



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estado emocional y rendimiento laboral en el personal de salud en un  
hospital de Guayaquil 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Ramirez Toapanta, Franklin Alejandro (orcid.org/0000-0002-4228-8781)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (orcid.org/0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ**

2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a: mi familia quienes con su respaldo y apoyo me permitieron alcanzar este nuevo logro académico, gracias por acompañarme en este viaje y enseñarme sobre esfuerzo y disciplina lo que me permitió mantenerme siempre en pie de lucha.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia y a mi tutora académica por formar parte de la consecución de este proyecto, Gracias a la vida por permitirme alcanzar este nuevo escalón en mi vida profesional. Este logro no ha sido sencillo pero gracias a la confianza y apoyo brindado pude alcanzar este nuevo objetivo en mi vida personal y académica.

## RESUMEN

La investigación titulada " Estado emocional y rendimiento laboral en el personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022", mantiene como objetivo determinar la relación entre el estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias en el hospital de Guayaquil 2022". Se efectuó una investigación cuantitativa, básica con diseño no experimental de eje transversal, descriptivo, correlacional. El estado emocional se midió a través del test adaptado de Maslach Burnout Inventory, con tres dimensiones; agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (4 ítems) y realización personal (8 ítems); en conjunto con la evaluación de rendimiento laboral de cinco dimensiones con 6 ítems para relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y calidad, con excepción de orientación de resultados con 5 ítems; ambos instrumentos se aplicaron a 120 trabajadores. Los resultados obtenidos evidenciaron que no existe correlación entre estado emocional y rendimiento laboral del personal de salud; al no existir correlaciones significativas entre las dimensiones del estado emocional con el rendimiento laboral del grupo; concluyendo que el estado emocional del personal de salud del área de emergencias no influye en el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.

Palabras clave: estado emocional, rendimiento, despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Emotional state and work performance in health personnel in a hospital in Guayaquil 2022", maintains the objective of determining the relationship between emotional state and work performance in health personnel in the emergency area in the Guayaquil hospital. 2022". A quantitative, basic research was carried out with a non-experimental cross-sectional, descriptive, correlational design. The emotional state was measured through the Maslach Burnout Inventory test, with three dimensions: emotional exhaustion (9 items), depersonalization ( 4 items) and personal achievement (8 items); together with the five-dimensional work performance evaluation with 6 items for interpersonal relationships, initiative, teamwork and quality, with the exception of results orientation with 5 items; both instruments were applied to 120 workers. The results obtained showed that there is no correlation between emotional state and performance. employment of health personnel; as there are no significant correlations between the dimensions of the emotional state with the work performance of the group; concluding that the emotional state of the health personnel in the emergency area does not influence the work performance of the health personnel in the emergency area of the Guayaquil hospital.

Keywords: emotional state, performance, depersonalization, personal fulfillment.

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	MARCO TEÓRICO.....	6
III.	METODOLOGÍA.....	18
3.1.	Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2.	Variables y operacionalización .....	19
3.3.	Población, muestra y muestreo .....	21
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5.	Procedimientos .....	27
3.6.	Método de análisis de datos .....	27
3.7.	Aspectos éticos.....	27
IV.	RESULTADOS.....	28
V.	DISCUSIÓN .....	39
VI.	CONCLUSIONES.....	45
VII.	RECOMENDACIONES .....	47
	REFERENCIAS .....	48
	ANEXOS.....	VII-1

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de Hospital de Guayaquil .....	21
Tabla 2 Muestra Seleccionada para el estudio.....	23
Tabla 3 Matriz de Evaluación de Juicios de Expertos.....	25
Tabla 4 Prueba de Confiabilidad de los instrumentos.....	26
Tabla 5 Fuente: Instrumento contable de recursos de la investigación .....	26
Tabla 6 Fuente: Gastos totales de la investigación.....	26
Tabla 7 Cronograma .....	<b>27</b>
Tabla 8 Coeficiente Kolgomorov Smirnov de las puntuaciones del estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.....	28
Tabla 9 Coeficiente de Correlación de Pearson entre estado emocional y el rendimiento laboral en personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.....	30
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Spearman entre agotamiento emocional y el rendimiento laboral en personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.....	31
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman entre despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.....	32
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman entre Realización Personal y el rendimiento laboral del personal de salud del hospital de Guayaquil .....	33
Tabla 13 Nivel de Estado Emocional en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.....	34
Tabla 14 Nivel de las dimensiones de Estado emocional del personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.....	35
Tabla 15 Nivel de rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.....	36
Tabla 16 Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral en el personal de salud de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Esquema del tipo de investigación .....	18
Ilustración 2: Nivel de Estado emocional.....	35
<i>Ilustración 3 Nivel de las dimensiones del Estado emocional.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 4 Nivel de Rendimiento Laboral .....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 5 Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral.....</i>	<i>38</i>



## I. INTRODUCCIÓN

La surgencia de la pandemia por el virus Sars-Covid 19, supuso un cambio en las actividades, económicas, sociales y de toda índole, debido a los protocolos de bioseguridad y los cambios internos propios para cada actividad, lo cual generó una presión mayor en los procedimientos internos y sanitarios a escala mundial Fernández y Pilar (2016). Entre los sectores más afectados debido a estos cambios están las instituciones de salud, ya que el personal de salud fue aquel quien lidio con los principales cambios y protocolos estrictos durante los inicios de la pandemia; sumado a la grave crisis hospitalaria, de recursos y la alta mortalidad de los infectados, acrecentaron el estrés, ansiedad y crisis emocionales en el personal de salud (Kakunje et al., 2020).

Según Schacter (2019) el estado emocional, puede considerarse como una función de un estado de activación fisiológica y de una cognición apropiada de dicho estado que dan lugar al estado emocional del individuo. En el ambiente de trabajo existen múltiples factores físicos, psicológicos y emocionales que pueden comprometer el rendimiento y productividad dentro de una actividad; siendo estos factores elementos de mayor importancia, dentro de actividades que de forma inherente suponen una mayor presión a su personal, como son los sectores de servicio y de producción (Organización Mundial de la Salud., 2016).

Aunque existe un sinnúmero de investigaciones que asocian, los factores psicológicos y físicos al rendimiento y productividad laboral, la inteligencia emocional ha sido una de las áreas de menor investigación. Investigaciones como la de Seúl et al., (2017) han reflejado que el estado emocional y los aspectos fisiológicos, no son ajenos uno del otro, ya que una crisis emocional puede derivar en el desarrollo de trastornos mentales, cardiovasculares, digestivos, psicológicos y de productividad.

Estudios internacionales han arrojado que países como Gran Bretaña entre el 31 y 54.3% de los médicos han experimentado agotamiento emocional durante la pandemia; países como China con más de 40000

miembros médicos han enfrentado emergencias durante la pandemia, agotando sus recursos emocionales. Las estrategias de afrontamiento hacia el estrés a través de apoyo social pueden permitir compartir experiencias y sentimientos permitiendo reducir la carga psicológica durante esta amenaza. (Wang, y otros, 2021). Organismos Internacionales como la Organización Mundial de la Salud - OMS (2016) manifiestan que aspectos como la sobrecarga laboral en grupos de trabajo como el personal de salud pueden comprometer las capacidades de resiliencia y afrontamiento, afectando progresivamente la productividad y aspectos cognitivos y fisiológicos del mismo.

Según el Informe Regional de las Américas (2022), organismos como la Organización Panamericana de la Salud indicaron que el personal de salud de 11 países de América latina, entre ellos Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Bolivia, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Venezuela y Uruguay, presentan altas tasas de comportamientos depresivos, suicidas y de malestar psicológico; teniendo entre un 14.7 y un 22% del personal de salud entrevistado, síntomas afines a episodios depresivos y una presencia del 5 al 15 % del personal con pensamientos suicidas. Estos patrones de comportamiento comprometen el correcto desenvolvimiento de las tareas y objetivos de los puestos de trabajo, así como la capacidad de gestión para enfrentar retos que puedan acontecerse durante el ejercicio de trabajo (Torres, et al., 2021).

Estados psicológicos como la paz mental pueden influir en la productividad ya que trabajadores felices y satisfechos pueden realizar un mejor trabajo; reportando que las personas felices son un 12% más productivos que aquellos que poseen estados emocionales negativos (Kadoya, et al., 2020).

La exposición prolongada la sintomatología como estrés y un mayor desgaste ocupacional, pueden dar lugar a la surgencia de enfermedades y trastornos como el síndrome de Burnout, por factores de perturbación dentro del ambiente de trabajo, propios del mismo; por lo cual es necesario analizar los aspectos que pueden derivar en el desarrollo de enfermedades, trastornos

y crisis emocionales, con el propósito de prevenir de forma temprana su aparición o su escalada con el tiempo (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

En el Ecuador tras la crisis sanitaria organismos como el Ministerio de Salud Pública incorporo medidas para incrementar la cobertura sanitaria nacional, tanto de equipos de protección personal como insumos; sin embargo la escasez de los mismos ha potenciado los episodios de estrés, ansiedad, depresión, negación e ira afectando la parte psicológica y emocional del personal de salud (Dominguez, 2021).

Estudios pilotos efectuados en Ecuador por entes como el Ministerio de Salud Pública (MSP), sobre tres hospitales públicos han realizado analisis sobre factores de riesgo de tipo psicosocial y el síndrome de burnout sobre 634 profesionales de salud arrojando que del 82 al 79% presento alguna categoría de Burnout, asociando la misma directamente a elementos como el agotamiento emocional y una deficiente productividad laboral; siendo mas notorio en aquellos profesionales que realizaban jornadas complementaria en áreas de urgencias (Castro, 2019). El manejo del estado emocional es considerado como uno de los elementos que potencia el liderazgo, toma de decisiones, ventas y recuperación de deudas. Una baja inteligencia emocional está asociado a elementos como déficit de eficiencia en actividades, debilidad en juicios de valory, toma de decisiones equivocadas, pérdidas de personal, falta de motivación, deficiente trabajo en equipo y falta de autogestión, teniendo un impacto directo en el rendimiento laboral dentro de un área de trabajo (Dabestan, et al.,2019).

El sistema de Salud nacional; entre ellos el Hospital de Guayaquil, se ha mantenido bajo una presión constante durante la pandemia, manifestando una crecida de las crisis emocionales en trabajadores de salud; estas profesiones están asociados a la práctica emocional por lo cual las emociones, relaciones y valores del personal deben mantener un compromiso con la empatía para brindar un servicio médico más efectivo con el manejo de las emociones propias y el encuadramiento en el medio de trabajo (Sanchez et al., 2021). La gestión a través de la inteligencia emocional permite mejorar

el servicio prestado ya que se proporcionan una mejor atención al cliente, menor riesgo psicológico, mayor flexibilidad, pensamiento creativo y mecanismos de resiliencia psicológica y bienestar emocional (Karimi, et al.,2018). A raíz de la información planteada, se propone la pregunta de investigación, siendo esta ¿Cuál es la correlación existente entre el estado emocional y el rendimiento laboral del personal de salud de un hospital de Guayaquil 2022?

La justificación de esta investigación, es analizar la correlación existente en el estado emocional del personal de salud, con el óptimo rendimiento laboral; con la finalidad de reconocer y subsanar a aquellos problemas que puedan entorpecer el trabajo y afectar la calidad final del servicio médico entregado por el personal de salud en el hospital. Al reconocer la cercanía existente del personal de salud, con la estabilidad emocional como posible factor de productividad y eficacia dentro del ambiente de trabajo; analizar cómo este elemento puede influir en la condición psicológica y productiva del personal de salud afectado con el propósito de desarrollar una guía que permita la comprensión del proceso de causa-efecto en esta posible correlación, para una mejor gestión de la parte emocional del personal y el impacto de está sobre la productividad y la calidad del servicio proporcionado por el personal de salud, son herramientas requeridas, para mantener el nivel y calidad de trabajo, así como las condiciones operativas en las cuales se dan los procesos activos de trabajo de los mismos.

El objetivo general de esta investigación se presenta como: Determinar la relación entre el estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022. Como objetivos específicos: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral; Identificar la relación entre la realización emocional y el rendimiento laboral; Establecer la relación de la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022.

Se plantea la hipótesis general: Existe relación significativa entre el estado emocional y el rendimiento laboral del personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022. Se formulan las hipótesis específicas: Existe una relación

significativa entre agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de salud; Existe relación significativa entre la realización emocional y el rendimiento laboral del personal de salud; Existe una relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de salud en un hospital de Guayaquil 2022.

## II. MARCO TEORICO

A continuación, desglosaremos los siguientes antecedentes Nacionales e Internacionales.

Onofre y Olano (2021) efectuaron una investigación sobre la asociación del estrés laboral y el desempeño laboral del personal sobre el grupo de talento humano del Hospital de Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito, con el objetivo de conocer la correlación entre ambas variables. La investigación fue correlacional, transversal y no experimental dirigido a 40 hombres y mujeres; trabajadores de 24-63 años, empleando como instrumento el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS validado. Se evidencio que a menor estrés existe mayor desempeño laboral y que elementos causales como el estrés, la influencia del líder, respaldo de grupo y tecnología; ubicaron al personal con un desempeño laboral final entre el 37, 5% y 35%, lo que lo ubica como un nivel bueno; concluyendo la no relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral.

Según Dueñas (2020), efectuó una investigación sobre estrés laboral y como esta se relaciona en el desempeño laboral, sobre el personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Nieme; esta investigación fue de carácter cuantitativo, deductivo, con un alcance descriptivo, correlacional, con el objetivo de analizar la correlación entre ambas variables. El estudio fue dirigido a 76 colaboradores de la institución empleando dos encuestas para la recolección de información y evaluar los niveles de estrés y el desempeño laboral. Los resultados demostraron que la sobrecarga de trabajo y la poca motivación y retribuciones son producto de altos niveles de estrés, afectando progresivamente la productividad y el desempeño centro del ambiente de trabajo. Se concluyó que sí tú no correlación entre las variables analizadas

Chávez (2021) efectuó una investigación sobre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral El objetivo del estudio fue analizar la correlación entre estas variables La investigación fue cuantitativo, no experimental con corte transversal y correlacional. La población analizada fue de 62 servidores públicos del área de salud del Hospital del IESS de la Troncal, empleando, el cuestionario de burnout y una tabulación de la

información a través de Google Forms. Los resultados de la investigación arrojaron que existen bajos niveles de burnout sin embargo la categoría de realización personal del personal poseía niveles altos, teniendo una puntuación de 37.08, frente a la despersonalización con 4.01 y el cansancio emocional con 17.18 puntos. Se concluyó que el agotamiento emocional, no afectó el desempeño laboral, la realización personal y finalmente el aspecto de la despersonalización fue desestimado por los valores obtenidos.

