



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**  
**Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magíster en:**  
**Gestión del Talento Humano**

**Tema de Tesis:**  
**Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del**  
**área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado**  
**Carbo de la ciudad de Guayaquil**

**Autor:**  
**Econ. Johanna Del Roció González Pionce**

**Director de Tesis:**  
**Ing. Karina Muñoz Loor, Msc.**

**Agosto 2021**  
**Guayaquil - Ecuador**



## **Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil.**

## **Measurement of the burnout syndrome and its impact on the work environment of the nursing area of the Teodoro Maldonado Carbo Specialty Hospital in the city of Guayaquil.**

*Johanna González Pionce<sup>1</sup>*  
[johang-14486@hotmail.com](mailto:johang-14486@hotmail.com).  
ORCID

### **Resumen**

La Investigación se desarrolla en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil, el cual en los últimos años ha presentado denuncias referentes al desempeño de sus profesionales sanitarios, sustentando la necesidad de investigar las causas de esta problemática. Para el estudio se consideró a los licenciados de enfermería, servidores con alto índice de ausentismo, desapego al trabajo, conflictos entre compañeros, y baja productividad; factores que se asocian con el Síndrome de Burnout y Clima Laboral, por lo que es necesario medir estas variables y determinar su correlación. Para cumplir con el objetivo planteado se efectuó una revisión bibliográfica de los últimos 5 años, utilizando una metodología de investigación de tipo descriptiva - correlacional, con un enfoque cuantitativo. Mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional, se concluye que el 80% de los Enfermeros presentan síndrome de burnout, que el 52% aseguran laborar en un inadecuado clima laboral; mediante el coeficiente de correlación de Pearson se determina que existe una relación directa positiva entre las variables igual a  $r=0,898$ ; por lo que se propone el programa denominado “Juntos Creemos HTMC”, mismo que contribuirá con la mejora de la imagen y calidad del servicio, a través del bienestar integral del personal.

**Palabras Clave:** Síndrome de burnout, clima laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés laboral.

---

<sup>1</sup> Economista, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador



## Abstract

The investigation is carried out at the Teodoro Maldonado Carbo Specialty Hospital in the city of Guayaquil, which in recent years has filed complaints regarding the performance of its health professionals, supporting the need to investigate the causes of this problem. For the study, nursing graduates were considered, servers with a high rate of absenteeism, detachment from work, conflicts between colleagues, and low productivity; factors that are associated with Burnout Syndrome and Work Climate, so it is necessary to measure these variables and determine their correlation. To meet the stated objective, a bibliographic review of the last 5 years was carried out, using a descriptive-correlational research methodology, with a quantitative approach. Through the application of the Maslach Burnout Inventory and the Multidimensional Scale of Organizational Climate, it is concluded that 80% of the Nurses present burnout syndrome, that 52% claim to work in an inadequate work environment; Using Pearson's correlation coefficient, it is determined that there is a direct positive relationship between the variables equal to  $r = 0.898$ ; For this reason, the program called "Together We Grow HTMC" is proposed, which will contribute to the improvement of the image and quality of the service, through the integral well-being of the staff.

**Key Words:** Burnout syndrome, work environment, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, work stress

## Introducción

Las personas una vez que iniciamos nuestra vida laboral, pasamos más de un tercio del día en los trabajos, sean estos operativos o administrativos, por lo que la salud y el bienestar de estas personas se ve afectado directamente por lo que suceda en su ambiente laboral y con la salud de sus compañeros de trabajo, he aquí que la importancia de velar por su bienestar dentro del ámbito laboral.

Bien es cierto que en los últimos años se ha avanzado en temas de seguridad y salud ocupacional, y que la legislación laboral de la mayoría de países indica la obligatoriedad de cumplir cierto lineamientos referente a este subproceso de la gestión del talento humano, la realidad en América Latina es que los hechos relacionados con los ambientes de trabajo y las enfermedades profesionales no tiene la atención debida ya sea por falta de conciencia, porque están generalizados o sencillamente por falta de una cultura de ambientes de trabajos sanos; en Ecuador se tiende a no prestar importancia a las



estadísticas de accidentes o enfermedades provocados por el trabajo, por lo que la mayoría de los trabajadores se sienten desprotegidos.

