

## APROXIMACIÓN TEÓRICA HUMANISTA DE LA GERENCIA PARA EL ABORDAJE DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS

Bracho Irausquín, René Alexander <sup>1</sup> Atacho de Bracho. Yohana Lisbeth <sup>2</sup>

### RESUMEN

*Esta investigación permitió generar una aproximación teórica humanista de la gerencia para el abordaje del síndrome de burnout en instituciones hospitalarias, se realizó un recorrido ontológico para develar el síndrome causante de afecciones a la salud de los trabajadores. Desde la postura epistémica se trabajó el estado del arte, sustentos teóricos con los postulados gerenciales para el abordaje del burnout tales como: orientadas al individuo, al apoyo social y a los estresores organizacionales. El proceso metodológico, se desarrolló con el enfoque cualitativo, paradigma interpretativo, método fenomenológico apoyado con la hermenéutica. Para los actores sociales se realizó una elección intencional de gerentes del hospital IESS de la ciudad de Guaranda, Ecuador por sus conocimientos sobre la presencia del estrés crónico y del síndrome de Burnout en el personal médico y de enfermería, así como por pertenecer al nivel gerencial en la organización. Se utilizó la entrevista a profundidad tomando en cuenta las verbalizaciones, codificación de las categorías Gerencia Humanista, Síndrome de Burnout e Instituciones Hospitalarias y las subcategorías, triangulando la información donde se generó la aproximación teórica al brindar un marco conceptual referencial a la gerencia humanista para el abordaje del síndrome de burnout en las instituciones hospitalarias.*

**Descriptor:** Gerencia, Gerencia Humanista, Síndrome de Burnout, Instituciones Hospitalarias.

## HUMANISTIC THEORETICAL APPROACH TO MANAGEMENT FOR THE ADDRESS OF BURNOUT SYNDROME IN HOSPITAL INSTITUTIONS

### ABSTRACT

This research allowed the generation of a humanistic theoretical approach of management to address burnout syndrome in hospital institutions, an ontological journey was carried out to reveal the syndrome that causes health conditions in workers. From the epistemic position, the state of the art was worked on, theoretical supports with managerial postulates for addressing burnout such as: oriented to the individual, social support and organizational stressors. The methodological process was developed with the qualitative approach, interpretive paradigm, phenomenological method supported by hermeneutics. For the social actors, an intentional choice was made of managers of the IESS hospital in the city of Guaranda, Ecuador for their knowledge about the presence of chronic stress and Burnout syndrome in medical and nursing staff, as well as for belonging to the managerial level. In the organization. The in-depth interview was used taking into account the verbalizations, coding of the categories Humanistic Management, Burnout Syndrome and Hospital Institutions and the subcategories, triangulating the information where the theoretical approach was generated by providing a referential conceptual framework to the humanistic management for the approach to burnout syndrome in hospital institutions.

**Descriptors:** Management, Humanistic Management, Burnout Syndrome, Hospital Institutions.

---

<sup>1</sup> ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0079-7903> renealexander1984@hotmail.com

<sup>2</sup> ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1278-5311> yohanalisbethatachodiaz@gmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN.

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas. Ahora bien, en los últimos 30 años han ocurrido cambios significativos de carácter socio demográfico, económico, político y tecnológico que han originado riesgos psicosociales en el trabajo que afectan de manera negativa la salud de los trabajadores y calidad de vida, incrementando niveles de estrés.

En tal sentido, la promoción de la salud en el trabajo y la prevención de enfermedades y accidentes, sumando a esto las recompensas, la estima y el apoyo social a los trabajadores son importantes para disminuir los riesgos psicosociales para evitar el síndrome de Burnout que es la consecuencia del estrés crónico vivenciado en el medio laboral, donde las personas se ven influenciadas por un conjunto de factores denominado estresores que les conllevan a un estado de agotamiento físico y emocional que afecta no solo la salud sino también el desempeño y cumplimiento efectivo de sus funciones.

En el contexto de la pandemia actual ocasionada por el virus SarsCov 2 (Covid), el personal de las instituciones hospitalarias se encuentra bajo situaciones que causan Burnout, tales como el alto volumen de pacientes hospitalizados, temor a contagiarse, falta de personal médico y de enfermería para cubrir los turnos, horarios de trabajo extendidos, sobrecarga de tareas, conflictos entre la vida personal y laboral, entre otros.

