



Incidencia del Síndrome de Bournout en el clima laboral de los servidores públicos de una institución de educación superior

Annabell Sarmiento

asarmiento@unemi.edu.ec

Magíster en Administración Pública,
Universidad Estatal de Milagro,
Milagro-Ecuador

Johana Espinel

jespinelg@unemi.edu.ec

Docente Investigadora,
Universidad Estatal de Milagro,
Milagro-Ecuador

Diana Sarmiento

dsarmiento@unemi.edu.ec

Docente Pregrado,
Universidad Estatal de Milagro,
Milagro-Ecuador

Correspondencia: asarmiento@unemi.edu.ec

Artículo recibido 15 enero 2023 Aceptado para publicación: 05 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Sarmiento, A., Espinel, J., & Sarmiento, D. (2023). Incidencia del Síndrome de Bournout en el clima laboral de los servidores públicos de una institución de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5856-5876. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4889

RESUMEN

A raíz del COVID-19 el mercado laboral tuvo su suspensión, por lo cual el sector público se vio forzado a tomar directrices que permitan el retorno progresivo de las actividades laborales mediante la implementación del teletrabajo. Esta modalidad se convirtió en un gran reto para las instituciones públicas ya que la nueva adaptación al entorno tecnológico acompañado de la sobrecarga y presión laboral generó en los funcionarios ciertas reacciones nocivas físicas y emocionales que distorsionan el entorno de trabajo mediante la constante aparición de conflictos entre funcionarios públicos. Por tal motivo, este artículo tiene como objetivo principal el diagnosticar la incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima Laboral mediante la fusión de dos instrumentos científicos que permitan mejorar la calidad de vida en el trabajo, los instrumentos de medición empleados fueron el Maslach Burnout Inventory y la Escala del Clima Laboral. Cabe mencionar que esta investigación es de tipo cuantitativo transversal, no experimental, con un enfoque correlacional. Como primer análisis se acepta positivamente la hipótesis planteada mediante el cálculo del Chi-cuadrado con un valor de $\chi^2=0,040$, por otro lado, se encontró una relación estadística significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral de ($r = -0,129$). Con los datos obtenidos de una muestra probabilística aleatoria de 120 personas se puede observar un alto nivel de Burnout y una ponderación con tendencia a desfavorable de Clima Laboral que con el pasar del tiempo podría intensificarse, por tal motivo es recomendable tomar medidas correctivas que permitan contrarrestar el burnout institucional desarrollando programas de prevención de estrés laboral y condicionando ambientes de trabajo saludables, promoviendo así la salud en equipo.

Palabras claves: *clima laboral; síndrome de burnout; institución de educación superior; reacciones nocivas; programas de prevención de estrés.*

Incidence of burnout syndrome in the work climate in public servants of a higher education institution

ABSTRACT

As a result of COVID-19, the labor market was suspended, for which the public sector was forced to adopt guidelines that allow the progressive return of work activities through the implementation of teleworking. This modality became a great challenge for public institutions since the new adaptation to the technological environment accompanied by overload and work pressure generated in officials certain harmful physical and emotional reactions that distort the work environment through the constant appearance of conflicts between public workers. For this reason, this article's main objective is to diagnose the incidence of Burnout Syndrome in the Work Environment through the fusion of two scientific instruments that allow improving the quality of life at work, the measurement instruments used were the Maslach Burnout Inventory and the Labor Climate Scale. It is worth mentioning that this research is cross-sectional quantitative, not experimental, with a correlational approach. As a first analysis, the hypothesis proposed is positively accepted by calculating the Chi-square with a value of $\chi^2=0.040$, on the other hand, a significant statistical relationship was found between the variables Burnout Syndrome and Work Environment of ($r = -.129$). With the data obtained from a random probabilistic sample of 120 people, a high level of Burnout can be observed and a weighting with a tendency to unfavorable Work Climate that could intensify over time, for this reason it is advisable to take corrective measures to counteract institutional burnout by developing occupational stress prevention programs and conditioning healthy work environments, thus promoting team health.