La existencia de leyes laborales flexibles, hace que empleadores se sientan en libertad de tomar decisiones que beneficien a sus negocios, sacrificando casi siempre al recurso humano, con decisiones como reducción de la mano de obra que llevara a turnos más extensos de trabajo, sobrecarga laboral, eliminar programas de capacitación, de salud en el trabajo, lo que promueve ambientes laborales precarios donde el trabajador no se siente seguro y valorado. Por lo que resulta relevante que existan estudios que evidencien los efectos nocivos de las enfermedades laborales psicológicas, como el síndrome de burnout y su interrelación con el clima laboral, dentro de un entorno tan complejo como el ambiente hospitalario.

### **Síndrome de Burnout**

Históricamente el termino Burnout se dio a conocer por el Psiquiatra Freudenberger en 1974 para referirse al fenómeno que había observado en sí mismo y en sus compañeros de trabajo del ámbito sanitario (Kahill, 1988). Posteriormente Farber (1983) citado por (Quiceno & Vinaccia, 2007), estable que el Burnout surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y la recompensa obtenida, caracterizado por un agotamiento emocional, distanciamiento y cinismo hacia los clientes y deterioro del auto concepto profesional.

(Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory, 1986), redefinen el término como un "Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas"; (Pajares, 2018), lo describe como "una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar", e incluye las siguientes dimensiones:

- **Agotamiento Emocional:** es la fatiga o falta de energía, la sensación de que los recursos emocionales se han agotado, esto combinado con frustración y desmotivación.
- **Despersonalización:** es el acto de ignorar las necesidades natas que tenemos los seres humanos de brindar servicios de calidad, poniendo barreras entre ellos y sus clientes.
- **Realización Personal:** es la sensación que tiene los trabajadores de que ya no se desempeñan como al principio y por esto se autoevalúan negativamente.



Con el pasar de los años surgieron varios autores tales como (Buendía & Ramos, 2001), (De La Rosa, 2017), (Cardoso, Furtado, & Sobral, La epidemia de burnout durante la pandemia de COVID-19: El papel del LMX en la reducción del estrés crónico de los médicos, 2021), (Blanca & Arias, 2018) quienes concuerdan en que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.

Según investigaciones realizadas en las últimas décadas se evidencia que el personal sanitario, está sometido a altos niveles de estrés, propios de la labor que realizan, es decir que el contacto continuo con pacientes a menudo, exige implicación emocional por motivos de sufrimiento paciente (Gómez J. , 2017). Por lo que algunos autores coinciden en afirmar que el colectivo de enfermería es uno de los más expuestos al estrés laboral por encima de otros grupos profesionales, ya que la actividad que desarrolla implica un compromiso personal y una interacción directa con el paciente (Gil-Monte, 2016).

Para el año 2011 la Organización Mundial de la salud (OMS) diferencia al síndrome de burnout de una afección individual o aislada y lo enmarca en una perspectiva organizacional, social y cultural, clasificándolo en el índice internacional de esta organización ICD-10, como Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital).

### **Clima Laboral**

(Arano, Escudero, & Delfín, 2016), en su estudio sobre el origen del clima laboral, analizan varias escuelas de la administración para conocer el nacimiento del concepto de clima organizacional, lo que se puede resumir de la siguiente forma:

- Escuela de la administración científica: (1856-1915), Propone que un trabajador solo debe realizar las actividades para los cuales están.
- Escuela de la administración clásica: (1925), Propone que los principios de la administración debe ser la dignidad del trabajador, respecto a la autoridad, división del trabajo, jerarquía, justa remuneración y espíritu de equipo.
- Escuela de las relaciones humanas: (1930), Promueven el concepto de motivación como punto importante de la administración, relacionado con que se desea lograr y como se logrará.
- Escuela estructuralista: (1950), describió un modelo ideal de organización (la burocracia), caracterizada por la división del trabajo, niveles de autoridad, reglas y normas dentro de la organización.



- Escuela Conductualista: (1960), Esta teoría menciona que partiendo del estudio de la conducta individual de las personas podemos explicar la de las organizaciones. Principalmente analizando la motivación humana.