Muñoz y Robles (2019) presentaron una investigación sobre la relación del salario emocional y el desempeño laboral, con el objetivo de analizar la correlación entre ambas variables. La investigación fue de tipo descriptivo explicativo y correlacional, empleando una encuesta y un test de percepción sobre salario emocional a un total de 163 sujetos del personal de enfermería del área de emergencia del hospital público de los Ríos, de tres diferentes turnos de trabajo. Los resultados arrojaron que 52, 15% de los sujetos evidencian irritabilidad por estrés laboral, generando una falta de compromiso y desmotivación dentro de las actividades. El 60,73% de los sujetos han tenido dificultades por los cambios de turnos y reestructuración de los puestos de trabajo, generando absentismo y bajo compromiso del personal del hospital; concluyendo correlación positiva entre ambas variables.

Los resultados de investigaciones a nivel nacional, mantienen patrones y resultados similares con investigaciones efectuadas en otras regiones del mundo.

En Perú, Calvanapón et al. (2020) Realizo un estudio sobre estrés y desempeño laboral, teniendo como objetivo establecer la correlación entre ambas variables del personal de salud de Trujillo, al emplear una metodología no experimental de corte transversal y con enfoque mixto; dentro del cual participaron 98 colaboradores. Los resultados mostraron que al analizar las 2 variables asociadas al desempeño y estrés, 98% de los colaboradores mostraron niveles medios y altos de estrés laboral y el 39.8% poseía un desempeño laboral categorizado como regular. Se concluyó que existe una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laboral.

En Colombia, Domínguez (2021) efectuó un estudio sobre el estado emocional y el desempeño laboral en los internos rotativos del hospital San Vicente de Paúl con el objetivo de analizar la asociación de ambas variables. La investigación se efectuó a través de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y de campo, dirigido a 215 internos, empleando como instrumento la escala de burnout sobre los internos, al evaluar a través de criterios sociodemográficos y de segregación con el uso de la escala de Burnout. Los principales resultados demostraron que los más afectados son el sexo femenino con edades entre los 24-26 años, solteros y de etnia mestiza, encontrando altos valores de despersonalización y baja realización personal, que influyen en la vida laboral y el desempeño laboral final; concluyendo en una clara afectación del desempeño laboral de los internos a causa del estado emocional.

Jimena et al. (2018) Realizó un estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas, con el objetivo de analizar la prevalencia del síndrome en los residentes del personal médico permanencia del síndrome. La investigación fue descriptivo, de corte transversal dirigido a 40 estudiantes de residencia médica en Cauca - Colombia, empleando el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services Survey como instrumento de análisis para evaluó. Los resultados evidenciaron que de la población total 55% eran hombres con un 0,9 de prevalencia síndrome de burnout dentro del 47,5 % de la población. Los aspectos analizados del cuestionario arrojaron que 42.5% posee agotamiento emocional, 55% una baja de personalización y tan sólo 50% de la población poseían altos valores en la tercera categoría, concluyendo que existe una alta prevalencia del síndrome. Se concluyó una alta prevalencia del síndrome en los residentes de medicina de sexo femenino y edades menores a los 35 años.

Sanchez et al., (2021) Efectuaron un estudio sobre profesionales de la salud durante los tiempos de la pandemia de covid-19: cómo la inteligencia emocional puede aumentar el desempeño laboral atravesando el papel mediador del compromiso laboral, con el objetivo de analizar la correlación de las dos variables. El estudio realizado en España fue de tipo transversal



realizado en 1549 sujetos, a través del uso del cuestionario de análisis de inteligencia emocional de Won - Law y la escala de compromiso laboral de Utrecht y de desempeño laboral individual. Los hallazgos demostraron el escalado de emociones como estrés y ansiedad, ocasiona una vulnerabilidad emocional durante la realización activa; por lo cual la inteligencia emocional se puede emplear como indicador de desempeño y compromiso de trabajo, asegurando la calidad del servicio; la gestión proactiva emocional de los profesionales pueden incrementar la eficiencia laboral, al estabilizar los efectos de crisis emocionales. Se concluyó que el compromiso en el trabajo actúa como mediador entre las emociones, inteligencia y rendimiento laboral, considerando variables sociodemográficas en aquellos profesionales con mayor autopercepción de inteligencia emocional, los cuales reportan niveles mayores de compromiso y rendimiento general.

Lee et al. (2017) Efectuaron un estudio sobre la relación dinámica entre los estados emocionales y físicos personales y el estudio observacional de registros de salud, teniendo como objetivo analizar la asociación de estas variables. La investigación empleó una plataforma móvil para evaluar las condiciones psicológicas y físicas sobre 20 participantes, durante 30 días de datos observacionales sobre emociones, valencia y estados físicos, con un modelo de regresión multivariado. Los resultados arrojaron una correlación cruzada más fuerte entre las condiciones emocionales y físicas, lo que implica que la emoción y condición corporal cambiaron al mismo tiempo, existió una asociación negativa de la valencia emocional con la fatiga y positiva del dolor con la fatiga; así como una correlación fuerte entre las condiciones emocionales y físicas, lo que influye en la fatiga y el dolor. Se concluyó que la valencia emocional y la condición física afectan negativamente influyendo en la fatiga y el dolor.

Wang et al., (2021) Estudiaron el agotamiento emocional en el personal de la salud durante la época de la pandemia Covid-19 en Wuhan, China y los efectos de la presión del tiempo, intercambio social y enfoque cognitivo; el objetivo fue analizar la relación de ambas variables, empleando cuestionarios dirigidos a 232 trabajadores sanitarios en Wuhan. Los

resultados arrojaron que el agotamiento emocional en el personal de salud, puede amortiguarse por la reevaluación cognitiva y el intercambio social; considerando que la discusión prolongada de eventos de alto estrés puede ser contraproducentes al incrementar el estrés en los sujetos involucrados; concluyendo que existe una asociación positiva entre el intercambio social y el agotamiento emocional por la presión del tiempo de trabajo.

El sector hospitalario, al ser un sector de servicio, requiere que su personal pueda manejarse emocionalmente de forma efectiva. Múltiples estudios señalan el alto riesgo que corre el personal de salud con respecto a su bienestar mental y emocional al existir un 50% de probabilidad de desarrollo de un trastorno en profesionales (Castilla, et al., 2022).

El síndrome de Burnout es un estado de cansancio emocional, de tipo mental y físico, con una pérdida energética paulatina por eventos o situaciones de alta demanda emocional. En el año 2000 fue declarado como un factor de riesgo laboral por su asociación sobre aspectos como la Salud mental y la calidad de vida (Saborio y Hidalgo, 2015). El síndrome de Burnout, está manifestado por una falta de energía física y mental, pérdida de interés en el trabajo y una auto desvalorización afectando al individuo y a la organización (Vidotti, et al., 2019).

Según Ramos (2020) el síndrome de Burnout es resultado de condiciones laborales estresantes y sobre exigencias personales; afectando las expectativas personales y laborales. Según Lovo (2020) este síndrome es el resultado final de episodios de estrés en el ámbito profesional del médico u otros profesionales de salud, provocando una inadaptación laboral persistente. Aunque las variables implicadas son difíciles de identificar, se puede considerar tres clases de variables: Variables externas como: familia y dificultades económicas; Variables internas: clima trabajo, realización del puesto de trabajo, relaciones interpersonales; Variable intrínsecas al individuo: características sociodemográficos, personalidad y rasgos de enfrentamiento (Ortiz, 2015).

Según la teoría de William James y Carle G Lange (1885) la percepción de un objeto o elemento da lugar a un estado emocional, lo cual a su vez se manifiesta a través, acoplados a los paradigmas sociales existentes, manifestando que los estados sensoriales son distintas representaciones de las emociones gracias al componente cognitivos del individuo (William James y Carle G. Lange, 1885, citado en Melamed, 2016). Según la teoría de Schacter (1964) el estado emocional se puede considerar como una función resultado de la activación fisiológica y una activación adecuada de la cognición (Schacter, 1964, citado en Fernández & Pilar , 2016). Autores como Fernández-abascal et al., (2014) asocian el estado emocional a la capacidad conductual de un individuo generando afecciones en la calidad del servicio o la productividad en el área de trabajo.

Las teorías que sustentan este trabajo de investigación, se han asociado a las variables de estudio involucradas y a la población a la cual se dirige el estudio. El estado emocional involucra la situación externa al conocimiento previo dirigido y a las conductas emocionales asociadas a la habilidad para la toma de decisiones sobre la conducta (Melamed, 2016). Hernandez (2018) menciona que el estado emocional es una forma virtual de estar en el mundo, qué corresponde a nuestra percepción de la realidad. El estado emocional involucra el control cognitivo de las emociones, sin ser producto del acontecimiento o la situación misma sino el significado que el individuo otorga a aquel evento (Gomez y Calleja, 2016). El estado emocional es una condición psíquica que se presenta durante la vida del sujeto y que definen no solo el nivel de información y metabolismo energético sino también el enfoque conductual (Yerkinbekova, et al.,2014). Un estado emocional involucra dos componentes, una evidente sensación y un sentimiento consciente, mediados por respuestas autonómicas, endocrinas y esqueleto motoras (Iversen, et al., 2016).

Según Halbesleben (2017) El agotamiento emocional está ligado con las conductas laborales efectivas teniendo un efecto importante en la conservación de recursos, rotación voluntaria y desempeño, pudiéndose orientar estos recursos emocionales a través del intercambio y apoyo social

para manifestar conductas organizacionales prácticas que permiten alcanzar los objetivos que persiguen una entidad u organización. Autores como Bruria et al., (2022) establecieron que la presencia de agotamiento emocional puede potenciar las capacidades de acción en situaciones de emergencia, manifestando habilidades que pueden surgir bajo presión.

La dimensión agotamiento emocional se percibe como no poder dar más de sí mismo en un nivel afectivo, debido al agotamiento de los recursos emocionales y la carga de energía (Prado, 2020). El agotamiento emocional incrementa la carga emocional en el trabajo generando una pérdida del interés en el mismo, lo que repercute en una incapacidad de enfrentamiento de las cargas y demandas laborales que se requieran, pudiendo provocar errores clínicos en el trabajo (Jacome, 2017). Los factores como estrés individual y sobre exigencia de los recursos emocionales y físicos, crean un estado de debilidad y agotamiento en los trabajadores, los cuales al no poseer alguna fuente para poder reponer su energía para lidiar con nuevos problemas en el área de trabajo (Diaz y Gomez, 2016). El reconocimiento de este rasgo emocional, suele ser analizado a través de indicadores como: agotamiento, fatiga, sensación de desgaste y sobreesfuerzo físico, ya que permiten analizar el deterioro progresivo tanto en la pérdida emocional por la sobrecarga de trabajo en el recurso humano de una organización (MINTRABAJO, 2015)

Despersonalización da lugar a las urgencia de actitudes empáticas y distante hacia los demás lo cual genera que se pase por alto los requerimientos y demandas de los usuarios o clientes de una entidad o servicio, reflejándose en un ambiente hostil y distante entre uno mismo y la demanda laboral impuesta lo que compromete la efectividad interpersonal de una organización y sus miembros (Baklr, 2010). Según Manochehri & Malekmohammadi, (2015) las surgencia de actitudes hostiles en los trabajadores de un servicio pueden comprometer la calidad final del mismo.

La dimensión de despersonalización está asociada a la surgencia de actitudes negativas cargadas de elementos como insensibilidad y falsas emociones hacia los receptores de un servicio que se presta, lo cual puede derivar en un agotamiento emocional, físico y un menor desempeño laboral

(Chuan, et al., 2020). Los indicadores para analizar la despersonalización son actitudes negativas, ironía, irritabilidad, distanciamiento, hostilidad y cinismo (MINTRABAJO, 2015). El sentimiento de despersonalización puede surgir por una sobrecarga de agotamiento convirtiéndose en un amortiguador emocional individual. Esta despersonalización genera una negatividad e insensibilidad en diversos aspectos del trabajo, generando un desapego y una pérdida del idealismo y la deshumanización, reduciendo la cantidad de trabajo y desarrollando una negatividad frente a las personas (Diaz y Gomez, 2016).

La realización personal permite contribuir al crecimiento y la satisfacción del personal en un lugar de trabajo al mejorar la eficiencia y motivación para el cumplimiento de trabajo (Iversen et. al., 2016).

La autorrealización para obtener un equilibrio entre trabajo y vida personal permite un mejor desempeño en el trabajo al obtener una satisfacción que promueva la responsabilidad corporativa y la presión personal para desarrollar una mayor competencia y resultados del trabajo. La dimensión de realización personal está asociada a la percepción del trabajo, vinculando el poco desarrollo y alcance de los objetivos propuestos, baja autoestima e insuficiencia dentro del ambiente de trabajo. Una baja realización personal percola en el actuar de los trabajadores y genera un retroceso en la iniciativa y el compromiso del personal de trabajo dentro del ambiente laboral (Castro, 2019).

La realización personal involucra sentimientos asociados a la falta de logros y poca competencia en el trabajo. La permanencia constante de esta puede darse por una carencia de recursos de trabajo o una falta de apoyo para el desarrollo profesional, desinterés y compromiso en el área de trabajo, traducándose sobre aspectos como la iniciativa y la productividad en el área de trabajo (Diaz y Gomez, 2016). Los indicadores de una baja realización son características como baja autoestima, afectación de las relaciones interpersonales del ambiente de trabajo, bajo rendimiento laboral, e incapacidad frente a la presión (MINTRABAJO, 2015). Ya que estos elementos pueden ser medibles a través de la incorporación de instrumentos

de evaluación en el personal de una organización la visión personal de desarrollo dentro del ámbito de trabajo

Según la teoría general de desempeño laboral de Campbell afirmó que el desempeño laboral son acciones de carácter sobresaliente de un elemento de una entidad, que impulsa el crecimiento mediante el alcance de las metas definidas por una organización, a través del análisis de cualidades habilidades y comportamientos procedentes de los elementos de la organización (Campbell, 1990, citado en Cuello et. al.,2020). Milkovich y Boudreau en el año 2000 analizaron que debe existir ciertas características individuales cómo habilidades necesidades y cualidades para permitan la interacción entre la organización y la naturaleza del trabajo para generar un cambio en el comportamiento qué dé lugar a resultados para alcanzar los objetivos de una organización para un trabajador (Beatriz & Useche, 2002). Según la Teoría del desempeño adaptativo postulada por (Pulakos, Arad, Donovan, Plamondon) El desempeño laboral involucra el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo, con el propósito de alcanzar las metas que posee una actividad o empresa de manera óptima (Pulakos, Arad, Donovan,Plamondon, 2000; 2003, citado en Gabini, 2015)

Autores como Onofre (2021) han asociado la productividad de los trabajadores con la probabilidad de estar contentos, manifestando una relación de causa y efecto entre satisfacción y productividad. El desempeño laboral es el producto de ciertas competencias habilidades o capacidades de un trabajador, así como el tipo de personalidad que este tiene los cuales darán el cumplimiento de los requisitos de la empresa (Guzman, 2017).