Keywords: *work climate; burnout syndrome; higher education institution; harmful reactions; stress prevention programs.*

Incidência da síndrome de burnout no clima de trabalho de funcionários públicos de uma instituição de ensino superior

RESUMO

Em decorrência da COVID-19, o mercado de trabalho foi suspenso, para o qual o setor público foi obrigado a adotar diretrizes que permitem o retorno progressivo das atividades laborais por meio da implementação do teletrabalho. Esta modalidade se convirtió en un gran reto para las instituciones públicas ya que la nueva adaptación al entorno tecnológico acompañado de la sobrecarga y presión laboral generó en los funcionarios ciertas reacciones nocivas físicas y emocionales que distorsionan el entorno de trabajo mediante la constante aparición de conflictos entre funcionarios públicos. Por este motivo, o objetivo principal deste artigo é diagnosticar a incidência da Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho através da fusão de dois instrumentos científicos que permitem melhorar a qualidade de vida no trabalho, os instrumentos de medição utilizados foram o Maslach Burnout Inventory e o Labor Climate Escala. Vale ressaltar que esta pesquisa é quantitativa transversal, não experimental, com abordagem correlacional. Como primeira análise, a hipótese proposta é aceita positivamente pelo cálculo do Qui-quadrado com valor de $\chi^2=0,040$, por outro lado, foi encontrada uma relação estatística significativa entre as variáveis Síndrome de Burnout e Ambiente de Trabalho de ($r = -.129$). Com os dados obtidos a partir de uma amostra probabilística aleatória de 120 pessoas, observa-se um alto nível de Burnout e uma ponderação com tendência a Clima de Trabalho desfavorável que pode se intensificar ao longo do tempo, por isso é aconselhável tomar medidas corretivas para neutralizar burnout desenvolvendo programas de prevenção do estresse ocupacional e condicionando ambientes de trabalho saudáveis, promovendo a saúde da equipe.

Palavras-chave: ambiente de trabalho; síndrome de burnout; instituição de ensino superior; reações prejudiciais; programas de prevenção de estresse.

INTRODUCCIÓN

Ante el brote infeccioso a nivel mundial del COVID-19, el estado ecuatoriano declara emergencia sanitaria por lo cual se toma medidas de confinamiento social en general; esta disposición provocó múltiples afectaciones en las actividades laborales en todo el Ecuador, generando una gran preocupación en el sector público.

En presencia de este suceso el gobierno dispuso el retorno progresivo a la jornada laboral implementando la nueva modalidad del teletrabajo y el uso obligatorio de las TIC's en la gestión pública, con la finalidad de optimizar, agilizar, transparentar y flexibilizar procesos; contribuyendo a una rápida y eficaz comunicación institucional.

La toma de estos lineamientos generó un gran impacto en la clase trabajadora, al verse expuestos a largas horas de trabajo frente a un computador intentando aprender el uso de estas nuevas plataformas digitales y herramientas tecnológicas que permitan proveer un mejor servicio gubernamental a la sociedad [1].

Tras estos episodios frustrantes el ser humano ha empezado a liberar altos niveles de la hormona cortisol, aumentando su presión arterial, generando en el individuo enfermedades cardiovasculares y de hipertensión.

En el 2019 los casos de muerte a causa de estas enfermedades incrementaron a 15.639 personas, resultados críticos para el Ecuador, puesto a que estas enfermedades se encuentran científicamente asociadas con el Burnout; trastorno incorporado al Clasificador Internacional de Enfermedades por la Organización Mundial de la Salud [2].

El término estrés fue incluido por primera vez en el campo de la salud por el fisiólogo Hans Selye quien fue considerado como padre de este estudio en el año de 1926, el cual percibió en los pacientes a su cargo diversos síntomas adicionales a los de su enfermedad normal; tales como la pérdida excesiva de apetito, el cansancio desmedido y una aguda delgadez por la ansiedad desmedida presente en ellos.

El denominó al estrés como el Síndrome general de adaptación definiéndolo como la respuesta adaptativa del organismo ante diferentes situaciones desafiantes o amenazantes; reacción rápida ante diversos estresores.

En 1977 se empieza a utilizar el término Burnout por el médico psiquiatra Freudenberg quien lo define como el Síndrome del trabajador quemado, afirmando que es una "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" [3].

El síndrome de burnout es un trastorno que se manifiesta mediante el agotamiento físico y mental del individuo, el cual se va prolongando crónicamente con el tiempo, llegando a desequilibrar la personalidad y autoestima del trabajador

Jácome y Jácome [4] en su estudio manifiestan que el estrés laboral se centra más en las investigaciones realizadas por Maslach y Jackson en 1986, quienes indicaron que se trata de un trastorno tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional desmedido, el incremento de despersonalización y la baja realización personal.