El estudio del clima laboral se ha desarrollado desde mediados del siglo XX. Una de las primeras definiciones al respecto surgió en el año 1964 con Forehard y Gilmer que definen el clima organizacional o laboral como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización (Urtega, 2017).

### **Planteamiento del problema**

Desde el mes de diciembre del año 2019, el mundo se vio afectado por la aparición de una nueva enfermedad denominada por la Organización Mundial de la Salud como SARS-Cov-2 (Síndrome Agudo Respiratorio Severo Coronavirus 2), más conocido a nivel mundial como Covid-19, enfermedad que en cuestión de 3 meses desde su aparición paso a ser declarada pandemia por su rápida propagación a nivel mundial, declaratoria que dio el inicio para el surgimiento de un nuevo orden en temas de sanitarios, si bien es cierto que esta situación afecta a todas los habitantes del mundo, ya que llego a cambiar la forma como llevamos nuestras relaciones interpersonales, mucho más llego alterar la vida de quienes se enfrenta a él diariamente como parte de sus actividades laborales, médicos, enfermeros, y demás trabajadores del sector salud.

A la fecha no se han realizado estudios de los efectos psicológicos que esta pandemia ha dejado en las personas y los problemas que se desencadenaran, se asume que estarán relacionados con la destrucción del sistema social, el miedo, la ansiedad y el autoaislamiento, si esto se espera de los habitantes normales, ¿cómo afectará esto al personal sanitario?; según la Sociedad Española de Psiquiatría, los trabajadores de la salud durante el año 2020 enfrentaron y continúan enfrentando serios problemas psicológicos que han alterado su salud mental y que son desencadenantes del estrés crónico, tales como:

- Estar expuesto al agotamiento por altas horas de trabajo debido a la demanda de pacientes.
- La impotencia por la muerte de pacientes en cantidades no antes vistas.
- La preocupación por contagiarse y contagiar a sus seres queridos.
- Sentirse desprotegidos antes una enfermedad que no se comprende.



Ecuador no fue la excepción a solo 5 meses desde su aparición ya nuestro país contaba con 22.719 casos y 576 fallecidos por COVID 19, entre ellos médicos y enfermeros que constituyen la primera línea de defensa ante esta enfermedad. Al ser una enfermedad nueva los Hospitales del país no estaban preparados para brindar a su personal sanitario los implementos de protección adecuados, ni mucho menos el apoyo psicológico que requería la situación, provocándose condiciones laborales que han afectado la salud mental de nuestros trabajadores sanitarios, en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, al ser el único Hospital de tercer nivel del IESS en la región costa, se vio colapsado, lo que obligó al personal sanitario a doblar esfuerzos fuera de sus límites, presentando problemas, tales como:

- Existe un alto índice de ausentismo injustificado en el personal de licenciadas de enfermería.
- Abandono de los puestos de trabajo al presentarse situaciones de depresión a causa de los altos índices de muerte por contagio de COVID-19.
- Alto índice de deserción laboral en este grupo de servidores por temor al contagio o al contagio de sus familias.
- Se ha observado una baja productividad en el área de enfermería.
- Se han incrementado las denuncias de pacientes al sentir un trato grosero y desinteresado por parte de las licenciadas de enfermería.
- En el área de enfermería se han incrementaron los casos de conflictos entre compañeros de trabajo, al igual que demostraciones de actitudes negativas hacia jefes.

A nivel Nacional los Hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se ven afectados al tener una imagen de dar un mal servicio a los afiliados, constantemente existen quejas hacia el trato de las enfermeras a los pacientes, por lo que realizar este estudio en el segundo hospital más grande a nivel nacional y el primero a nivel regional, sus conclusiones servirán de base metodológica para el desarrollo de planes estratégicos que mejoren la calidad del servicio y la percepción que tienen los afiliados.