Por otro lado, la gerencia hospitalaria debe ser humanista donde se gestionen estrategias para manejar el estrés en forma efectiva, en el plano social buscan mejorar las relaciones interpersonales, el control emocional en el trato con los demás y el apoyo entre pares, mientras que las centradas en la organización tienen como objetivo brindar un ambiente de trabajo con una mínima influencia de estresores por lo que se requiere de la participación de la gerencia de las instituciones hospitalarias para incluir en la planificación de la gestión administrativa y del recurso humano, el abordaje del Burnout en forma preventiva brindando al personal condiciones de trabajo libres del riesgo a padecer este síndrome considerado como una enfermedad ocupacional.

Los seres humanos han venido evolucionando en la sociedad en permanente interacción con otros, capaces de desarrollarse en diferentes medios como el familiar, social y laboral, esto les genera conocimiento, aprendizaje y diversidad en las organizaciones en las cuales se desenvuelven. Por ello, es la necesidad de estudiar los problemas de salud donde implican un estado de agotamiento físico,

psicológico y emocional causado por un inadecuado afrontamiento del estrés laboral constituye en la actualidad un problema de salud ocupacional que no solo afecta a las personas que lo padecen, sino también a las organizaciones donde se desempeñan profesionalmente al ver disminuido el rendimiento, calidad y eficiencia de la fuerza laboral.

En complemento a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015), evidenció que enfermedades laborales relacionadas con estrés provocan una pérdida de 1.25 billones de dólares del Producto Interno Bruto mundial. Por lo que perturba negativamente a los trabajadores tanto física como psicológicamente y a la vez a la empresa que pertenece. A nivel mundial el estrés laboral está en un 58% en las empresas más destacadas, considerándose como un fenómeno que va creciendo en prevalencia y provocando consecuencias como: ausentismo, desinterés en el trabajo y productividad baja.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), el síndrome de burnout es considerado como causante de enfermedad ocupacional, discapacidad, licencias médicas prolongadas y abandono de los puestos de trabajo, debido a su desarrollo crónico llega un momento en que en el personal laboralmente activo ve afectadas sus competencias técnicas o profesionales.

Cabe señalar que, el investigador Bracho se desempeña como coordinador de la Unidad de Apoyo y Diagnóstico Terapéutico del Hospital de Guaranda, Ecuador teniendo como función la coordinación del servicio de hospitalización en conjunto con los gerentes de la institución. Quienes en reuniones semanales de trabajo han manifestado que el personal médico y de enfermería asumen sus tareas en medio de la presión ejercida por la pandemia causada por Covid 19. Se suma a las situaciones estresantes propias de la dinámica del hospital, la atención de numerosos casos que ameritan atención de urgencia, además la falta de personal para cubrir la demanda de pacientes que ha aumentado por causa de la pandemia.

Ahora bien, la coordinadora médica y el coordinador de la unidad de técnica médica coincidieron en que tanto médicos como enfermeras, han ameritado licencias por presentar malestar físico (cefalea, hipertensión arterial, dolores musculares, lumbalgias, fibromialgias) y psicológico (depresión, frustración, disconformidad) relacionado con estrés crónico y Burnout según el diagnóstico descrito en el informe emitido por los médicos tratantes.

En ese sentido, la directora administrativa del Hospital Básico de Guaranda, informó que:

Se han emitido cincuenta y seis (56) certificados médicos con diferentes patologías, donde se pudo observar que el personal operativo tiene mayor cantidad de certificados médicos que el personal administrativo. De los 56 certificados emitidos, 13 son otorgados por médicos ajenos a la Institución.

De igual manera informó que las patologías presentadas son diversas, las más comunes son la Infecciones de vías respiratorias superiores e inferiores. Seguido por afecciones al aparato urinario, desde infecciones de vías urinarias hasta cálculos renales con y sin hidronefrosis.

Además, los jefes de servicio han reportado que el personal manifiesta conductas de agresividad, descontento y trato inapropiado entre pares, incluso en ocasiones esta conducta se dirige hacia los pacientes, poniendo en evidencia los efectos del estrés al que están sometidos en el ambiente laboral. Así surgen las siguientes intencionalidades para esta investigación:

Develar desde las voces de los actores sociales el sentido que le otorgan al síndrome de burnout en las instituciones hospitalarias

Comprender el sentido y significado de la gerencia humanista para el abordaje del síndrome de burnout en instituciones hospitalarias.

