacional, realizado a la población de los servidores públicos de salud del Hospital del Día La Troncal-IESS La Troncal en el contexto del covid-19, conformado por 62 personas entre médicos, médicos cirujanos, enfermeras, odontólogos, obstetras, técnicos de enfermería, técnico en rayos x, químicos biólogos, trabajadoras sociales, terapistas. El instrumento que fue utilizado para recolección de información es de auto aplicación y se lo realizó a través de Google Forms con una batería de 27 preguntas, de las cuales 22 de las preguntas son específicamente para medir el síndrome de burnout y 5 preguntas para determinar el desempeño laboral. Para el síndrome de burnout se aplicó el MBI Human Services Survey (MBI-HSS) instrumento conformado por 22 ítems (Manzano 2020)., dónde midió la intensidad y frecuencia con la que sufren burnout los servidores públicos de la salud, cuyos ítems se aplican a una escala tipo Likert. Dentro de las dimensiones del burnout se presenta el agotamiento o cansancio emocional que contiene 9 ítems para evaluar esta dimensión, cuya calificación máxima será de 54. En cuanto a la dimensión de despersonalización, está se compone de 5 ítems con una calificación máxima de 30 puntos y mide actitudes negativas y la falta de motivación en el trabajo, provocando además sentimientos apáticos hacia otras personas y por último la dimensión de realización personal que está conformada por 8 ítems, los cuales evalúan los sentimientos de evaluarse negativamente a sí mismo y bajar los compromisos de competencia y éxitos en el trabajo. (Consuelo 2018) Para una mejor apreciación

en cuanto a las ponderaciones que se utilizaron en el estudio en base a las preguntas, niveles y rangos se describe la Tabla nro.1

Tabla 1

Cuadro para Análisis de Burnout

Dimensiones Burnout	Ítems	Escalas de medición	Niveles	Rangos
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Tipo Likert	Alto	37 a 54
			Medio	19 a 36
			Bajo	0 a 18
Despersonalización	5-10-11-15-22	0= Nunca		
		1=Alguna vez al año o menos	Alto	21 a 30
		2=Una vez al mes o menos	Medio	11 a 20
		3= Algunas veces al mes	Bajo	0 a 10
		4=Una vez a la semana		
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	5=Algunas veces a la semana		
		6=Diariamente	Alto	33 a 48
			Medio	17 a 32
			Bajo	0 a 16

Nota: Tabla 1 Cuadro de Análisis de Burnout en Base a sus Dimensiones

Fuente: Consuelo (2018)

Para efectos de medición del desempeño laboral se realizó un cuestionario conformado por 5 ítems que fue contestado por los servidores públicos de salud, cuyo cuestionario ha sido validado y realizado en los trabajos previos mencionados de D. Castillo (2021), registrando confiabilidad en las escalas con una Alpha de Cronbach de 0.845 y en el estudio de Singh, Verbeke y Rhoads (1996) con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.800. Las preguntas fueron levantadas en base a una escala de Likert de 5 puntos que va de 1=desempeño deficiente, 5=desempeño excelente. (Yozgat, Yurtkoru y Bilginoglu 2013) Y se tomó la expuesta por Silva (2012) en la que detalla las siguientes opciones (1=deficiente; 2 malo; 3 regular; 4 bueno y 5 excelente), dónde se considerará para ponderación y análisis los siguientes valores. Véase la Tabla 2.

Tabla 2

Baremación del Instrumento

Puntaje Obtenido	Categoría
Puntaje \leq 1.5x	Deficiente
1.5x < Puntaje \leq 2.5x	Malo
2.5x < Puntaje \leq 3.5x	Regular
3.5x < Puntaje \leq 4.5x	Bueno
Puntaje \geq 4.5x	Excelente

Nota: Baremación del Instrumento de Desempeño Laboral.