La investigación se justifica teóricamente ya que el síndrome de burnout en la última década ha generado preocupación y discusión dentro del terreno de la salud ocupacional, confrontando la teoría de si la presencia del síndrome de burnout influye en el clima organizacional. El presente estudio servirá como material de referencia para investigaciones futuras a profesionales dedicados al estudio de la salud ocupacional, psicología laboral o al mismo Síndrome de Burnout y/o el clima laboral en el sector salud. Generando resultados que contribuirán a la amplitud de los conocimientos acerca de este síndrome, concepto poco conocido en nuestro país.



Dada la importancia de velar por el bienestar integral de los licenciados de enfermería, es primordial "Proponer las estrategias a implementar para reducir la prevalencia del síndrome de burnout y sus efectos sobre el clima laboral en la Coordinación General de Enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo", para lo cual se vuelve necesario:

1. Diagnosticar la prevalencia del síndrome de burnout en las licenciadas de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.
2. Determinar el índice de clima laboral que existe en la Coordinación General de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.
3. Identificar las dimensiones del síndrome de Burnout que repercuten más negativamente en el clima laboral, en la Coordinación General de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo.

## Método

Basado en los conceptos de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), se realizó una investigación no experimental – transversal, al observar el problema en su entorno natural, sin manipular las variables, recopilando los datos en un tiempo definido; con un alcance de tipo descriptivo – correlacional, al realizar una descripción de las características de la población y correlacional, con el propósito de conocer cómo se comporta el clima laboral en relación al síndrome de burnout; mediante un enfoque cuantitativo, donde los datos se analizaron con métodos estadísticos, respetando los principios de una investigación analítica.

Se trabajó con una muestra de tipo probabilística ya que se le dará a cada elemento de la población la misma oportunidad de ser seleccionados para la muestra, para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 632}{(632-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 239,16$$

Dónde:

.n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%: 1.96

P= Probabilidad de éxito 50%: 0.5

Q= Probabilidad de fracaso 50%: 0.5

N= Población: 632

E= Margen de error del 5%: 0.05





Se plantea que la muestra sea de tipo estratificado, considerando el género, la antigüedad y el área de trabajo, conforme el siguiente detalle:

**Tabla No. 1: Estratificación de la Muestra**

AREAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	7	33	40
U.C.I.	8	14	22
DIALISIS	8	31	39
EMERGENCIA	5	41	46
ESTERILIZACIÓN	0	6	6
HOSPITALIZACIÓN	6	45	51
QUIROFANOS	6	24	30
SALA DE QUIMIOTERAPIA	0	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>200</b>	<b>240</b>

**Fuente:** Coordinación General de Talento Humano del HTMC  
**Elaborado por:** Johanna González Pionce

Para la recolección de la información que sustente las teorías, métodos e instrumentos a utilizar en el proceso de investigación, se usara la encuesta (diseñada mediante la escala Likert) y el análisis documental. Para identificar la presencia del síndrome de burnout (variable independiente), se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por (Maslach & Jackson, Manual del Inventario Burnout de Maslach, 1997). El MBI es un cuestionario que se constituye de 22 ítems en tres subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal); y para determinar el nivel de clima organizacional (variable dependiente) se aplicará la Escala Multidimensional del Clima Organizacional - EMCO, cuestionario desarrollado por (Gómez & Vicario, 2008), y constituido por 29 ítems, apoyados en tres dimensiones: sistema individual, sistema impersonal, y sistema organizacional.

Para analizar el grado y medida de relación existente entre las variables síndrome de burnout y clima laboral, se utilizará el Coeficiente de Correlación de Pearson (r); como lo expresan (Pita & Fernández, 2001), el cálculo del coeficiente se da mediante la siguiente formula:

$$r = \frac{\text{COV}(x, y)}{S_x * S_y}$$

Dónde:

.r: Coeficiente de correlación de Pearson



COV (x, y): Covarianza entre X y Y  
Sx: Desviación estandar de X  
Sy: Desviación estándar de Y

## Resultados

Analizando los resultados obtenidos, se demuestra que mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), entre los licenciados de enfermería existe un alto porcentaje de profesionales con agotamiento emocional (82%); que se sienten frecuentemente cansados y con sobreesfuerzo; de igual forma un 86% de los encuestados, sienten un alto nivel de despersonalización hacia su trabajo, demostrando actitud negativa y falta de preocupación, lo que lleva a problemas de mal trato a los pacientes, mientras que un 86% de los enfermeros, no se sienten realizados o satisfechos personalmente, esto porque no sienten que su trabajo sea de relevancia.

