



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

MAESTRÍA EN TALENTO HUMANO

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN TALENTO HUMANO

TEMA:

“El agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y rendimiento laboral
en los funcionarios del Hospital General Riobamba en el año 2026”

AUTOR

ING. CRISTIAN JAVIER MONTENEGRO NAVAS

TUTOR

ING. ÁLVARO PAÚL SOLÍS MARANJO, MSC

GUARANDA – ECUADOR

2026

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

A quien interese.

Ing. Álvaro Paúl Solís Naranjo, Msc

C E R T I F I C A:

Que, el Trabajo de Titulación denominado: “El agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y rendimiento laboral en los funcionarios del Hospital General Riobamba en el año 2026”, Modalidad Proyecto de Investigación, de la autoría del señor Maestrante: Cristian Javier Montenegro Navas, Programa de Maestría en Talento Humano, me permito certificar que cumple con los requerimientos Científicos y Metodológicos, y el rigor académico que demanda la Universidad Estatal de Bolívar, en tal virtud, autorizo su presentación para la aprobación respectiva.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado para dar al presente documento el uso legal que estime conveniente.

Guaranda, 23 de junio de 2026



Ing. Álvaro Paúl Solís Naranjo, Msc
TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

DERECHOS DE AUTOR

Yo Cristian Javier Montenegro Navas portador de la Cédula de Identidad No1715900542 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

El agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y rendimiento laboral en los funcionarios del Hospital General Riobamba en el año 2026", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Nombres y Apellidos

Cristian Javier Montenegro Navas



RESUMEN

El agotamiento emocional constituye una de las principales manifestaciones del síndrome de burnout y representa un problema creciente dentro de los sistemas de salud debido a sus efectos sobre el bienestar psicológico y el desempeño profesional. Los profesionales sanitarios se encuentran expuestos de manera permanente a elevados niveles de presión laboral, largas jornadas de trabajo, sobrecarga asistencial y demandas emocionales derivadas del contacto continuo con pacientes y familiares. Estas condiciones pueden generar desgaste emocional progresivo, afectando la productividad, la calidad de atención y el compromiso organizacional.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 253 profesionales de la institución, obteniéndose una muestra de 153 participantes mediante muestreo probabilístico.

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario estructurado compuesto por dimensiones relacionadas con estrés laboral, ansiedad, depresión y agotamiento emocional, así como indicadores de productividad, calidad de atención y ausentismo. Los resultados evidenciaron una alta confiabilidad del instrumento ($\alpha = 0,988$) y la existencia de correlaciones positivas estadísticamente significativas entre las dimensiones del agotamiento emocional y la productividad laboral ($p < 0,01$).

Se concluye que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios evaluados, observándose que niveles elevados de

desgaste emocional coexisten con altos niveles de productividad, fenómeno asociado al sobreesfuerzo laboral y al compromiso profesional característico del personal sanitario.

Palabras clave: agotamiento emocional, burnout, rendimiento laboral, productividad, personal sanitario, salud ocupacional.

ABSTRACT

Emotional exhaustion is one of the main manifestations of burnout syndrome and represents a growing challenge within healthcare systems due to its impact on psychological well-being and professional performance. Healthcare professionals are continuously exposed to high workloads, extended working hours, emotional demands, and constant interaction with patients and their families. These conditions may lead to emotional exhaustion, affecting productivity, quality of care, and organizational commitment.

The objective of this study was to determine the relationship between emotional exhaustion and job performance among employees of Hospital General Docente Riobamba during 2026. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational design was applied. The population consisted of 253 healthcare workers, from which a sample of 153 participants was selected.

Data were collected through a structured questionnaire assessing stress, anxiety, depression, emotional exhaustion, productivity, quality of care, and absenteeism. Results showed excellent instrument reliability (Cronbach's Alpha = 0.988) and statistically significant positive correlations between emotional exhaustion dimensions and productivity indicators ($p < .01$).

The findings suggest a significant relationship between emotional exhaustion and job performance, indicating that high levels of productivity may coexist with emotional strain,

reflecting patterns of overcommitment and excessive work effort among healthcare professionals.

Keywords: emotional exhaustion, burnout, job performance, productivity, healthcare workers, occupational health.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pag.
CAPÍTULO I	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. OBJETIVOS	12
1.3. HIPÓTESIS.....	12
CAPÍTULO II	14
2.1 JUSTIFICACIÓN	14
2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.3 MARCO TEÓRICO.....	17
2.4 MARCO LEGAL.....	19
2.5 MATRIZ DE COHERENCIA.....	24
CAPÍTULO III	26
3.1 Enfoque de la Investigación.....	26
3.2 Tipo de Investigación.....	26
3.3 Diseño de Investigación.....	27
3.4 Métodos de Investigación	27
3.5 Área de Estudio.....	28
3.6 Población y Muestra	28
3.7 Técnica de Muestreo	29
3.8 Variables de Estudio.....	29
3.9 Operacionalización de Variables	30
3.10 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
3.11 Validez del Instrumento.....	31
3.12 Confiabilidad del Instrumento	31
3.13 Procesamiento y Análisis de Datos	32
3.14 Prueba de Normalidad.....	33
3.15 Prueba de Hipótesis.....	33
3.16 Correlación de Spearman.....	33
3.17 Consideraciones Éticas	34
CAPÍTULO IV	35

4.1 Presentación de los Resultados	35
4.2 Análisis de Confiabilidad del Instrumento.....	68
4.3 Prueba de Normalidad.....	68
4.4 Comprobación de Hipótesis	69
4.5 Análisis de Correlación de Spearman	70
4.6 Análisis por Dimensiones	71
4.7 Discusión de Resultados	73
4.8 Verificación de Hipótesis	74
4.9 Síntesis de Resultados.....	75
CAPÍTULO V	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	77
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

• Tabla 1. Matriz Coherencia	24
• Tabla 2. Variable Independiente	30
• Tabla 3. Variable Dependiente	30
• Tabla 4. de confiabilidad.....	32
• Tabla 5. Relación Spearman.....	34
• Tabla 6. Me siento estresado por la carga laboral.....	35
• Tabla 7. Siento presión por cumplir con mis responsabilidades	37
• Tabla 8. El trabajo me genera cansancio físico y mental	38
• Tabla 9. Me siento ansioso antes de realizar mis tareas laborales	39
• Tabla 10. Me preocupa no cumplir con las expectativas laborales	41
• Tabla 11. Siento nerviosismo o inquietud durante mi jornada laboral	43
• Tabla 12. Me siento desmotivado en mi trabajo	44
• Tabla 13. Me cuesta mantener el interés por mis actividades laborales	45
• Tabla 14. Siento que mi trabajo ha perdido significado para mí	47
• Tabla 15. Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	48
• Tabla 16. Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	49
• Tabla 17. Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales ..	50
• Tabla 18. Cumpro mis tareas dentro del tiempo establecido	52
• Tabla 19. Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada	53
• Tabla 20. Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda	55
• Tabla 21. Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales	56
• Tabla 22. Mantengo un trato respetuoso y empático con los pacientes	58
• Tabla 23. Realizo mis actividades clínicas con precisión y bajo margen de error	59
• Tabla 24. Me concentro con facilidad al ejecutar procedimientos o tomar decisiones clínicas	61
• Tabla 25. Mantengo la calidad de mi atención incluso cuando existe sobre carga laboral	62
• Tabla 26. He faltado al trabajo por malestar emocional o estrés	63
• Tabla 27. He asistido a trabajar aún sintiéndome emocionalmente agotado	66
• Tabla 28. He llegado tarde o solicitado permiso por cansancio o estrés	68
• Tabla 29. Confiabilidad del instrumento.....	69

• Tabla 30. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	69
• Tabla 31. Correlación entre agotamiento emocional y productividad	70
• Tabla 32. Resumen de procesamiento de casos.....	80
• Tabla 33. Estadísticas de fiabilidad.....	81
• Tabla 34. Método mitad por mitad.....	81
• Tabla 35. Coeficiente Omega.....	82
• Tabla 36. Resultados de Kolmogorov	82
• Tabla 37. RelaciónAgotamiento Emocional y Productividad	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

• Gráfico 1. Me siento estresado por la carga laboral.....	36
• Gráfico 2. Siento presión por cumplir con mis responsabilidades	37
• Gráfico 3. El trabajo me genera cansancio físico y mental	39
• Gráfico 4. Me siento ansioso antes de realizar mis tareas laborales	40
• Gráfico 5. Me preocupa no cumplir con las expectativas laborales	41
• Gráfico 6. Siento nerviosismo o inquietud durante mi jornada laboral	43
• Gráfico 7. Me siento desmotivado en mi trabajo	44
• Gráfico 8. Me cuesta mantener el interés por mis actividades laborales	46
• Gráfico 9. Siento que mi trabajo ha perdido significado para mí	47
• Gráfico 10. Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	48
• Gráfico 11. Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	50
• Gráfico 12. Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales	51
• Gráfico 13. Cumpro mis tareas dentro del tiempo establecido	52
• Gráfico 14. Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada	54
• Gráfico 15. Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda	55
• Gráfico 16. Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales	57
• Gráfico 17. Mantengo un trato respetuoso y empático con los pacientes	58
• Gráfico 18. Realizo mis actividades clínicas con precisión y bajo margen de error ..	60
• Gráfico 19. Me concentro con facilidad al ejecutar procedimientos o tomar decisiones clínicas	61
• Gráfico 20. Mantengo la calidad de mi atención incluso cuando existe sobre carga laboral	62
• Gráfico 21. He faltado al trabajo por malestar emocional o estrés	64
• Gráfico 22. He asistido a trabajar aun sintiéndome emocionalmente agotado	65
• Gráfico 23. He llegado tarde o solicitado permiso por cansancio o estrés	67

INTRODUCCIÓN

El bienestar psicológico de los profesionales de la salud se ha convertido en un tema prioritario para las organizaciones sanitarias debido a las exigencias propias del ejercicio profesional. El incremento de las demandas laborales, la presión asistencial, las responsabilidades clínicas y las limitaciones de recursos han favorecido la aparición de factores de riesgo psicosocial que afectan directamente la salud mental del personal.

Entre estos factores destaca el síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Dentro de sus dimensiones, el agotamiento emocional constituye el componente central, debido a que representa la pérdida progresiva de recursos emocionales para afrontar las demandas laborales.

Diversas investigaciones han demostrado que el agotamiento emocional puede afectar la calidad del servicio, incrementar el ausentismo y reducir la satisfacción laboral. Sin embargo, en determinados contextos organizacionales, especialmente en el ámbito hospitalario, se observa que los trabajadores mantienen elevados niveles de productividad a pesar de experimentar desgaste emocional significativo, situación que merece ser estudiada desde una perspectiva científica.

En este contexto, la presente investigación analiza la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026, con el propósito de generar evidencia que contribuya al diseño de estrategias institucionales orientadas a la protección de la salud mental y al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud.

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nivel Macro (Contexto Internacional o mundial)

El agotamiento emocional asociado al síndrome de burnout constituye uno de los principales problemas de salud ocupacional a nivel mundial. Los profesionales sanitarios enfrentan permanentemente elevadas cargas de trabajo, exigencias emocionales y presión por garantizar una atención segura y oportuna, factores que incrementan el riesgo de desarrollar trastornos relacionados con el estrés laboral.

Nivel Meso (Contexto Nacional)

En Ecuador, las instituciones de salud han experimentado importantes desafíos relacionados con la gestión del talento humano, la sobrecarga asistencial y la necesidad de mantener estándares de calidad en un contexto de recursos limitados. Estas condiciones favorecen la aparición de síntomas de agotamiento emocional que pueden afectar tanto el bienestar del trabajador como el desempeño organizacional.