Fuente: Silva (2012)

Datos Socio Demográficos de la Población de Estudio

Se aplicó la encuesta a la totalidad de la población (62 servidores públicos), dónde de acuerdo al Sexo el 79.03% es mujer y el 20.97% corresponde a sexo hombre. En cuanto a la edad, la población se encuentra distribuida en intervalos: de 18 a 29 años el 14.52%; de 30 a 41 años el 53.23%; de 42 a 53 años el 22.58% y de 54 años en adelante el 9.68%. Por otro lado, de acuerdo al Estado Civil el 35.48% es soltero, el 45.16% está casado, el 8.06% en unión libre, el 8.06% está divorciado y el 3.23% se encuentra viudo y respecto al tipo de contrato laboral se conoció que el 27.42% corresponde a contrato de servicios ocasionales, el 22.58% con contrato de nombramiento provisional y el 50% con contrato de nombramiento permanente. Se precisó conocer estos datos para conocer el entorno en el que se encuentra la población de estudio en el desarrollo de sus actividades.

Análisis del Burnout a través MBI Human Services Survey

Aplicado el instrumento y teniendo en cuenta la escala de medición, ítems, niveles y rangos de las dimensiones del burnout de acuerdo con la Tabla 1., se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3

Niveles de Burnout

Dimensión	Ítems analizados	Rango	Puntaje Global Obtenido	Niveles
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 a 18	17.18	Bajo
Despersonalización	5-10-11-15-22	0 a 10	4.01	Bajo
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	33 a 48	37.08	Alto

Nota: Niveles de Burnout en los Servidores Públicos de Hospital del Día-IEES La Troncal

Fuente: Autor (2021)

Como es de apreciar en la Tabla 3, la dimensión que registra un nivel alto y contribuye a incrementar los niveles de burnout es la realización personal, esto surge cuando los servidores públicos bajan su compromiso de competencia y éxito en el trabajo debido a que se evalúan negativamente así mismo, pues se sienten limitados a alcanzar sus motivaciones y expectativas personales. Además, pueden verse afectados con sensaciones de no realizar bien su trabajo y ser incompetente en sus actividades, esta circunstancia contribuye a que los profesionales se reflejen descontentos consigo mismos y también de sus resultados laborales.

Análisis del Desempeño Laboral

Para el desempeño laboral después de aplicada la encuesta y en base a la baremación del instrumento presentado por Silva (2012) en la Tabla 2, se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 4**Cuadro de Análisis del Desempeño Laboral**

Dimensión	Ítems analizados	Rango	Puntaje Global Obtenido	Categoría
Desempeño Laboral	22-24-25-26-27	3.5x < Puntaje ≤ 4.5x	4.37	Bueno

Nota: Análisis del Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de Hospital del Día-IEES La Troncal

Fuente: Autor (2021)

De acuerdo con la Tabla 4, se puede afirmar que el desempeño laboral de la población de estudio se encuentra en categoría de “buen desempeño”, pero es oportuno señalar que no llega a “desempeño excelente”. No obstante, se enfatiza en que el cuestionario es de autoevaluación y se apega a la sinceridad y honestidad del servidor público de la salud.

Una vez obtenidos los resultados que determinaron los niveles de burnout en base a sus dimensiones y también en el desempeño laboral, se procede a la prueba de hipótesis. Para ello se utiliza el modelo presentado en la Figura 1, dónde se apoyó en programas estadísticos de ecuaciones estructurales como R y RStudio; el programa JASP V.0.11.1.0.

Análisis del Modelo de Investigación

Se procedió a realizar la prueba de bondad de ajuste para lo cual se empleó el programa RStudio, arrojando resultado de $\chi^2(74) = 108.242$ ($p=0.006$), un resultado significativo pues brinda buen ajuste, sin embargo, es una estadística insuficiente (Long, 1983, p. 75; Marsh, Balla y McDonald, 1988; p. 392) porque es muy sensible a la curtosis excesiva y sensible al tamaño de la muestra. Por otra parte, en el Standardized Root Mean Square Residual resultó de 0.08 un valor también de buen ajuste ya que según (Hu y Bentler, 1999) cualquier valor menor a 0.08 indica buen ajuste. Así también el valor de CFI (Comparative Fit Index) resultó de 0.943 y según (Hu y Bentler, 1999) cualquier valor por encima de 0,90 es bueno. Sin embargo, es preciso mencionar que para que la investigación tenga un buen ajuste, se procedió a desestimar la dimensión de despersonalización en vista de que los datos y posterior al análisis en el programa estadístico arrojará valores negativos y esto se debe a que los datos no representan valores representativos, se presentan valores atípicos o la población de estudio es pequeña. (Lloret, y otros 2014)