Interpretar el significado de la gerencia humanista para el abordaje del síndrome de burnout en instituciones hospitalarias

Generar una aproximación teórica humanista de la gerencia para el abordaje del síndrome de burnout en instituciones hospitalarias

## **2. ORIENTACIONES TEÓRICAS DEL ABORDAJE REFERENCIAL**

### **2.1 Recorrido por la Gerencia**

La gerencia responde a una antropología filosófica concebida a partir de los valores éticos y las opciones políticas de la sociedad civil en su diario quehacer, es el criterio clave para guiar el estudio de las organizaciones sociales y el ser humano. Según Chiavenato (2003), asegura que la gerencia es responsable del éxito o no de una empresa, por lo tanto, la base fundamental de un buen ejercicio gerencial es la medida de la eficacia y eficiencia que éste tenga para lograr las metas de la organización.

### **2.2. Conociendo la Gerencia humanista a través de las teorías**

Según Largacha-Martínez, Von Kimakowitz y otros (2014), la Gerencia Humanista se entiende sobre la base de tres dimensiones interrelacionadas: la primera, el

respeto incondicional por la dignidad de cada ser humano, base para la interacción personal en los diversos contextos; la segunda, es que la reflexión ética debe ser parte integral de todas las decisiones empresariales, la tercera indica que buscar la legitimidad normativa para las actividades empresariales es crucial para asumir responsabilidades corporativas.

En la época griega, se establecieron leyes universales del pensamiento con Sócrates, Aristóteles y Platón. Luego en su búsqueda del saber, introduce la parte dogmática - religiosa para explicar aquellas cosas que escapan de su propia razonabilidad. Posteriormente, se plantea que el único medio para obtener conocimiento, era la realidad palpable a través de la experiencia.

Sin embargo, Balza, (2009:48), agrega que este es “un nuevo modo de producir conocimientos transdisciplinarios, adoptando una posición abierta, flexible e inacabada, integral y multivariada, donde lo cualitativo, cuantitativo y lo dialéctico se complementan en una relación sinérgica, conformando una matriz multidimensional”. Ello da cuenta de limitaciones teórico-metodológicas para vislumbrar la realidad social, el mundo complejo, a esencia del ser.

### **2.3. Conociendo la Teoría Humanista**

El humanismo apareció como una nueva imagen del mundo en la Edad Media. Lo que enfatiza la teoría humanista es fundamentalmente la experiencia subjetiva, la libertad de elección y la relevancia del significado individual. Permite visualizar al ser humano como un ser con potenciales a desarrollar.

Carl Rogers (1902-1987), con la Teoría Humanista es uno de los autores más conocidos del movimiento humanista. Su método terapéutico, la terapia centrada en el cliente, o terapia no directiva, parte de la hipótesis central de que el individuo posee en sí mismo medios para la auto comprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento auto dirigido.

### **2.4. Explicando el Síndrome de Burnout**

Sobre la historia del Síndrome de Burnout, las autoras Maslach y Jackson en el año 1981 aportan el hasta ahora más aceptado concepto del síndrome, en el que proponen que este es tridimensional y que dentro de estas dimensiones se encuentran el agotamiento emocional, la despersonalización (en la que se generan actitudes de sarcasmo ante sus compañeros de trabajo) y la reducida realización personal.

Según discriminación general en el campo de la Psicología expresada por Buendía y Ramos (2001). Pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, entre otras. La palabra burnout (literalmente, "quemado"), puede asociarse con populares expresiones como "fundido", "agotado", "no doy más", "tirar la toalla", y hasta el infantil "no juego más", aplicado aquí con mayor rigor y sentido de un límite que se ha traspasado y que pone en serio riesgo la integridad física y emocional de las personas.

## **2.5. Instituciones hospitalarias**

Los centros hospitalarios, comprenden en la actualidad un sistema centralizado, así como el nivel gerencial, y su complejo nivel operativo, que enmarcan diferentes categorías de toma de decisiones con sus respectivas pautas necesarias. Este sector hospitalario, depende directamente de la gerencia del nivel central, por consiguiente, se presentan deficiencias propias en la administración y gestión hospitalaria, que conducen a problemas en áreas asistencial y gerencial.