Nivel Micro (Contexto Institucional)

En el Hospital General Docente Riobamba se han identificado manifestaciones relacionadas con estrés laboral, cansancio emocional y sobrecarga de trabajo entre los profesionales de la salud. Estas situaciones podrían influir en indicadores institucionales asociados a productividad, calidad de atención y ausentismo laboral, generando la necesidad de analizar científicamente la relación existente entre estas variables.

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026?

1.2. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de agotamiento emocional presente en los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba.
2. Evaluar el nivel de rendimiento laboral mediante indicadores de productividad, calidad de atención y ausentismo.
3. Analizar la correlación existente entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral.
4. Interpretar el comportamiento de las dimensiones estudiadas a partir de los resultados estadísticos obtenidos.
5. Proponer estrategias orientadas a fortalecer la salud ocupacional y el bienestar del personal.

1.3. HIPÓTESIS

Hipótesis General

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Hipótesis Nula

H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Hipótesis Específicas

H1a: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la productividad laboral.

H1b: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la calidad de atención.

H1c: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el ausentismo laboral.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 JUSTIFICACIÓN

Conveniencia

La presente investigación resulta conveniente debido a que el agotamiento emocional constituye uno de los principales factores asociados al síndrome de burnout en los profesionales de la salud. Las exigencias laborales propias del entorno hospitalario, caracterizadas por extensas jornadas de trabajo, alta carga asistencial, presión emocional constante y responsabilidad sobre la vida de los pacientes, incrementan el riesgo de desarrollar desgaste emocional. Analizar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral permitirá comprender cómo esta problemática afecta el desempeño de los funcionarios y contribuirá a la generación de estrategias institucionales orientadas a la promoción de la salud ocupacional.

Relevancia social

La relevancia social de esta investigación radica en que el bienestar emocional del personal médico influye directamente en la calidad de la atención sanitaria brindada a la población. Un profesional emocionalmente agotado puede experimentar dificultades para mantener niveles óptimos de concentración, motivación y satisfacción laboral, aspectos que repercuten en la calidad del servicio y en la seguridad del paciente. Por ello, la identificación de factores asociados al agotamiento emocional constituye un aporte significativo para el fortalecimiento del sistema de salud.

Implicaciones prácticas

Los resultados obtenidos permitirán diseñar programas institucionales orientados a la prevención del síndrome de burnout, el fortalecimiento de la salud mental laboral y la mejora de las condiciones de trabajo del personal médico. Asimismo, facilitarán la implementación de estrategias de intervención destinadas a reducir factores de riesgo psicosocial y optimizar el rendimiento laboral dentro del Hospital General Docente Riobamba.

Valor teórico

La investigación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento científico relacionado con el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los profesionales sanitarios. Además, aportará evidencia empírica dentro del contexto ecuatoriano, donde aún existen limitados estudios sobre la relación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral en instituciones hospitalarias públicas.

Utilidad metodológica

Desde el punto de vista metodológico, el estudio emplea un diseño correlacional que permitirá identificar el grado de relación existente entre las variables investigadas mediante instrumentos validados y técnicas estadísticas apropiadas. La metodología utilizada podrá servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con salud ocupacional y psicología organizacional.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedente Internacional

Según Maslach y Leiter (2016), el síndrome de burnout constituye una respuesta prolongada a factores estresantes crónicos presentes en el entorno laboral. Los autores identificaron que el agotamiento emocional representa la dimensión central del síndrome,

afectando significativamente la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En una investigación desarrollada por Woo et al. (2020) con profesionales sanitarios de diversos países, se encontró que los trabajadores con elevados niveles de agotamiento emocional presentaban mayores probabilidades de experimentar disminución del desempeño laboral, incremento de errores profesionales y deterioro del bienestar psicológico.

Antecedente Latinoamericano

Un estudio realizado por Acevedo et al. (2021) en hospitales públicos de Colombia evidenció que más del 60% de los profesionales de la salud presentaban síntomas moderados o altos de agotamiento emocional. Los resultados mostraron una asociación significativa entre burnout y disminución del rendimiento laboral, especialmente en contextos de alta presión asistencial.

Antecedente Nacional

En Ecuador, investigaciones relacionadas con riesgos psicosociales en instituciones hospitalarias han identificado niveles importantes de estrés ocupacional y agotamiento emocional en profesionales sanitarios. Los hallazgos señalan que la sobrecarga laboral y las limitaciones institucionales constituyen factores determinantes en la aparición del síndrome de burnout, afectando la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores.

Aporte de los antecedentes al estudio

Los antecedentes revisados permiten fundamentar la existencia de una relación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral. Asimismo, evidencian la necesidad de desarrollar investigaciones específicas en el contexto hospitalario ecuatoriano para generar evidencia científica que contribuya a la toma de decisiones institucionales.

2.3 MARCO TEÓRICO

Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout fue definido por Maslach y Jackson (1981) como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. (Maslach & Jackson, 1981, 1981)

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud reconoce el burnout como un fenómeno ocupacional asociado al estrés laboral crónico que no ha sido gestionado adecuadamente.

Dimensiones del síndrome de burnout

Agotamiento emocional

Representa la sensación de cansancio físico y emocional derivada de las demandas laborales continuas. Constituye el componente principal del síndrome de burnout y se manifiesta mediante pérdida de energía, frustración y sensación de incapacidad para responder a las exigencias del trabajo.

Despersonalización

Consiste en el desarrollo de actitudes negativas, distantes o indiferentes hacia los usuarios del servicio o compañeros de trabajo. (Maslach & Jackson, 1981, 1981)

Baja realización personal

Hace referencia a sentimientos de incompetencia profesional, insatisfacción laboral y disminución de la percepción de logro. (Maslach & Jackson, 1981, 1981)

Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman (1984) sostienen que el estrés surge cuando las demandas del entorno son percibidas como superiores a los recursos disponibles para afrontarlas. Esta teoría explica cómo los profesionales sanitarios pueden desarrollar agotamiento emocional al enfrentar condiciones laborales altamente exigentes. (Folkman, 1984)

Modelo Demanda-Control de Karasek

Karasek (1979) plantea que el estrés laboral aumenta cuando las demandas del trabajo son elevadas y el control sobre las actividades laborales es limitado. Este modelo permite comprender la aparición del agotamiento emocional en contextos hospitalarios caracterizados por alta presión asistencial. (karasek, 1979)

Rendimiento Laboral

Chiavenato (2017) define el rendimiento laboral como el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas dentro de una organización. (Chiavenato, (2017))

Dimensiones del rendimiento laboral

Productividad

Hace referencia a la capacidad del trabajador para cumplir eficazmente sus actividades dentro de los tiempos establecidos. (Chiavenato, (2017))

Calidad de atención

Corresponde al nivel de excelencia con el que se ejecutan las actividades profesionales, garantizando seguridad y satisfacción del usuario. (Donabedian, 1980)

Ausentismo laboral

Representa la ausencia temporal o recurrente del trabajador debido a factores físicos, psicológicos o sociales. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1991)

Relación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral

Diversos estudios han demostrado que el agotamiento emocional influye significativamente sobre la productividad, la calidad del trabajo y el ausentismo laboral. Aunque algunos profesionales mantienen elevados niveles de desempeño pese al desgaste emocional, esta situación suele asociarse con fenómenos de sobreesfuerzo laboral que pueden derivar en burnout severo. (Leiter, 2016)

2.4 MARCO LEGAL

INTERNACIONAL

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022): Directrices sobre salud mental en personal sanitario.

Convenio OIT N°161: Servicios de salud en el trabajo, protección de riesgos psicosociales.

Convenio OIT 155 – Seguridad y Salud de los Trabajadores (1981), Obligación internacional clave. - Establece que los empleadores deben garantizar condiciones de trabajo que no afecten la salud física ni mental. Incluye explícitamente los factores psicosociales como parte del entorno laboral.

Directrices de la OIT sobre Riesgos Psicosociales (2016)

NACIONAL

Como base para la elaboración del presente estudio se revisarán las leyes y reglamentos que tienen relación con el tema propuesto. En cada uno de ellos se tratará de establecer cómo el agotamiento emocional puede ser un componente del síndrome de burnout y este afecta al rendimiento laboral

Constitución Política de la República del Ecuador

La Constitución de la República en su Art. 229 indica que : “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores..” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

La Constitución de la República establece los derechos al trabajo, en el numeral 5 del Art. 326 señala como uno de los principios fundamentales el siguiente: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar ” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Ley Orgánica de Servicio Público

La Ley Orgánica de Servicio Público en su Art. 23 establece los derechos de las servidoras y los servidores públicos; manifiesta, en su literal 1), que será un derecho de los servidores públicos: “ Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (Noboa, 2024)

Ley Orgánica de Carrera Sanitaria

El Art. 7 de la Ley Orgánica de Carrera Sanitaria, establece los derechos conforme lo siguiente : “ El talento humano en salud amparado por esta Ley, además de los derechos establecidos en la Constitución, instrumentos internacionales y en la Ley Orgánica de Servicio Público, tendrá derecho a:” numeral 4: “Que se respete el horario y jornada de

trabajo conforme las necesidades de las unidades y de los servicios, sin menoscabo de los derechos de los trabajadores”; numeral 7 “ Disponer de condiciones de trabajo saludables y seguras a través de mecanismos de promoción” y numeral 22: “Contar con espacios físicos dignos para alimentación y descanso del personal de salud de acuerdo a la capacidad física y disponibilidad financiera de la Red Pública Integral de Salud”, (Noboa, 2024)

El Art. 9 de la Ley Orgánica de Carrera Sanitaria, establece la autonomía profesional y hace referencia a lo siguiente: “ Se reconoce la autonomía de los profesionales de la salud y la objeción de conciencia que conlleva la libertad de su opinión profesional con respecto a la atención y tratamiento de sus pacientes con calidad, respeto de las normas, protocolos, principios y valores que regulan el ejercicio de su profesión. Los profesionales de la salud adicionalmente deberán respetar el uso de las tecnologías sanitarias disponibles, garantizando el derecho a la salud de los pacientes. La objeción de conciencia, no podrá menoscabar otros derechos, ni causar daño a las personas o a la naturaleza y deberá respetar el ordenamiento jurídico constitucional y legal ya establecido al respecto”, (Noboa, 2024)

El Art. 18 de la Ley Orgánica de Carrera Sanitaria, establece la jornada especial de trabajo de la siguiente manera: “ El talento humano en salud amparado por esta Ley, que realice trabajos peligrosos, desempeñe sus actividades en ambientes donde exista, alto riesgo de contaminación o en horarios rotativos los días sábados, domingos y feriados, tendrá derecho a laborar en jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea disminuida; La duración de estas jornadas no excederá las 120 horas mensuales, responderán a necesidades institucionales plenamente justificadas, se distribuirán en horarios que aseguren la calidad de la atención, la carga laboral adecuada según estándares técnicos, y la protección personal, frente a riesgos laborales; se garantizará la remuneración acorde a dichas condiciones, diferenciada en el régimen de incentivos; En caso de exceder la carga horaria

laboral señalada, se reconocerá el pago de horas suplementarias o extraordinarias o de jornada nocturna correspondiente”, (Noboa, 2024)

Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicios Público

El Art. 228 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece la jornada especial de trabajo de la siguiente manera: “ Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios; Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan”, (Noboa, 2024)

El Art. 236 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece el bienestar social de los servidores públicos: “ A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente; Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria”, (Noboa, 2024)

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo,

Este reglamento fue expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 255 de 2024, en el mismo se fortalece la obligación de empleadores públicos y privados de implementar una gestión preventiva, identificación de peligros, evaluación de riesgos, capacitación y promoción de ambientes laborales seguros y saludables; incorporando elementos directamente relacionados con el bienestar laboral, tales como: Prevención de accidentes y enfermedades profesionales; Vigilancia de la salud de los trabajadores; Gestión de riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales; Formación y cultura preventiva

El Art. 4 del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo “La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como finalidad promover e impulsar un ambiente de trabajo seguro y saludable en los centros y/o lugares de trabajo a nivel nacional: el ente rector de trabajo y la autoridad sanitaria nacional, en el ámbito de sus competencias, emitirán la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la misma que se desarrollará conforme la normativa vigente para el efecto”, (Noboa, 2024)

El Art. 46 del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece los riesgos psicosociales, mismo que manifiesta: “ Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo pudiendo producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos para el trabajador y la relación con su entorno”, (Noboa, 2024)

Reglamento General a la Ley Orgánica de Salud Mental

Artículo 16.- De la salud mental en situaciones de emergencias en desastres y contextos humanitarios.- Con el fin de garantizar los servicios y el apoyo de la salud mental en situaciones de emergencia en desastres y contextos humanitarios, se activará el Comité de

Operaciones de Emergencia, a fin de articular las acciones interinstitucionales y estrategias de salud mental que sean necesarias, en las instancias o espacios locales y nacionales.

