



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD EN  
LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE  
LATINOAMÉRICA EN LOS AÑOS 2015 AL 2020”.  
Una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Lisbet Elibranda Caballero Falcón

Raúl Andrés Estrada Carrión

**Asesor:**

Mg. José Renatto Manchego Guerra

Lima - Perú

2020



## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado especialmente a mi familia y Dios que han sido mi soporte durante todos estos años académicos, y a todas las personas que me aconsejaron en tomar esta decisión de cumplir mis sueños y no rendirme.



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradamamiento principal es a Dios por permitirme a darme la vida para cumplir con todas mis metas trazadas, en esta oportunidad que es mi formación profesional. A mis padres por apoyarme constantemente en mi día a día con sus consejos y paciencia, a mis hermanos que siempre me sacan una sonrisa a pesar de los cansancios o circunstancias que pasamos, por darme fuerzas para terminar de estudiar y todas las personas que me rodean apoyándome cada uno a su manera.



## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>32</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proceso de exclusión de artículos por bases de datos y motores de búsqueda	15
Tabla 2. Artículos clasificados por tipos de institución, nación de origen y periodo	17
Tabla 3. Detalle de artículos con su objetivo, instrumento utilizado y su principal conclusión	19

## RESUMEN

El desempeño laboral es un tema fundamental en las instituciones de salud tanto privadas como públicas, los profesionales de la salud trabajan constantemente en situaciones de presión generando estrés. De acuerdo a las investigaciones desarrolladas, se presentan resultados favorables y desfavorables en el desempeño de los profesionales al percibir un entorno laboral, esto de todas maneras tiene un impacto directo en la atención de los pacientes y familiares. El objetivo de la presente investigación fue describir los conceptos relacionados con el desempeño laboral a partir de la revisión de los artículos científicos en los últimos 5 años, para determinar el impacto que tiene sobre los resultados de los profesionales de la salud de los hospitales públicos. Esta revisión con fuentes secundarias se elaboró bajo la metodología de la revisión sistemática PRISMA, para cual se revisaron aproximadamente 41.331, lo cual en la primera depuración se quedó en 60 y en la segunda 25. Los resultados muestran una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño, así como la importancia de los factores motivacionales, sociodemográficos y organizacionales. Se concluyó que el tema investigado es un factor importante y examinado frecuentemente en todo tipo de instituciones de salud, tanto públicas como privadas y a nivel mundial; ya que los directores y funcionarios consideran al talento humano como principal activo de su institución y que sólo ellos pueden elevar la productividad y el logro de resultados dentro de sus instituciones.

**PALABRAS CLAVES:** Desempeño laboral, hospitales públicos, gestión del talento humano, riesgo psicosocial, estrés laboral, rotación de personal, seguridad e higiene.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano se ha convertido en el transcurso de los tiempos en un componente fundamental para conseguir el logro organizacional, en este aspecto y tomando en consideración el factor humano un elemento indispensable para la institución, es importante realizar herramientas competentes de identificar, seguir y conducir su desarrollo laboral (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2018) Actualmente la sociedad sufre grandes transformación desde diferentes perspectivas tanto económicas, sociales, estructurales y culturales, lo que genera que el talento humano dirija sus esfuerzos de preparación con dirección a la competitividad (Jara, Asmat, Alberca y Guzmán, 2018)

Los elementos de la gestión del talento pueden ser agrupados alrededor de tres componentes; el primero la selección de talentos; en segundo lugar se tiene el desarrollo de talentos; y tercero la retención del talento tan importante en el sector salud (López, Díaz, Segredo y Pomares, 2017) Los trabajadores constituyen el capital humano de una institución, por lo tanto, reconocer e identificar las necesidades verdaderas o coherentes que impactan en su desempeño laboral constituyen en una prioridad que posibilita la ejecución de actividades y procesos (Arboleda y Cardona, 2018)

Es justamente en el ambiente de trabajo y en su labor en donde el profesional de la salud está totalmente caracterizada por una sucesión de complicaciones propias de la profesión; los profesionales de la salud conforman uno de las agrupaciones con mayor riesgo de sufrir desgaste profesional que se ve reflejado en el estrés laboral o síndrome de Burnout (Portero, 2019) Este síndrome está asociado a la contaminación de emociones, conducta y al estudio de los comportamiento de los compañeros de trabajo, por lo tanto los profesionales

El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica de la salud que perciben niveles elevados del síndrome de Burnout en su espacio, son más proclives a padecerlo (Merino, Carrera, Arribas, Martínez, Vásquez, Vargas y Fikri, 2019)

El síndrome del quemado, en la perspectiva clínica, se define como un agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas (Intriago, 2019) Entre las implicaciones prácticas del estudio, debería ser mencionó que un mayor conocimiento de la incidencia de las variables estudiado en el síndrome que afecta gran parte de la asistencia sanitaria el personal implica la posibilidad de intervención preventiva propuestas para controlar su apariencia que, a su vez, mejorarán la calidad de la atención del servicio sanitario (Pérez, Molero, Gázquez y Simón, 2018) Dentro de los hospitales tanto públicos como privados los profesionales de la salud son una agrupación especialmente frágil a las consecuencias del estrés, resalta que el estrés crónico repercute en los profesionales de la salud en su salud mental y su desempeño laboral. Los factores psicosociales pueden ser factores protectores o de riesgo, los primeros son positivos y favorecen el desempeño del profesional de salud; mientras que el segundo son negativos porque simbolizan el origen de los rangos elevados de estrés, estos factores tienen procedimientos de afectación directa a la salud del profesional (Brito, Juárez, Nava, Castillo y Brito, 2019)