En tal sentido, la gerencia hospitalaria se impone como ciencia, ya que permite a las instituciones hospitalarias crear, producir, innovar, buscar y presentar alternativas factibles para tomar decisiones oportunas y así satisfacer las necesidades sentidas y reales de un colectivo que acude a un hospital, lo expuesto es inherente al ámbito hospitalario, por lo que emerge la nueva gerencia en salud la cual considera a los hospitales servicios de salud que requieren de un manejo organizacional conducente a una rentabilidad social, el caso de los hospitales públicos, y económica para las clínicas privadas.

Para la Organización Mundial de la Salud (2001), el sistema de salud ideal lo componen los elementos que activen la ayuda idónea en pro de la salud y calidad de vida de los ciudadanos de cualquier país. Por otra parte, al sistematizar los hechos productivos de la empresa, el talento humano se sitúa en la proximidad de resultados cognitivos acertados en la amplitud de estructuras de equipos que favorezcan la comunicación y el aprendizaje. Éstos deben estar conectados a la acción, centrados en resultados y enfocados hacia el futuro.

Las diversas actividades desarrolladas en las organizaciones hospitalarias, se puede distinguir el progreso de los hospitales, como resultado de la capacidad gerencial de sus coordinadores de responder a los cambios impuestos en la colectividad, en cuanto a la prestación del servicio a recibir, de esta manera se busca la óptima utilización de los recursos para mejorar el hospital, brindar el servicio que el paciente espera recibir de parte de la institución.



El valor de cada jefe o empleado generalmente se ve aumentado cuando trabaja junto a otras personas en un contexto de soporte creativo y encaminado a efectos. Una formación que consuma más ligeramente negocios de éxitos, si se les pide a los componentes que los compongan por sí mismos, en función de las actividades gerenciales, lo representa la imagen 1, donde se muestran las actividades del día a día en relación al gerenciar un centro de salud.



*Imagen 1.* Actividades Desarrolladas en los Hospitales. Fuente: Bracho (2022)

### 3. RECORRIDO METODOLÓGICO

En cuanto al plano ontológico, referido a la naturaleza del fenómeno de estudio, la realidad es subjetiva, existe como resultado de la construcción de las personas, el pilar fundamental son los significados que le atribuyen los sujetos. La investigación se desarrolló bajo el paradigma interpretativo con enfoque cualitativo en el marco de un plano ontológico de la intersubjetividad dialógica.

El plano epistemológico está referido al cómo se concibe al conocimiento, por lo cual, el conocimiento se obtuvo de manera constructorista entendiéndolo como un proceso de teorización que parte de las voces de los actores gerenciales de organizaciones hospitalarias, e interpretada en el orden de los referentes teóricos en una red de relaciones de categoría y subcategorías de análisis sobre el abordaje del Burnout en el personal que labora en instituciones hospitalarias.

Al respecto, Ricoeur (1985) admite a la hermenéutica como una filosofía reflexiva que ha de responder por el conflicto entre las diferentes interpretaciones de los símbolos del lenguaje, de forma que conjetura el esclarecimiento de la intención cierta que existe bajo toda comprensión de la realidad.

En tal sentido, para el desarrollo de la presente investigación cualitativa, se estructuraron las siguientes fases: a. Fase de reflexión: identificación contextual del tema, preguntas y objetivos de investigación; identificación de perspectiva paradigmática (marco epistemológico); identificación de ejes temáticos. b. Fase de

planteamiento: selección del contexto, selección de enfoque y estrategia metodológica. c. Fase de entrada al campo: selección de informantes y casos, definición de protocolos de observación y guiones de entrevistas. d. Fase de recogida y análisis preliminar: interacción con los actores sociales (interacción dialógica); categorización, conceptualización, generación de matrices; comprensión e interpretación; construcción del conocimiento y su legitimación. e. Fase de salida: análisis final