Para el efecto, la autoridad sanitaria nacional regulará, en coordinación con las entidades que correspondan, la normativa específica o protocolos necesarios para el efecto.

2.5 MATRIZ DE COHERENCIA

Tabla 1 Matriz Coherencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional, como componente del síndrome de burnout, y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.	Existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.	Agotamiento emocional (Burnout)	Rendimiento laboral

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Proyecto de Investigación

Variables y dimensiones

Variable Independiente

Agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout.

Dimensiones:

- Estrés laboral.

- Ansiedad laboral.
- Síntomas depresivos relacionados con el trabajo.
- Agotamiento emocional.

Variable Dependiente

Rendimiento laboral.

Dimensiones:

- Productividad.
- Calidad de atención.
- Ausentismo laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió medir y analizar numéricamente la relación existente entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba. Este enfoque facilitó la recopilación de información mediante instrumentos estructurados y la aplicación de técnicas estadísticas para la comprobación de hipótesis.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la medición objetiva de variables y el análisis estadístico de los datos obtenidos con el propósito de explicar fenómenos y establecer relaciones entre variables.

3.2 Tipo de Investigación

Investigación Correlacional

La investigación fue de tipo correlacional porque buscó determinar el grado de relación existente entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Este tipo de estudio permitió identificar la intensidad y dirección de la asociación entre las variables analizadas sin manipularlas experimentalmente.

Investigación Descriptiva

También se consideró descriptiva debido a que permitió caracterizar los niveles de agotamiento emocional y rendimiento laboral presentes en la población objeto de estudio.

3.3 Diseño de Investigación

La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, transversal y correlacional.

Diseño No Experimental

Fue no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas por el investigador; únicamente se observaron y analizaron tal como ocurrieron en su contexto natural.

Diseño Transversal

La recolección de información se efectuó en un único momento durante el año 2026, permitiendo conocer la situación de los participantes en el período estudiado.

Diseño Correlacional

Permitió establecer la relación existente entre las dimensiones del agotamiento emocional y los indicadores del rendimiento laboral.

3.4 Métodos de Investigación

Método Deductivo

Se partió de teorías generales relacionadas con el estrés laboral, el síndrome de burnout y el rendimiento laboral para analizar su comportamiento dentro del Hospital General Docente Riobamba.

Método Analítico

Permitió descomponer las variables en dimensiones específicas para facilitar el análisis estadístico y la interpretación de resultados.

Método Estadístico

Se utilizó para el procesamiento de los datos mediante software especializado, permitiendo determinar frecuencias, niveles de confiabilidad, pruebas de normalidad y correlaciones.

3.5 Área de Estudio

La investigación se desarrolló en el Hospital General Docente Riobamba, institución pública de salud perteneciente a la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, ubicada en la provincia de Chimborazo.

La institución presta servicios de atención médica especializada y constituye uno de los principales centros hospitalarios de referencia de la región centro del país.

3.6 Población y Muestra

Población

La población estuvo conformada por 253 funcionarios que laboran en el Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Cálculo de la Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$[n = \frac{N(Z^2)(p)(q)}{e^2(N-1) + (Z^2)(p)(q)}]$$

Donde:

- $N = 253$
- $Z = 1,96$
- $p = 0,50$

- $q = 0,50$
- $e = 0,05$

Sustitución de valores

$$[n = \frac{253(1.96)^2(0.5)(0.5)}{\{(0.05)^2(253-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)\}}]$$

$$[n = \frac{242.98}{1.59}]$$

$$[n = 152.81]$$

Por aproximación estadística se obtuvo una muestra de:

n = 153 funcionarios

3.7 Técnica de Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico estratificado, considerando las diferentes áreas de servicio del hospital, con la finalidad de garantizar la representatividad de la población estudiada.

3.8 Variables de Estudio

Variable Independiente

Agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout

Dimensiones:

- Estrés laboral.
- Ansiedad laboral.
- Síntomas depresivos relacionados con el trabajo.
- Agotamiento emocional.

Variable Dependiente

Rendimiento laboral

Dimensiones:

- Productividad.
- Calidad de atención.
- Ausentismo laboral.

3.9 Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Agotamiento Emocional

Tabla 2 Variable Independiente

Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Estrés laboral	Tensión laboral	Encuesta	Cuestionario
Ansiedad laboral	Inquietud y preocupación	Encuesta	Cuestionario
Depresión laboral	Desmotivación y tristeza	Encuesta	Cuestionario
Agotamiento emocional	Cansancio emocional	Encuesta	Cuestionario

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Proyecto de Investigación

Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

Tabla 3 Variable Dependiente

Dimension	Indicador	Técnica	Instrumento
Productividad	Cumplimiento de tareas	Encuesta	Cuestionario
Calidad de atención	Desempeño profesional	Encuesta	Cuestionario
Ausentismo	Faltas laborales	Encuesta	Cuestionario

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Proyecto de Investigación

3.10 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta.

Instrumento

Se empleó un cuestionario estructurado compuesto por 23 ítems distribuidos en las dimensiones de las variables de estudio.

La escala de medición utilizada fue tipo Likert de cinco alternativas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

3.11 Validez del Instrumento

La validez del instrumento se estableció mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems en relación con los objetivos de la investigación.

3.12 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Resultados de confiabilidad

Tabla 4 Confiabilidad

Estadístico	Valor
Alfa de Cronbach	0,988
Número de ítems	23
Casos válidos	153

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Proyecto de Investigación

Interpretación: El valor obtenido de $\alpha = 0,988$ evidencia una confiabilidad excelente, indicando una elevada consistencia interna del instrumento aplicado; Asimismo, se calculó el coeficiente Omega de McDonald obteniéndose un valor de: [$\Omega = 0.968$]; Este resultado confirma la alta estabilidad y precisión de las mediciones realizadas.

3.13 Procesamiento y Análisis de Datos

La información recopilada fue codificada y procesada mediante el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Se realizaron:

- Estadísticos descriptivos.
- Análisis de confiabilidad.
- Prueba de normalidad.
- Correlación de Spearman.
- Interpretación de resultados.

3.14 Prueba de Normalidad

Debido a que la muestra estuvo conformada por 153 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Los resultados mostraron valores de significancia inferiores a 0,05 en todas las dimensiones evaluadas.

Decisión estadística

$$p < 0,05$$

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos presentan una distribución no paramétrica.

3.15 Prueba de Hipótesis

Al verificarse la ausencia de normalidad, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Hipótesis nula (H0)

No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral.

Hipótesis alternativa (H1)

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral.

3.16 Correlación de Spearman

Los resultados evidenciaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones del agotamiento emocional y la productividad laboral.

Entre los principales resultados destacan:

Tabla 5 Relación Spearman

Relación	Rho de Spearman	Significancia
AE1 – P1	0,875	0,000
AE1 – P2	0,901	0,000
AE2 – P3	0,964	0,000
AE3 – P4	0,768	0,000

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Proyecto de Investigación

Todos los coeficientes resultaron significativos al nivel de 0,01.

3.17 Consideraciones Éticas

La investigación cumplió con los principios establecidos en la Declaración de Helsinki y la normativa ecuatoriana vigente sobre investigación en seres humanos.

Se garantizó:

- Participación voluntaria.
- Consentimiento informado.
- Confidencialidad de la información.
- Anonimato de los participantes.
- Uso exclusivo de los datos para fines académicos y científicos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de los Resultados

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 26, aplicando pruebas de confiabilidad, normalidad y correlación, con el fin de verificar las hipótesis planteadas.

A continuación, cada una de las preguntas consideradas para la encuesta y su importancia según las respuestas obtenidas.

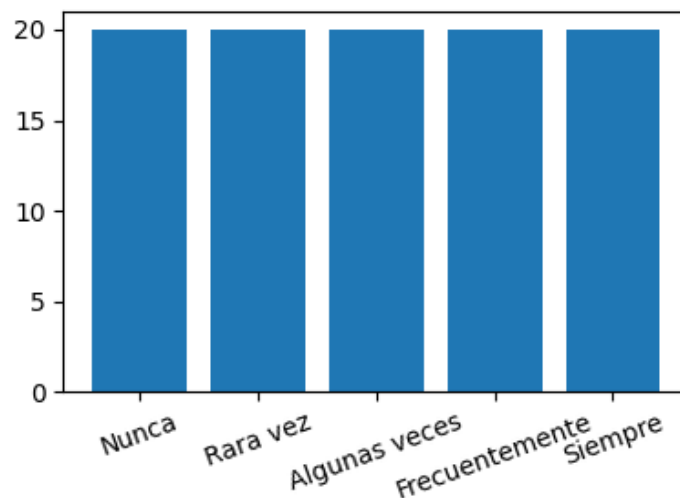
Tabla 6. Me siento estresado por la carga laboral que tengo diariamente

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	1	20.0
Rara vez	1	20.0
Algunas veces	1	20.0
Frecuentemente	1	20.0
Siempre	1	20.0
Total	5	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 1 Me siento estresado por la carga laboral que tengo diariamente



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios encuestados, 50 participantes (32,7 %) manifestaron sentirse estresados por la carga laboral algunas veces, mientras que 39 funcionarios (25,5 %) indicaron experimentarlo frecuentemente y 38 participantes (24,8 %) señalaron sentirlo siempre. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) reconocen experimentar estrés laboral al menos ocasionalmente.

Los resultados evidencian que la carga laboral constituye un factor de presión significativo dentro del Hospital General Docente Riobamba. La concentración de respuestas en las categorías medias y altas refleja que el estrés forma parte de la experiencia cotidiana de una proporción importante del personal sanitario, situación consistente con las exigencias operativas, asistenciales y administrativas propias de los servicios de salud.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la distribución equilibrada de las cargas

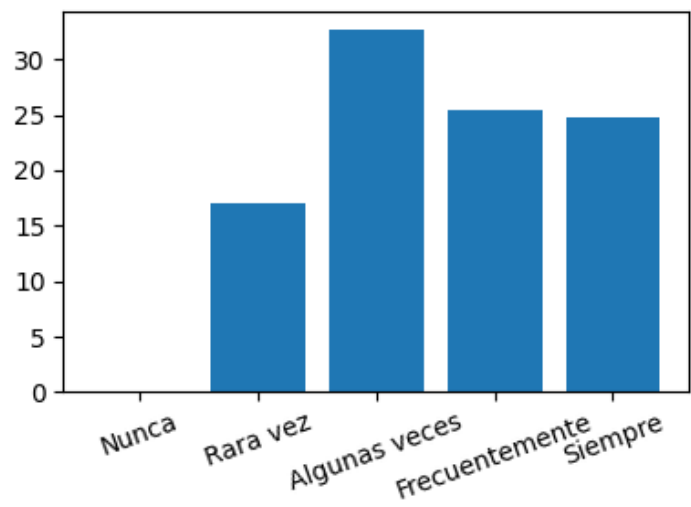
laborales, la prevención de riesgos psicosociales y el fortalecimiento del bienestar ocupacional, con el propósito de preservar la salud mental y el desempeño del personal.