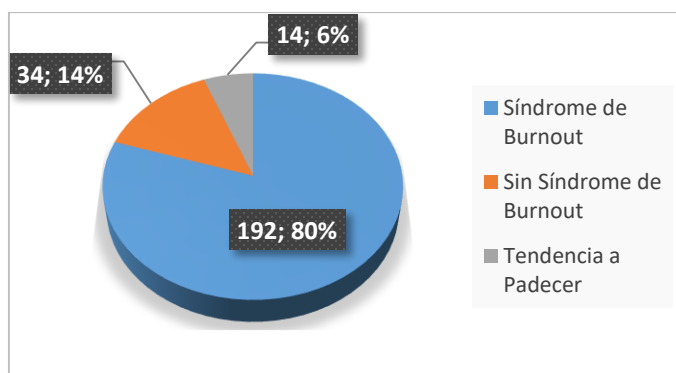
En relación al primer objetivo específico que establece “Diagnosticar la prevalencia del síndrome de burnout...”, los resultados obtenidos demuestran que existen 192 enfermeros que padecen Síndrome de Burnout, lo que representa el 80% de la muestra, por lo que se reporta alto índice de ausentismo, bajo desempeño, abandono del puesto de trabajo, entre otros problemas, situación que es similar a lo reportado en estudios similares realizados en el sector salud en varios países, tales como (Hernández G. , 2018), (De La Cruz, 2019) y (Cardoso, Furtado, & Sobral, La epidemia de burnout durante la pandemia de COVID-19: El papel del LMX en la reducción del estrés crónico de los médicos, 2021)

**Tabla No.- 2: Nivel de Burnout**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Síndrome de Burnout	192	80%
Sin Síndrome de Burnout	34	14%
Tendencia a Padecer	14	6%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada en el HTMC

**Elaborado por:** Johanna González Pionce



**Gráfico No.- 1: Nivel de Síndrome de Burnout**

**Fuente:** Encuestas realizadas en el HTMC

**Elaborado por:** Johanna González Pionce

Al aplicar la Escala Multidimensional de Clima Laboral, para determinar el índice de esta variable dentro del grupo de enfermeros del HTMC, se evidenció el 52% de los encuestados no se sienten satisfechos con las actividades que se les asignan, al igual que no poseen libertad para ejercer el trabajo para el cual se formaron; así mismo un 44% expresaron que no existen niveles de compañerismos aceptables, por ende las relaciones entre compañeros son hostiles y denotan desunión; de la muestra el 52% también expreso que en Hospital no tiene un sistema de recompensas o bonificaciones que incentive o fidelice a los trabajadores, así como consideran que los jefes no tienen un trato adecuado hacia sus subalternos, demostrando no posees un liderazgo positivo.

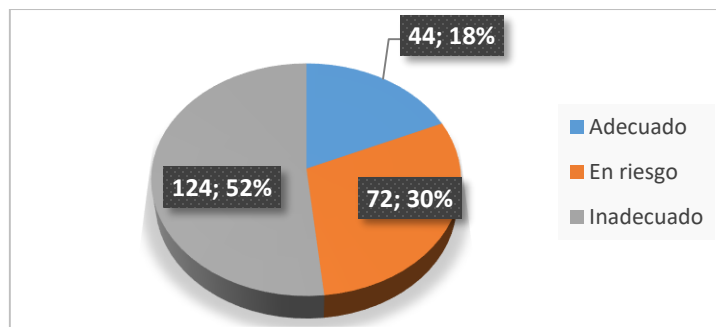
En relación al segundo objetivo específico que expresa "Determinar el índice de clima laboral...", los resultados que se obtuvieron indicaron que en la suma de factores o sistemas que conforman el clima laboral, 52% de los encuestados expresaron que en la coordinación general de enfermería existe un clima laboral inadecuado, resultado que es similar al obtenido en estudios realizado en personal sanitario por (Martínez, Molina, & Parado, 2019).