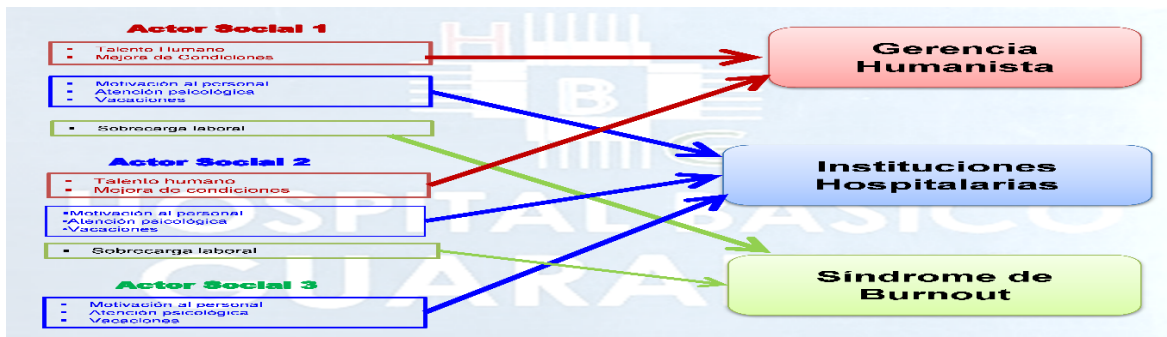
Se seleccionaron tres (3) actores sociales y dos para la entrevista preliminar: 1) gerente general o director del hospital, 2) director médico, 3) coordinador de la unidad técnica médica, jefa de los médicos residentes, 4) coordinadora jefa de enfermería, 5) coordinador docente, jefe de los médicos residentes. Al momento de recaudar la información es pertinente el uso de la entrevista a profundidad con la finalidad de comprender e interpretar, las expresiones lingüísticas acerca de las gerenciales aplicadas en la institución hospitalaria. Se utilizó como técnica de recolección de la información, la entrevista en profundidad, la triangulación se hizo únicamente por la fuente, utilizando para ello matrices de doble entrada.

#### 4. HALLAZGOS PREVIOS

Se aprecia la concordancia de los gerentes entrevistados en tres categorías: Gerencia Humanista, Síndrome de Burnout, Instituciones Hospitalarias; las categorías de análisis emergentes, germinan a partir del discurso de los tres actores sociales de la presente investigación, nutriendo en matices, sus vivencias, visiones, perspectivas y sentimientos; la frecuencia de las categorías de análisis, así como sub-subcategorías, generándose una aproximación teórica humanista de la gerencia para el abordaje del síndrome de burnout en instituciones hospitalarias, visualizándose la congruencia entre lo expresado por los actores sociales en relación al fenómeno.

A los fines de alcanzar la triangulación de la información recabada, se procede a la confrontación de categorías de análisis con sus respectivas subcategorías emergentes de los testimonios de los tres actores sociales, los cuales permiten observar tendencias coincidentes en medio de las divergencias propias de la realidad vivencial en el centro hospitalario, En la imagen 2, se presenta la coincidencia de los actores sociales en cuanto a las categorías y subcategorías de análisis.





**Imagen 2.** Coincidencia de los actores sociales en cuanto a las categorías y subcategorías. Bracho (2022).

#### 4.1. Proceso de Teorización

Es de hacer notar que las categorías emergentes: Síndrome de Burnout, Gerencia Humanista e Instituciones Hospitalarias, surgieron a partir del discurso de los tres actores sociales seleccionados. Ahora bien, interpretando los hallazgos encontrados, se puede comprender que el personal del Hospital Básico Guaranda requiere de conocimientos sobre las prácticas gerenciales y los procesos que se llevan a cabo en la gerencia para poder ejercer un cargo gerencial en las diferentes direcciones del Hospital.

Con respecto a la categoría Instituciones Hospitalarias; los actores sociales 1 y 2 coincidieron que falta motivación al personal, y no hay atención psicológica como subcategorías; mientras que el actor social 3 agregó a las subcategorías anteriores, que al personal le hace falta las vacaciones.

Aquí se destaca lo expresado por el actor social 2 “debería existir un adecuado reconocimiento y motivación; ya que el personal siente que está estancado y esto no le permite poder tener satisfacciones tanto laborales como personales, entonces el trabajador empieza a desmotivarse, a no tener ganas de continuar en sus labores”. Por lo tanto, debe existir mayor número de médicos y enfermeras en este nivel, respetando la relación que establece la jerarquía en cada servicio del Hospital Básico de Guaranda.

Igualmente, los tres actores sociales coinciden que utilizar la gerencia humanista en las relaciones interpersonales entre directivos, personal y pacientes que acuden al Hospital, mejora el estado de ánimo del personal aunado a la conducta tomando

en cuenta las actitudes que se deben tomar en un momento determinado, debido a que los directivos de la institución hospitalaria deben ser asertivos y tener un estado de ánimo acorde a las características que se presentan en su labor cotidiana.