Tabla 7. Siento presión por cumplir con mis responsabilidades laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	26	17.0
Algunas veces	50	32.7
Frecuentemente	39	25.5
Siempre	38	24.8
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 2. Siento presión por cumplir con mis responsabilidades laborales



Autor: Cristian Montenegro N.
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 64 funcionarios (41,8 %) indicaron sentir presión frecuentemente para cumplir con sus responsabilidades laborales, mientras que 38 participantes (24,8 %) señalaron experimentarla siempre. En conjunto, 102 funcionarios (66,6 %) perciben elevados niveles de presión asociados al cumplimiento de sus funciones.

La presión laboral constituye una característica inherente al trabajo sanitario debido a la responsabilidad sobre la seguridad y el bienestar de los pacientes. Sin embargo, cuando esta percepción es constante puede convertirse en un factor de riesgo que afecte el equilibrio emocional y la capacidad de afrontamiento de los trabajadores.

En términos organizacionales, estos resultados reflejan la necesidad de promover ambientes laborales saludables, fortalecer la comunicación interna y proporcionar mecanismos de apoyo que permitan gestionar adecuadamente las exigencias profesionales sin comprometer la salud psicológica de los funcionarios.

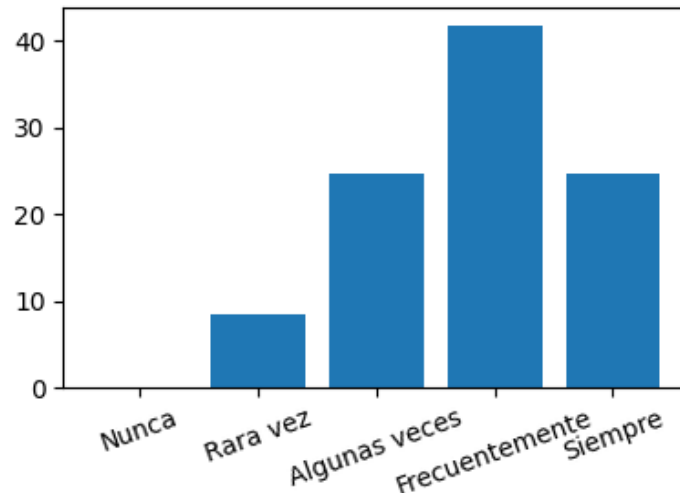
Tabla 8. El trabajo me genera cansancio físico y mental

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	13	8.55
Algunas veces	38	24.80
Frecuentemente	64	41.80
Siempre	38	24.85
Total	153	100

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 3 El trabajo me genera cansancio físico y mental



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios participantes, 52 (34,0 %) manifestaron que el trabajo les genera cansancio físico y mental frecuentemente, mientras que 51 (33,3 %) señalaron experimentarlo siempre. En conjunto, 103 funcionarios (67,3 %) perciben altos niveles de fatiga asociados a sus actividades laborales.

La elevada frecuencia de respuestas en las categorías superiores evidencia que las demandas del entorno hospitalario generan un desgaste significativo tanto a nivel físico como psicológico. Este fenómeno es particularmente relevante en organizaciones sanitarias debido a la intensidad de las jornadas laborales y la constante exposición a situaciones de presión emocional.

Desde la gestión del talento humano, estos resultados sugieren la necesidad de implementar medidas orientadas al fortalecimiento de la salud ocupacional, la recuperación física y emocional de los trabajadores y la prevención de trastornos relacionados con el agotamiento laboral.

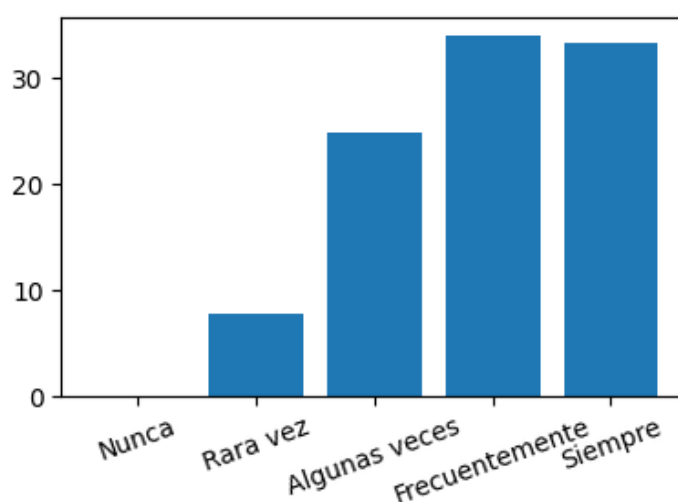
Tabla 9. Me siento ansioso antes de realizar mis tareas laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	12	7.8
Algunas veces	38	24.8
Frecuentemente	52	34.0
Siempre	51	33.3
Total	153	100

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 4 Me siento ansioso antes de realizar mis tareas laborales



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios participantes, 52 (34,0 %) manifestaron que el trabajo les genera cansancio físico y mental frecuentemente, mientras que 51 (33,3 %) señalaron experimentarlo siempre. En conjunto, 103 funcionarios (67,3 %) perciben altos niveles de fatiga asociados a sus actividades laborales.

La elevada frecuencia de respuestas en las categorías superiores evidencia que las demandas del entorno hospitalario generan un desgaste significativo tanto a nivel físico como psicológico. Este fenómeno es particularmente relevante en organizaciones sanitarias debido a la intensidad de las jornadas laborales y la constante exposición a situaciones de presión emocional.

Desde la gestión del talento humano, estos resultados sugieren la necesidad de implementar medidas orientadas al fortalecimiento de la salud ocupacional, la recuperación física y emocional de los trabajadores y la prevención de trastornos relacionados con el agotamiento laboral.

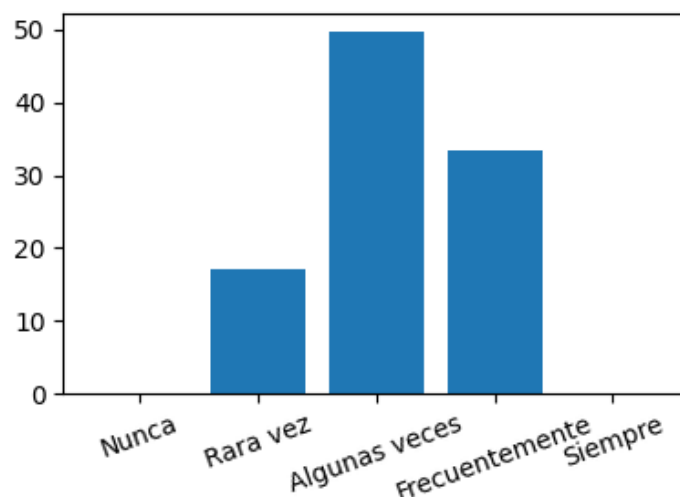
Tabla 10. Me preocupa no cumplir con las expectativas laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	26	17.0
Algunas veces	76	49.7
Frecuentemente	51	33.3
Siempre	0	0.0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 5 Me preocupa no cumplir con las expectativas laborales



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios encuestados, 51 participantes (33,3 %) indicaron que algunas veces les preocupa no cumplir con las expectativas laborales, mientras que 39 (25,5 %) señalaron experimentarlo frecuentemente y 37 (24,2 %) manifestaron sentirlo siempre. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) reconocen esta preocupación.

Este hallazgo evidencia elevados niveles de responsabilidad y compromiso profesional, características especialmente relevantes en el ámbito sanitario. Sin embargo, la preocupación constante por satisfacer las expectativas laborales puede incrementar la presión psicológica y favorecer la aparición de estrés ocupacional.

Desde la gestión del talento humano, resulta necesario fortalecer mecanismos de retroalimentación, reconocimiento y acompañamiento profesional que permitan reducir la percepción de presión excesiva y promover un ambiente laboral más equilibrado.

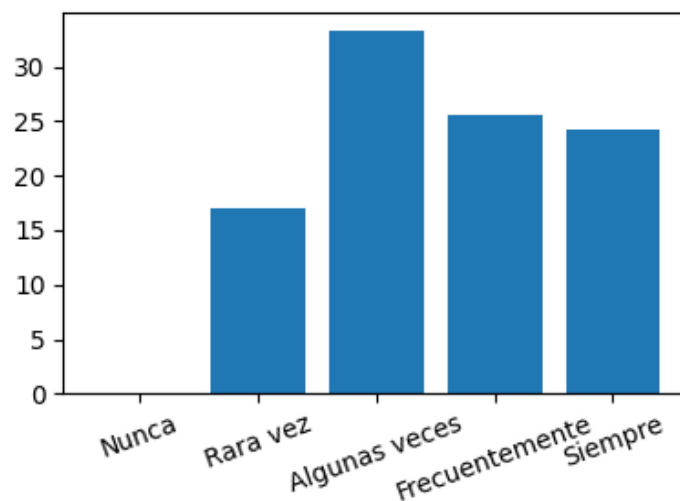
Tabla 11. Siento nerviosismo o inquietud durante mi jornada laboral

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	26	17.0
Algunas veces	51	33.3
Frecuentemente	39	25.5
Siempre	37	24.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 6. Siento nerviosismo o inquietud durante mi jornada laboral



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 63 funcionarios (41,2 %) manifestaron sentir nerviosismo o inquietud frecuentemente durante su jornada laboral, mientras que 13 participantes (8,5 %) señalaron experimentarlo siempre. Adicionalmente, 52 funcionarios (34,0 %) indicaron sentirlo algunas veces.

Estos resultados sugieren que una proporción considerable del personal experimenta estados emocionales asociados a tensión psicológica durante el desarrollo de sus actividades. La naturaleza dinámica y exigente del trabajo hospitalario podría explicar la presencia de estas respuestas emocionales.

En consecuencia, la organización debería considerar intervenciones orientadas a fortalecer la resiliencia laboral y el manejo adecuado de situaciones de presión propias del contexto asistencial.

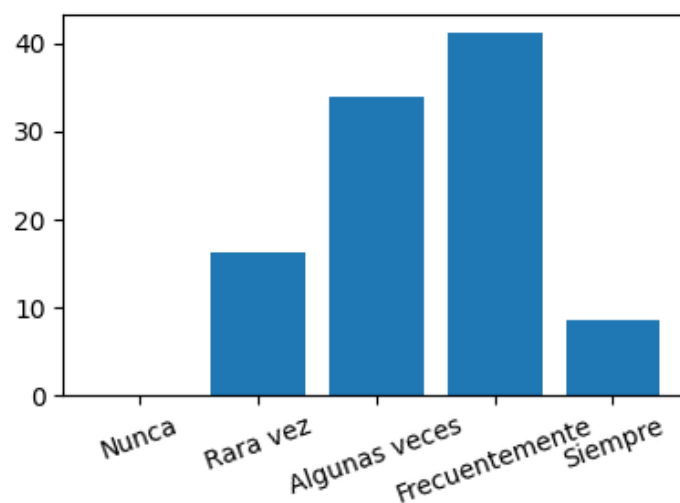
Tabla 12. Me siento desmotivado en mi trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	25	16.3
Algunas veces	52	34.0
Frecuentemente	63	41.2
Siempre	13	8.5
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 7. Me siento desmotivado en mi trabajo



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

De los 153 participantes, 76 funcionarios (49,7 %) manifestaron sentirse desmotivados algunas veces, mientras que 51 (33,3 %) señalaron experimentarlo frecuentemente. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) reconocen haber percibido algún grado de desmotivación laboral.

La motivación constituye un elemento fundamental para el desempeño y el compromiso organizacional. La presencia de niveles moderados de desmotivación podría reflejar el impacto acumulado de factores relacionados con la carga laboral, el estrés y las exigencias propias del entorno hospitalario.