Bobadilla, Garzón y Charría (2018) dentro de las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud se encuentra los turnos de trabajo que es un indicador de riesgo cuando estos turnos son de noche, con jornadas largas como la que actualmente se vive con el Covid-19 o también cuando se labora durante los días que supuestamente está programado como descanso, otro factor es la estabilidad en la función, este es un indicador de riesgo cuando el profesional de la salud se le presentan una serie de requerimientos inconsistentes,

incompatibles y contradictorias cuando ejerce su función; estos requerimientos o condiciones pueden estar fuera de todo orden ético, pueden faltar a la calidad del servicio. Los profesionales de la salud con síndrome de Burnout presentan un promedio más alto de horas de trabajo al día, y horas que trabaja en al mes, comparados con los que no fueron clasificados con este síndrome (Gutiérrez, Lobo y Martínez, 2018)

Existen otros factores que son favorablemente al desempeño laboral como la rotación del personal, sobre esto Campos, Gutiérrez y Matsumura (2019) debido a que la rotación del personal no se relaciona con el desempeño laboral, generalmente no se toma en consideración los aspectos más relevantes del profesional de la salud para rotarlo, solo interesa que esté adquiera mayor experiencia en diferentes áreas del hospital o cuando no se cuenta con el personal en determinado servicio y debe ser reemplazado, por lo tanto el profesional sigue desempeñándose eficientemente. Otro factor relevante es la seguridad y la higiene son los componentes iniciales que la medicina busca para mantener la salud del ser humano; durante el desarrollo humano y sus relaciones sociales se reconocen estos cuidados como pieza de un hábito saludable (Figuroa, Santos, Acebo, Espinel, Cerón y Solórzano, 2018).

Palenzuela, Delgado y Rodríguez (2019) en estudios que comparan los niveles de desempeño contextual en diferentes las unidades hospitalarias son escasas; este estudio contribuye a una mejor comprensión de la relación entre rendimiento contextual y agotamiento. La presente investigación explora unidades hospitalarias con diferentes cargas de trabajo, niveles requeridos de especialización, grados de interacción con pacientes, y volumen de trabajo. Tomados en conjunto, los resultados sugieren que una unidad hospitalaria es más relevante para promover el altruismo que el cumplimiento. Sin embargo,

El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica más se necesita investigación para aclarar el vínculo entre organizaciones específicas condiciones en cada servicio de salud y desempeño contextual. La investigación futura también debe incorporar las percepciones de los médicos personal en el estudio. Es importante comprender el alcance de qué aspectos como el desempeño contextual y el desarrollo de agotamiento están presentes en el personal médico, y si ocurren en mayor o menor medida que en el resto del personal del hospital.

Con el propósito de canalizar el procedimiento metodológico se efectuó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el desempeño del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica? Asimismo se plantean dos preguntas específicas: ¿Cuál es el desempeño de tareas del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica? y ¿Cuál es el desempeño contextual del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica?

Por lo tanto el objetivo de este trabajo fue: Determinar el desempeño del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica. Por otro lado, los objetivos específicos fueron: establecer el desempeño de tareas del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica, y establecer el desempeño contextual del personal de salud de los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020, expuesto en la literatura científica.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de estudio

La presente investigación de revisión sistemática de la literatura científica se desarrolló adecuando la metodología cualitativa de Elementos de informes preferidos para los protocolos de revisión sistemática y metaanálisis - PRISMA por su denominación en inglés (Urrutía y Bonfill, 2010). La investigación presenta un enfoque cualitativo que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en la evaluación, ponderación e interpretación de la información recabada mediante registros con el objetivo de indagar sobre el desempeño laboral.

### 2.2. Proceso de recolección de la información

Con la finalidad de asegurar la perceptibilidad del procedimiento de búsqueda se seleccionaron como descriptores las subsecuentes expresiones que nacen de la pregunta de investigación antes formulada: “desempeño del personal de salud”, “desempeño laboral”, “desempeño de los profesionales de salud”, “desempeño laboral salud” y “desempeño laboral hospital”. Para ser más precisos en la exploración de la literatura científica, se realizó una conjunción de las expresiones determinadas y se empleó operadores o criterios booleanos como: (“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”). Con esta terminología, el motor de exploración empleado fue Scielo y las base de datos multidisciplinarias empleadas fueron: Redalyc y Dialnet; tanto en ScieneDirect y Ebsco no se consideraron sus investigaciones.



### **Scielo**

(“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“hospital público” OR “gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”)

("Work performance" OR "health personnel performance") AND ("public hospital" OR "human talent management" OR "psychosocial risk" OR "work stress" OR "staff turnover" OR "safety and hygiene")

### **Redalyc**

(“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“hospital público” OR “gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”)

("Work performance" OR "health personnel performance") AND ("public hospital" OR "human talent management" OR "psychosocial risk" OR "work stress" OR "staff turnover" OR "safety and hygiene")

### **Dialnet**

(“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“hospital público” OR “gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”)

("Work performance" OR "health personnel performance") AND ("public hospital" OR "human talent management" OR "psychosocial risk" OR "work stress" OR "staff turnover" OR "safety and hygiene")

### **ScieneDirect**

(“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“hospital público” OR “gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”)

("Work performance" OR "health personnel performance") AND ("public hospital" OR "human talent management" OR "psychosocial risk" OR "work stress" OR "staff turnover" OR "safety and hygiene")

### **Ebsco**

(“desempeño laboral” OR “desempeño del personal de salud”) AND (“hospital público” OR “gestión del talento humano” OR “riesgo psicosocial” OR “estrés laboral” OR “rotación de personal” OR “seguridad e higiene”)

("Work performance" OR "health personnel performance") AND ("public hospital" OR "human talent management" OR "psychosocial risk" OR "work stress" OR "staff turnover" OR "safety and hygiene")

La recolección de la información se desarrolló a lo largo de los meses abril y mayo del año 2020. Los artículos y tesis encontradas y seleccionadas se laboraron mediante el software de gestión de referencias Zotero, que permitió generar las referencias bibliográficas y eliminar las citas duplicadas.