El rendimiento laboral involucra las competencias alcanzadas de conocimientos experiencias, actitudes, valores y sentimientos para el alcance de resultados con las metas y exigencias de la empresa (Najera, 2019). El desempeño laboral ha sido utilizado como una herramienta para el análisis del desarrollo y acoplamiento dentro de un área productiva, siendo el trípode de apoyo para analizar cuan efectiva y exitosa es una organización. (Bautista & Fructus, 2020). Según Gabini (2015) el rendimiento laboral puede definirse aquellas conductas imprescindibles para poder alcanzar las metas que posee

una organización en la que un individuo trabaja. La asociación del rendimiento laboral a los medios empleados en el ambiente de trabajo permiten obtener un resultado a un objetivo durante un tiempo determinado (Padilla, 2017).

La medición del rendimiento laboral puede manifestarse a través del análisis de factores individuales de trabajo del personal de una entidad al analizar aspectos vinculantes al personal como la orientación de resultados, relaciones interpersonales, calidad, iniciativa y trabajo en equipo, ya que estos elementos abarcan aspectos de productividad asociados a costes preparación vocación clima laboral, manifestándose directamente en el desempeño y la calidad de trabajo proporcionada por el recurso humano de una organización

Según Montañes (2019) La dimensión de orientación de resultados hace referencia a los objetivos y metas propuestos al personal de salud dentro del ambiente de trabajo, dichos resultados y logros pueden explicarse a través de indicadores como habilidades del personal, efectividad y tiempos de trabajo ya que su medición pueden medir el alcance de las metas en diferentes actividades de trabajo, así como su eficacia y análisis de forma detallada para analizar las conductas adaptativas del personal de salud con las emociones y el interés dentro del ambiente de trabajo. Organismos como el Opening Institute for people (2019) manifestaron que el estado de ánimo es importante; ya que la felicidad en el recurso humano puede aportar con un 65% de energía al cumplimiento de las actividades a través de habilidades, capacidad organizacional y cumplimiento de metas.

La dimensión de relaciones interpersonales son uno de los aspectos que mayor consideración posee, ya que se lo utiliza como un factor del desempeño y condiciones del trabajo a través de recompensas emocionales como merito, promociones entre otros, empoderamiento psicológico y bienestar general; su seguimiento suele considerar indicadores como cortesía, capacidad de habla-escucha y respuesta frente a conflictos, ya que permite mantener un control de los modelos de vínculos de existentes dentro del personal de trabajo de una organización, al reconocer el grado de integración e interdependencia del equipo de trabajo en miras de un objetivo en común (Karimi et al., 2018). Las relaciones interpersonales son vitales para los

procesos de confianza y la facilidad comunicacional dentro del ambiente de trabajo, para mantener la satisfacción a nivel laboral. El Uso del Key Performance Indicator (KPI) para el análisis de actividades y costos asociados, permite analizar la orientación de resultados dentro de una actividad (Kadoya, et al., 2020).

La dimensión de calidad involucra la formación dentro del ambiente de trabajo para aumentar la productividad al considerar factores como motivación y la mejora tanto de un producto a realizar o de un servicio que se pretenda ofrecer; indicadores como costos de operación, autonomía y capacidad de respuesta al asociar aquellos aspectos que pueden ser directamente vinculantes a la calidad o estado de un servicio o producto ofrecido de forma medibles a través de aquellas acciones del personal que tengan acción directa en la productividad del mismo, manteniendo un flujo constante de información estado de la misma (Ferro, 2019). La calidad involucra un enfoque competitivo que abarque todas las áreas y procesos dentro de una organización para obtener las habilidades que posee el recurso humano de una organización (Guartan, Torres y Ollague, 2019).

La dimensión de iniciativa involucra la capacidad de emprendimiento y de enfoque precursor dentro del área de trabajo. La intervención cognitivo emocional en los ambientes de trabajo, pueden permitir manejar los riesgos emocionales con origen laboral; potenciando el rendimiento y satisfacción laboral del personal, al considerar indicadores como la innovación, adaptabilidad y resolución de problemas de un equipo de trabajo, ya que permite una medición de las facultades autónomas del personal de una organización, al considerar criterios personales y actitudes proactivas frente a la toma de decisiones y resolución de problemas (Plascencia et al., 2019).

La dimensión de trabajo en equipo involucra la cooperación para el alcance de un objetivo en común de forma compartida y organizada; el análisis de elementos indicadores como la sincronización, interacción y participación, permite mantener un control sobre este elemento, al reconocer aquellas actividades de ámbito complementario que permiten reforzar el rendimiento productividad en cada uno de los elementos una organización fomentando las



habilidades sociales y de resolución de tipo colectivo (Organización Mundial de Salud, 2016). El trabajo en equipo es vital para una organización, ya que involucra tanto una comunicación y relación positiva entre los elementos del recurso humano para alcanzar un alto nivel de efectividad en los productos o servicios de una organización; mediante un control a través de indicadores como capacitaciones, participación, rapidez y desarrollo de competencias (Orelly y Duque, 2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

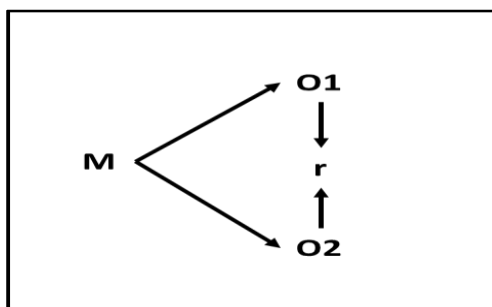
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se efectuó bajo un enfoque cuantitativo, para el análisis de los resultados y conocer la correlación de las hipótesis planteadas.

La investigación cuantitativa según Iñiguez, et al., (2016) Involucra procedimientos de medición a través de indicadores procesos estructuras y elementos de integrados para la observación y percepción de fenómenos. La investigación fue de carácter básico ya que se trabajo sobre una teoría previamente analizada, con la búsqueda de su validación empírica para una consolidación del conocimiento teórico. Investigación básica es aquella que se caracteriza por en marcarse en fundamentos teóricos sin considerar los fines prácticos, para formular nuevos conocimientos o profundizar en conceptos preexistentes (Escudero y Cortez, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de eje transversal descriptivo correlacional; Según la investigación de Huairé.I, (2019), el estudio es de carácter transversal ya que busca la recolección de datos en un tiempo único, buscando analizar la correlación entre las variables a estudiar dentro del estudio y de carácter descriptivo ya que indaga la incidencia de las variables sobre la población objeto de estudio.



*Ilustración 1 Esquema del tipo de investigación*

- M: muestra del personal de salud del Hospital Guayaquil, 2022.
- O1: Observación de la variable Estado emocional del personal de salud del Hospital Guayaquil, 2022.
- O2: Observación del Rendimiento laboral del personal de salud del Hospital Guayaquil, 2022.
- R: relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variables**

Variable 1: Estado emocional

##### **Definición conceptual**

El estado emocional involucra el control cognitivo de las emociones, sin ser producto del acontecimiento o la situación misma sino el significado que el individuo otorga a aquel evento (Gomez y Calleja, 2016).

##### **Definición operacional**

La variable estado emocional se evaluará a través del uso de la escala de burnout dirigida al personal de salud del Hospital de Guayaquil, que participaran en la investigación, la cual posee 3 dimensiones: agotamiento emocional, realización emocional y despersonalización.

##### **Dimensiones:**

Agotamiento emocional: Agotamiento, fatiga, sensación de desgaste y sobreesfuerzo físico (MINTRABAJO, 2015).

Despersonalización: Actitudes negativas, ironía, irritabilidad, distanciamiento, hostilidad y cinismo (MINTRABAJO, 2015).

Realización Personal: Baja autoestima, afectación de las relaciones interpersonales del ambiente de trabajo, bajo rendimiento laboral, e incapacidad frente a la presión de trabajo (MINTRABAJO, 2015).

**Escala:** Ordinal

**Variable 2:** Rendimiento laboral

### **Definición conceptual**

Según Gabini (2015) El rendimiento laboral involucra todas las actividades que efectúa los elementos de una organización para poder alcanzar las metas que persigue la misma.

### **Definición operacional**

La Variable de rendimiento laboral se analizara, a través del uso del test de evaluación de rendimiento laboral, mediante cuestionario dirigido a los profesionales de salud del hospital de Guayaquil que participen en la investigación, la cual posee 5 dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo.

### **Dimensiones:**

Orientación de resultados: Habilidades del personal, calidad del servicio ofrecido y tiempos de trabajo Montañes (2019)

Relaciones interpersonales: Intimidad, capacidad de habla-escucha y confianza (Karimi et al., 2018).

Calidad: Costos de operación, programas de formación y porcentaje de cobertura, mantienen un flujo constante del estado de la misma (Ferro, 2019)

Iniciativa: Niveles de motivación y resolución de problemas de un equipo de trabajo (Plascencia et al., 2019).

Trabajo en equipo: Sincronización, interacción y trabajo del personal (Organización Mundial de Salud, 2016).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población es el conjunto de individuos elementos o unidades con características susceptibles de ser estudiadas (Flores, 2015). La investigación se realizó en el hospital de Guayaquil dentro de área de urgencias, al considerar el personal asistencial perteneciente área de urgencias del mismo, activos durante el periodo 2021-2022. La población total del estudio fueron 296 elementos del personal de salud.

**Tabla 1**

*Personal de Hospital de Guayaquil 2021*

	Denominación Del puesto	Cantidad del personal
ASISTENCIAL	Enfermero	67
	Auxiliar de enfermería	47
	Médicos generales	40
	Licenciado en terapia respiratoria	23
	Auxiliar de farmacia	14
	Laboratorista	10
	Licenciado de imágenes	9
	Químico bioquímico farmacéutico	8
	Médicos especialistas	28
	Asistentes administrativos	18
ADMINISTRATIV O	Asistente de atención al usuario	12
	Asistente de atención al usuario	9
	Analistas administrativos	7
	Asistente de admisiones	4
	<b>Total Personal</b>	<b>296</b>

*Nota: Datos tomados del área de emergencias del Hospital de Guayaquil.*

### **Criterios de selección**

Se consideró los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterio de inclusión**

- Personal asistencial con un tiempo de trabajo activo mayor a un año dentro del área de urgencia del hospital de Guayaquil
- Personal asistencial masculino y femenino del área de urgencias del hospital de Guayaquil
- Personal con un contrato fijo dentro del área de urgencia del Hospital de Guayaquil.

#### **Criterio de exclusión**

- Personal asistencial con un tiempo de trabajo activo menor a un año dentro del hospital de Guayaquil.
- Personal sin un contrato fijo dentro del área de urgencia del Hospital de Guayaquil.
- Personal que se encuentre en el área de urgencia y que hace labor de imágenes.
- Personal administrativo e internos del área de urgencia del hospital de Guayaquil.
- Personal que trabaje dentro del área de emergencias.

### **Muestra**

Elementos o subconjunto de la población, extraídos para conformar la muestra, seleccionada para el estudio. (Flores, 2015). Debido a las circunstancias de la investigación se emplearon 120 sujetos de estudio del total del personal de salud del Hospital de Guayaquil.

**Tabla 2**

*Muestra Seleccionada para el estudio*

	Denominación Del puesto	Cantidad del personal
ASISTENCIAL	Enfermero	36
	Auxiliar de enfermería	21
	Médicos generales	16
	Licenciado en terapia respiratoria	17
	Laboratorista	5
	Químico bioquímico farmacéutico	4
	Médicos Especialista	21
	Total Muestra	120

*Nota: Datos tomados del área de emergencias del Hospital de Guayaquil.*

### **Muestreo**

El muestreo permite analizar el comportamiento de la población a partir de un subconjunto de la misma, para obtener un mayor detalle y precisión de los resultados del mismo. El tipo de muestreo empleado fue el no probabilístico intencional, siendo este aquel en el cual los objetos de estudio pueden contarse más fácilmente al considerar unidades supuestamente típicas (Flores, 2015).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Las técnicas involucran todos aquellos procedimientos de uso tanto práctico como cognitivo a través de recursos bibliográficos disponibles en fuentes y bancos de información (M.S, 2015). Se empleo la técnica Psicodiagnóstico Maslach Burnout Inventory

#### **Instrumentos**

## **Maslach Burnout Inventory**

El test Maslach Burnout Inventory (MBI), tiene el propósito de medir el desgaste profesional asociado al entorno laboral y se encuentra formado por 22 preguntas en carácter de afirmaciones vinculadas tanto a los sentimientos y trabajo del personal. Este cuestionario se diseñó en el año 1981 para analizar el agotamiento laboral dentro de un grupo de trabajo a cargo de Susan Jackson y Cristina Maslach (Miravalles, 2016).

El inventario posee tres subescalas, para la medición de lo que configura constructo burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), teniendo través de escalas una puntuación baja media y alta para cada una de las dimensiones. Existiendo múltiples preguntas y puntuaciones acorde al grupo de estudio: médicos profesionales de Salud mental, profesores, asistentes, sociales entre otros. (SF, CUESTIONARIO - BURNOUT, 2017)

**Rendimiento laboral:** el test de Evaluación de Rendimiento laboral ha sido internacionalmente validado, a través de la resolución ministerial N 626-2008/MINSA51; siendo empleado para evaluar desempeño y rendimiento, dentro de grupos de trabajo como los profesionales de salud (Castro, 2019).

## **VALIDEZ**

Estudios efectuados por Anico y Gil Monte, asocian una validez concurrente para el uso de esta escala. Este instrumento posee una validez transcultural permitiendo superar fallas a través de las adaptaciones del mismo a nuevas lenguas. (Olivares, Mena, Jelvez, & Macias, 2013)

Según Ochoa, sus análisis arrojaron una fiabilidad para el uso del cuestionario de Maslach Burnout Inventory, al obtener un alfa de cronbach de 0.77 a través del uso de rotación varimax (Ochoa & Pacheco, 2019).