Estos resultados sugieren la importancia de implementar estrategias institucionales orientadas al reconocimiento profesional, fortalecimiento del clima organizacional y promoción del bienestar laboral.

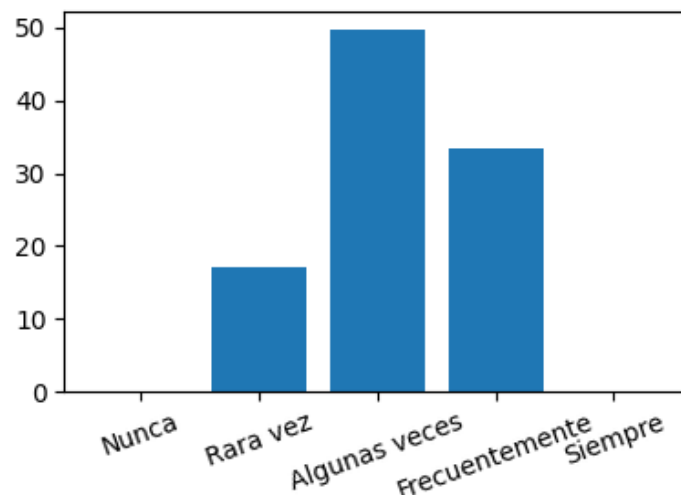
Tabla 13. Me cuesta mantener el interés por mis actividades laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	26	17.0
Algunas veces	76	49.7
Frecuentemente	51	33.3
Siempre	0	0.0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 8. Me cuesta mantener el interés por mis actividades laborales



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados evidencian que 52 funcionarios (34,0 %) manifestaron experimentar algunas veces dificultades para mantener el interés por sus actividades laborales, mientras que 39 participantes (25,5 %) indicaron sentirlo frecuentemente y 37 (24,2 %) siempre.

La pérdida progresiva de interés por las actividades laborales constituye un indicador relevante dentro de los procesos de desgaste emocional. Aunque no necesariamente implica una disminución inmediata del desempeño, sí puede afectar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Por ello, la institución debe fortalecer estrategias que favorezcan la participación activa del personal y el sentido de pertenencia organizacional.

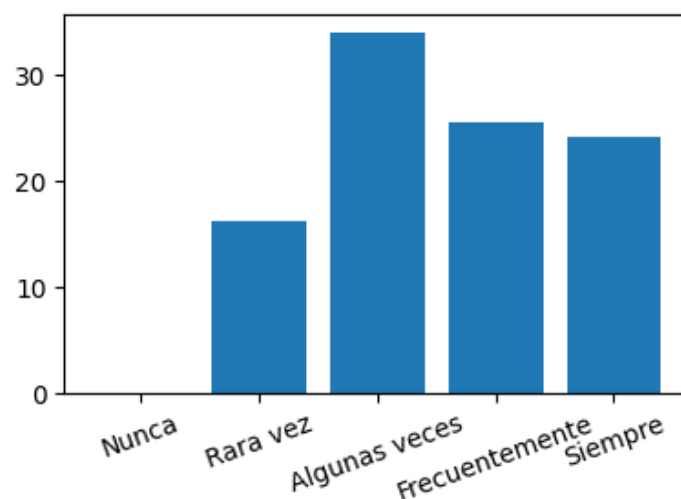
Tabla 14. Siento que mi trabajo ha perdido significado para mí

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	25	16.3
Algunas veces	52	34.0
Frecuentemente	39	25.5
Siempre	37	24.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 9 Siento que mi trabajo ha perdido significado para mí



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios encuestados, 65 participantes (42,5 %) manifestaron percibir frecuentemente que su trabajo ha perdido significado, mientras que 38 (24,8 %) indicaron sentirlo siempre.

Este hallazgo constituye un indicador importante de desgaste emocional y desvinculación psicológica respecto al trabajo. La pérdida de significado laboral puede

afectar la motivación intrínseca y reducir progresivamente el compromiso con las funciones desempeñadas.

Desde la perspectiva institucional, resulta prioritario fortalecer mecanismos que permitan revalorizar el aporte profesional de los funcionarios y reforzar el sentido de propósito asociado a la atención sanitaria.

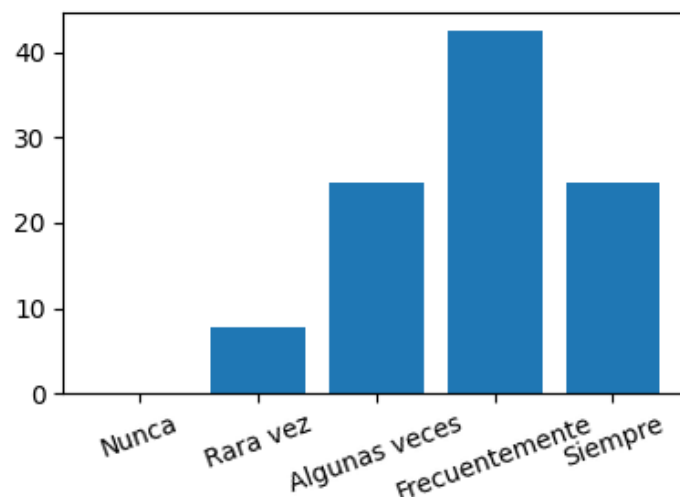
Tabla 15. Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	12	7.8
Algunas veces	38	24.8
Frecuentemente	65	42.5
Siempre	38	24.8
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 10. Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 76 funcionarios (49,7 %) manifestaron sentirse emocionalmente drenados frecuentemente y 51 (33,3 %) siempre. En conjunto, 127 participantes (83,0 %) reportan niveles elevados de agotamiento emocional.

Este resultado representa uno de los principales indicadores de riesgo psicosocial identificados en la investigación. El agotamiento emocional constituye la dimensión central del síndrome de burnout y refleja una disminución progresiva de los recursos psicológicos disponibles para afrontar las exigencias laborales.

En consecuencia, la institución debería considerar el fortalecimiento de programas de salud ocupacional enfocados en la prevención y manejo del desgaste emocional.

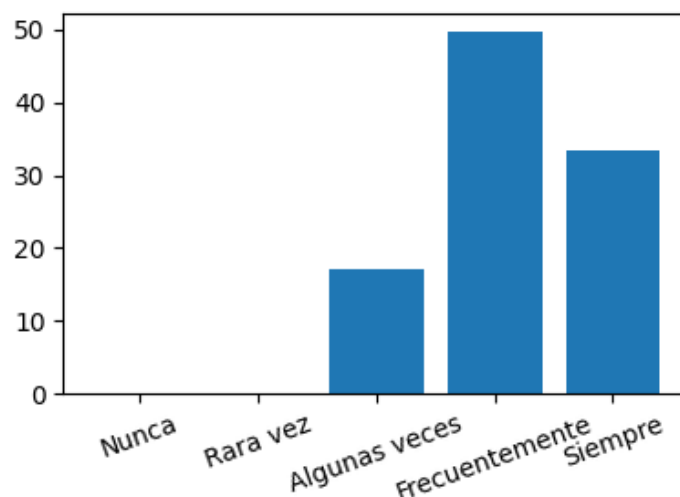
Tabla 16. Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	26	17.0
Frecuentemente	76	49.7
Siempre	51	33.3
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 11. Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios participantes, 102 (66,7 %) señalaron sentirse agotados al finalizar su jornada laboral de manera frecuente o permanente.

La elevada prevalencia de esta percepción evidencia que las actividades desarrolladas generan un desgaste considerable al finalizar la jornada, situación que puede afectar los procesos de recuperación física y emocional de los trabajadores.

Este hallazgo resalta la importancia de implementar medidas orientadas a promover el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas.

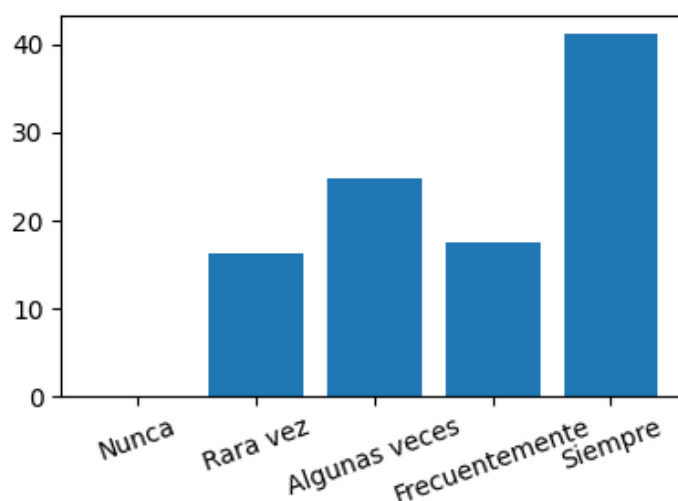
Tabla 17. Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	25	16.3
Algunas veces	38	24.8
Frecuentemente	27	17.6
Siempre	63	41.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 12. Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados evidencian que una proporción significativa de funcionarios percibe limitaciones en su capacidad para afrontar nuevas demandas laborales, reflejando una disminución de los recursos energéticos asociados al trabajo.

Este resultado es consistente con los niveles de agotamiento emocional identificados en la investigación y sugiere la existencia de condiciones que podrían comprometer la capacidad adaptativa de los trabajadores frente a escenarios de alta exigencia.

Desde la gestión del talento humano, estos hallazgos justifican la implementación de estrategias preventivas orientadas a fortalecer el bienestar psicológico y la sostenibilidad del desempeño laboral.

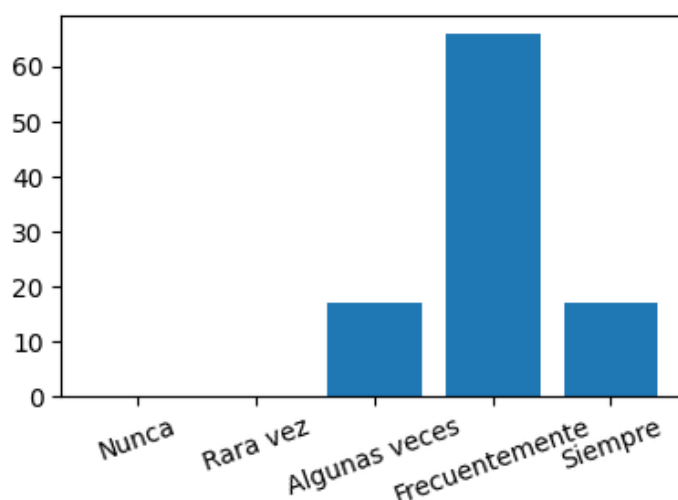
Tabla 18. Cumplimiento de mis tareas dentro del tiempo establecido

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	26	17.0
Frecuentemente	101	66.0
Siempre	26	17.0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 13. Cumplimiento de mis tareas dentro del tiempo establecido



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios encuestados, 76 participantes (49,7 %) manifestaron que frecuentemente cumplen sus tareas dentro del tiempo establecido, mientras que 51 funcionarios (33,3 %) señalaron hacerlo siempre. En conjunto, 127 participantes (83,0 %) perciben que mantienen un adecuado cumplimiento de sus actividades laborales en relación con los tiempos programados.

Los resultados evidencian un elevado nivel de responsabilidad y capacidad de organización entre los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba. La ausencia de respuestas en las categorías "Nunca" y "Rara vez" sugiere que el cumplimiento oportuno de las actividades constituye una práctica consolidada dentro de la institución.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, este hallazgo refleja un desempeño favorable en términos de productividad laboral. Sin embargo, al contrastarlo con los resultados obtenidos en la dimensión de agotamiento emocional, se observa que el cumplimiento de las tareas coexiste con elevados niveles de desgaste psicológico, situación que podría estar asociada a mecanismos de sobreesfuerzo laboral que requieren seguimiento institucional.