Ante estas dimensiones se puede mencionar que el agotamiento emocional está definido como la situación en la que los trabajadores desde el punto de vista afectivo, no pueden dar más allá de sí mismos. Por otra parte, la despersonalización se refiere a la actitud cínica que toma el profesional hacia los demás, lo cual es considerada como una atención deshumanizada, fría y distante del colaborador [5].

Y por último está la dimensión de baja realización personal que no es más que la insatisfacción técnica que tiene el individuo hacia sí mismo, lo conduce al fracaso profesional y un bajo nivel de autoestima personal, afectando su rendimiento en el trabajo. Espinel et al. [6] en su indagación manifiesta que el Burnout es uno de los malestares psicoemocionales derivados de factores estresantes, que da origen a un sinnúmero de problemas en el mundo laboral.

En el año 2000 el Síndrome de Burnout fue declarado como un factor de riesgo laboral, ya que tiene la capacidad de afectar la salud mental y calidad de vida del trabajador. Este cansancio habitual presente en el ser humano, puede ser reparado mediante días de descanso, haciendo de este un estrés positivo el cual estimulará al trabajador a enfrentarse a los diversos retos de la vida.

Por otro lado, al desbordar diversas sensaciones de angustia y ansiedad hace que el sistema inmunológico se deprima, exponiendo al ser humano al desarrollo de enfermedades crónicas [7]. Entre los agentes causales más relevantes del estrés se tienen los organizativos tales como la sobrecarga laboral, conflictos organizacionales, la alta rotación del personal y el deterioro de la comunicación institucional,

García et al. [8] manifiesta mediante su estudio que este trastorno se presenta de forma usual en las personas perfeccionistas, por lo cual sugiere que en todas las instituciones el capital humano sea revalorizado de acuerdo a las exigencias de la globalización y la modernidad.

Cabe mencionar que una de las razones por las cuales se estudia la variable Síndrome de Burnout es porque se asume que el clima laboral va a depender siempre de las relaciones armónicas entre compañeros de trabajo, por tal motivo es necesario descartar todo tipo de angustias que permitan el desarrollo de actitudes de apatía en el colaborador.

Puesto a que el clima laboral es el medio físico en el cual el ser humano desarrolla sus diferentes actividades y rutinas de trabajo, por lo cual debe ser evaluado por las instituciones ya que de esto va a depender el desempeño, productividad y satisfacción del trabajador.

El clima laboral nace en los años 30 con la teoría de campo de Kurt Lewin, quien menciona que los diversos comportamientos y conductas del ser humano dependerán de la atmosfera existente en la organización [9].

Gil, P. [10] en su estudio menciona que el clima laboral es un factor de gran interés, puesto a que dentro de este término se incluye la salud ocupacional, por tal motivo es relevante estudiar la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral ya que permitirá a las entidades tomar acciones preventivas y correctivas indispensables que fortalezcan el funcionamiento institucional [11].

En el 2017 Jojoa en su investigación anuncia que un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave principal para el incremento de la productividad [12].

Por otra parte, el entorno laboral va a variar de acuerdo al estado emocional y las condiciones de trabajo en las que se encuentra el colaborador [13], ante este contexto es necesario mencionar que el clima laboral tiene sus bases en la administración.

Por tal motivo es necesario que las instituciones cuiden de este recurso para su éxito y desarrollo institucional [14], por ende, es indispensable que los profesionales del área de recursos humanos tomen los correctivos necesarios ya que el recurso humano es el principal factor laboral en toda entidad [15].

En el año 2004 la Psic. Sonia Palma inicia su estudio del clima laboral mediante el análisis de cinco dimensiones la autorrealización, el involucramiento, la comunicación, la supervisión y las condiciones laborales [16].

Por otra parte, Salazar et al. en su estudio indica que “la variable con más influencia en el clima laboral es el comportamiento o actitud del individuo en su lugar de trabajo la cual va a variar de acuerdo a las percepciones y motivaciones que tenga el individuo” [17].