Finalmente, en la categoría Síndrome de Burnout está presente en lo expresado por los actores sociales 1 y 2, surgiendo la subcategoría sobrecarga laboral; destacando lo expresado por el actor social 1 “existe sobrecarga laboral, hay falta de personal lo que ha conllevado es la asignación de varias actividades en una sola persona, muchas veces yéndonos contra su horario laboral, entonces esto si afecta a la parte psicológica y emocional de los servidores”. Por lo que se puede implementar una gerencia humanista en el Hospital Básico Guaranda para solventar la problemática planteada por los actores sociales y, de esta manera, la institución hospitalaria funcione como debe ser.

Es importante destacar, que todos los actores sociales nutren en distinta intensidad, pero con elementos significativos a las categorías, y subcategorías, para así poder recrear desde la experiencia de cada uno de ellos la visión fenomenológica de la gerencia humanista para abordar el síndrome de Burnout en las instituciones hospitalarias, evidenciándose que existe congruencia en lo expresado por los actores sociales en relación al fenómeno.

Por último, es menester indicar que todas estas categorías y subcategorías develadas en las entrevistas en profundidad a los tres actores sociales y por la experiencia como médico del Hospital Básico Guaranda de Ecuador, fueron trastocadas y transversalmente impactadas por las observaciones y precisiones registradas durante el transitar como investigador, de la cual viví y sentí en todo este proceso investigativo.

## **5. APROXIMACIÓN TEÓRICA HUMANISTA DE LA GERENCIA PARA EL ABORDAJE DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS,**

### **5.1. Fundamentación Teórica para el Abordaje del Burnout**

El síndrome de quemarse por el trabajo es un proceso que se desarrolla como respuesta al estrés laboral crónico, de acuerdo con ello. Cáceres (2013), sostiene que la primera medida para evitar el síndrome es conocer sus manifestaciones,

además de considerar programas que implican la adquisición de conocimientos para disminuirlos,

Por otro lado, en la prevención del síndrome las empresas deben desarrollar programas integradas por estrategias dirigidas a mejorar el ambiente y el clima institucional. Existen diversos métodos para que los individuos y las organizaciones manejen el estrés y reduzcan sus efectos dañinos, las intervenciones constituyen para las empresas una inversión tanto de carácter humano y social, como laboral y económico, en convergencia con los aportes de Oblitas y otros (2017), referentes al diseño de modelos de intervención organizacional que incrementen los niveles de bienestar laboral y calidad de los colaboradores. La orientación de estas intervenciones consiste en generar cambios en la organización laboral, promoviendo acciones de supervisión y consejería orientada a la construcción del trabajo en equipo.

## **5.2. Estrategias orientadas al individuo**

Las estrategias individuales según Buendía y Ramos (ob.cit.), se centran en dotar al sujeto de recursos personales para afrontar las fuentes de estrés. En el marco de la orientación psicológica cognitiva-conductual, considera las siguientes:

*Técnicas cognitivas:* Su objetivo es que el sujeto reevalúe y reestructure su apreciación y visión de las situaciones estresantes o problemáticas, de tal manera que pueda afrontarlas con más eficacia. Este tipo de técnicas se basan en que las personas perciben las situaciones de manera subjetiva e individual y, por tanto, sesgada.

*Técnicas de desactivación fisiológica:* El objetivo de este tipo de técnicas es enseñar a la persona mecanismos para controlar, mediante la relajación, el aumento de la activación fisiológica y la ansiedad provocada por los estímulos estresores.

*Técnicas de exposición o inoculación al estrés:* Con estas técnicas se expone a la persona de manera gradual a los estímulos estresores para conseguir un efecto de “habitación” que le permita superar la ansiedad provocada por ellos. Esta exposición puede ser “en vivo” en el puesto de trabajo, o en “imaginación” mediante visualización de imágenes.

*Entrenamiento en hábitos de vida saludable:* Como, por ejemplo, realizar ejercicio físico, llevar una dieta equilibrada, lograr un sueño reparador, practicar yoga, entre otros., ayudan a reducir los síntomas del estrés.

*Estrategias orientadas al apoyo social:* En relación con las estrategias de apoyo social, Buendía y Ramos (ob. cit.), plantea que el objetivo de este tipo de estrategias es favorecer el desarrollo de habilidades sociales y asertivas para que el individuo sea capaz de solicitar ayuda, buscar apoyo y comprensión.