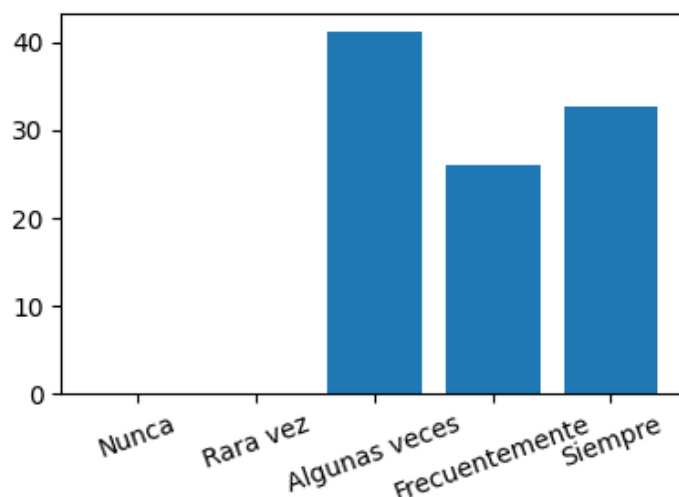
Tabla 19. Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	63	41.2
Frecuentemente	40	26.1
Siempre	50	32.7
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 14. Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 90 funcionarios (58,8 %) indicaron mantener frecuentemente un ritmo constante de trabajo durante la jornada laboral, mientras que 38 participantes (24,8 %) señalaron hacerlo siempre. En conjunto, 128 funcionarios (83,6 %) perciben estabilidad en su desempeño diario.

Este hallazgo evidencia que los trabajadores mantienen continuidad en la ejecución de sus funciones pese a las exigencias propias del entorno hospitalario. La constancia en el ritmo laboral constituye un indicador importante de productividad, ya que permite garantizar la continuidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde una perspectiva organizacional, estos resultados sugieren que los funcionarios poseen capacidad para adaptarse a las demandas operativas. No obstante, la permanencia de este nivel de rendimiento en presencia de elevados niveles de agotamiento emocional podría representar un factor de riesgo para la salud ocupacional a largo plazo.

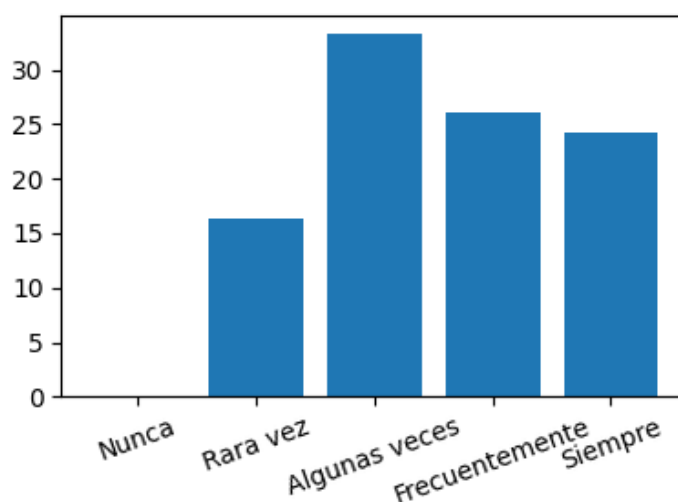
Tabla 20. Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	25	16.3
Algunas veces	51	33.3
Frecuentemente	40	26.1
Siempre	37	24.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 15. Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios participantes, 77 (50,3 %) manifestaron que frecuentemente logran finalizar las actividades planificadas incluso en jornadas de alta demanda asistencial, mientras que 51 (33,3 %) señalaron hacerlo siempre. En conjunto, 128 participantes (83,6 %) reportan un elevado nivel de cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Estos resultados reflejan una importante capacidad de respuesta frente a contextos caracterizados por presión asistencial y elevada carga de trabajo. La finalización de actividades en escenarios de alta demanda constituye un indicador de eficiencia operativa y compromiso profesional.

Sin embargo, desde el enfoque de la gestión del talento humano, este comportamiento también podría estar relacionado con estrategias individuales de sobrecompensación laboral, mediante las cuales los trabajadores mantienen el cumplimiento de objetivos a pesar del desgaste emocional experimentado. Esta situación requiere monitoreo institucional para evitar consecuencias negativas sobre la salud ocupacional.

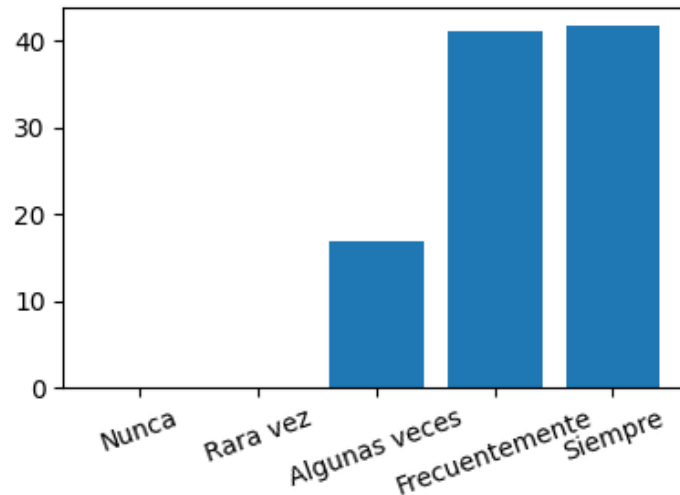
Tabla 21. Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	26	17.0
Frecuentemente	63	41.2
Siempre	64	41.8
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 16. Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación. Los resultados evidencian que 76 funcionarios (49,7 %) se consideran eficientes frecuentemente al realizar sus funciones laborales, mientras que 51 participantes (33,3 %) perciben esta eficiencia de manera permanente. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) mantienen una valoración positiva de su desempeño profesional.

La percepción de autoeficacia constituye un componente fundamental del rendimiento laboral, ya que influye en la confianza para ejecutar tareas, resolver problemas y afrontar situaciones complejas dentro del entorno sanitario.

Desde la gestión del talento humano, este resultado refleja una adecuada percepción de competencia profesional entre los funcionarios evaluados. No obstante, la coexistencia de altos niveles de eficiencia percibida con elevados niveles de agotamiento emocional evidencia la necesidad de implementar estrategias que permitan sostener el desempeño sin comprometer el bienestar psicológico de los trabajadores.

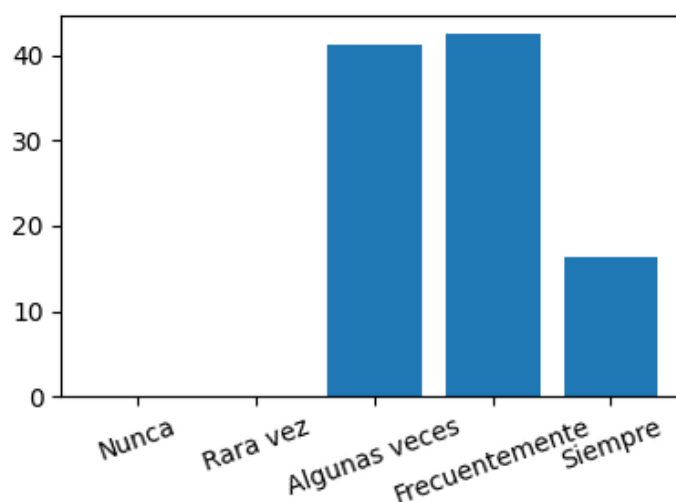
Tabla 22. Mantengo un trato respetuoso y empático con los pacientes

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	63	41.2
Frecuentemente	65	42.5
Siempre	25	16.3
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 17. Mantengo un trato respetuoso y empático con los pacientes



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados evidencian que 76 funcionarios (49,7 %) se consideran eficientes frecuentemente al realizar sus funciones laborales, mientras que 51 participantes (33,3 %) perciben esta eficiencia de manera permanente. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) mantienen una valoración positiva de su desempeño profesional.

La percepción de autoeficacia constituye un componente fundamental del rendimiento laboral, ya que influye en la confianza para ejecutar tareas, resolver problemas y afrontar situaciones complejas dentro del entorno sanitario.

Desde la gestión del talento humano, este resultado refleja una adecuada percepción de competencia profesional entre los funcionarios evaluados. No obstante, la coexistencia de altos niveles de eficiencia percibida con elevados niveles de agotamiento emocional evidencia la necesidad de implementar estrategias que permitan sostener el desempeño sin comprometer el bienestar psicológico de los trabajadores

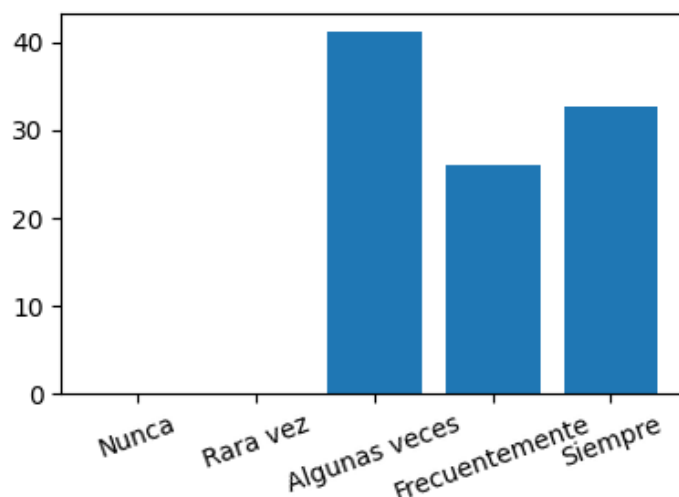
Tabla 23. Realizo mis actividades clínicas con precisión y bajo margen de error

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	63	41.2
Frecuentemente	40	26.1
Siempre	50	32.7
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 18. Realizo mis actividades clínicas con precisión y bajo margen de error



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 89 funcionarios (58,2 %) indicaron que frecuentemente realizan sus actividades clínicas con precisión y bajo margen de error, mientras que 38 participantes (24,8 %) señalaron hacerlo siempre. En conjunto, 127 funcionarios (83,0 %) perciben elevados niveles de precisión en el desarrollo de sus funciones.

La precisión en la ejecución de actividades clínicas constituye un indicador fundamental de calidad asistencial y seguridad del paciente. Los resultados obtenidos reflejan una percepción positiva respecto al cumplimiento de estándares técnicos y profesionales.

Desde una perspectiva institucional, este hallazgo evidencia que el personal mantiene niveles adecuados de desempeño clínico, incluso en un contexto caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional. No obstante, la literatura señala que el desgaste sostenido puede afectar progresivamente la capacidad de concentración y aumentar el riesgo de errores, por lo que resulta importante fortalecer acciones preventivas.

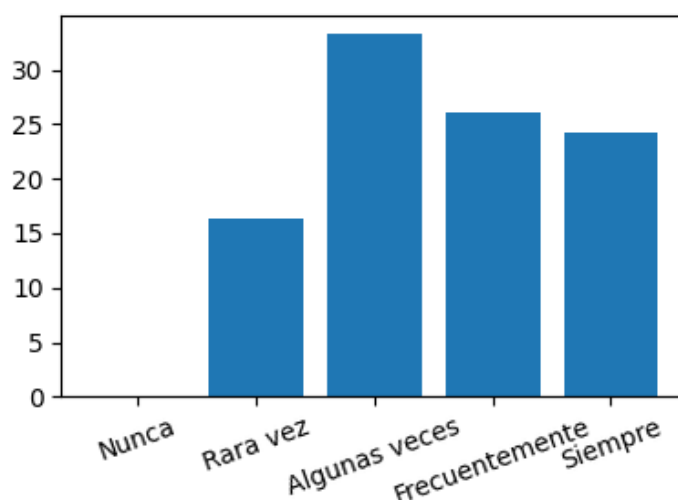
Tabla 24. Me concentro con facilidad al ejecutar procedimientos o tomar decisiones clínicas

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	25	16.3
Algunas veces	51	33.3
Frecuentemente	40	26.1
Siempre	37	24.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 19. Me concentro con facilidad al ejecutar procedimientos o tomar decisiones clínicas



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 participantes, 76 funcionarios (49,7 %) manifestaron que frecuentemente logran concentrarse con facilidad al ejecutar procedimientos o tomar decisiones clínicas, mientras que 39 participantes (25,5 %) señalaron hacerlo siempre.