Entre las causas más comunes de un mal clima laboral son los diversos conflictos entre áreas de trabajo, por otro lado, la comunicación informal o de pasillo se vuelve un problema alarmante ya que afecta el desempeño del trabajador y por último la mala asignación de roles genera un agotamiento físico y mental en ellos [18].

Castillo en su investigación sobre “La relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017”, determina que entre estas dos variables existe una correlación donde el grado de asociación es de -0,534, corroborando que a mejor clima laboral menor estrés o burnout [19]. Así mismo Díaz et al. en su último estudio valida la hipótesis de que existe un nivel de relación entre estrés y clima laboral [20] coincidiendo con nuestro estudio.

Gómez en su referido artículo científico manifiesta que el incremento de los niveles de Burnout se encuentra asociado significativamente con un ineficiente clima laboral [21]. Un estudio en Chile menciona que el clima laboral educativo se encuentra en su más bajo deterioro y el factor principal de esta dolencia es el estrés presente en los docentes de esta institución, puesto a que se percibe en ellos una desmotivación por el trabajo y una carencia total de confianza entre ellos afectando su comunicación [4].

Por otro lado, Uribe J. [22] en sus resultados hallados confirma que el Síndrome de Burnout y el Clima laboral tiene una relación significativa directa, con este antecedente surge la necesidad de conocer ¿La incidencia el síndrome de burnout en el clima laboral?, más aún en el sector público puesto a que esta labor requiere de más esfuerzo físico por la gran demanda social.

Cabe mencionar que este estudio contribuirá a que el sector público centre su atención en esta problemática, ya que su análisis continuo servirá de herramienta para los principales involucrados en el área de Talento Humano, quienes deberán mejorar sus estilos administrativos al validar el estado físico y mental en el que se encuentran sus funcionarios con la finalidad de mejorar el clima laboral y cultivar niveles de estrés positivos en los trabajadores que los convierta en seres más creativos [23].

Esta investigación tiene como unidad de análisis a los Servidores Públicos del Área administrativa de una Institución de Educación Superior (IES) ubicada en la provincia del Guayas en Ecuador, tomando como periodo de estudio el año 2019 y 2020, cuyo objeto es el diagnosticar la incidencia del síndrome de burnout en el clima laboral.

Este análisis permitirá dejar precedentes relevantes para el desarrollo de programas de prevención del síndrome de burnout en instituciones públicas, que contribuyan al fortalecimiento del ambiente laboral y del servicio universitario, así como para el aporte a futuras investigaciones.

MÉTODO

Esta investigación es de tipo no experimental de corte transversal, con un enfoque correlacional cuantitativo, inicia con la identificación de las variables, posteriormente la búsqueda de reseñas científicas catalogadas que permitan construir todo el aporte teórico y que argumente este estudio, para luego levantar una base de datos que permita evaluar las dos variables a investigar.

Participantes

El presente estudio tiene como objeto análisis a los funcionarios públicos de las diversas áreas administrativas de esta institución de educación superior, de las cuales se consideró 185 personas que laboran bajo el régimen LOSEP. En este artículo se logra un tamaño de muestra probabilística aleatoria de 125 funcionarios, de los cuales solo 120 personas participaron en llenar los instrumentos de medición de Burnout y Clima Laboral.

Mediante previo estudio demográfico se obtiene que el 85,80% de la muestra posee de 30 años en adelante, el 59,20% corresponden al género femenino mientras que el 40,80% pertenece al masculino. Por otro lado, en cuanto a lo laboral, 69,20% de los encuestados poseen un nombramiento permanente, un 75,8% labora bajo la modalidad de teletrabajo y el 44,20% indican que se encuentran laborando más de las ocho horas normales de trabajo.

Normas éticas de investigación

Para este estudio se solicitó el consentimiento informado, el mismo que consta en la primera parte el propósito de la investigación, el manejo legal y ético de la información y el principal objetivo de la misma, adicional a esto consta la aceptación de la autoridad de la institución en colaborar con la recolección de los datos para la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Cabe mencionar que esta información podrá ser socializada sin los nombres de los participantes manteniendo un alto nivel de exigencia ética.

Instrumentos

Para efectuar la siguiente investigación se utilizó la encuesta como instrumento o

mecanismo de recolección de la información [24]. Los instrumentos de medición validados científicamente fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) direccionado a medir el nivel de Burnout, esta herramienta cuenta con 22 ítems encaminados a medir tres dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal [21].