*Estrategias orientadas a los estresores organizacionales:* De acuerdo con Buendía y Ramos (op.cit.), son diversas las fuentes que producen Burnout y se sitúan fuera del control directo de la persona afectada, es decir, se encuentran en la propia organización y están vinculados a las condiciones laborales, la carga de trabajo, las relaciones funcionales y jerárquicas, entre otras. Toda esta gama de información que otorgan los actores sociales está representada en la imagen 3, referido a la aproximación teórica desarrollada.



**Gráfico3** Aproximación teórica de la gerencia humanista. Fuente Bracho (2022).

## 6. REFLEXIONES FINALES

El análisis de los testimonios aportados por los actores sociales, conducen a una realidad socialmente compartida en medio de sus matices; la aparición de las categorías y sub-categorías convergen a una integración de fuerzas por parte de

los gerentes en las instituciones hospitalarias, la realidad vivida en este centro se extiende para otros quizás más fuertes generando el síndrome de Burnout

El síndrome de burnout, como es conocido, es una enfermedad profesional que afecta a muchos trabajadores a nivel mundial; tiene una gran incidencia sobre todo, en trabajadores de la salud, donde un alto porcentaje de la población laboralmente activa entre médicos, enfermeras, personal de laboratorio y personal administrativo está sometido a diferentes situaciones que generan estrés y presión, lo cual conduce a patologías o enfermedades como el síndrome de burnout, donde se ve afectado el desempeño laboral, el desempeño individual y el desempeño familiar. También genera enfermedades de índole psicológicas y sicosomáticas como tal.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Balza, A. (2009). Educación, investigación y aprendizaje. Una hermenéusis desde el pensamiento complejo y transdisciplinario. San Juan de Los Morros: APUNESR
- Buendía J. y Ramos F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Pirámide
- Cáceres, C. (2013). Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales (tesis de grado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible: [caceres\\_paredes\\_cristina\\_burnout\\_condiciones.pdf](#) (pucp.edu.pe). [Consulta: 2022, marzo 27].
- Chiavenato, I (2001). Administración de recursos humanos. (3º Edición) México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, J. (2003). El desempeño laboral en el contexto gerencial. Colombia: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2002). Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Bogotá: Norma.
- Largacha-Martínez, Von Kimakowitz y otros (2014), la Gerencia Humanista. Material mimeografiado UCV
- Leiter, M., y Maslach, C. (2014). Interventions to prevent and alleviate burnout. A psychological perspective [Revista en línea]. Disponible: <https://psycnet.apa.org/record/2014-24264-008> [Consulta: 2022, marzo 27]
- Llaneza, F. (2011). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. España: Lex nova.



López, A. (2015). El Síndrome de Burnout y cómo este influye con el clima organizacional dentro del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable del Ecuador [Documento en línea] Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7626/1/T-UC-0007-242i.pdf> [Consulta: 2021, marzo13]

Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Manual Mbi, Inventario "Burnout" De Maslach. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.

Maslach, C. (1981). Burnout The Cost Of Caring. Englewood Acantilados, N.J. Prentice-Hall

Oblitas, L., Turbay, R., Soto, K., Crissien, T., Fernando, O., Puello, M. y Ucrós, M. (2017). Incidencia de mindfulness y qi gong sobre el estado de salud, bienestar psicológico, satisfacción vital y estrés laboral. Revista Colombiana de Psicología. [Revista en línea]. Disponible: <https://ciencia.lasalle.edu.co/svo/vol3/iss5/10/> [Consulta: 2022, marzo 16].

Organización Internacional del Trabajo (2015). El trabajo peligroso mata a millones y cuesta billones. [Documento en línea]. Disponible: [https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS\\_081389/lang--es/index.htm#:~:text=ginebra-%20%2D%20Seg%C3%BAn%20datos%20de%20la,d%C3%B3lares%20de%20los%20Estados%20Unidos.](https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_081389/lang--es/index.htm#:~:text=ginebra-%20%2D%20Seg%C3%BAn%20datos%20de%20la,d%C3%B3lares%20de%20los%20Estados%20Unidos.) [Consulta: 2022, marzo 29]

Organización Mundial de la Salud (2019). La organización del trabajo y el estrés. Documento en línea]. Disponible: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1). [Consulta: 2022, marzo 17]

Ricoeur, P. (1985). Hermenéutica y Acción. De la hermenéutica del Texto a la Hermenéutica de la Acción. Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros.

Rogers, C. (1988). Teoría Humanista. Editorial Mc Graw Hill. México

Serna, G. (1997). Gerencia Estratégica. Bogotá. 3era edición.