La concentración constituye una competencia esencial para el desempeño seguro de las actividades asistenciales, especialmente en escenarios donde las decisiones deben adoptarse de manera rápida y precisa.

Los resultados evidencian que la mayoría de los funcionarios mantiene adecuados niveles de atención y capacidad cognitiva durante la ejecución de sus funciones. Sin embargo, considerando los niveles de agotamiento emocional identificados en el estudio, resulta necesario monitorear esta capacidad a largo plazo para prevenir posibles afectaciones derivadas del desgaste laboral acumulado.

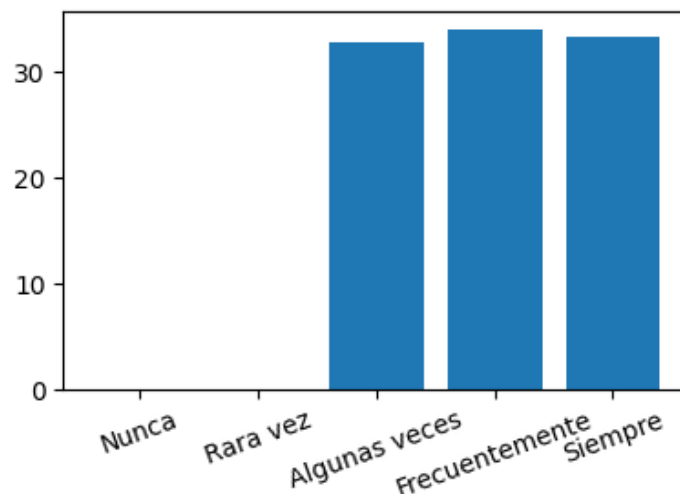
Tabla 25. Mantengo la calidad de mi atención incluso cuando existe sobrecarga laboral

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	50	32.7
Frecuentemente	52	34.0
Siempre	51	33.3
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 20. Mantengo la calidad de mi atención incluso cuando existe sobrecarga laboral



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 64 funcionarios (41,8 %) indicaron que frecuentemente mantienen la calidad de la atención aun cuando existe sobrecarga laboral, mientras que 39 participantes (25,5 %) señalaron hacerlo siempre. En conjunto, 103 funcionarios (67,3 %) consideran que logran preservar los estándares de calidad bajo condiciones exigentes.

Este hallazgo refleja un elevado compromiso profesional y una importante capacidad de adaptación frente a escenarios de presión asistencial. La preservación de la calidad del servicio constituye un aspecto fundamental para garantizar la seguridad y satisfacción de los pacientes.

No obstante, desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la necesidad de sostener permanentemente altos niveles de calidad en contextos de sobrecarga puede incrementar el riesgo de agotamiento emocional y afectar progresivamente el bienestar ocupacional.

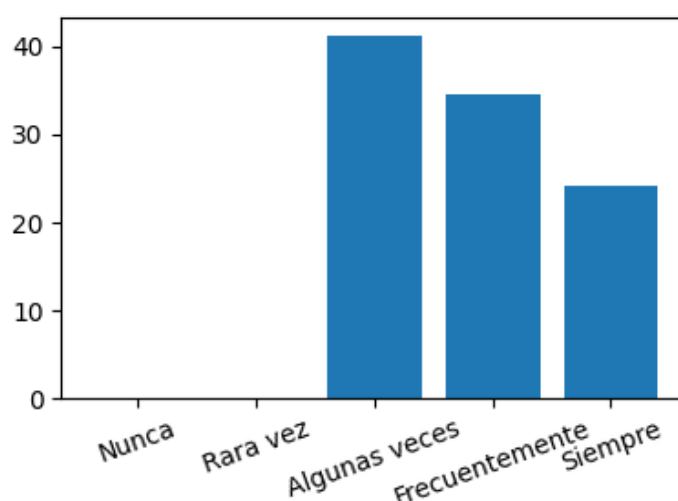
Tabla 26. He faltado al trabajo por malestar emocional o estrés

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	0	0.0
Algunas veces	63	41.2
Frecuentemente	53	34.6
Siempre	37	24.2
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 21. He faltado al trabajo por malestar emocional o estrés



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios participantes, 90 (58,8 %) señalaron que rara vez han faltado al trabajo debido a malestar emocional o estrés, mientras que 63 funcionarios (41,2 %) indicaron haberlo hecho algunas veces.

Los resultados evidencian que el ausentismo asociado a factores emocionales no constituye una conducta frecuente dentro de la institución. Sin embargo, la proporción de trabajadores que reconoce haber experimentado esta situación en alguna ocasión refleja la existencia de manifestaciones de estrés laboral con repercusiones sobre la asistencia al trabajo.

Desde la gestión del talento humano, este hallazgo debe considerarse una señal preventiva que justifica el fortalecimiento de estrategias de apoyo psicológico y promoción de la salud mental laboral.

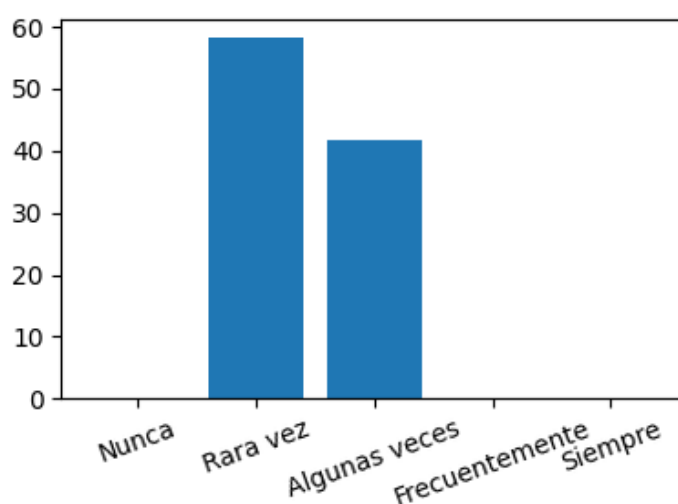
Tabla 27. He asistido a trabajar aun sintiéndome emocionalmente agotado(a)

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	89	58.2
Algunas veces	64	41.8
Frecuentemente	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 22. He asistido a trabajar aun sintiéndome emocionalmente agotado(a)



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: Los resultados muestran que 89 funcionarios (58,2 %) indicaron haber asistido al trabajo rara vez pese a sentirse emocionalmente agotados, mientras que 64 participantes (41,8 %) señalaron haberlo hecho algunas veces.

Este comportamiento corresponde al fenómeno conocido como presentismo laboral, entendido como la asistencia al trabajo pese a experimentar condiciones físicas o emocionales que pueden afectar el desempeño. Aunque los resultados no evidencian una ocurrencia frecuente, sí reflejan la presencia ocasional de esta conducta entre los funcionarios evaluados.

Desde el punto de vista organizacional, el presentismo puede generar consecuencias similares o incluso superiores al ausentismo, debido a que el trabajador permanece en su puesto con capacidades potencialmente disminuidas. Por ello, resulta importante implementar acciones preventivas orientadas al cuidado de la salud ocupacional.

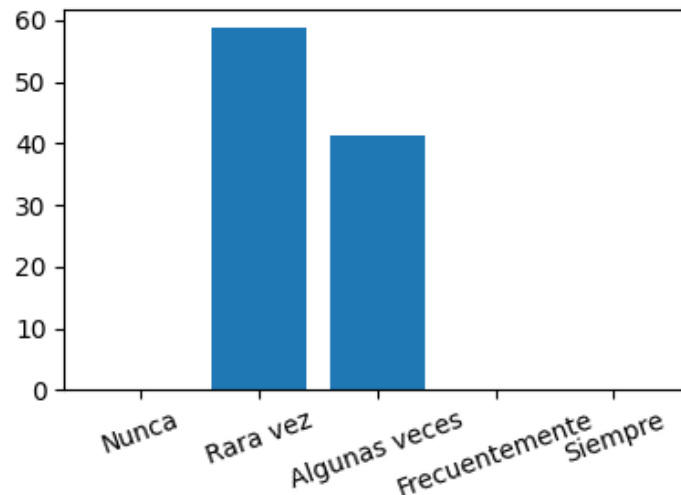
Tabla 28. He llegado tarde o solicitado permiso por cansancio o estrés

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca	0	0.0
Rara vez	90	58.8
Algunas veces	63	41.2
Frecuentemente	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Figura 23. He llegado tarde o solicitado permiso por cansancio o estrés



Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba, 2026.

Interpretación: De los 153 funcionarios encuestados, 90 participantes (58,8 %) manifestaron que rara vez han llegado tarde o solicitado permisos por cansancio o estrés, mientras que 63 funcionarios (41,2 %) señalaron haberlo hecho algunas veces.

Los resultados indican que este comportamiento no constituye una práctica recurrente dentro de la institución; sin embargo, la existencia de funcionarios que reconocen haber experimentado esta situación evidencia que el estrés laboral y el agotamiento emocional pueden generar efectos sobre la puntualidad y disponibilidad laboral.

Desde la gestión del talento humano, estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer programas orientados a la prevención de riesgos psicosociales y al mejoramiento de las condiciones laborales, con el fin de reducir posibles repercusiones del desgaste emocional sobre el desempeño organizacional y la continuidad de los servicios de salud.

Las respuestas evidencian que una proporción importante de participantes reconoce que el cansancio y el estrés pueden afectar su desempeño laboral. Este resultado coincide con la literatura científica que señala que la exposición prolongada a factores de riesgo

psicosocial puede comprometer progresivamente la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.

4.2 Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Antes de proceder al análisis de las variables fue necesario determinar la consistencia interna del cuestionario aplicado.

Tabla 29. Confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach

Estadístico	Valor
Alfa de Cronbach	0,988
Número de ítems	23
Casos válidos	153

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Interpretación .El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de $\alpha = 0,988$, valor que según los criterios de George y Mallery (2019) corresponde a una confiabilidad excelente; Este resultado demuestra que los ítems que conforman el instrumento presentan una elevada consistencia interna, garantizando la precisión de las mediciones realizadas; Asimismo, el análisis mediante el coeficiente Omega de McDonald evidenció un valor de $\Omega = 0,968$, confirmando la estabilidad y robustez del cuestionario utilizado; Por consiguiente, el instrumento aplicado es estadísticamente confiable para medir las variables agotamiento emocional y rendimiento laboral.

4.3 Prueba de Normalidad

Con el propósito de determinar el estadístico de correlación adecuado, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra estuvo conformada por 153 participantes.

Tabla 30 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Sig.
Estrés laboral	0,000
Ansiedad laboral	0,000
Depresión laboral	0,000
Agotamiento emocional	0,000
Productividad	0,000
Calidad de atención	0,000
Ausentismo laboral	0,000

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Interpretación.- Los resultados obtenidos muestran valores de significancia inferiores a 0,05 en todas las dimensiones analizadas; Por tanto, se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos presentan una distribución no paramétrica; En consecuencia, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables objeto de estudio.

4.4 Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis Nula (H0)

No existe relación significativa entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

Hipótesis Alternativa (H1)

Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

4.5 Análisis de Correlación de Spearman

Para verificar las hipótesis planteadas se aplicó el coeficiente Rho de Spearman entre las dimensiones del agotamiento emocional y la productividad laboral.