Por otro lado, está la Escala del Clima Laboral CL-SPC diseñado por Sonia Palma [16] en el año 2004, este instrumento cuenta con 50 ítems que miden el nivel de percepción global del clima con relación a la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales [18], todas estas dos herramientas poseen una ponderación del 1 al 5, sujetos a Escala de Likert.

Para la validación de la consistencia interna de los cuestionarios se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de confiabilidad del 0,717 para el primer instrumento y de 0,980 para el segundo, resultados aceptables ya que superan los límites establecidos.

Técnicas de análisis de datos

Los datos obtenidos en cada uno de los instrumentos aplicados, fueron ingresados al software SPSS Stactics V25, para realizar el respectivo análisis estadístico descriptivo e inferencial, se utilizó medidas paramétricas y se efectuó la asociación de las dos variables a estudiar, mediante el coeficiente de correlación de Pearson (r) [24].

Procedimiento

Para la aplicación de los instrumentos de medición se solicitó el respectivo permiso y datos esenciales para la aplicación a las autoridades del Centro de Educación Superior. En primera instancia, se dió a conocer el objetivo del estudio al personal administrativo mediante correo institucional adjuntando el link de la encuesta diseñada en la plataforma formularios Google drive, obteniendo respuesta de 120 servidores públicos, para posterior a esto realizar el respectivo análisis de datos mediante el software SPSS Stactics V25, el cual permitió generar los cálculos descriptivos y el análisis de correlación de Pearson entre las dos variables estudiadas. Para aprobar o descartar las hipótesis planteadas en este estudio se utilizó la prueba del Chi-cuadrado.

RESULTADOS

Para los resultados se consideró una muestra de 120 funcionarios públicos los cuales fueron participes de los instrumentos de evaluación, con los resultados obtenidos se procede a realizar un análisis entre la variable dependiente e independiente con la finalidad de determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el Clima Laboral.

TABLA 1. Contrastación de hipótesis mediante Prueba del Chi-cuadrado.

HIPÓTESIS	Chi-cuadrado de Pearson			Razón de verosimilitud			Asociación lineal por lineal		
	Valor	gl	Sig. Asint. (2 caras)	Valor	gl	Sig. Asint. (2 caras)	Valor	gl	Sig. Asint. (2 caras)
HG: El Síndrome de Burnout incide negativamente en el Clima laboral de los Servidores Públicos del área administrativa de la Universidad Estatal de Milagro, periodo 2019-2020.	17,577 ^a	9	0,04	17,048 ^a	9	0,048	1,993 ^a	1	0,158
HE₁: El agotamiento emocional influye negativamente en el clima laboral de los Servidores Públicos del área administrativa de la Universidad Estatal de Milagro, periodo 2019-2020.	41,024 ^a	12	0,00	39,417 ^a	12	0,00	26,410 ^a	1	0,00
HE₂: La despersonalización afecta negativamente el clima laboral de los Servidores Públicos del área administrativa de la Universidad Estatal de Milagro, periodo 2019-2020.	28,136 ^a	6	0,00	25,010 ^a	6	0,00	20,789 ^a	1	0,00
HE₃: La realización personal interviene negativamente en el clima laboral de los Servidores Públicos del área administrativa de la Universidad Estatal de Milagro, periodo 2019-2020.	72,396 ^a	9	0,00	45,804 ^a	9	0,00	35,215 ^a	1	0,00

De acuerdo a los datos reflejados en la Tabla 1 se puede observar que las diversas hipótesis planteadas en este estudio son aprobadas ya que los resultados obtenidos no superan los límites establecidos de 0,00 y 0,05.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la muestra total.

Valoración	Total de Agotamiento Emocional		Total de Despersonalización		Total de Realización Personal	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Alto	27	22,5	56	46,7	0	0,0
Alto	54	45,0	47	39,2	3	2,5
Medio	32	26,7	17	14,2	20	16,7
Bajo	6	5,0	0	0,0	49	40,8
Muy bajo	1	0,8	0	0,0	48	40,0
Total	120	100	120	100	120	100

Para el análisis de la primera variable se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), mediante el uso de estadísticos descriptivos se observa que en la Tabla 2, 81 funcionarios públicos se sienten emocionalmente exhaustos (67,50%), mientras que el 26,70% de la muestra poseen un nivel medio de fatiga, por otro lado, 7 de los servidores encuestados indican un bajo nivel de agotamiento emocional (5,80%).