## **Tabla 3.**



**Evaluación de la validez de instrumentos de identificación  
Estado emocional y Rendimiento Laboral.**

**Cuestionario adaptado Maslach Burnout Inventory**

**Tabla 3**

*Matriz de Evaluación de Juicios de Expertos*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Grado</b>	<b>Evaluación</b>
Roberto Carlos Armijos Espinoza	Terapista Respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel
Jean Carlos Acosta flores	Terapista Respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel
Jessica Italia Chávez Rodríguez	Terapista respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel
Yedarly Adriana Loor Chichande	Terapista respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel
Paul Lorenzo Peña Asanza	Terapista respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel

**Test de Evaluación de Rendimiento Laboral**

**Tabla 4**

*Matriz de Evaluación de Juicios de Expertos*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Grado</b>	<b>Evaluación</b>
Roberto Carlos Armijos Espinoza	Terapista Respiratorio	Aprobado con valoración de buen nivel

Jean Carlos Acosta flores	Terapeuta Respiratorio	Aprobado con valoración de alto nivel
Jessica Italia Chávez Rodríguez	Terapeuta respiratorio	Aprobado con valoración de alto nivel
Yedarly Adriana Loor Chichande	Terapeuta respiratorio	Aprobado con valoración de alto nivel
Paul Lorenzo Peña Asanza	Terapeuta respiratorio	Aprobado con valoración de alto nivel

### CONFIABILIDAD

Los valores de confiabilidad para las tres subescalas que constituyen el test de MBI, dieron un valor de 0,85 para la realización personal, 0.80 para la despersonalización y 0.82 para el aspecto de agotamiento emocional, manteniendo valores mayores para las dos primeras categorías que aquellas obtenidas por otros trabajos. (Pinto, 2016)

Según los análisis efectuados de Maslach y Jackson, estos arrojaron un índice de confianza de 0.90 para el aspecto agotamiento emocional, 0.71 para realización personal y de 0.79 para despersonalización; manteniendo un valor promedio de 0,80 para los 3 ítems (Castro, 2019).

#### Tabla 4.

#### Confiabilidad de los Instrumentos

Instrumento	Nº ítems	Resultados Alfa Cronbach
Cuestionario adaptado MBI-HSS	22	.725
Test de Evaluación de Rendimiento Laboral	31	.965

*Tabla 5 Prueba de Confiabilidad de los instrumentos*

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se efectuó en el hospital de Guayaquil, a través de una socialización con el personal de urgencias del hospital, empleando un día para la explicación de la misma, durante el turno vespertino 12:00 am a 5:00 pm del hospital; primero se empleó una carta dirigida al jefe del establecimiento de salud para obtener el permiso para el desarrollo del proceso de encuestamiento y levantamiento de información sobre el personal de salud del área de emergencias del hospital; segundo se aplicó un cuestionario sobre la variable estado emocional y un test para la variable rendimiento laboral sobre la muestra seleccionada del personal, a través de una serie de preguntas que se proporcionaran al personal para que estos puedan responder, al considerar las características de la población, el lenguaje a emplear y los formatos de respuesta de la misma, durante un tiempo no mayor a 40 minutos; tercero se solicitó el apoyo de algún experto para mantener la fiabilidad de los instrumentos a emplear. Finalmente se tabulo la información a través de la plataforma Microsoft, para la generación de los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó el programa estadístico SPSS v21.0 para poder efectuar el análisis de los datos la revisión y procesamiento de los mismos a través de la observación de los datos registrados. La información de carácter descriptivo se tabulo empleando tablas y gráficas para su socialización.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para toda investigación efectuada en seres humanos, está se deberá considerar 3 principios éticos básicos;

Respeto a las personas: considerando la capacidad individual de toma de decisiones; así como la protección de personas con autonomía disminuida, ya sea está por dependencia o vulnerabilidad. (Cofre, 2018)

Búsqueda del bien: este principio busca maximizar los beneficios y reducir los daños y equivocación de forma deliberada o no intencional; al apearse a procesos de investigación acertados y competentes (Cofre, 2018).

Justicia: este principio involucra el actuar moral apropiado, sobre los actores involucrados dentro de la investigación; así como una distribución de costos y beneficios resultantes del proceso de investigación (Cofre, 2018)

#### IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad de los datos

**Tabla 6**

*Coeficiente Kolmogorov Smirnov de los valores del estado emocional y el rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
<b>Estado emocional</b>	,080	120	,059	<b>Normal</b>
Agotamiento Emocional	,131	120	<,001	No Normal
Despersonalización	,174	120	<,001	No Normal
Realización Personal	,208	120	<,001	No Normal
<b>Rendimiento laboral</b>	,107	120	,002	<b>No Normal</b>
Orientación de Resultados	,215	120	<,001	No Normal
Calidad	,158	120	<,001	No Normal
Relaciones interpersonales	,204	120	<,001	No Normal
Iniciativa	,228	120	<,001	No Normal
Trabajo en equipo	,195	120	<,001	No Normal

Ho: Las puntuaciones de estado emocional presentan una distribución normal y el rendimiento laboral una distribución no normal.

#### **Criterios de decisión estadística**

Si  $p < .05$ : Se rechaza la Ho.

Si  $p > .05$ : Se acepta la  $H_0$ .

**Decisión estadística:**

Se acepta la  $H_0$  en la variable estado emocional y se rechaza la  $H_0$  en la variable rendimiento laboral, al igual que las dimensiones de ambas variables.

**Interpretación:**

El análisis inferencial del Coeficiente Kolgomorov Smirnov de las puntuaciones de estado emocional en el personal del área de emergencias del Hospital de Guayaquil, se obtuvo un p-valor  $p > .05$ ; por lo que se acepta la  $H_0$  que plantea que los datos siguen una distribución normal. Las puntuaciones de rendimiento laboral en el personal del área de emergencias del Hospital de Guayaquil, mantuvo un p-valor  $p < .05$ ; lo que significa que se rechaza la  $H_0$  que plantea que los datos siguen una distribución no normal. Por tanto, para el análisis correlacional entre estado emocional y rendimiento laboral se aplicara el estadígrafo paramétrico de correlación Pearson. El análisis inferencial del Coeficiente Kolgomorov Smirnov para las puntuaciones de las dimensiones de estado emocional y rendimiento laboral mantuvieron un p-valor  $p < .05$  por lo cual se usara el estadígrafo paramétrico de Correlación de rangos ordenados de Spearman: rho respectivamente

**Objetivo general**

Determinar la relación entre el estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre estado emocional y el rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre estado emocional y rendimiento laboral en personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil

**Tabla 7**

*Coeficiente de Correlación de Pearson entre estado emocional y el rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Estado Emocional</b>	Correlación de Pearson	-0,21
	Sig.	,820
	D	Pequeño
	r <sup>2</sup>	.044
	N	120

*Nota:* d: Tamaño del efecto; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; N: Muestra

\*\* . La correlación no es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

**Criterio de decisión estadística:**

Si  $p < .01$ : Se rechaza la Ho.

Si  $p > .01$ : Se acepta la Ho.

**Decisión estadística:** Se acepta la Ho, por el nivel de significancia de .01.

**Interpretación:**

En la tabla 10, se observa que el análisis inferencial de la correlación entre estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud del hospital de Guayaquil, se obtuvo un  $p$ -valor  $< .05$ ; por lo tanto se acepta la Ho; lo cual demuestra que no existe una relación negativa estadísticamente directa con tamaño de efecto pequeño entre estado emocional y el rendimiento laboral ( $r = -.021$ ;  $p > .01$ ); y el 0,4% de la variabilidad de Rendimiento laboral se encuentra explicado por la Estado emocional ( $r^2 = .0441$ ). Por lo cual una mayor gestión emocional, no tendrá una influencia directa en el rendimiento laboral en el área de urgencias del Hospital.

### Objetivo específico 1

Identificar la relación entre el Agotamiento Emocional y el rendimiento laboral

#### Tabla 8

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Agotamiento emocional y rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil*

		Orientación de res.	Calidad	Relaciones Interp.	Iniciativa	Trabajo en equipo	Rendimiento Laboral
Agotamiento Emocional	Rho Spearman	,075	,059	,024	-,049	-,094	,029
	Sig. (bilateral)	,414	,524	,793	,594	,307	,751
	D	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña
	N	120	120	120	120	120	120

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

\*\* . La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Prueba de Hipótesis

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Agotamiento emocional y las dimensiones de rendimiento laboral en el personal de salud del del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Agotamiento emocional y las dimensiones de rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil.

**Interpretación:** La tabla 11, permite observar que el análisis inferencial de la correlación entre Agotamiento emocional y las dimensiones de rendimiento laboral del personal de salud del del área de emergencia en el hospital de Guayaquil, se mantuvieron en un p-valor  $>.01$ ; por lo tanto, se acepta la Ho; lo cual explica que no existe relación estadísticamente significativa directa con tamaño de efecto pequeño entre Agotamiento emocional con las dimensiones: Orientación de resultados (Rho=.075;  $p>.01$ ), Calidad (Rho=.059;  $p>.01$ ), Relaciones Interpersonales (Rho=.024;  $p>.01$ ), Iniciativa (Rho=-.049;  $p>.01$ ) y Trabajo en equipo (Rho=-.094;  $p>.01$ ) es decir que el agotamiento emocional, no tendrá una asociación significativa con el rendimiento laboral dentro del área de urgencias del Hospital.

## Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil

**Tabla 9**

*Coeficiente de correlación de Spearman entre despersonalización y rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil*

		Orientación de Resultados	Calidad	Relacion es Interp.	Iniciativa	Trabajo en equipo	Rendimient o Laboral
Desperso nalización	Rho Spearman	,126	-,012	-,028	,042	,018	,098
	Sig. (bilateral)	,169	,900	,762	,646	,848	,289



D	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña
N	120	120	120	120	120	120

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

\*\* . La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se demostró que el análisis inferencial de la correlación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil, se obtuvo un  $p$ -valor  $>.01$ ; por lo tanto, se acepta la  $H_0$ ; la cual explica que no existe una relación estadísticamente significativa directa con tamaño de efecto grande entre la despersonalización y las dimensiones: Orientación de resultados ( $Rho=.126$ ;  $p>.01$ ), Calidad ( $Rho=-.012$ ;  $p>.01$ ), Relaciones Interpersonales ( $Rho=-.028$ ;  $p>.01$ ), Iniciativa ( $Rho=.042$ ;  $p>.01$ ) y Trabajo en equipo ( $Rho=.018$ ;  $p>.01$ ) es decir que una actitud distante y apática, no tendrá una asociación significativa con el rendimiento laboral en el área de urgencias.

### Objetivo específico 3

Establecer la relación de la Realización Personal y el rendimiento laboral del personal de salud del hospital de Guayaquil.

#### Tabla 10

*Coefficiente de correlación de Spearman entre Realización Personal y el rendimiento laboral del personal de salud del hospital de Guayaquil*

		Orientación de Resultados	Calidad	Relaciones Interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Rendimiento Laboral
Realización Personal	Rho Spearman	,108	-,004	-,072	-,043	-,085	-,050
	Sig. (bilateral)	,242	,963	,437	,637	,353	,588
	D	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña	Pequeña
	N	120	120	120	120	120	120

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

\*\* . La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se puede observar que el análisis inferencial de la correlación entre Realización Personal y el rendimiento laboral del personal de salud del hospital de Guayaquil, se encontró un p-valor  $p > .01$ ; por lo que se acepta la  $H_0$ ; lo cual evidencia que no se mantiene una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto Mediano entre la Realización Personal con las dimensiones: Orientación de resultados ( $Rho = .108$ ;  $p > .01$ ), Relaciones Interpersonales ( $Rho = -.072$ ;  $p > .01$ ), Iniciativa ( $Rho = -.043$ ;  $p > .01$ ) y Trabajo en equipo ( $Rho = -.085$ ;  $p > .01$ ). Es decir que la satisfacción laboral, no tendrá una asociación significativa con el rendimiento laboral dentro del área de trabajo.

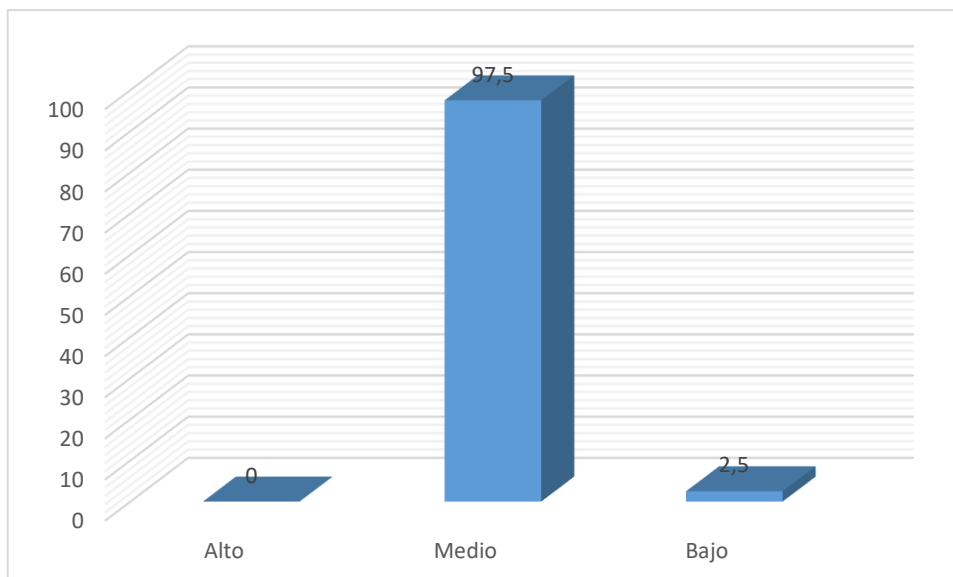
## Resultados descriptivos

**Tabla 11**

*Nivel de Estado Emocional del personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil*

Nivel	f	%
Alto	0	0%
Medio	117	97,5%
Bajo	3	2.5%

*Nota: Cuestionario de Estado emocional efectuado al personal de salud del área de emergencias del hospital*



*Ilustración 2: Nivel de Estado emocional*

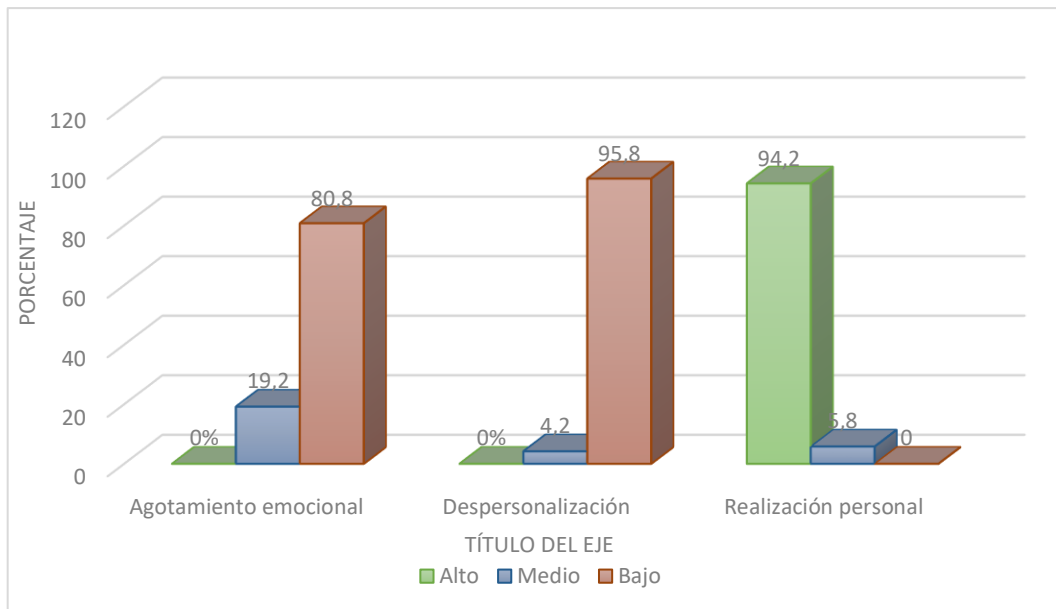
En la tabla 13, se observa que prevalece el nivel medio de Estado emocional (97,5%), sin embargo, existe un porcentaje pequeño del personal de salud que presenta niveles mínimos de estado emocional (2.5%) y ningún porcentaje mantiene niveles altos de Estado emocional. (0%).