### **2.3. Criterios de inclusión y exclusión**

Se tomaron en consideración los siguientes criterios de inclusión:

- Que los artículos presentan una versión online y que fueran investigaciones originales publicadas en base de datos científicas como las ya mencionadas.
- Que su publicación se haya realizado entre los años 2015 y 2020 y pueden ser en idioma español o inglés.
- Que siempre presenten información sobre el desempeño laboral en los hospitales públicos.
- Que las investigaciones sobre el desempeño se hayan llevado a cabo en hospitales del sector público.
- Que las investigaciones seleccionadas sean estudios directos y concretamente sobre el desempeño laboral en las instituciones de salud públicas; siendo ésta la variable principal de la información científica revisada.

Con relación a los criterios de exclusión se pudo reconocer que a las investigaciones que no explicaban la variable desempeño laboral en los hospitales públicos. De igual modo, se excluyeron las investigaciones que explicaban al desempeño laboral sólo a nivel de concepto, en vista que se necesita que explique el impacto de esta en las instituciones.

El método de exploración y recopilación de la información fue recomendado y analizado por dos profesionales que son expertos en la materia y laboran de manera independiente, admitiendo la aclaración de ciertas dudas para el proceso de inclusión o exclusión de las investigaciones.

La totalidad de investigaciones encontradas por el motor de búsqueda y las diferentes bases de datos mostraron un total de 41.331 investigaciones originales en el lapso de tiempo entre 2015 a 2020, repartidos de la siguiente manera:

---

Dialnet: 225

Scielo: 20

Redalyc: 39.917

SciencDirect: 559

Ebsco: 610

En la base de datos Scielo, se analizaron 39.917 investigaciones, de los que fueron seleccionados 34 por su afinidad en la variable y el lugar donde se desarrolló y finalmente se tomaron 12 investigaciones para formar parte de la investigación, los excluidos fueron por año de publicación y porque su ámbito espacial no correspondía al sector salud, concretamente a hospitales públicos.

Con relación a la base de datos Dialnet, se exploró cerca de 225 investigaciones, pero por fecha de publicación, por no contar con acceso al archivo digital y porque el espacio no pertenecía al sector salud fueron excluidos, quedando tan solo 5 investigaciones.

Con respecto a la base de datos Redalyc se revisaron cerca de 20 quedando 11 investigaciones pero en la segunda depuración se eliminaron las que no pertenecían al sector salud quedando tan solo 8 investigaciones.

En la tabla 1 se muestran los procesos de depuración de las investigaciones en las diferentes bases de datos y motor de búsqueda.

Tabla 1.

*Proceso de exclusión de artículos por bases de datos y motores de búsqueda*

<b>Base de datos y motores</b>	<b>Total investigaciones encontradas</b>	<b>1era. Depuración</b>	<b>2da. Depuración</b>
Scielo	39.917	34	12
Dialnet	225	15	5



Redalyc	20	11	8
SciencDirect	559	0	0
Ebsco	610	0	0
<b>Total</b>	<b>41.331</b>	<b>60</b>	<b>25</b>

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Con las 25 investigaciones recopiladas, se reconoció el tipo de institución, la nación de procedencia y el año; lo que refleja que el desempeño del personal de salud es un asunto de mucha preocupación para las instituciones de salud tanto privadas como públicas; adicionalmente el tema no ha sido tratado con frecuencia en otros países, en vista que relacionan más el desempeño en la parte educativa no en el sector de salud; como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2.

*Artículos clasificados por tipos de institución, nación de origen y periodo*

<b>Título del artículo</b>	<b>Tipo de institución</b>	<b>País</b>	<b>Año</b>
Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018	Privada	Colombia	2018
Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano	Pública	Cuba	2017
Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011	Privada	Colombia	2018
Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias	Pública	España	2019
Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia	Privada	Brasil	2018
Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias	Pública	México	2019
Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia	Privada	Colombia	2018
Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales	Privada	Colombia	2018
Identificación de factores de riesgos psicosocial en una clínica de alta complejidad	Privada	Colombia	2018

Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio Andaluz de Salud	Privada	España	2019
Evaluación psicofisiológica del estrés, la salud percibida y los riesgos psicosociales en profesionales sanitarios	Privada	España	2016
Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria	Privada	Colombia	2018
"Una cuestión de entrega": desigualdades de género y factores de riesgo psicosocial en el trabajo de enfermería	Privada	Argentina	2018
Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia	Privada	Colombia	2017
Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado	Privada	Colombia	2019
Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas	Privada	Colombia	2018
Seguridad e higiene en los hospitales públicos y su incidencia en el desempeño laboral	Privada	Ecuador	2018
Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral	Privada	Perú	2018
Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social	Pública	México	2019
Síndrome del Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín - Bolívar	Privada	Ecuador	2019
Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios	Privada	Brasil	2019
Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors	Privada	Chile	2018
Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals	Privada	España	2019
Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales	Privada	México	2018
Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016	Privada	Colombia	2018

Igualmente, se desarrolló la tabla con el estudio de la información completamente depurada, ordenando a todas las investigaciones con la especificación de su objetivo, instrumento empleado y su conclusión más relevante. Esto puede contemplarse en la tabla 3.

Tabla 3.