Análisis de Fiabilidad del Instrumento de Medida

Para evaluar la fiabilidad del instrumento se ha procedido a analizarlo en base a los datos proporcionados en el sistema, centrándose en el Alpha de Cronbach (Cronbach, 1951), la prueba de la varianza extraída (AVE). (Fornell y Larcker, 1981) y la confiabilidad compuesta (CR). (Wets, Linn, Joreskog, 1974) Dónde se verificó que la carga estandarizada (L) es significativa, en vista de que los valores tanto de cansancio emocional, realización personal y desempeño laboral y se encuentran por encima de 0.7. (Hair, Anderson, Tatham y Black, (1998). Por otra parte, para el análisis del Alpha de Cronbach (CA), se utilizó el programa estadístico JASP V.0.11.1.0 en el cual se obtuvo valores por encima de 0.8 indicando fiabilidad del instrumento. En cuanto al análisis de la fiabilidad compuesta (CR), obtuvo valores superiores a 0.6 señalando confiabilidad. (Bagozzi y Yi, 1988) y para terminar en el análisis de la varianza extraída (AVE), se obtuvo valores por encima de 0,5 mostrando a su vez la fiabilidad del instrumento. (Fornell Larcker, 1981) Véase la Tabla 5

Tabla 5

Modelo de medida. Fiabilidad y Validez Convergente

FACTOR	Indicators	Standardized Loading (L)	Squared standardized Loading (L ²)	Error term variance VAR E=1-L ²	t values	CA	CR	AVE	
F1	CE	CE1	0,925	0,855625	0,144375	9,339	0,883	0,888	0,618
		CE2	0,909	0,826281	0,173719	9,079			
		CE3	0,705	0,497025	0,502975	6,227			
		CE6	0,619	0,383161	0,616839	5,261			
		CE8	0,726	0,527076	0,472924	6,482			
		3,884	3,089168	1,910832					
F2	RP	RP4	0,751	0,564001	0,435999	6,760	0,902	0,903	0,653
		RP12	0,797	0,635209	0,364791	7,373			
		RP17	0,755	0,570025	0,429975	6,807			
		RP18	0,904	0,817216	0,182784	8,979			
		RP19	0,823	0,677329	0,322671	7,739			
		4,03	3,26378	1,73622					
F3	DL	DL24	0,863	0,744769	0,255231	8,388	0,918	0,920	0,743
		DL25	0,761	0,579121	0,420879	6,931			
		DL26	0,915	0,837225	0,162775	9,247			
		DL27	0,900	0,810000	0,190000	8,986			
		3,439	2,971115	1,028885					

Chi2(74) =108.242 (p=0.006); CFI=0.943; TLI=0.930; RMSEA (90% CI) =0.086(0.048;0.120) **=p<0,01; CA= Cronbach's alpha; CR= Compositive Reliability; AVE=Average Variance Extracted

Nota: Fiabilidad y Validez Convergente del Estudio

Fuente: Autor (2021)

Validez Discriminante

Para el análisis se ha tomado las covarianzas que fueron arrojadas por el programa estadístico RStudio en base al modelo presentado, y se realizó el cuadrado de las covarianzas, dónde se obtuvo valores de (0.043264;0.011236 y 0.327184), los cuales son inferiores a los valores de AVE obtenidos, por lo cual se concluye que si existe validez discriminante. (Fornell y Larcker, 1981) Véase la Tabla 6

Tabla 6

Modelo de medida. Validez Discriminante

		CE	RP	DL
FACTOR		F1	F2	F3
F1	CE	0,6178336	0,056	0,164
F2	RP	0,043264	0,652756	0,764
F3	DL	0,011236	0,327184	0,74277875

Nota: Diagonal: AVE; Por encima de la diagonal: límite superior del CI del 90% para la estimación de la correlación de factores; Debajo de la diagonal, correlación del cuadrado de factores.