**Tabla 12**

*Nivel de las dimensiones del Estado emocional del personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil*

DIMENSIONES	Niveles					
	Alta		Medio		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	0	0%	23	19.2%	97	80.8%
Despersonalización	0	0%	5	4.2%	115	95.8%
Realización personal	113	94.2%	7	5.8%	0	0%

*Nota: Cuestionario de inteligencia emocional efectuado al personal de salud del área de emergencias del hospital*



*Ilustración 3 Nivel de las dimensiones del Estado emocional*

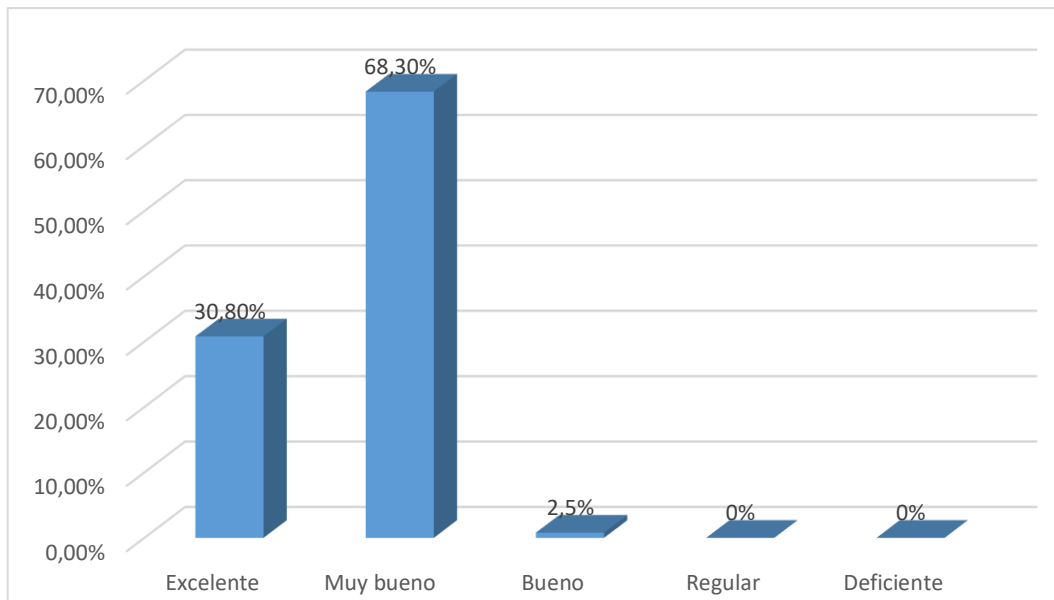
Los resultados de la tabla 14 referida a las dimensiones del Estado emocional, se pudo observar una predominancia del nivel bajo en las dimensiones Agotamiento emocional (80,8%) y Despersonalización (95,8%); por otro lado la Realización Personal fue evaluada como alta por el 94,2% de los profesionales evaluados.

**Tabla 13**

*Nivel de rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil*

Nivel	f	%
Excelente	37	30,8
Muy bueno	82	68,3
Bueno	1	0,8
Regular	0	0
Deficiente	0	0

Nota: Test de rendimiento laboral aplicado al personal de enfermería



*Ilustración 4 Nivel de Rendimiento Laboral*

En la tabla 15, se observa que prevalece un nivel muy bueno de rendimiento laboral (68,3%), sin embargo, alrededor de un porcentaje (30,8%) del personal de salud considera excelente su rendimiento laboral, además, un mínimo porcentaje (0,8%) califica como bueno la variable.

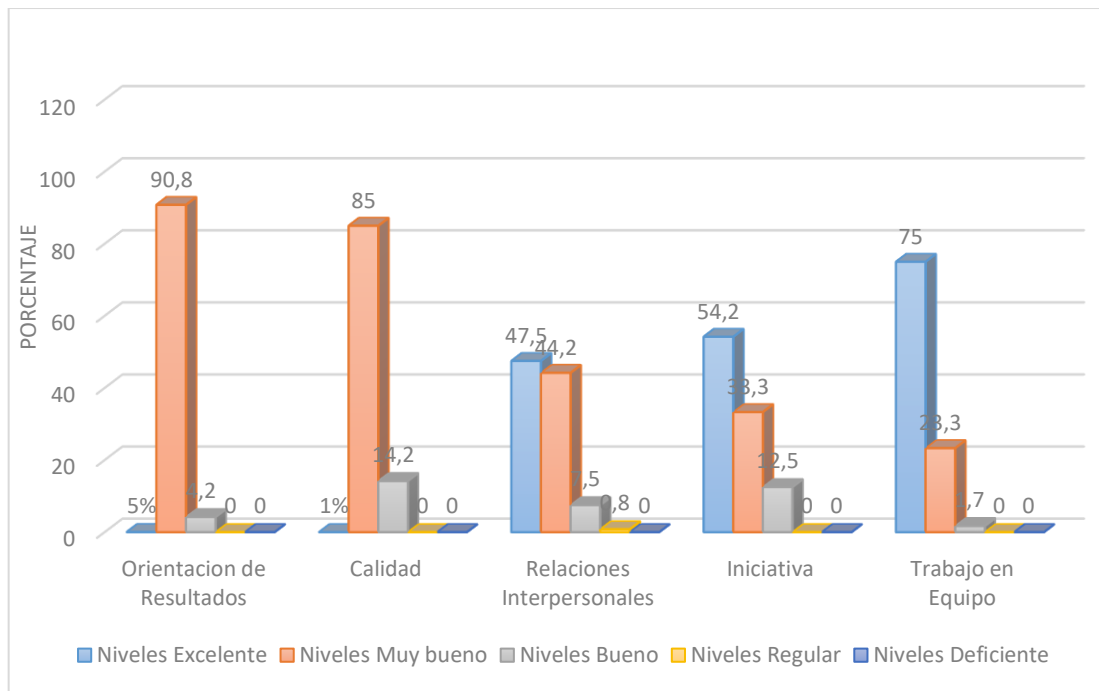
**Tabla 14**

*Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral en el personal de salud de salud del área de emergencias del hospital de Guayaquil*

DIMENSIONES	Niveles									
	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Orientación de Resultados	6	5.0%	109	90,8%	5	4.2%	0	0%	0	0%
Calidad	1	0.8%	102	85,0%	17	14,2%	0	0%	0	0%
Relaciones Interpersonales	57	47.5%	53	44.2%	9	7.5%	1	0.8%	0	0%

Iniciativa	65	54.2%	40	33.3%	15	12.5%	0	0%	0	0%
Trabajo en equipo	90	75.0%	28	23,3%	2	1,7%	0	0%	0	0%

Nota: Cuestionario de inteligencia emocional efectuado al personal de salud del área de emergencias.



*Ilustración 5 Nivel de las dimensiones del rendimiento laboral*

En la tabla 16, se puede observar que se mantiene una predominancia del nivel muy bueno para las dimensiones Orientación de Resultados (90.8%) y Calidad (85%) y a diferencia de la dimensión Relaciones Interpersonales (57%), Iniciativa (65%) y Trabajo en equipo (75%) donde la evaluación fue Excelente (46%).

## **V. DISCUSION**

El estado emocional se encuentra ligado al rendimiento laboral lo cual lo posiciona como un elemento imprescindible para el desarrollo profesional y un elemento de interacción dentro del ambiente de trabajo; por otro lado cuando se habla de estado emocional dentro del personal de salud, se puede reconocer que este grupo se encuentra expuesto a situaciones de alta carga de estrés, ya que al formar parte de un servicio de carácter público y de atención al usuario, mientras que a su vez se cubre un grupo de actividades a efectuar para mantener el rendimiento laboral dentro del área de trabajo. Este estudio planteó como objetivo general determinar la relación entre el estado emocional y el rendimiento laboral en el personal de salud del área de emergencia en el hospital de Guayaquil

Observamos en lo que respecta al objetivo general, no existe correlación entre el estado emocional y el rendimiento laboral; siendo baja, inversa, negativa y pequeña significativamente, aspecto que no permitió comprobar la hipótesis de la investigación, esto permite decir entonces que en la medida que el personal de salud presente un mejor nivel de estado emocional al no manifestar agotamiento emocional, despersonalización y percibir realización personal en su trabajo; no habrá cambios en aspectos del rendimiento como la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo; lo cual no comprometerá el nivel de rendimiento laboral final mantenido por el personal de salud del hospital; es también importante señalar que el nivel alcanzado de rendimiento laboral en el área es alto, esto es explicado debido a que existen otros elementos de correlación con el rendimiento como el ingreso estable de pacientes, suficiente personal de salud y condiciones sanitarias adecuadas para la atención médica.

Estos resultados coinciden con los de Chávez (2021), quien evaluó a servidores públicos del área de salud y concluyó que los elementos asociados al estado emocional no influyeron en el desempeño laboral final, ya que los trabajadores enfrentaron problemas laborales y cumplieron sus funciones en el área de trabajo. Otro estudio que coincidió con los resultados fue la investigación efectuada por Calvanapón et al. (2020) el cual fue realizado a 98 colaboradores del área de salud de Trujillo, hallando que la relación entre elementos de afinidad al estado emocional como el estrés y el desempeño laboral tuvieron una correlación negativa y moderada con el desempeño laboral.

En relación a los resultados Najera, (2019) señala que el rendimiento laboral involucra aquellas competencias alcanzadas de conocimientos, experiencias, actitudes valores y sentimientos para alcanzar las metas y exigencias de la empresa. Algunos autores como Onofre (2021) pudieron asociar aspectos como la productividad con el estado emocional y cuán contentos están los trabajadores; dando lugar a una relación de causa - efecto entre ambos, qué puede potenciar o ralentizar las habilidades y capacidades de un trabajador



dentro de un ambiente de trabajo. Si bien es cierto no siempre se puede garantizar la asociación efectiva entre el estado emocional y rendimiento laboral. Los estados emocionales se caracterizan por presentar reacciones de placer como ganancia o de displacer como el rencor que puede redirigir la conducta y forma de actuar de un individuo, posicionando los daños en las capacidades cognitivas y cerebrales en los trabajadores e individuos, relegando a otros elementos a considerar cómo el rendimiento laboral o la calidad del servicio proporcionado en una actividad (Fernández-abascal et al., 2014).

En nuestro primer objetivo específico respecto a determinar el agotamiento emocional con las dimensiones del rendimiento laboral, en el personal de salud del área de emergencias, se determinó que a pesar de existe un nivel bajo de agotamiento emocional caracterizado por sensaciones de fatiga, desgaste y sobreesfuerzo físico, adecuado a los labores ejecutados por el personal de salud para que estos conserven o pierdan sus recursos emocionales y de energía en el trabajo no tendrá una influencia directa en aspectos como la calidad del trabajo, orientación de resultados, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y la iniciativa para sus labores durante la atención de salud del servicio.

Los resultados hallados tienen relación con los efectuados por Onofre y Olano (2021) a un grupo de 40 trabajadores del Hospital de fuerzas armadas en la cual se evidenció que a menor estrés existió un desempeño laboral categorizado como bueno, manteniendo una relación no directa entre elementos del estrés como agotamiento emocional y desempeño laboral. A su vez los resultados tienen afinidad con los efectuados por Chávez (2021) al analizar 62 servidores del hospital del IESS, sobre niveles de Burnout encontrando que la relación entre agotamiento emocional y desempeño laboral es mínima, por lo cual se desestimó.

Se fundamenta que el agotamiento emocional involucra la pérdida de recursos emocionales y capacidad de energía dentro del área de trabajo lo que compromete la capacidad de respuesta frente a demandas y cargas laborales requeridas (Jacome, 2017). Aunque es necesario mantener niveles bajos de

agotamiento emocional para el cumplimiento de las metas y actividades de trabajo, la correlación directa con el desempeño laboral no es clara. El agotamiento emocional a pesar de generar estrés y crisis emocionales, puede incrementar las habilidades de empoderamiento y acoplamiento organizacional al trabajar en áreas y situaciones de emergencias; lo cual puede a su vez mejorar el grado de cohesión y trabajo interinstitucional de un equipo (Bruria et al., 2022).

En cuanto al segundo objetivo respecto a determinar la despersonalización con las dimensiones del rendimiento laboral, en el personal de salud del área de emergencias, se determinó que no existe correlación, caracterizado por mantener actitudes poco empáticas y de insensibilidad al brindar al servicio, estas no mantendrán una influencia directa en la calidad del trabajo, orientación de resultados, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y la iniciativa para los labores efectuados por el personal, durante la atención de salud del servicio y su productividad laboral final.

Los resultados hallados mantienen afinidad con el estudio efectuado por Dueñas (2020) al analizar el estrés laboral en desempeño laboral en 76 colaboradores de una Institución, encontrando una correlación entre la sobrecarga de trabajo y la productividad, sin embargo, elementos como la irritabilidad y actitudes distantes no mantenían una correlación significativa con la productividad dentro del área de trabajo. La investigación efectuada por Lauracio & Lauracio, (2020) al personal de salud del centro de salud vallecito concluyó que no existió una inclinación de la despersonalización con el grado de atención y rendimiento laboral final, pudiendo asociarlo al carácter privado de la entidad.