*Detalle de artículos con su objetivo, instrumento utilizado y su principal conclusión*

Título del artículo	Objetivo	Instrumento	Conclusión
Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018	Definir el concepto de evaluación de desempeño y evaluar sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador en algunos sectores durante los últimos 10 años.	Análisis documental	De esta forma, la evaluación de desempeño se aplica en todas las empresas sin distinción de sector (organizacional, educativo, salud), cada uno utilizando diferentes métodos y técnicas que permiten evaluar el desempeño de los trabajadores e identificar su grado de eficacia dentro del cumplimiento de sus funciones. Esto es posible a través de las investigaciones encontradas en diversos campos, países, versiones, idiomas y periodo de tiempo. Sin embargo, al ser un tema de interés, es indispensable reconocer la necesidad de continuar con los estudios en relación a la aplicación de la evaluación de desempeño en los diferentes contextos de utilización; además de los métodos y técnicas empleadas. Este artículo brinda información relevante frente a la temática de evaluación de desempeño y sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador, permitiendo una aproximación más detallada del tema y conociendo por cada sector las diferentes técnicas y métodos que pueden emplearse en la organización conforme sean sus objetivos; de igual manera, se invita a futuros investigadores a profundizar más, principalmente en los métodos y técnicas empleadas.
Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano	Evaluar la gestión del talento humano en un área hospitalaria.	Cuestionario	Predominaron juicios de valor positivos alrededor de la gestión del talento. Existían reservas de mejora para la evaluación de la gestión del conocimiento en los trabajadores y las necesidades de autorrealización. Desestimularon el anclaje, la poca autonomía para la toma de decisiones y el tiempo libre disponible. Los predictores de éxito con poco desarrollo fueron las publicaciones y la percepción de reconocimiento por pares. El 78,1 % cuestionó su grado de inteligencia. Los recursos fueron una limitante para el desarrollo del talento. La mayoría consideró que recibían recompensas precarias por su esfuerzo. La burocracia puede ser excesiva y los directivos desplegaban una gestión bien enfocada al desarrollo del talento. La percepción sobre la

gestión del talento humano en la institución es positiva aunque existen reservas de mejora identificables.

<p>Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011</p>	<p>Examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá Colombia, en el 2011.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Los trabajadores se sienten muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y expresan sentirse motivados principalmente por el ambiente de trabajo, seguido por el cargo y el salario (estos últimos con igual porcentaje). También se encontró mayor satisfacción en los empleados asistenciales en comparación con los administrativos. Los factores que generan menor satisfacción son las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos.</p>
<p>Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias</p>	<p>Evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>El nivel de estrés percibido por el personal sanitario del servicio de urgencias es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado. La sintomatología somática y de ansiedad constituyen las manifestaciones clínicas más frecuentes.</p>
<p>Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia</p>	<p>Evaluar la relación entre los riesgos psicosociales y el burnout en un hospital español de media-larga estancia. Se realizó un estudio transversal en 2017, aplicando la versión española del MBI-HSS y el cuestionario F-Psico 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>El contagio de los síntomas del burnout estaría vinculado al contagio de emociones, actitudes y al aprendizaje de las conductas de los compañeros, de modo que los profesionales que perciben altos niveles de burnout en su entorno, son más propensos a sufrirlo. Por eso, la reducción de la presión laboral, junto con un incremento en la autonomía y la equidad, unido a una política más incentivadora, pueden ser útiles para prevenir el síndrome. El reconocimiento también juega un papel importante, ya que hace que los profesionales reciban feedback de la labor realizada y se sientan valorados y respetados.</p>
<p>Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias</p>	<p>Evaluar la correlación entre la demanda psicológica, el control laboral, el apoyo social, el estrés psicológico, y las dimensiones del Síndrome de Burnout (ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa), en un modelo de trayectorias en enfermeras mexicanas.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>El estudio del estrés psicológico, de los factores psicosociales y de las dimensiones del burnout en profesionales de enfermería, presenta un gran interés debido a que este personal es un grupo especialmente vulnerable a los efectos del estrés, cabe mencionar, que el estrés crónico afecta en el personal de enfermería su salud mental y desempeño en el trabajo. Los factores psicosociales laborales son condiciones de trabajo que pueden ser positivas (factores protectores), es decir: facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias profesionales, además generan altos niveles de satisfacción laboral y motivación en los empleados. Los factores psicosociales pueden también ser negativos (factores de riesgo) y representan una fuente de niveles de estrés elevados; el impacto</p>

los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica

de estos factores no se traduce de manera directa e inmediata en efectos adversos para la salud, sino que estos niveles altos de estrés juegan un rol esencial en los mecanismos de afectación. Aunque, se ha señalado que los factores de riesgo psicosociales poseen un mecanismo de afectación directa a la salud, no existen estudios que expliquen mecanismos alternos al estrés, por lo que implícitamente se pueden considerar a los factores de riesgo psicosociales como estresores laborales.

El estrés laboral desencadena aumento de ausentismo, baja productividad, alta rotación, presencia de enfermedades y accidentes laborales, entre otros. Entre un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés laboral. Diferentes investigaciones han evidenciado la relación entre manifestaciones de estrés laboral y aspectos como el tipo de servicio que presta la organización, la carga mental, la duración de la jornada laboral y la frustración ante la tarea.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Los empleados de una organización influyen de manera notoria en su ambiente. En este sentido, es imposible imaginar las organizaciones sin seres humanos, pues por más que la tecnología avance, el recurso humano es quien les da vida y humaniza la relación cliente-empresa. En este marco, es imposible obviar los factores psicosociales que intervienen en su ambiente laboral.

Demandas de la jornada de trabajo es indicador de riesgo cuando se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso. Consistencia en el rol es un indicador de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto. Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral es un indicador de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

El síndrome de Burnout ha estado siempre circunscrito a los profesionales que prestan algún tipo de servicio a las personas, como, por ejemplo, médicos, enfermeras, psicólogos, policías y profesores. Asimismo existen variables asociadas a este síndrome como las sociodemográficas, psicológicas y laborales.

Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia

Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali-Colombia.

Cuestionario

Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales

Identificar las tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en los diferentes sectores empresariales de Colombia.

Cuestionario

Identificación de factores de riesgos psicosocial en una clínica de alta complejidad

Identificar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución del sector salud que presta servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, Colombia.

Cuestionario

Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio Andaluz de Salud

Recabar información general que permita establecer la prevalencia, identificar los perfiles de riesgo teóricos y comprobar que esos perfiles se reproducen en los

Cuestionario

profesionales de enfermería que desarrollan su labor asistencial.

<p>Evaluación psicofisiológica del estrés, la salud percibida y los riesgos psicosociales en profesionales sanitarios</p>	<p>Evaluar el nivel de estrés psicofisiológico, los riesgos psicosociales y su posible relación en Facultativos Especialistas de Área (FEA)</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Los profesionales estudiados perciben un conjunto de riesgos psicosociales asociados a su puesto de trabajo que puede tener consecuencias importantes a medio y largo plazo, Son factores de riesgo el volumen de trabajo elevado, así como un escaso tiempo para cada paciente y un bajo reconocimiento y respeto por el trabajo que hacen. Las mujeres está presente la "doble presencia", es decir, el doble rol social que muchas ocupan debido a la necesidad de atender conjuntamente las demandas laborales y doméstico-familiar. Esto puede propiciar también mayores niveles de estrés y problemas psicologicos si es mantenido en el tiempo.</p>
<p>Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria</p>	<p>Identificar y analizar la información actualizada sobre condiciones del trabajo entendidas como factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional y efectos sobre la salud cardiovascular, específicamente las denominadas cardiopatías coronarias.</p>	<p>Análisis documental</p>	<p>Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han identificado como importantes predictores de problemas de salud como las enfermedades cardiovasculares. Las altas exigencias en el trabajo, combinadas con un bajo nivel de control sobre el trabajo, pueden derivar en alta tensión laboral (job strain), doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular.</p>
<p>"Una cuestión de entrega": desigualdades de género y factores de riesgo psicosocial en el trabajo de enfermería</p>	<p>Examinar la relación entre el género y los factores de riesgo psicosocial en el sector de enfermería, partiendo de las nociones de feminización y precarización de la fuerza de trabajo.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Como resultado de tal coyuntura se destacaron dos factores de riesgo psicosocial ante los cuales las mujeres se encuentran particularmente expuestas: por una parte, la doble presencia o segunda jornada, en el caso de aquellas trabajadoras que por fuera de su horario laboral realizan tareas domésticas vinculadas con el cuidado de terceros. Además, la sobrecarga de trabajo es otro factor de riesgo cuya ocurrencia se explicaría por las remuneraciones escasas que empujan al personal de enfermería a la situación de pluriempleo. Si bien este último fenómeno alcanza tanto a enfermeras como a enfermeros, la adición de las horas de trabajo no remunerado en el hogar configuraría una situación de mayor riesgo psicosocial para el caso de las mujeres. La posición de privilegio del género masculino en el ámbito laboral también fue destacada por las y los entrevistados, incluso al interior de una profesión como enfermería con mayor presencia femenina en comparación con otras profesiones que conforman el sistema de salud.</p>

Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia	Evaluar los factores de riesgos psicosociales en los auxiliares de enfermería, de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia.	Cuestionario	El alto ritmo de trabajo en auxiliares de enfermería responde a las condiciones laborales actuales a las que está sometido el trabajador de la salud, como las diversas formas de contratación, que han involucrado una mayor producción y prestación de servicios, con consecuencias, como: el aumento en las jornadas, la intensidad, el poco tiempo para desarrollar el trabajo y la falta de un reconocimiento salarial, acorde a la labor realizada. El alto ritmo de trabajo y la sobrecarga laboral, traen consigo consecuencias, como los trastornos músculo-esqueléticos, el ausentismo o la disminución de la productividad y constituirse en un factor de riesgo psicosocial prioritario, que puede desencadenar alteraciones en la salud.
Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado	Determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado en oftalmología.	Cuestionario	La rotación de los profesionales de enfermería en su dimensión trabajador es mayoritariamente no adecuada, no toma en cuenta los aspectos relacionados al trabajador y su entorno para realizar dicha rotación. El 58.6% de la rotación es indiferente, esto muestra que los profesionales de enfermería consideran la rotación de tipo regular en su centro laboral. En la evaluación de desempeño laboral, la autoevaluación y evaluación del par o colega, presentaron resultados similares, excepto la evaluación del jefe inmediato, donde este consideró fundamentalmente un desempeño laboral moderado. El desempeño laboral fue evaluado en su mayoría como un desempeño moderado. Finalmente, no se encontró relación significativa entre la rotación y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería.
Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas	Determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas.	Cuestionario	Por ello se puede deducir que los factores de contenido de trabajo y los factores de contexto específico y de cultura; son los condicionantes más representativos del ausentismo. Del mismo modo en la evaluación del desempeño se aprecia que diferentes grupos de personas tienen diferentes percepciones sobre la evaluación del profesional de enfermería y este método de evaluación puede proporcionar información relevante sobre el desempeño de los profesionales y proporcionar una retroalimentación adecuada para los profesionales de enfermería. En esencia se evidencia que el ausentismo se encuentra relacionado con el desempeño laboral, encontrándose relaciones de moderada a baja intensidad entre los condicionantes del ausentismo y las dimensiones del desempeño laboral, por lo cual se requiere un abordaje integral, con el único fin primordial de garantizar la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud.
Seguridad e higiene en los hospitales públicos y su incidencia en el desempeño laboral	Determinar cómo incide la seguridad e higiene en el desempeño laboral en los hospitales públicos	Análisis documental	Las condiciones sanitarias generalmente son aceptables en las grandes ciudades, pero lamentablemente es muy deficiente en las zonas rurales. La red de salud pública presenta una escasez de profesionales de la salud y su

los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica

limitada capacidad de resolución en atención primaria y especializada a nivel cantonal y provincial.