**Tabla No.- 3: Nivel de Clima Organizacional**

Respuesta	Cantidad	%
Adecuado	44	18%
En riesgo	72	30%
Inadecuado	124	52%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada en el HTMC

**Elaborado por:** Johanna González Pionce



**Gráfico No.- 2: Nivel de Sistema Organizacional**

**Fuente:** Encuestas realizadas en el HTMC

**Elaborado por:** Johanna González Pionce

Mediante el análisis del coeficiente de correlación de Pearson, se demostró que sí existe una relación directa entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral, siendo este resultado  $r=0.898$ , por lo que mientras más enfermeros padezca de burnout, el clima laboral será más perjudicial para los trabajadores y por ende esta situación puede ser lo que está generando otros que afectan el desempeño laboral y repercutirán en la calidad del servicio que brinda el HTMC a los afiliados del Seguro Social Ecuatoriano.

**Tabla No. 4: Coeficiente de Correlación de Pearson entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral**

		Síndrome de Burnout	Clima Laboral
<b>Síndrome de Burnout</b>	Correlación de Pearson	1	,898
	Sig. (bilateral)		,290
	N	240	240
<b>Clima Laboral</b>	Correlación de Pearson	,898	1
	Sig. (bilateral)	,290	
	N	240	240

**Fuente:** Resultados obtenidos del software IBM – SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Johanna González Pionce



En razón al tercer objetivo específico que indica “Identificar las dimensiones del síndrome de burnout que repercuten más en el clima laboral...”, se demostró que las dimensiones del Despersonalización y Agotamiento Emocional son las que más repercuten sobre el clima laboral; la despersonalización afecta con un  $r=0,993$  al sistema interpersonal y con un  $r=0,980$  al sistema individual, mientras que el agotamiento emocional con un  $r=0,980$  al sistema interpersonal y un  $r=0,871$  al sistema individual, lo que demuestra una correlación positiva directa, que nos indica que mientras más enfermeros padezcan de síndrome de burnout, más inadecuado será el clima laboral que se perciba en el área de enfermería.

**Tabla No. 5: Coeficiente de Correlaciones entre las Dimensiones de cada Variable**

		<b>Síndrome de Burnout</b>			
		<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>	
<b>Clima Laboral</b>	<b>Sistema Individual</b>	Correlación de Pearson	,871	,980	-,687
		Sig. (bilateral)	,327	,126	,518
		N	240	240	240
	<b>sistema Interpersonal</b>	Correlación de Pearson	,980	,993	-,429
		Sig. (bilateral)	,127	,073	,718
		N	240	240	240
	<b>Sistema Organizacional</b>	Correlación de Pearson	,641	,847	-,900
		Sig. (bilateral)	,557	,357	,288
		N	240	240	240

**Fuente:** Resultados obtenidos del software IBM – SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Johanna González Pionce

Finalmente podemos resaltar que se requiere una intervención emergente por parte de las autoridades en el área de enfermería ya que los índices de burnout son considerablemente altos, y están afectando no solo al clima laboral, si no que a la imagen de la institución, a la calidad del servicio, y por ende podría afectar a la calificación del Hospital en proyectos futuros como la de certificarse bajo normas ISO y acreditaciones internacionales necesarias para ejercer procesos médicos especiales.



## Conclusiones

La salud laboral y el clima laboral son dos temas de creciente interés y preocupación en todos los sectores, cada vez hay más consciencia sobre la necesidad de evaluar y actuar para prevenir o mitigar sus efectos nocivos en el personal. Para velar por la salud laboral es importante evaluar los riesgos laborales, y parte de ellos encontramos los riesgos psicosociales, como es el estrés laboral, cuyo diagnóstico y abordaje es crucial para conseguir el correcto funcionamiento de una organización.

El síndrome de burnout se ha convertido actualmente en una epidemia dentro de las organizaciones del sector salud y con la pandemia de COVID-19, se han producido aún más preocupaciones sobre el agotamiento entre los licenciados de enfermería, especialmente porque son parte del frente de batalla para superar esta amenaza. Por lo que estudios como el presente ayudan a crear entornos laborales positivos, velando por el bienestar psicológico del personal sanitario en épocas del coronavirus.