En cuanto a la dimensión de despersonalización el 46,70% de los funcionarios poseen un muy alto nivel de actitudes frías y distantes, mientras que 47 personas encuestadas tienen un nivel alto (39,20%) frialdad y el 14,20% poseen un nivel de despersonalización medio.

Por último, se mide la dimensión de realización personal, de acuerdo a los datos obtenidos se determina que el 40,00% posee un muy bajo nivel de eficacia profesional, el 40,80% un nivel bajo, el 16,70% un nivel medio y el 2,50% de los trabajadores encuestados alegan un alto nivel de éxito profesional. A diferencia de las dimensiones anteriores, en ésta mientras mayor sea la valoración menor será el riesgo de padecer de Síndrome de Burnout.

En este análisis para que un funcionario sea considerado como quemado debe cumplir las tres dimensiones en mención: alto nivel de despersonalización (85.90%), bajo nivel de realización personal (80.80%) y alto nivel de agotamiento emocional (67.50%),

cumpliendo así con lo mencionado este número de trabajadores presentan un alto nivel de Burnout.

Tabla 3.

Distribución del Síndrome de Burnout por género

Género	Valoración de Burnout				Total
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
Masculino	1	15	32	1	49
Femenino	0	23	47	1	71
TOTAL	1	38	79	2	120

En la Tabla 3 se corrobora antes mencionado, el 98.33% de la muestra posee un alto nivel de Burnout. Se observa una predominancia muy marcada en las mujeres puesto a que ellas se encuentran expuestas a laborar en doble jornada (trabajo-familia).

Tabla 4.

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Clima Laboral en la muestra total.

Valoración	Total de Autorrealización		Total de Involucramiento Laboral		Total de Supervisión		Total de Comunicación		Total de Condiciones Laborales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Muy Desfav.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Desfavor.	8	6,7	1	0,8	3	2,5	3	2,5	1	0,8
Medio	32	26,7	16	13,3	26	21,7	26	21,7	20	16,7
Favorable	44	36,7	37	30,8	44	36,7	49	40,8	48	40,0
Muy Favorable	36	30,0	66	55,0	47	39,2	42	35,0	51	42,5
Total	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100

Para el análisis de la segunda variable se aplicó el Instrumento de Sonia Palma denominado “Escala del Clima Laboral”, en la tabla 4 se puede visualizar la valoración del clima laboral por dimensión. Como primer resultado tenemos que el 66.70% de la muestra posee un nivel favorable de autorrealización, resultados que preocupan ya que, aunque la apreciación del servidor público respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca su desarrollo profesional sea muy buena ellos no se consideran realizados totalmente según el respectivo análisis del Burnout dimensión 3.

El 55,00% de los funcionarios públicos indica un nivel muy favorable de involucramiento laboral, es decir este número de personas están muy comprometidos con la institución.

Por otra parte, la supervisión arroja un resultado de 39.20% de muy favorable, niveles aceptables en el presente estudio.

La mayoría de los funcionarios públicos se encuentran medianamente satisfechos con la comunicación institucional, aunque es considerable mencionar que el 21.70% de los encuestados contempla una falta de fluidez, claridad y precisión en la información, teniendo esta dimensión una inclinación a lo desfavorable.

Por último, el 42,50% de los funcionarios consideran que la institución pública provee adecuados espacios físicos para el desarrollo de sus actividades, pero creen necesario incrementar el apoyo y orientación de los directivos hacia ellos.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias entre la variable Síndrome de Burnout y Clima Laboral

Síndrome de Burnout			Clima Laboral		
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	0,83%	Desfavorable	1	0,83%
Alto	38	31,67%	Medio	26	21,67%
Medio	79	65,83%	Favorable	44	36,67%
Bajo	2	1,67%	Muy favorable	49	40,83%

En la Tabla 5 detallada inicialmente, se evidencia que el 32.50% de los funcionarios públicos de las diferentes áreas administrativas poseen altos indicios de estrés laboral mientras que solo el 65.83% posee un nivel medio. Por otra parte, el 40.83% de la muestra percibe un nivel favorable de Clima Laboral y el 22.50% de los servidores distinguen un clima desfavorable, resultado crítico que pone en alerta a la institución ya que con el pasar del tiempo esta valoración va a ir decayendo.