En la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminen sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad. Bajo esta perspectiva, quienes se desempeñan como líderes deben ser accesibles y manejarse con principios éticos, equidad y justicia social. Por ello, en este contexto cobra importancia la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública, específicamente la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, diversas corrientes enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables como es el caso del desempeño y el mejoramiento de la gestión pública.

En la formación académica del profesional médico se ha centrado en adquirir una gran cantidad de habilidades cognoscitivas que le permitan identificar el proceso de salud enfermedad, indispensables para un ejercicio responsable de la medicina, solo que se ha dejado de lado la adquisición de habilidades emocionales, tan necesarias en su práctica clínica, ya que una persona que es capaz de evaluar y comprender sus estados emocionales en ella misma y en las personas que la rodean, tendrá un mejor control de sus emociones. Por lo anterior, resulta importante incluir en el currículo formal de las escuelas de medicina la enseñanza de habilidades emocionales, que puede habilitar a los futuros médicos a gestionar mejor sus emociones, que le facilite la interacción con sus pacientes y sus colegas, mejorando sus relaciones interpersonales. Como lo refiere Fernández-Berrocal, la investigación sobre la IE tiene el potencial de enriquecer nuestra comprensión sobre cómo podemos formar a médicos y organizaciones sanitarias de excelencia.

Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018.

Questionario

Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social

Evaluar la relación entre habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social en los Servicios de Salud de Sonora.

Questionario

Síndrome del Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín - Bolívar

Conocer las principales causas del síndrome del quemado en el personal de un centro de atención hospitalario de la Dirección Distrital Junín- Bolívar

Cuestionario

El síndrome del quemado, en la perspectiva clínica, se define como un agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, en la prestación de los diferentes servicios en los centros hospitalarios, perdiendo en brindar atenciones con calidad y calidez, conociendo a fondo las principales causas que determinan el síndrome del desgaste profesional, podremos buscar estrategias para mejorar la calidad de vida del personal de salud, mediante acciones concretas que faciliten el estudio empleado a un determinado grupo vulnerable, donde la tendencia sea monitoreada por el departamento de psicología en conjunto con el de Seguridad y Salud Ocupacional del centro hospitalario de la Dirección Distrital Junín – Bolívar.

El presente estudio permitió evaluar las frecuencias de las competencias de enfermeros hospitalarios, lo que permite aplicar estrategias de enseñanza-aprendizaje para desarrollar dichas competencias en el contexto laboral. En lo que respecta a las competencias de menor frecuencia, se observó que la efectividad de la comunicación con la administración y la participación en investigaciones científicas son indispensables para una institución hospitalaria que busca la prioridad de cuidados urgentes y emergentes, una vez que las informaciones transmitidas de forma continua a todos los niveles jerárquicos hacen viable la continuidad de las acciones e incentiva el cambio de comportamiento y actitud del personal, teniendo en cuenta la relevancia de este proceso para la praxis laboral del enfermero. A continuación, se hace relevante capacitar al profesional enfermero, de modo que este entienda la importancia de su participación y realización de investigaciones, así como de la aplicación de sus resultados en el trabajo cotidiano. No obstante, las estrategias de entrenamiento y capacitación en la institución estudiada deben ser ideadas para atender a todo el equipo en sus diversos turnos laborales. Es sabido que el acceso a la información debe llegar a todos los niveles jerárquicos y a todos los profesionales, en especial aquella que está relacionada con su perfeccionamiento.

Entre las implicaciones prácticas del estudio, debería ser mencionó que un mayor conocimiento de la incidencia de las variables estudiado en el síndrome que afecta gran parte de la asistencia sanitaria el personal implica la posibilidad de intervención preventiva propuestas para controlar su apariencia que, a su vez, mejorarán La calidad de la atención del servicio sanitario. En una organización nivel, los datos proporcionados podrían facilitar la selección, contratación y promoción de personal en el área de salud. Estas prácticas implicaciones deben considerarse con

Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios

Evaluar las frecuencias de las competencias de profesionales de enfermeros hospitalarios, discutiendo aquellas a las que se atribuyen mayor y menor frecuencia.

Cuestionario

Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors

Analizar la relación e implicación de variables sociodemográficas y variables propias del desempeño laboral, así como la intervención de determinados factores de la inteligencia emocional, el apoyo social percibido y la autoeficacia general en el desarrollo del burnout en profesionales de enfermería.

Cuestionario

los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica

precaución en vista de las limitaciones derivadas de errores asociados con la medición método. En este caso, como una evaluación insertada en el contexto de trabajo, podría haber ciertas fuentes de error, como simulación