En el presente estudio se analizaron los factores que influyen en el síndrome de burnout de la Coordinación General de la Enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, mediante el cual se concluye, estos factores son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, mismas que afectan de forma individual, e interpersonal a los licenciados de enfermería y por ende a la organización, por lo que se generan malestares que repercuten en el clima laboral de la Coordinación de enfermería.

Mediante la aplicación de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de burnout, y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) para medir el clima laboral, a los licenciados de enfermería del HTMC, se logró conocer que el 80% de los licenciados de enfermería presentan síndrome de burnout, mientras que el 52% aseguran que en la Coordinación General de Enfermería hay un inadecuado clima laboral, de igual forma mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se concluyó que existe una correlación directa positiva entre las variables síndrome de Burnout y clima laboral, siendo el coeficiente igual a  $r = 0,898$ , por lo que se puede expresar que mientras más licenciados de enfermería presenten síndrome de burnout, peor será el clima laboral, siendo el factor de despersonalización el que más repercute sobre el clima organizacional, dado que sus valores de correlación para cada sistema del clima organizacional son muy cercanos a 1 ( $r=0.980$  sistema individual,  $r=993$  sistema interpersonal,  $r=847$  sistema organizacional).

Dada los altos índices de síndrome de burnout y de clima laboral, es necesario una intervención emergente en el área estudiada, mediante la implementación de un plan



de acción enfocado en tres estrategias, 1) Diagnósticos periódicos de índice de síndrome de burnout y clima laboral; 2) Ejecutar el programa enfocado en el desarrollo cognitivo-conductual del personal, disminución del estrés y a promover ambientes de trabajo sanos; 3) Realizar acciones enfocadas en la rehabilitación del personal con síndrome de burnout; así mismo se deberá efectuar mediciones constantes de evaluación del desempeño de 360 grados que ayuden conocer los resultados que se obtengan de la rehabilitación del personal, incrementar su empoderamiento y fidelización hacia la institución, contribuyendo directamente a la mejora de su imagen y la calidad del servicio.

## Bibliografía

- Arano, R., Escudero, J., & Delfín, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. *Universidad de Veracruz*, 0-14.
- Blanca, J., & Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociado con estresores del entorno hospitalario. *Revista Enfermería Universitaria*, 15(1), 30-44. Obtenido de <http://dx.org.doi/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y salud. *Madrid: Pirámide*, 10-27.
- Cardoso, E., Furtado, L., & Sobral, F. (2021). La epidemia de burnout durante la pandemia de COVID-19: El papel del LMX en la reducción del estrés crónico de los médicos. *Revista de Administración de Empresas*, 60(6), 1-17.
- Cardoso, E., Furtado, L., & Sobral, F. (2021). La epidemia de burnout durante la pandemia de COVID-19: El papel del LMX en la reducción del estrés crónico de los médicos. *Revista de Administración de Empresas*, 60(6), 1-17.
- De La Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Córdoba, España: Universidad de Córdoba.
- De La Rosa, Y. (2017). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Oviedo. España: Universidad de Oviedo.
- Gil-Monte, P. (2016). *El síndrome de burnout en la administración pública*. Valencia, España: Universidad de Valencia.



- Gómez, A., & Vicario, A. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gómez, J. (2017). *Prevalencia e identificación de factores de riesgo de padecimiento del síndrome de burnout en profesionales de enfermería en servicios de oncología (Tesis Doctoral)*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Hernández, G. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el estado de Hidalgo. *Revista de agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Editorial Mac. Graw-Hill.
- Kahill, A. (1988). Síntomas del burnout profesional: una revisión de la evidencia empírica. *Canadian Psychology*, 284-297.
- Martínez, A., Molina, J., & Parado, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un centro de salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte Sanitario*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. *California: Editorial Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Manual del Inventario Burnout de Maslach*. Madrid, España: Ediciones TEA.
- Pajares, E. (2018). *Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. (Tesis Doctoral)*. Cajamarca - Perú: Universidad de Cajamarca.
- Pita, S., & Fernández, S. (2001). *Relación entre variables cuantitativas*. Fistera.
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 17-125.
- Urtega, Z. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.