Fuente: Autor (2021)

Modelo Estructural: Resultado de Hipótesis

Según los resultados obtenidos, se demuestra que el cansancio emocional no se correlaciona negativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IEES La Troncal en el contexto del covid-19, por lo que la hipótesis 1, no es aceptada. Por otro lado, la Hipótesis 2, se desestima en vista de que la dimensión de la despersonalización arroja valores negativos en el análisis con los programas estadísticos y esto se debe a que los datos no proporcionan valores representativos, son atípicos, o el tamaño de la población es pequeña. Y en cuanto a la Hipótesis 3, se comprueba que la realización personal se correlaciona negativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día-IEES La Troncal en el contexto del covid-19, por lo que es aceptada la hipótesis con un escenario considerando el 5% de error. Véase la Tabla 7

Tabla 7

Prueba de Hipótesis

Hypotheses	Standardized beta	t value
H1, CE->DL	-0,002	-0,013
H2, DZ->DL	-----	-----
H3, RP->DL	0,316*	2,403

Nota: Chi2(74) =108.242 (p=0.006); CFI=0.943; TLI=0.930; RMSEA (90% CI) =0.086(0.048;0.120)

**=p<0,01; CA= Cronbach's alpha; CR= Compositive Reliability; AVE=Average Variance Extracted

Fuente: Autor (2021)

CONCLUSIONES

Los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal presentan bajos niveles de burnout en tiempos de pandemia, particularmente en la dimensión de CE que refleja 17.18 puntos corroborado en base al instrumento del MBI Human Service Survey; y en la dimensión de DP se determina 4.01 puntos que representa un nivel bajo según el instrumento en mención. Por otra parte, se caracteriza la dimensión de RP, pues es la dimensión que representa un alto nivel de burnout ya que refleja 37.08 puntos.

Estos datos permiten establecer que los servidores públicos del Hospital del Día IESS La Troncal, presentan bajos niveles de estar emocionalmente agotados, o que se sientan levemente afectados por cargas laborales temporales en el desarrollo de sus actividades en un ambiente condicionado por el covid-19, esto se debe a gracias a la cooperación del servidor público y la equitativa distribución de actividades por parte de la autoridad de talento humano. Así también se registran bajos niveles de DP que implica bajas manifestaciones de actitudes negativas o la falta de motivación que tienen hacia su trabajo o puesto asignado; por lo que se puede corroborar que la Institución de cierta manera tienen un personal comprometido con sus labores, compañeros de trabajo y usuarios del servicio.

Se concluye también que la RP se presenta con niveles altos y esto conlleva a que los trabajadores de salud se sientan limitados en alcanzar sus motivaciones y expectativas personales, generando sensaciones de no realizar bien su trabajo, se reflejen descontentos consigo mismos y de sus resultados laborales.

Es así que la RP, es la que afecta directamente y de manera negativa en el desempeño laboral, por lo que la autoridad competente o jefe inmediato deberá elaborar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a estrategias o programas adoptados para disminuir los niveles de estrés, dado que puede causar afectaciones en la salud de los servidores públicos de la salud y consecuencias negativas y graves en el desempeño laboral.

Se concluye que en el periodo de estudio el desempeño laboral de los servidores públicos de salud de la institución registró un puntaje de 4.37, esto indica que recae en la categoría de un buen desempeño laboral según Silva (2012) ya que el rango se sitúa en $3.5x < \text{Puntaje} \leq 4.5x$, demostrando así que el desempeño de los servidores públicos de salud se encuentra por debajo un excelente desempeño laboral, lo que es lo que espera toda institución.