La despersonalización involucra actividades negativas como cinismo y hostilidad por parte del recurso humano lo que podría comprometer la efectividad interpersonal del personal al brindar el servicio; sin embargo la surgencia de estas actitudes pueden comprometer la calidad del servicio prestado, sin mermar la productividad necesaria para el logro de los objetivos requeridos para el trabajador (Chuan, et al., 2020). La despersonalización puede conducir a los

individuos a ser groseros y poco amables en trato, lo que afecta considerablemente la calidad del servicio proporcionado a los usuarios; factores como el rendimiento laboral no mantienen un grado de correlación evidente, por lo cual no se suele direccionar acciones sobre este factor (Manochehri & Malekmohammadi, 2015).

En cuanto al tercer objetivo respecto a determinar la Realización personal con las dimensiones del rendimiento laboral, en el personal de salud del área de emergencias, se determinó que no existe correlación; dicho rasgo está caracterizado por un sentimiento de logro y competencia laboral dentro del área de trabajo; este rasgo no mantendrá una relación directa con aspectos como la calidad del trabajo, orientación de resultados, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y la iniciativa mientras se brinda el servicio médico por el personal de salud del área de urgencias.

Los resultados encontrados guardan relación con los hallados por Calvanapón et al. (2020), estudio efectuado a 98 colaboradores del sector de Trujillo, encontrando que a pesar de existir bajos niveles de realización personal el desempeño laboral se encontraba categorizado como regular, por lo cual esta dimensión no mantuvo una correlación directa en el desempeño laboral final del personal. A su vez los resultados son afines a la investigación efectuada por (Abdullah & Yuen, 2011) en las enfermeras del hospital de Perak, para analizar la correlación entre rendimiento laboral y burnout, estableciendo que no hubo una correlación entre la disminución de la realización personal y el rendimiento laboral final.

La realización personal puede colar e influir en la iniciativa y compromiso del recurso humano en el área de trabajo por la sensación de desgaste y poco desarrollo profesional (Iversen et. al., 2016); sin embargo esta aflicción de visión personal, no mantiene una acción directa en la capacidad de alcance de metas laborales dentro del área de urgencias del Hospital. El impacto de aspectos como la satisfacción laboral en la productividad es mínimo, ya que la estructura laboral existente de los empleados se focaliza más al desarrollo personal, permitiendo

ejercer un mejor control sobre la percepción individual de crecimiento laboral del personal de salud; por lo cual el impacto final en el ambiente de trabajo es insignificante (Lee et al., 2017).

Al reconocer el alcance del estudio efectuado, cabe reconocer que los resultados hallados pueden diferir de los encontrados al considerar un cambio dentro de una área distinta del Hospital, ya que los elementos, procesos y tiempos de acción dentro del área de urgencias del hospital son diferentes a otras áreas. Es conveniente mantener el apoyo de un elemento supervisor para el desarrollo de fases dentro de la investigación, como el llenado del test de rendimiento laboral con el propósito de reducir los errores que se pueden obtener por la percepción personal de rendimiento dentro del área de trabajo, permitiendo que ésta sea más objetiva y no caiga en sesgos de autopercepción del recurso humano.

El presente estudio presenta las limitaciones metodológicas en el sentido en el cual se trabajó con el personal de salud del área de urgencias del hospital de Guayaquil de primer nivel, sin considerar el resto de personal de salud de las otras áreas del centro de salud y las diferentes profesiones, lo que no permite conocer si existe una relación de estos grupos con las variables del estudio. Sin embargo, los resultados tienen implicancias prácticas dado que brinda una visión general para ambas variables, lo que permitirá a los dirigentes y directivos del área, identificar y mantener aquellos elementos que permiten mantener el bienestar emocional del personal de salud del hospital.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se pudo establecer que la variable estado emocional no presento una correlación significativa con la dimensión rendimiento laboral; sin embargo tampoco existió una correlación con las dimensiones orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa, calidad y trabajo en equipo, lo que permite reconocer que los elementos emocionales del personal de salud no mantienen un impacto en el rendimiento laboral del mismo.
2. Se concluyó que la dimensión agotamiento emocional no presentó una correlación con las dimensiones: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa calidad y trabajo en equipo de la variable rendimiento laboral; lo que permite dimensionar que los elementos y

carga emocional del personal de salud del área de emergencias no afectan el desempeño de los trabajadores del área de emergencias.

3. Se concluyó que la dimensión despersonalización no presentó correlación con las dimensiones: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa calidad y trabajo en equipo del variable rendimiento laboral; ya que los elementos y la carga emocional sobre el personal de salud del área de emergencias no generan cambios en el nivel de productividad existente.
4. Se concluyó que la dimensión realización personal no presentó una correlación positiva con las dimensiones: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa, calidad y trabajo en equipo de la variable rendimiento laboral; lo que explica la independencia de los elementos y recursos emocionales del personal de salud del área de emergencias y el nivel de rendimiento laboral del personal de salud.
5. El nivel de estado emocional en el personal de salud del área de urgencias del hospital a nivel general es medio, lo cual permite reconocer los recursos cognitivos y emocionales del personal para el desarrollo normal de las actividades dentro del área de trabajo.
6. El nivel de rendimiento laboral el personal de salud del área de urgencias a nivel general es muy bueno lo cual permite reconocer la competencia y habilidades existentes en el grupo analizado para el enfrentamiento de situaciones concernientes al trabajo.

## VII. RECOMENDACIONES

- El hospital de Guayaquil a través del apoyo de los responsables directivos de las áreas de urgencia y otras, debe promover la aplicación de herramientas de enfoque y supervisión del estado emocional del personal de salud, para monitorear las capacidades de respuesta y de carga emocional, emociones y actitudes; con el propósito de mantener un control de un posible incremento de cargas emocionales; ya que a pesar de mantenerse un buen desempeño de los trabajadores, este elemento puede estar asociado a elementos como calidad de servicio y deserción laboral.
- Se recomienda analizar a profundidad elementos multicausales asociados a la productividad dentro del área de emergencias, con el propósito de mantener o redireccionar acciones para el fortalecimiento del nivel de productividad existente en el área de emergencias del hospital.
- Se recomienda efectuar un estudio multisectorial, para comprender cómo las actividades y procesos en distintas áreas del hospital pueden reflejar o mantener patrones tendenciales sobre las variables de análisis del estudio.

## REFERENCIAS

- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I., Al-Faouri, I., & Codier, E. (2016). Correlating Emotional Intelligence and Job Performance Among Jordanian Hospitals'Registered Nurses. *Nursing Forum*, 9. doi:10.1111/nuf.12160
- Ávila, A. J., Suárez, A. K., Martínez, Z. K., Gonzaga, J. A., Calderón, J. E., & Suárez, C. E. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 119-122.
- Baklr, I. (2010). The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors. *African Journal of Business Management*, 21. doi:10.5897/AJBM.9000573
- Bautista, R., & Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. doi:10.17162/riva.v7i1.1417
- Beatriz , Q., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 12. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf
- Cantos, G. J. (Marzo de 2019). *Síndrome de fatiga crónica en el personal de salud en hospitales*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fscielo.senescyt.gob.ec%2Fpdf%2Frsan%2Fn33%2F2528-7907-rsan-33-00127.pdf&clen=557273&chunk=true
- Carrasco, F. J. (2016). *La incidencia del factor humano en el mantenimiento*. Universitat Politècnica de València, Departamento de Construcciones Arquitectónicas, Valencia.
- Castilla, D., Navarro, M., Ribera, C., Diaz, A., Zaragoza, I., & Garcia, A. (2022). Ecological momentary intervention to enhance emotion regulation in



healthcare workers via smartphone: a randomized controlled trial protocol. *BMC Psychiatry*. doi:<https://doi.org/10.1186/s12888-022-03800-x>

Castro, J. (2019). “*Síndrome de burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia Hospital Provincial dr. Verdi Cevallos del Portoviejo*”. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2F repositorio.unemi.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F5030%2F1%2FTESIS%2520JESSICA%2520CASTRO%2520TEJENA.pdf&clen=2439498>

Chavez, P. (Junio de 2021). Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. 14. doi:<https://orcid.org/0000-0001-8139-6120>

Chikobvu, P., & Harunavamwe, M. (2022). The role of emotional intelligence and work engagement on nurses’ resilience in public hospitals. *SA Journal of Human Resource Management/SA*. doi:<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.1690>

Chuan, J., Shi-Hua, S., Kuo-Shu, Y., Chou, W., & Wan, T. (17 de Diciembre de 2020). *Emotional Labor in Health Care: The Moderating Roles of Personality and the Mediating Role of Sleep on Job Performance and Satisfaction*. Obtenido de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.574898>

Cofre, C. (2018). *Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud: Nuevas Exigencias Para Proyectos Fondecyt*. Obtenido de [https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos\\_eticos\\_ccofre.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf)

Cuello, R., Fructus, R., & Elias, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion de Valor Agregado*, 13. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Dabestan, M., Kashfi , M., Jafarnezhad , A., Rakhshani , T., Gorgi , Z., & Dehghan , A. (2019). Emotional Intelligence and Its Relationship with Job Performance in Health Care Providers and Health Workers at Larestan University of

Medical Sciences in Southern Iran, 2018. *Journal of Fasa University of Medical Sciences*, pág. 10. Obtenido de <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/emotional-intelligence-and-its-relationship-with-job-performance-in-health-care-providers-and?query=level%20of%20emotional%20intelligence%20and%20its%20relationship%20with%20job%20performance%20&requestCount>

Diaz, B., & Gomez, I. (2016). la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *psicología desde el caribe*, 19. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

Dominguez, E. G. (2021). "ESTADO EMOCIONAL RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS INTERNOS ROTATIVOS HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL 2021". Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.utn.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F11305%2F2%2F06%2520ENF%25201183%2520TRABAJO%2520GRADO.pdf&clen=3868260

Dueñas, F. (2020). *ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NATALIA HUERTA DE NIEMES*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Espinoza, S. K., Calvanapon, F. A., & Cardenas, K. (18 de Noviembre de 2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Fernández, E., & Pilar, M. (2016). *PSICOLOGÍA DE LA EMOCIÓN*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-2986.pdf

Ferro, J. (2019). *TRABAJO EN EQUIPO PARA MEJORAR LA CALIDAD LABORAL*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf

FIABANE, E., DORDONI, P., SETTI, I., CACCIATORI, I., GROSSI, C., PISTARINI, C., & ARGENTERO, P. (2019). EMOTIONAL DISSONANCE AND EXHAUSTION AMONG HEALTHCARE PROFESSIONALS: THE ROLE OF THE PERCEIVED QUALITY OF CARE. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 11. doi:https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01388

Figueroa, A. E., & Bustamante, M. A. (2020). Apoyo directivo y consecuencia de carrera en la conciliación trabajo-familia, en el sector de ventas al por menor (retail) en Chile. *Revista Información tecnológica*, XXXI(2). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0718-07642020000200063&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Flores, A. (2015). *Poblacion y Muestra*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf

Fuentes Maria, Jurado , M., Martos, A., & Gasquez, J. (2020). Threat of COVID-19 and emotional state during quarantine: Positive and negative affect as mediators in a cross-sectional study of the Spanish population. (U. o. Jose M. Moran, Ed.) *PLOS ONE*, 11. doi:https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235305

Gabini, S. (2015). *Rendimiento Laboral*. Obtenido de https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/

- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf
- Gomez, O., & Calleja, N. (2016). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 22. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2016/mip161g.pdf
- Grijalva, M., Castro, J., & Guaman, M. (2019). DESEMPEÑO LABORAL COMO VECTOR OCUPACIONAL. *mktDescubre*, 9. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt\_n14\_03.pdf
- Guartan, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. doi://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139
- Guzma, R. O., & Blanco, F. M. (2020). *Conceptos básicos de la investigación*. Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Computación y Telecomunicaciones, Pando.
- Guzman, B. (2017). *DESEMPEÑO LABORAL Y DIMENSIONES DE PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, CHIMBOTE - 2017*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Halbesleben, J. (2017). Emotional Exhaustion and Job Performance: The Mediating Role of Motivation. *Journal of Applied Psychology*, 14. doi:10.1037/0021-9010.92.1.93
- Hernandez, F. (2018). *Tratado de Medicina del Trabajo*. Barcelona: Bigsa.

- Huarie, E. (2019). *Método de investigación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf
- Hwang, J., & Park, E. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Elsevier*, 9. doi:https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557
- Iñiguez, C., Rendon, M., Aguilar, A., & Salinas, J. (2016). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf
- Iversen, S., Kupferman, I., & Kandel, E. (2016). *Emotional States and Feelings*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://neuron.mefst.hr/docs/katedre/neuroznanost/katedra\_neuroznanost/neuroscience/Kandel\_seminar%2019.pdf
- Jacome, M. (2017). CLIMA LABORAL: EFECTO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL “BURNOUT” EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 8. Obtenido de file:///C:/Users/jeanp/Downloads/Dialnet-ClimaLaboral-6053445.pdf
- Jimena, S., Villaquiran, A., Garcia, C., & Duque, I. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*, 13. doi:http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.543
- Kadoya, Y., Rahim, M., Watanapongv, S., & Binnagan, P. (2020). Emotional Status and Productivity: Evidence from the Special Economic Zone in Laos. *sustainability*, 15. doi:10.3390/su12041544
- Kakunje, A., Mithur, R., & Kishor, M. (Junio de 2020). Bienestar emocional, concientización sobre salud mental y prevención del suicidio: pandemia de

- Covid-19 y psiquiatría digital. *Archivos de Medicina y Ciencias de la Salud*, 8. Obtenido de file:///C:/Users/jeanp/OneDrive/Documentos/Trabajos/7.pdf
- Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T., & Rada, J. (2018). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 11. doi:10.1097/HMR.0000000000000200
- Koinis, A., Giannou, V., Drantaki, V., Angelaina, S., Stratou, E., & Saridi, M. (1 de Diciembre de 2015). The impact of healthcare workers job environmental on their mental-emotional health. Coping strategies: the case of local general hospital. *Health Psychology Research*, 6. doi:10.4081/hpr.2015.1984
- LASALUD, O. M. (2016). *BIENESTAR LABORAL*. Obtenido de APORTACIONES DESDE LA PSICOLOGIA POSITIVA: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ffoiss.org%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2F7-PT-15Bienestar\_Laboralabril.docx\_3\_.pdf&clen=926000&chunk=true
- Lee, Y.-S., Yu, W.-M., Jang, H., Kim, S., Chung, S.-Y., & Chae, Y. (2017). The dynamic relationship between emotional and physical states: an observational study of personal health records. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 9. doi:https://doi.org/10.2147/NDT.S120995
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 11. doi:https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371
- M.S, J. (2015). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf
- Marengo, D., Cañate, K., Zabaleta, I., Marquez, B., & Viloría, J. (2021). Síndrome de Burnout Académico: Emoción Negativa Frente al Aprendizaje. *iMedPub Journals*, 2. doi:10.3823/1479
- Melamed, A. F. (2016). *LAS TEORÍAS DE LAS EMOCIONES Y SU RELACIÓN CON LA COGNICIÓN: UN ANÁLISIS DESDE LA FILOSOFÍA DE LA*