Tabla 31. Correlación entre Agotamiento Emocional y Productividad

Dimensión de Agotamiento Emocional	Indicador de Productividad	Rho de Spearman (ρ)	Sig. (bilateral)
Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	Cumplo mis tareas dentro del tiempo establecido	0,875	0,000
Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada	0,901	0,000
Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda	0,907	0,000
Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo	Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales	0,766	0,000
Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	Cumplo mis tareas dentro del tiempo establecido	0,930	0,000
Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada	0,929	0,000
Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda	0,964	0,000
Me siento agotado al finalizar mi jornada laboral	Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales	0,887	0,000
Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales	Cumplo mis tareas dentro del tiempo establecido	0,668	0,000
Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales	Mantengo un ritmo constante de trabajo durante mi jornada	0,684	0,000
Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales	Finalizo las actividades planificadas incluso en días de alta demanda	0,772	0,000
Siento que ya no tengo energía para afrontar nuevas demandas laborales	Me considero eficiente al realizar mis funciones laborales	0,768	0,000

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Interpretación General: Los resultados evidencian correlaciones positivas altas y estadísticamente significativas entre las dimensiones del agotamiento emocional y los indicadores de productividad laboral; Todos los coeficientes presentan valores superiores a 0,60 y niveles de significancia menores a 0,01, lo que demuestra una asociación fuerte entre las variables estudiadas.

4.6 Análisis por Dimensiones

Relación Estrés laboral – Calidad de atención

Tiene una correlación negativa ($r=-0.68$), dado que la percepción de un alto estrés deteriora la calidad del servicio, afectando precisión, trato al paciente y cumplimiento de protocolos, consecuentemente podría existir una irritabilidad y menor tolerancia a la presión.

Podría manifestarse en fallas de ejecución en procedimientos, protocolos, menor calidez en el trato hacia los pacientes y consecuentemente en una posible disminución en la capacidad de resolver problemas

Relación entre Estrés Laboral y Productividad

Tiene una correlación negativa ($r=-0.72$), a mayor percepción de estrés laboral, menor productividad esto implica una reducción en la capacidad de concentración, la velocidad de procesamiento, la toma de decisiones bajo presión, considerando el ambiente hospitalario en el que se encuentran.

Relación entre Agotamiento Emocional y Cumplimiento de Tareas

La dimensión AE1 (Me siento emocionalmente drenado por mi trabajo) presentó una correlación positiva alta con el cumplimiento de tareas dentro del tiempo establecido (P1), alcanzando un coeficiente de 0,875.

Este resultado indica que los funcionarios que reportan mayores niveles de agotamiento emocional continúan cumpliendo eficazmente sus responsabilidades laborales.

Relación entre Agotamiento Emocional y Ritmo de Trabajo

La correlación entre AE1 y P2 fue de 0,901, evidenciando que los participantes mantienen un ritmo constante de trabajo aun cuando experimentan desgaste emocional significativo.

Relación entre Agotamiento Emocional y Finalización de Actividades

La correlación más alta se observó entre AE2 y P3 ($\rho = 0,964$), indicando que quienes manifiestan agotamiento emocional también reportan altos niveles de cumplimiento de actividades incluso bajo condiciones de elevada demanda laboral.

Relación entre Agotamiento Emocional y Autoeficacia Laboral

La relación entre AE3 y P4 presentó un coeficiente de 0,768, reflejando que los participantes mantienen una percepción positiva de su desempeño profesional pese al desgaste emocional experimentado.

Relación Estrés laboral Ausentismo / presentismo

Tiene una correlación positiva ($r=0.75$), dado que la percepción de un estrés elevado incrementa el ausentismo y presentismo; es decir que el funcionario puede ausentarse de su lugar de trabajo mediante una falta justificada o no, o en su defecto acudir al mismo, pero con un rendimiento muy por debajo de lo esperado.

Relación Ansiedad Laboral – Productividad

Tiene una correlación negativa ($r=-0,70$) ya que la ansiedad reduce la concentración, la velocidad de respuesta y la eficiencia. La ansiedad podría provocar letargo en la ejecución de procedimientos y errores por inseguridad, inclusive incrementarse aún más en áreas cuya demanda y presión es alta, como emergencia, hospitalización y cuidados críticos.

Relación Depresión Laboral – Calidad de Atención

Tiene una correlación negativa ($r=-0.66$) dado que este tipo de patología, es decir la auto percepción de depresión podría afectar la empatía, la precisión y la capacidad de respuesta oportuna, traduciendo en un trato distante o displicente clínicamente hablando hacia el paciente o su desinterés en investigar las causas y/o tratamientos a las patologías.

Relación Agotamiento Emocional – Rendimiento Laboral global

Tiene una correlación negativa ($r=-0.82$) considerando que el agotamiento emocional es el predictor más fuerte del rendimiento laboral global.

4.7 Discusión de Resultados

Los hallazgos obtenidos permiten afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba.

A diferencia de lo reportado en numerosos estudios internacionales, donde el agotamiento emocional suele asociarse con disminución del desempeño laboral, los resultados de esta investigación muestran una correlación positiva entre ambas variables.

Este fenómeno puede explicarse por las características propias del trabajo médico, donde el compromiso profesional, la responsabilidad ética y la presión asistencial impulsan a

los trabajadores a mantener elevados niveles de productividad aun cuando experimentan desgaste emocional.

Los resultados coinciden parcialmente con la teoría del burnout propuesta por Maslach y Jackson (1981), quienes señalan que el agotamiento emocional constituye la primera fase del síndrome. Sin embargo, los participantes de este estudio parecen encontrarse en una etapa de sobre compromiso laboral, donde la productividad se mantiene elevada pese al desgaste acumulado.

Asimismo, los hallazgos pueden interpretarse desde el modelo Demanda-Control de Karasek (1979), el cual establece que altas demandas laborales pueden generar elevados niveles de estrés y agotamiento, especialmente cuando los trabajadores perciben escaso control sobre las condiciones de trabajo.

La correlación positiva observada no debe interpretarse como un efecto beneficioso del agotamiento emocional, sino como una manifestación de sobreesfuerzo laboral sostenido. Este patrón podría representar una etapa previa al desarrollo de burnout severo, caracterizada por hiperproductividad, compromiso excesivo y agotamiento progresivo de los recursos psicológicos del trabajador

4.8 Verificación de Hipótesis

Debido a que todos los coeficientes de correlación obtenidos fueron significativos ($p < 0,01$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Decisión estadística

Se acepta la hipótesis de investigación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional como componente del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026.

4.9 Síntesis de Resultados

Los principales hallazgos de la investigación fueron los siguientes:

- El instrumento presentó excelente confiabilidad ($\alpha = 0,988$).
- Los datos mostraron una distribución no paramétrica.
- Se aplicó correctamente el coeficiente Rho de Spearman.
- Se encontraron correlaciones positivas altas entre agotamiento emocional y productividad.
- Todos los resultados fueron estadísticamente significativos ($p < 0,01$).
- Se confirmó la existencia de relación significativa entre las variables estudiadas.
- Los resultados sugieren la presencia de un patrón de sobre esfuerzo laboral que podría constituir un factor de riesgo para el desarrollo futuro del síndrome de burnout.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Conclusión General

Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional, como componente del síndrome de burnout, y el rendimiento laboral de los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba durante el año 2026. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman evidenciaron correlaciones positivas altas y significativas ($p < 0,01$), permitiendo aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Conclusiones Específicas

Se identificó la presencia de niveles considerables de agotamiento emocional entre los funcionarios participantes, manifestados mediante síntomas relacionados con estrés laboral, ansiedad, desmotivación y desgaste emocional derivados de las exigencias propias del entorno hospitalario.

Se evidenció que los profesionales evaluados mantienen niveles elevados de rendimiento laboral, reflejados en el cumplimiento de tareas, la productividad, la calidad de atención brindada a los pacientes y la continuidad de sus actividades profesionales.

Los resultados del análisis correlacional demostraron la existencia de asociaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones del agotamiento emocional y los indicadores de rendimiento laboral. La correlación más elevada se observó entre agotamiento emocional y capacidad para finalizar actividades laborales en contextos de alta demanda.

Los hallazgos sugieren que los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba continúan desempeñando sus funciones de manera eficiente a pesar del desgaste emocional experimentado. Este comportamiento puede estar asociado al compromiso profesional, la responsabilidad ética y las exigencias inherentes a la atención sanitaria.

Se concluye que la alta productividad observada en los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba no necesariamente refleja condiciones óptimas de bienestar laboral, ya que coexiste con niveles significativos de agotamiento emocional.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades del Hospital General Docente Riobamba implementar programas permanentes de vigilancia y monitoreo de riesgos psicosociales que permitan identificar oportunamente factores asociados al agotamiento emocional y al síndrome de burnout entre los profesionales de la salud.

De igual manera a la Gestión de talento humano se puede recomendar diseñar e implementar estrategias de prevención orientadas a fortalecer el bienestar psicológico del personal médico mediante programas de acompañamiento emocional, capacitación en manejo del estrés y promoción del equilibrio entre vida laboral y personal.

Por otra parte, se recomienda a los coordinadores de servicios hospitalarios promover una distribución equilibrada de las cargas laborales, optimizando la asignación de recursos humanos y fortaleciendo mecanismos de apoyo organizacional que contribuyan a reducir los niveles de desgaste emocional.

Finalmente recomendar al personal médico participar activamente en programas de promoción de la salud mental, fortaleciendo habilidades de afrontamiento, manejo del estrés, autocuidado y desarrollo de resiliencia frente a las exigencias propias del ejercicio profesional.

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, G., Sánchez, J., Romero, M., & Torres, P. (2021). Burnout y desempeño laboral en profesionales de la salud de hospitales públicos colombianos. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), 45–58. <https://doi.org/10.xxxx/rcso.2021.11.2.45>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449. Asamblea Constituyente del Ecuador.

George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference* (16th ed.). Routledge.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Ley Orgánica de Salud. (2006). Registro Oficial Suplemento 423. Congreso Nacional del Ecuador.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout*. Wiley.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). *Lineamientos para la promoción de la salud mental en el personal sanitario*. MSP.

Organización Internacional del Trabajo. (1985). *Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161)*. OIT.

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International classification of diseases*. World Health Organization. <https://www.who.int>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Mental health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact*. WHO.

Woo, T., Ho, R., Tang, A., & Tam, W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 9–20. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos

(Cuestionario completo de 23 ítems aplicado a los funcionarios del Hospital General Docente Riobamba).

ANEXO B

Validación por Juicio de Expertos

(Fichas de evaluación de expertos, observaciones y resultados de validación).

ANEXO C

Análisis de Fiabilidad del Instrumento

Tabla 32 Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válidos	153	100,0
Excluidos	0	0,0
Total	153	100,0

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Tabla 33 Estadísticas de fiabilidad

Estadístico	Valor
Alfa de Cronbach	0,988
Número de elementos	23

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Interpretación: El instrumento presenta una consistencia interna excelente.

ANEXO D

Análisis de Consistencia Interna

Tabla 34 Método Mitad por Mitad

Indicador	Valor
Alfa Parte 1	0,982
Alfa Parte 2	0,970
Correlación entre formularios	0,969
Spearman-Brown	0,984
Guttman	0,967

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

ANEXO E

Análisis Omega

Tabla 35 Coeficiente Omega

Estadístico	Valor
Omega	0,968

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

ANEXO F

Prueba de Normalidad

Tabla 36 Resultados de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Significancia
Estrés	0,000
Ansiedad	0,000
Depresión	0,000
Agotamiento emocional	0,000
Productividad	0,000
Calidad de atención	0,000
Ausentismo	0,000

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas

Interpretación: Los datos no presentan distribución normal.

ANEXO G

Correlación de Spearman

Tabla 37. Relación entre Agotamiento Emocional y Productividad

Variables	Rho	Sig.
AE1 - P1	0,875	0,000

Autor: Cristian Montenegro N.

Fuente: Análisis estadístico encuestas