<p>Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals</p>	<p>Comparar los niveles de desempeño contextual en el trabajo en diferentes unidades hospitalarias y analizar la relación entre el desempeño contextual y el síndrome de burnout.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Estudios que comparan los niveles de desempeño contextual en diferentes las unidades hospitalarias son escasas; este estudio contribuye a una mejor comprensión de la relación entre rendimiento contextual y agotamiento. los presente investigación explora unidades hospitalarias con diferentes cargas de trabajo, niveles requeridos de especialización, grados de interacción con pacientes, y volumen de trabajo. Tomados en conjunto, los resultados sugieren que una unidad hospitalaria es más relevante para promover el altruismo que el cumplimiento. Sin embargo, más se necesita investigación para aclarar el vínculo entre organizaciones específicas condiciones en cada servicio de salud y desempeño contextual. La investigación futura también debe incorporar las percepciones de los médicos personal en el estudio. Es importante comprender el alcance de qué aspectos como el desempeño contextual y el desarrollo de agotamiento están presentes en el personal médico, y si ocurren en mayor o menor medida que en el resto del personal del hospital. También, los estudios futuros deberían centrarse en identificar antecedentes y consecuentes variables de desempeño contextual en el trabajo, utilizando estudios longitudinales con muchos participantes Sería interesante realizar más estudios donde se comparan diferentes unidades con las encuestadas aquí.</p>
<p>Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales</p>	<p>Determinar si las variables: turno de trabajo, situación laboral, el realizar horas laborales extras y servicio en el que se encuentra actualmente, establecen diferencias en el nivel con que se presenta el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil de la ciudad de Durango.</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>La variable laboral analizadas como turno de trabajo, horas extras, puesto laboral actual y situación laboral pueden marcar una diferencia muy significativa en el nivel con que se presentan ciertos rasgos o dimensiones del Burnout. No obstante, estos presentan un carácter muy complicado y con muchas facetas ya que pueden presentarse como sociodemográficos, psicológicos o laborales.</p>
<p>Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016</p>	<p>Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en la Orinoquia colombiana</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Los enfermeros con síndrome de Burnout presentan un promedio más alto de horas de trabajo al día, y horas que trabaja en al mes, comparados con los que no fueron clasificados con este síndrome. En cuanto al número de pacientes que asiste en una jornada laboral, se encontró diferencia en la comparación de medias, estos hallazgos sobre el número de pacientes como factor relacionado con la prevalencia son descritos en los estudios ya</p>

### **Concepto de desempeño laboral**

En los establecimientos de salud, el desempeño laboral, consiste en el comportamiento real de los profesionales de la salud, tanto en el orden estricto de su profesión como en las relaciones interpersonales que se generan en la atención integral de salud (Mendoza, 2017).

Andia (2019) sostuvo que el desempeño laboral es el resultado final que se ha conseguido al desarrollar una actividad, el mismo autor considera también que el desempeño laboral es la capacidad que posee la institución para alcanzar sus objetivos utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente.

Es importante resaltar que el desempeño laboral es un proceso en el que se evidencia la calidad con sus fundamentos de eficacia, eficiencia y pertinencia; en donde cada profesional es responsable de sus acciones para desarrollar sus procesos y funciones en bienestar de la entidad de salud, se puede comprender que el desempeño laboral consisten en el procesos de índole más ordenado donde cada profesional de un establecimiento de salud desempeña su actividad o función de forma sensata y responsable para conseguir los propósitos del establecimiento de salud (Paredes, 2017)

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### **Discusión**

El presente estudio describe el concepto de desempeño laboral como elemento principal dentro de las instituciones del sector salud, concretamente de los hospitales públicos tanto del país como de otras naciones, lo que fortalece la productividad en los servicios realizado por los profesionales de la salud, asimismo las actividades o funciones se desarrollan con eficiencia y eficacia para conseguir tácitamente la satisfacción del paciente y sus familiares. Se desliga entonces la relevancia en que los directores y funcionarios de los hospitales públicos deben tomar en consideración para optimizar y fortalecer el efecto del desempeño de los profesionales de salud de todas las especialidades y se consiga el equilibrio en el bienestar y satisfacción de los pacientes y público en general.

Se tiene que tomar en consideración el análisis de otras investigaciones similares con punto de vista en otros factores que influyen tanto positiva como negativamente en el desempeño laboral de los profesionales de salud como: gestión del talento humano, riesgo psicosocial, estrés laboral, rotación de personal y seguridad e higiene; temas muy relevantes actualmente y son practicados por algunas instituciones de salud privadas y muy poco en las públicas.

El presente estudio podría extender su ámbito de investigación considerando estos factores para profundizar en la consecución de resultados con relación a la influencia que tiene el desempeño laboral dentro de los hospitales públicos en el país y en otras naciones.

### **Limitaciones**

El presente estudio presentó ciertas limitaciones con relación a las fuentes bibliográficas y base de datos ya que se obtuvo bastante información sobre el desempeño laboral pero lamentablemente no estaban relacionadas con el sector salud y mucho menos público, por lo tanto, llevó bastante tiempo la búsqueda, análisis y desarrollo del proceso de descarte y rechazo de las investigaciones, debiendo desarrollar una serie de filtros y excluir duplicidades para conseguir las investigaciones que servirán de soporte para la presente investigación.

Se debe precisar que, a pesar de dichas limitaciones, se deben valorar los resultados de esta investigación y se espera que sirva como fuente complementaria para futuras investigaciones con tema y aspectos similares.

### **Conclusiones**

De acuerdo a la exploración de las investigaciones científicas, se pudo concluir que el desempeño del personal de salud se relaciona de manera significativa con la satisfacción del paciente en los hospitales públicos, este desempeño es generado por factores sociodemográficos, motivacionales y organizacionales, asimismo vinculan el estrés laboral como una enfermedad que afecta negativamente al desempeño laboral.

Más del 88% de los estudios analizados emplean como instrumento de recopilación de datos al cuestionario, para conseguir los resultados.

Se demostró que, en el interior de los hospitales público o instituciones de salud del Estado, el desempeño laboral presenta dependencia y se relaciona con componentes como: gestión del talento humano, rotación de personal y seguridad e higiene que influyen positivamente, mientras que el riesgo psicosocial y estrés laboral, que afectan negativamente

El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica en el desempeño así como en la productividad, eficiencia y eficacia, lo que corrobora con los estudios de Arboleda, G. y Cardona, J. (2018), Brito, J., Juárez, A., Nava, M., Castillo, J. y Brito, E. (2019), Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018), Intriago, S. (2019), Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019), Ortiz, R. y Beltrán, B. (2019), Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J. y Simón, M. (2019) y Ramírez, L. (2019).