- MENTE*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/185/18551075001.pdf
- MINTRABAJO. (2015). *Síndrome de agotamiento Laboral Burnout*. Obtenido de Protocolo de prevención y actuación: <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- Miravalles, J. (2016). *Instrumentos de Medicion del Burnout*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Molina, M. E., & Villaviciencio, O. M. (Septiembre de 2012). *Estrategias de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora cazaban y su impacto en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>
- Muñoz, M. E., & Robles, R. E. (Septiembre de 2019). *Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos*. Obtenido de <file:///C:/Users/jeanp/Downloads/159-Texto%20del%20art%C3%ADculo-580-1-10-20190914.pdf>
- Najera, D. (2019). *“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN”*“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN”. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2768/1/76939.pdf
- Ochoa, A., & Pacheco, K. (2019). *SÍNDROME DE BURNOUT: VALIDEZ DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY EN UNA POBLACIÓN*. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/3031/1/OCHOA%20DE%20LA%20VERA%20Y%20PACHECO%20MONTECE.pdf>

- Olivares, V., Mena, L., Jelvez, C., & Macias, F. (2013). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 16. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb
- Onofre, L. M., & Olano, O. E. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educação*, 11(1), 75-93. doi:http://dx.doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93
- Orely, M., & Duque, E. (2015). Las agrupaciones corales como estrategia de formación de competencias para trabajo en equipo en las organizaciones: una perspectiva comparativa Choir groups as a team skills training strategy in organizations: a comparative perspective. *Elsevier*, 6. doi:https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.008
- Ortiz, H. (2015). *El síndrome de Burnout*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uv.mx/cendhiu/files/2015/12/EL-SINDROME-DE-BURNOUT-2015.pdf
- Padilla, H. (2017). *ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE MATERNIDAD Y CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL LATACUNGA*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6042/1/PIUAENF014-2017.pdf>
- Pinto, J. (2016). Confiabilidad y validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey en una muestra de asistentes sociales chilenos. *Psicología de la Salud*, 6.
- Plascencia, A., Pozo, B., Preciado, L., & Vasquez, J. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste



ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *SEAS Organo de expresion de la Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y Estres*, 7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>

Prado, U. (2020). *Guia Prevencion del Burnout*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>

Ramos, D. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DEL AGOTAMIENTO (BURNOUT) EN DOCENTES DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: MARZO 2019 – MARZO 2020. *Inv. Acad. Educación ISTCRE*, 13.

Rodriguez, F. (2016). El sujeto emocional. La función de las emociones en la vida humana. *Anuario Filosófico*, 5.

Rossetini, G., Conti, C., Suardelli, M., Geri, T., Palese, A., Turolla, A., . . . Dell'Isola, A. (9 de Junio de 2021). COVID-19 and Health Care Leaders: How Could Emotional Intelligence Be a Helpful Resource During a Pandemic? *PTJ: Physical Therapy & Rehabilitation Journal*, 5. doi:<https://doi.org/10.1093/ptj/pzab143>

Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). *Sindrome de Burnout*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

SALUD, O. P. (12 de Marzo de 2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=<https%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2020-03%2Fsmaps-coronavirus-es-final-17-mar-20.pdf&clen=200685&chunk=true>

Salud, O. P., & Salud, O. M. (2022). *The COVID-19 HEalth caRe wOrkErs Study (HEROES)* . Obtenido de INFORME REGIONAL DE LAS AMÉRICAS: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=<https%3A%2F%2Firis.paho.org%2Fbitstream%2Fhandle%2F10665.2%2F55563%2F>

OPSNMHMHCVID-

19220001\_spa.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=0

Sanchez, M., Sadovy, M., & Bresó, E. (17 de Agosto de 2021). *Health-Care Professionals Amid the COVID-19 Pandemic: How Emotional Intelligence May Enhance Work Performance Traversing the Mediating Role of Work Engagement*. doi: <https://doi.org/10.3390/jcm10184077>

Segovia, C. I. (2015). "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DEL CANTÓN AMBATO". Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uta.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F12808%2F1%2FFCHE-PSIP-112.pdf&clen=4311264

Serebrakian, A., Petrusa, E., Mckinley, S., Ortiz, R., Austen, W., & Phitayakorn, R. (2021). Evaluating and Comparing Emotional Intelligence and Improvement Mindset of Plastic Surgery Residents. *Elsevier*, 7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jss.2021.06.061>

Seul, Y. S., Jung, W. M., Jang, H., Kim, S., Chung, S., & Chae, Y. (2017). The dynamic relationship between emotional and physical states: an observational study of personal health records. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 9.

SF. (2017). *CUESTIONARIO - BURNOUT*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>

SF. (2022). *Cuestionario 2: MBI*. Obtenido de Elsevier: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://multimedia.elsevier.es/PublicationsMultimediaV1/item/multimedia/S1138359320300630:mmc1.pdf?idApp=UINPBA00004N>

- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramirez, I. (2021). Emotional intelligence and work performance of the health professionals of the hospital of Pucallpa. *Vive Revista de Salud*, 10. doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>.
- VELÁSQUEZ, F. D., & VILLAVICENCIO, D. A. (Octubre de 2016). "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA (CARCHI- TULCÁN) DURANTE EL PERIODO DE SEPTIEMBRE – OCTUBRE DEL 2016". Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F13896%2FTesis%2520Final%2520Final%25202.4.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cLen=1643730
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., & Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermeria Global*, 11. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Wang, H., Zhou, X., Jia, X., Song, C., Luo, X., Zhang, H., . . . Ye, J. (2021). Emotional exhaustion in front-line healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Wuhan, China: the effects of time pressure, social sharing and cognitive appraisal. *BMC Public Health*, 10. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10891-w>
- Yerkinbekova, M., Kasumova, R., & Fedorovich, O. (2014). A Study of Emotional States Students. *International Journal of Humanities Social Sciences and Education*, 7. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/<https://www.arcjournals.org/pdfs/ijhsse/v1-i2/4.pdf>

## ANEXOS

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
ESTADO EMOCIONAL	El estado emocional se puede considerar como una función de un estado de activación y cognición de activación en un individuo, asociado a factores como la situación externa conocimientos y conductas emocionales para la toma de decisiones. (Fernández & Pilar , 2016)	La variable estado emocional se evaluara a través del uso de la escala de burnout dirigida a los profesionales de salud del Hospital de Guayaquil, que participaran en la investigación, la cual posee 3 dimensiones: agotamiento emocional realización emocional despersonalización.	Agotamiento emocional	<p>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Cuándo terminó mi jornada de trabajo me siento vacío</p> <p>Cuando me levanto por la mañana y enfrentó otra jornada me siento fatigado</p> <p>Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa</p> <p>Siento que mi trabajo me está desgastando</p> <p>Me siento frustrado mi trabajo</p> <p>Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</p> <p>Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés</p> <p>Me siento como si estuviera al límite en mis posibilidades</p>	Ordinal
			Realización emocional	<p>Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender</p> <p>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes</p> <p>Siento que estoy incluyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>Me siento con mucha energía en mi trabajo</p> <p>Siento que puedo crear con fiabilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes</p> <p>Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo</p> <p>Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo</p> <p>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p>	
			Despersonalización.	<p>Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo</p>	

				<p>Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente</p> <p>Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros o clientes</p> <p>Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas</p>	
<p>RENDIMIENTO LABORAL</p>	<p>El rendimiento laboral es el conjunto de conductas de carácter relevante para el alcance de las metas y objetivos de una organización, así como para la unidad organizativa dentro de la cual se trabaja. (Gabini, Potenciales predictores del Rendimiento Laboral, 2018)</p>	<p>La Variable de rendimiento laboral se analizara, a través del uso de la escala de burnout mediante cuestionario dirigido a los profesionales de salud del hospital de Guayaquil que participen en la investigación, la cual posee 5 dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo</p>	<p>Orientación de resultados</p>	<p>Tengo la habilidad de entender las necesidades de los clientes</p> <p>Poseo el conocimiento y preparación adecuada para desempeñar mi puesto</p> <p>Delega tareas que le resultan complejas y repetitivas</p> <p>Se fija metas alcanzables para poder trabajar</p> <p>Resuelve con prontitud los problemas de los pacientes</p> <p>Revisa y actualiza con frecuencia los aparatos bajo su cargo</p> <p>Tengo la capacidad de realizar mis trabajo sin errores y en el tiempo requerido</p> <p>Considera que la carga laboral es superior a su capacidad</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Calidad</p>	<p>Considera las sugerencias y observaciones de los usuarios</p> <p>Emplea de forma efectiva la tecnología disponible</p> <p>Requiere dirección para la realización de sus actividades</p> <p>Al tomar decisiones me siento incapaz y necesito de la ayuda de otros</p> <p>Hace uso racional de los recursos</p> <p>Son mayores los aciertos que los errores en el trabajo que realiza</p>	
			<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.</p> <p>Se muestra respetuoso y amable en el trato</p> <p>Brinda una adecuada orientación a los clientes</p> <p>Posee facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo</p> <p>Procuro imponer mis decisiones y opiniones</p> <p>Mantiene la calma en situaciones de estrés y discordancia en el trabajo</p>	

			Iniciativa	<p>Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos existentes en el área</p> <p>Es consistente su compromiso con el cambio</p> <p>Se muestra asequible al cambio</p> <p>Se anticipa a las dificultades</p> <p>Tiene gran capacidad para resolver problemas</p> <p>Analiza posibles alternativas de solución frente a un problema</p>
			Trabajo en equipo	<p>Muestra actitud para integrarse trabajo</p> <p>Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo</p> <p>Es abierto a otras opiniones dentro de las actividades de trabajo</p> <p>Comparte conocimientos, experiencias y puntos de vista</p> <p>Le interesa resolver dificultades que atraviesen sus compañeros</p>

VARIABLE HENUNIMIENTULABUHAL																															
N	Orientacion de Resultados							Relaciones Interpersonales							Calidad						Iniciativa					Trabajo en equipo					Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	121
2	5	5	4	3	4	3	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	127
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	113
5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	122
6	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	2	1	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	133
7	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	1	1	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	127
8	4	3	3	5	4	5	4	1	4	5	5	3	2	3	5	4	3	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	114
9	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	137
10	5	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116
11	4	4	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	135
12	4	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	135
13	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	119
14	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	138
15	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137
16	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	137
17	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	126
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103
20	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
21	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	121
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	92
23	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	142
24	4	4	2	5	5	4	4	2	5	5	5	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	119
25	4	4	2	3	4	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	113
26	5	4	3	4	5	3	4	1	5	5	5	2	4	4	5	2	1	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	125
27	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	130
28	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	106
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62
30	5	4	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	123

Datos de alfa de Cronbach-1	
Numero Ítems	31
Sumatoria Varianzas	23
Varianza Total	284
Coeficiente alfa de Cronbach	0,95

N	VARIABLE ESTADO EMOCIONAL																					Suma	
	Agotamiento Emocional							Despersonalización							Realización Personal								
	1	2	3	6	8	13	14	16	#	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19		21
1	5	5	3	5	5	1	1	5	1	3	2	2	6	6	7	7	7	7	5	4	7	5	99
2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	7	6	5	7	6	6	2	59
3	3	2	2	4	2	2	5	1	2	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	84
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	3	7	1	2	6	7	4	2	7	5	7	2	88
5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	6	78	
6	5	1	4	2	3	2	2	3	2	1	4	5	5	2	7	7	7	3	5	6	7	2	85
7	2	1	2	1	1	1	1	2	1	7	2	1	2	1	1	4	7	2	3	7	2	52	
8	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	7	7	7	6	7	2	68	
9	6	1	6	1	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	7	7	7	7	7	7	2	84	
10	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	7	7	7	4	6	6	7	2	68
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	70
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	70
13	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	7	7	7	7	7	7	1	67	
14	3	2	5	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	7	7	7	7	7	7	2	77	
15	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	7	4	4	4	4	4	4	55
16	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	7	7	3	7	6	6	6	69
17	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	3	7	7	7	7	7	7	7	72
18	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	56	
19	4	6	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	90
20	5	4	6	5	3	4	2	2	1	4	2	3	1	6	5	7	4	3	7	4	2	1	81
21	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	7	7	7	5	4	7	4	68	
22	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	7	7	45	
23	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	72	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	70	
25	6	6	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	7	7	6	2	2	7	6	75
26	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	6	7	7	7	7	7	5	77	
27	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	6	6	6	6	5	6	6	65	
28	4	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	2	3	3	2	2	46	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
30	4	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	1	1	7	7	7	4	4	7	6	6	75

Datos de alfa de Cronbach-1	
Numero Ítems	22
Sumatoria Varianzas	54,5
Varianza Total	205
Coeficiente alfa de Cronbach	0,8

## FORMATO CÁLCULO DE PUNTUACIONES CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY.

### Preguntas a evaluar

### Indicios de Burnout

Aspecto Evaluado	Pregunta a Evaluar	Indicio Burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-5-7-12-13-15-19	Más de 26
Despersonalización	9-10-14-21	Más de 7
Realización personal	4-6-8-11-16-17-18-20	Menos de 34

### Valores referenciales

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
--	-------------	--------------	-------------

Agotamiento emocional	0-18	19 - 26	27- 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 – 56

## **FORMATO CÁLCULO DE PUNTUACIONES TEST DE VALORACIÓN PARA RENDIMIENTO LABORAL**

Las dimensiones del cuestionario presentan un ítem; sin embargo la dirección de planificación y colaboración posee 2 ítems.

Todas las dimensiones a analizar poseen 5 niveles, empleando la siguiente calificación para cada uno.

Nivel I = 5 puntos

Nivel II = 4 puntos

Nivel III = 3 puntos

Nivel IV = 2 puntos

Nivel V = 1 punto

Las preguntas 3, 13, 17,18 mantienen la misma forma de calificación; sin embargo esta es inversamente proporcional.

Nivel I = 1 puntos

Nivel II = 1 puntos

Nivel III = 3 puntos

Nivel IV = 4 puntos

Nivel V = 5 punto

La valoración final para analizar el rendimiento laboral.