REFERENCIAS

- 1.0 Olivares , Víctor. <<https://scielo.conicyt.cl/>> 04 de 2017.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>.
- 2.0 Almanza, Rebeca , Patricia Calderón , y José Vargas. <<https://www.redalyc.org/>> 27 de 12 de 2017. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>.
- 3.0 Barberán , Mary, y Isidro Fierro. <<http://repositorio.uees.edu.ec/>> 08 de 2016.
http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1232/1/BARBERAN_VERA_MARY_LAURA_MDTM-OL-2014-A-2016-000.pdf.
- 4.0 Bedoya, Dayana, y Maribel García. <<https://core.ac.uk/download/pdf/323208663.pdf>> 07 de 2019. <https://core.ac.uk/download/pdf/323208663.pdf>.
- 5.0 Castillo, Diana Pamela. <<https://repositorio.uide.edu.ec/>> 04 de 2021.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4545/1/T-UIDE-1390.pdf>.
- 6.0 Castillo, Irma , Jairo Orozco, y Luis Alvis. <<http://www.scielo.org.co/>> 26 de 01 de 2015.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200010.
- 7.0 Ceballos, Carla. <<http://repositorio.ug.edu.ec/>> 2013.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>.
- 8.0 Chang, Te-Yi, y Yu-Lien Chang. <<https://www.researchgate.net/>> 05 de 2007.
https://www.researchgate.net/publication/232494948_Relationship_between_role_stress_and_job_performance_in_salespeople_employed_by_travel_agents_in_Taiwan.
- 9.0 Chiavenato, Idalberto. 1999.
https://drive.google.com/drive/folders/1SqqFUgjD0TrZg_mNIDBaScfHYhONgLM2.
10. Consuelo, Carola. <<https://repositorio.ucv.edu.pe/>> 2018.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1.
11. García, N., J. González, y E. Garcés de los Fayos. <<https://scielo.isciii.es/>> 29 de 03 de 2016. <https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v16n2/psicologia2.pdf>.
12. Giménez, Silvina , Valeria Moran, Fabián Olaz, y María Gilla. <<http://www.scielo.org.pe/>> 2019 de 11 de 2019.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200004.
13. Ivete, Iliana. <<http://repositorio.ucsg.edu.ec/>> 2020.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>.
14. Lauracio, Claudia, y Teófilo Lauracio. <<https://www.revistainnovaeducacion.com/>> 21 de 09 de 2020.
<https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>.
15. Lloret, Susana, Adoración Ferreres, Ana Hernández, y Inés Tomás. <<https://scielo.isciii.es/>> 10 de 2014.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282014000300040.

16. López, Blanca, Osca Segovia, y María Rodríguez . «<https://www.redalyc.org>.» 02 de 2008. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80500207.pdf>.
17. Manzano, Angélica. «<http://www.scielo.org.bo/>.» 23 de 11 de 2020. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642020000400012&script=sci_arttext.
18. Mena, Luis, Carolina Jélvez, Felipe Macía, y Victor Olivares. «<http://www.scielo.org.co/>.» 20 de 03 de 2013. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a13.pdf>.
19. Monterrosa, Álvaro, Raú Dávila, Alexa Mejía, Jorge Contreras, María Mercado, y Chabeli Flores. «<https://docs.bvsalud.org>.» 03 de 06 de 2020. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>.
20. Piña, Claudia. «<https://ninive.uaslp.mx/>.» 23 de 06 de 2005. <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>.
21. Silva, Daniela. <https://es.slideshare.net/>. 01 de 05 de 2012. <https://es.slideshare.net/danielasilvamostajo/estadistica-maestria-parte-i>.
22. Singh, Jagdip, Willem Verbeke, y Gary K. Rhoads. «<https://journals.sagepub.com/>.» 1 de 07 de 1996. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299606000305>.
23. Torres, Fausto, Verónica Irigoyen , Andrea Moreno, Erika Ruilova, Jimmy Casares, y Mariuxi Mendoza. «<https://www.researchgate.net/>.» 14 de 09 de 2020. https://www.researchgate.net/publication/350744091_Sindrome_de_Burnout_en_profesionales_de_la_salud_del_Ecuador_y_factores_asociados_en_tiempos_de_pandemia.
24. Urrunaga, Laura. «<https://repositorio.ucv.edu.pe/>.» 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1.
25. Willman, Sandra, y María Velasco. «<http://www.scielo.org.co/>.» 11 de 2011. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v27n118/v27n118a04.pdf>.
26. Yozgat, Ugur, Serra Yurtkoru, y Elif Bilginoglu. «<https://reader.elsevier.com/>.» 03 de 04 de 2013. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813005922>.
27. Zuluaga, Ivonne, y Javier Ruiz. «<https://repository.ucc.edu.co/>.» 14 de 11 de 2020. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout_Incide_Organizaciones%20.pdf.