Por otro lado, es importante concluir que las personas en este caso los profesionales de la salud deben ser consideradas como el capital más importante de los hospitales y no deben tomarse como un equipo o instrumento operativo, por lo tanto, todos los sacrificios y esfuerzos de los directores y funcionarios están focalizados en optimizar la calidad del espacio o ambiente donde el profesional de la salud realiza sus actividades médicas y conlleve a que los hospitales públicos sean más competitivas y mejore su imagen con los usuarios y familiares.

### **Recomendaciones**

Se recomienda que las próximas investigaciones vinculen el desempeño laboral con un factor de efecto determinado como clima laboral, compromiso organizacional, relaciones interpersonales, entre otros; asimismo vincularlo al régimen de la institución; en vista que puede ser privado o público que cada una tienen sus propias realidades y aspectos del desempeño laboral varía entre cada régimen.

Se toma en consideración que la obligación directa de contar con una óptima administración del talento profesional de las instituciones de salud públicas se sustenta en las direcciones y en el Ministerio de Salud; quienes deben proporcionar a los profesionales los espacios y ambientes adecuados de trabajo que permitan a estos desempeñarse adecuadamente en sus actividades. Esto ayudará considerablemente a mejorar la satisfacción



El desempeño del personal de salud en los hospitales públicos de Latinoamérica en los años 2015 al 2020. Una revisión a la literatura científica de los pacientes y sus familiares, asimismo podrá mejorar la imagen de los hospitales públicos que en la actualidad están tan venido a menos.

## REFERENCIAS

- Andia, A. (2019). *Tipos de cultura organizacional y desempeño laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca - Cajatambo, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3130/ARMANDO%20ANDIA%20NAVARRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011. *Gerencia y políticas de salud*, 17(35), pp. 1-13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7284247>
- Bobadilla, C., Garzón, L. y Charria, V. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21359523003/21359523003.pdf>
- Brito, J., Juárez, A., Nava, M., Castillo, J. y Brito, E. (2019). Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. *Enfermería universitaria*, 16(2), 138-148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3587/358760304003/358760304003.pdf>
- Campos, P., Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359562695003/359562695003.pdf>
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359557441003/359557441003.pdf>
- Fernández, M. (2016). *Evaluación psico-fisiológica del estrés, la salud percibida y los riesgos psicosociales en profesionales sanitarios*. Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56099>

- Figueroa, F., Santos, E., Acebo, A., Espinel, J., Cerón, E. y Solórzano, H. (2018). Seguridad e higiene en los Hospitales Públicos y su incidencia en el desempeño laboral. *Dominio de las ciencias*, 4(3), 334-359. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6560196>
- Gutiérrez, O., Lobo, N. y Martínez, J. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. *Universidad Salud*, 20(1), 37-43. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00037.pdf>
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Intriago, S. (2019). Síndrome del Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, 35, 91-107. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072019000200094&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200094&lang=es)
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jimenez, C., Orozco, M. y Caliz, N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un Hospital de la Red Pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista U.D.C.A. Actualidad & Divulgación Científica*, 20(1), 23-32. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A. y Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3-15. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/3-15/es>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud*, 21(2), pp. 176-187. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci_abstract&tlng=es)

- Mendoza, J. (2017). *Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5848/MDMmepajw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vásquez, P., Vargas, A. y Fikri, N. (2018). Burnout y factores de riesgos psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *CSP Cadernos de Saúde Pública*, 34(11). Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/csp/v34n11/1678-4464-csp-34-11-e00189217.pdf>
- Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales psicogente. *Universidad Simón Bolívar*, 21(40), 532-544. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497557156015/497557156015.pdf>
- Ortega, J. (2019). "Una cuestión de entrega": desigualdades de género y factores de riesgo psicosocial en el trabajo de enfermería. *Revista de Pesquisa e Debates em Ciências Sociais*, 22(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/703/70361437005/70361437005.pdf>
- Ortiz, R. y Beltrán, B. (2019). Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en educación médica*, 8(29), 76-84. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572019000100076&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572019000100076&script=sci_arttext)
- Palenzuela, P., Delgado, N. y Rodríguez, J. (2019). Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in healthcare professionals. *Journal of work and organizational psychology*, 35, 115-121. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n2/1576-5962-rpto-35-2-0115.pdf>
- Paredes, L. (2017). *Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15384/Paredes\\_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15384/Paredes_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, M., Molero, M., Gázquez, J. y Simón, M. (2019). Analysis of Burnout predictors in nursing: Risk and protective psychological factors. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11, 33-40. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/ejpalc/v11n1/1889-1861-ejpalc-11-1-0033.pdf>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba, Córdoba. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=233328>
- Ramirez, L. (2019). *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=221598>
- Rivas, E. y Barraza, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería Universitaria*, 15(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v15n2/2395-8421-eu-15-02-136.pdf>
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Calí, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Soares, M., Leal, L., Resck, Z., Terra, F., Chaves, L. y Henriques, S. (2019). Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 27. Obtenido de [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es\\_0104-1169-rlae-27-e3184.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es_0104-1169-rlae-27-e3184.pdf)
- Urrutia, G. y Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: Una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y meta-análisis. *Medicina Clínica*, 135(11), 507-511. Obtenido de [https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/PRISMA\\_Spanish.pdf](https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/PRISMA_Spanish.pdf)
- Vieco, G., Caraballo, D. y Abello, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 49-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21359522004/21359522004.pdf>