De 32 a 40 puntos excelente desempeño laboral

De 24 31 puntos muy buen desempeño laboral

De 16 a 23 puntos buen desempeño profesional



De 8 a 15 puntos regular desempeño profesional

De 7 puntos deficiente desempeño profesional.

**4.4 FORMATO DE EVALUACIÓN, CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT  
INVENTORY DEL SINDROM BURNOUT DEL PERSONAL DE SALUD DEL  
HOSPITAL GUAYAQUIL**

**UNIDAD/DPTO.**-----

**ÁREA/SERV.** -----

**EVALUADO**-----

**PUESTO**-----

**FECHA DE INGRESO**-----

**EVALUADOR**-----

**FECHA DE LA EVALUACIÓN** -----

**GENERO** -----

**EDAD** -----

**ESTADO CIVIL** -----

**RELACION LABORAL**-----

**ANTIGÜEDAD**-----

	Nunca (0)	Pocas Veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1._ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							

2._ Cuándo terminó mi jornada de trabajo me siento vacío							
3._ Cuando me levanto por la mañana y enfrentó otra jornada me siento fatigado							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
6. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes							
7. Siento que mi trabajo me está desgastando							
8. Siento que estoy incluyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
9. Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
10. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
11. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
12. Me siento frustrado mi trabajo							
13. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							

14. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros o clientes							
15. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés							
16. Siento que puedo crear con fiabilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes							
17. Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo							
18. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
19. Me siento como si estuviera el límite de mis posibilidades							
20. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
21. Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas							

**FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
DEL AREA DE SALUD DEL HOSPITAL GUAYAQUIL.-----**

-----

**ÁREA/SERV. -----**

**EVALUADO-----**

**PUESTO-----**

**EVALUADOR-----**

**FECHA DE LA EVALUACIÓN -----**

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.

- Marque con una X el número que refleja su opinión

**INSTRUCCIONES**

Antes de iniciar la evaluación, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad.

- 1. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
- 2. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
- 3. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo: 1 ----- Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.

Bajo: 2 ----- Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.

Moderado: 3 ----- Promedio. - Rendimiento laboral bueno.

Alto 4-----Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.

Muy Alto: 5----- Superior. - Rendimiento laboral excelente.

4. En el espacio relacionado a comentarios, anote lo adicional que se quiera remarcar.

5. Los formatos deben estar firmadas por el evaluador y firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador

6. La entrega de los formatos de evaluación

<b>ÁREA DEL DESEMPEÑO</b>	<b>Muy bajo (1)</b>	<b>Bajo (2)</b>	<b>Moderado (3)</b>	<b>Alto (4)</b>	<b>Muy Alto (5)</b>	<b>Puntaje</b>

<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
1. Tengo la habilidad de entender las necesidades de los clientes						
2. Poseo el conocimiento y preparación adecuada para desempeñar mi puesto						
3. Delega tareas que le resultan complejas y repetitivas						
4. Se fija metas alcanzables para poder trabajar						
5. Resuelve con prontitud los problemas de los pacientes						
6. Revisa y actualiza con frecuencia los aparatos bajo su cargo						
7. Tengo la capacidad de realizar mis trabajo sin errores y en el tiempo requerido						
8. Considera que la carga laboral es superior a su capacidad						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
10. Se muestra respetuoso y amable en el trato						

11. Brinda una adecuada orientación a los clientes						
12. Posee facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo						
13. Procuro imponer mis decisiones y opiniones						
14. Mantiene la calma en situaciones de estrés y discordancia en el trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
15. Considera las sugerencias y observaciones de los usuarios						
16. Emplea de forma efectiva la tecnología disponible						
17. Requiere dirección para la realización de sus actividades						
18. Al tomar decisiones me siento incapaz y necesito de la ayuda de otros						
19. Hace uso racional de los recursos						
20. Son mayores los aciertos que los errores en el trabajo que realiza						
<b>INICIATIVA</b>						

21. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos existentes en el área						
22. Es consistente su compromiso con el cambio						
23. Se muestra asequible al cambio						
24. Se anticipa a las dificultades						
25. Tiene gran capacidad para resolver problemas						
26. Analiza posibles alternativas de solución frente a un problema						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
27. Muestra actitud para integrarse al trabajo						
28. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
29. Es abierto a otras opiniones dentro de las actividades de trabajo						
30. Comparte conocimientos, experiencias y puntos de vista						
31. Le interesa resolver dificultades que atraviesen sus compañeros						





VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ESTADO EMOCIONAL El estado emocional se puede considerar como una función de un estado de activación y cognición de activación en un individuo, asociado a factores como la situación externa conocimientos y conductas emocionales para la toma de decisiones (Prado, 2020)	agotamiento emocional La dimensión agotamiento emocional se percibe como no poder dar más de sí mismo nivel afectivo debido al agotamiento de energía o recursos emocionales (Prado, 2020)	Agotamiento	1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Nunca Pocas veces al año										
			2.Cuándo terminé mi jornada de trabajo me siento vacío		Una vez al mes pocas veces al mes									
		Fatiga	3.Cuando me levanto por la mañana y enfrentó otra jornada me siento fatigado	Una vez a la semana Pocas veces a la semana										
			Desgaste	6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	Todos los días									
		8.Siento que mi trabajo me está desgastando												
		sobre esfuerz o físico	13.Me siento frustrado mi trabajo	Nunca Pocas veces al año										
			14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo											
			16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés		Una vez al									

		20.Me siento como si estuviera al límite en mis posibilidades	mes pocas veces al mes Una vez a la semana Pocas veces a la semana Todos los días								
Despersonalización La dimensión está asociada al desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad hacia los receptores del servicio que se presta. (Chuan, et al., 2020)	Insensibilidad	10.Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	Nunca Pocas veces al año								
		11.Me preocupa que este trabajo me está endureciendo	Una vez al mes								
	Culpabilidad	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros o clientes	Una vez a la semana Pocas veces								
		22.Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas									
Realización personal Está asociada a la percepción	Capacidad	4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	Nunca Pocas								

	<p>ón del trabajo, vinculando o el poco desarrollo o y alcance de los objetivos propuestos, baja autoestima e insuficiencia dentro del ambiente de trabajo.</p>		7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes y siento que estoy incluyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	<p>veces al año</p> <p>Una vez al mes</p> <p>pocas veces al mes</p>									
		Poca Energía	12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	Una vez a la semana									
		Compañerismo	17.Siento que puedo crear con fiabilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes	Pocas veces a la semana									
			18.Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo	Todos los días									
			19.Creo que consigo muchas cosas										
			21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada										
<p><b>Rendimiento laboral</b> El rendimiento laboral involucra las competencias alcanzadas de</p>	<p>orientación de resultados hace referencia al alcance de los</p>	Habilidades	1. Tengo la habilidad de entender las necesidades de los clientes	<p>Muy bajo (1)</p> <p>Bajo (2)</p> <p>Moderado (3)</p> <p>Alto (4)</p> <p>Muy Alto (5)</p>									







considerar factores como motivación y mejora en relación al producto	costos de operación	19. Hace uso racional de los recursos 20. Son mayores los aciertos que los errores en el trabajo que realiza	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)									
--	---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
					SI	NO	SI	NO	
ESTADO EMOCIONAL El estado emocional se puede considerar como una función de un estado de activación y cognición de activación en un individuo, asociado a factores como la situación externa conocimientos y	agotamiento emocional La dimensión agotamiento emocional se percibe como no poder dar más de sí mismo nivel afectivo debido al agotamiento de energía emocional (Prado, 2020)	Agotamiento	1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Nunca	X		X		
			2.Cuándo terminó mi jornada de trabajo me siento vacío	Pocas veces al año	X		X		
		Fatiga	3.Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada me siento fatigado	Una vez al mes	X		X		
			6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	Pocas veces a la semana	X		X		
		Desgaste	8.Siento que mi trabajo me está desgastando	Todos los días	X		X		
			13.Me siento frustrado mi trabajo	Nunca	X		X		
		Sobreesfuerzo físico	14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	Pocas	X		X		



		16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés	veces al año Una vez al mes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		20. Me siento como si estuviera al límite en mis posibilidades	pocas veces al mes Una vez a la semana Pocas veces a la semana Todos los días	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Despersonalización La dimensión está asociada al desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad hacia los receptores del servicio que se presta. (Chuan, et al., 2020)	Insensibilidad	10. Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	Nunca Pocas veces al año	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo	Una vez al mes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	culpabilidad	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros o clientes	pocas veces al mes Una vez a la semana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		22. Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas	Pocas veces	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		





**RENTAMIENTO LABORAL**

El rendimiento laboral involucra las competencias alcanzadas de conocimientos experiencias, actitudes, valores y sentimientos para el alcance de resultados con las metas y exigencias de la empresa (Najera, 2019).

orientación de resultados hace referencia al alcance de los objetivos y metas propuestos dentro del ambiente de trabajo (Montañes, 2019)	Habilidades	1. Tengo la habilidad de entender las necesidades de los clientes	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X			
		1. Poseo el conocimiento y preparación adecuada para desempeñar mi puesto		X		X		X		X			
	Efectividad	2. Delega tareas que le resultan complejas y	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X			
		3. Se fija metas alcanzables para poder trabajar		X		X		X		X			
		4. Resuelve con prontitud los problemas de los pacientes		X		X		X		X			
	Tiempo de trabajo	5. Revisa y actualiza con frecuencia los aparatos bajo su cargo	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X			
	6. Tengo la capacidad de realizar mis trabajos sin errores y en el tiempo		X		X		X		X				





de trabajo, para mantener la satisfacción a nivel laboral	Respu	13. Procuro imponer mis decisiones y opiniones 14. Mantiene la calma en situaciones de estrés y discordancia en el trabajo	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X				
Trabajo en equipo involucra la cooperación para el alcance de un objetivo en común de forma compartida y organizada (Organización Mundial de Salud, 2016).	Sincronización	27. Muestra actitud para integrarse al trabajo 28. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X				
	Interacción	29. Es abierto a otras opiniones dentro de las actividades de trabajo 30. Comparte conocimientos, experiencias y puntos de vista	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X				
	Participación	31. Le interesa resolver dificultades que atraviesen sus compañeros	Muy Alto (5)	X		X		X		X				
Calidad Involucra la formación dentro	Capacidad de respuesta	15. Considera las sugerencias y observaciones de los usuarios 16. Emplea de forma efectiva la tecnología disponible	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	X		X		X		X				

del ambiente de trabajo para aumentar la productividad al considerar factores como motivación y mejora en relación al producto	Autonomía	17. Requiere dirección para la realización de sus actividades 18. Al tomar decisiones me siento incapaz y necesito de la ayuda de otros	(5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	costos de operación	19. Hace uso racional de los recursos 20. Son mayores los aciertos que los errores en el trabajo que realiza	Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy Alto (5)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Escala Maslach Burnout Inventory”

**OBJETIVO:** “Conocer el estado emocional que presenta el Personal de salud del área de Urgencias del Hospital Guayaquil”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Roberto Carlos Armijos Espinoza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

**VALORACIÓN:**

Bajo	Moderado	Alto

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Maslach Burnout Inventory”

**OBJETIVO:** “Conocer el estado emocional que presenta el Personal de salud del área de Urgencias del Hospital Guayaquil”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jean Carlos Acosta flores

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la salud

### VALORACIÓN:

Bajo	Moderado	Alto
		x



Firmado electrónicamente por:

**JEAN CARLOS  
ACOSTA FLORES**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Maslach Burnout Inventory”

**OBJETIVO:** “Conocer el estado emocional que presenta el Personal de salud del área de Urgencias del Hospital Guayaquil”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jessica Italia Chávez Rodríguez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Bajo	Moderado	Alto
		x

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Maslach Burnout Inventory”

**OBJETIVO:** “Conocer el estado emocional que presenta el Personal de salud del área de Urgencias del Hospital Guayaquil”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Yedarly Adriana Loor Chichande

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gerencia de los servicios de la salud

### VALORACIÓN:

Bajo	Moderado	Alto
		X



Firmado electrónicamente por:  
**YEDARLY ADRIANA  
LOOR CHICHANDE**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Maslach Burnout Inventory”

**OBJETIVO:** “Conocer el estado emocional que presenta el Personal de salud del área de Urgencias del Hospital Guayaquil”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Paul Lorenzo Peña Asanza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gerencia de los servicios de la salud

### VALORACIÓN:

Bajo	Moderado	Alto
		x



Firmado electrónicamente por:  
**YEDARLY ADRIANA  
LOOR CHICHANDE**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Test Evaluación Rendimiento Laboral”

**OBJETIVO:** “Conocer el Rendimiento Laboral producto del estado emocional”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Roberto Carlos Armijos Espinoza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

**VALORACIÓN:**

Excelente desempeño profesional.	Muy bueno en su desempeño profesional.	Bueno en su desempeño profesional.	Regular desempeño profesional.	Deficiente desempeño profesional.

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Test Evaluación Rendimiento Laboral”

**OBJETIVO:** “Conocer el Rendimiento Laboral producto del estado emocional”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jean Carlos Acosta flores

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

### VALORACIÓN:

Excelente desempeño profesional.	Muy bueno en su desempeño profesional.	Bueno en su desempeño profesional.	Regular desempeño profesional.	Deficiente desempeño profesional.
x				



Firmado electrónicamente por:  
**JEAN CARLOS  
ACOSTA FLORES**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Test Evaluación Rendimiento Laboral”

**OBJETIVO:** “Conocer el Rendimiento Laboral producto del estado emocional”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jessica Italia Chávez Rodríguez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

**VALORACIÓN:**

Excelente desempeño profesional.	Muy bueno en su desempeño profesional.	Bueno en su desempeño profesional.	Regular desempeño profesional.	Deficiente desempeño profesional.

---

## FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Test Evaluación Rendimiento Laboral”

**OBJETIVO:** “Conocer el Rendimiento Laboral producto del estado emocional”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Yedarly Adriana Loor Chichande

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

**VALORACIÓN:**

Excelente desempeño profesional.	Muy bueno en su desempeño profesional.	Bueno en su desempeño profesional.	Regular desempeño profesional.	Deficiente desempeño profesional.
x				



---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Test Evaluación Rendimiento Laboral”

**OBJETIVO:** “Conocer el Rendimiento Laboral producto del estado emocional”.

**DIRIGIDO A:** Personal de salud del Hospital Guayaquil

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Paul Lorenzo Peña Asanza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gerencia de los servicios de la Salud

### VALORACIÓN:

Excelente desempeño profesional.	Muy bueno en su desempeño profesional.	Bueno en su desempeño profesional.	Regular desempeño profesional.	Deficiente desempeño profesional.
x				



Firmado digitalmente por:  
**PAUL LORENZO  
PENA ASANZA**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**