Tabla 6.

Matriz de correlación de Pearson entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Clima Laboral

SÍNDROME DE BURNOUT	CLIMA LABORAL				
	Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condición Laboral
Agotamiento Emocional	-,470**	-,416**	-,390**	-,438**	-,371**
Despersonalización	-,232*	-,306**	-,312**	-,344**	-,306**
Realización Personal	,383**	,620**	,456**	,466**	,566**

En la Tabla 6 se desarrolla la matriz de correlación del Coeficiente de Pearson, el cual nos permite determinar la relación existente entre una variable y otra. Con la interpretación de estos resultados se puede decir que:

Cuando una correlación es positiva “Los valores de ambas variables tienden a incrementarse en conjunto” por consiguiente, si la correlación es negativa “Los valores de una variable se incrementa mientras que la otra disminuye”. Por otra parte los asteriscos observados en la tabla (**) significan que los coeficientes son estadísticamente significativos al nivel de confianza de 0,01.

Ante estos resultados se puede interpretar que el agotamiento emocional se correlaciona de forma negativa moderada con la autorrealización, el involucramiento laboral y la comunicación. Por lo tanto, a mayor agotamiento emocional menor será el nivel de autorrealización, involucramiento y comunicación.

Por otro lado, la variable agotamiento emocional se correlaciona de forma negativa baja con la supervisión y la condición laboral, es decir que a mayor agotamiento emocional en el trabajador menor será la supervisión y las condiciones de trabajo o viceversa.

La correlación entre las variables agotamiento emocional con todas las dimensiones del clima laboral poseen un coeficiente de magnitud negativa baja, en otras palabras, a menor agotamiento emocional mayor serán las dimensiones del clima laboral y a la inversa.

Respecto a la variable despersonalización y las dimensiones de clima laboral se tiene como resultado una correlación negativa baja, osea a mayor nivel de despersonalización menor serán los niveles de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral.

En cuanto a la variable de realización personal con la autorrealización, la cual se tiene como resultado una correlación positiva baja de ($,383^{**}$), esto quiere decir que mientras más baja sea la realización personal menor será la percepción de autorrealización, estas dos variables trabajarán en conjunto.

Por último, se estudia la correlación entre la realización personal con el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, lo cual se obtiene un coeficiente positivo moderado. Esto quiere decir que, a mayor dimensión de realización personal, el colaborador tendrá un mayor compromiso con la entidad, un elevado

involucramiento laboral, una mejor orientación y una óptima percepción de las condiciones laborales, lo cual favorece el desarrollo de las actividades institucionales.

Por el contrario, al tener un elevado nivel de realización personal, los servidores públicos van a tener una mejor autorrealización, es decir, incremento de crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal; así mismo al sentirse realizados plenamente los trabajadores se comprometerán de forma positiva con la institución. Por lo contrario, si los funcionarios poseen un bajo nivel de realización personal menor será el nivel de involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación, aceptan positivamente la hipótesis planteada entre el síndrome de burnout y clima laboral, considerando que su valor de chi-cuadrado es del 0,04; por otro lado, con los datos obtenidos mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson este determina que estas dos variables tienen una relación de magnitud negativa baja lo cual coincide con el aporte de Gómez [24], llegando a coincidir con el aporte de Castillo [14] quien manifiesta que a mejor clima laboral menor será el nivel de estrés, haciendo mención de una correlación causal.

Por otra parte, con los resultados obtenidos hemos evidenciado que existe un alto nivel de Síndrome de Burnout (67,50%), esto debido a la falta de apoyo institucional también se percibe una deficiente comunicación debido a los diversos conflictos entre compañeros de trabajo, generando en la institución un clima laboral con tendencia a deficiente.

Del porcentaje de los servidores públicos que poseen estrés laboral se observa que este trastorno predomina en el género femenino con un 59,16%, resultados apegados a los de Pajares, quien menciona que las mujeres se encuentran más expuestas a esto, puesto a que desarrollan actividades de diferentes índoles [14].

En cuanto al análisis de correlación efectuado entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral se puede observar que existe un valor de (-,471**) es decir, una magnitud negativa moderada entre estas dos variables; Por otro lado, el mayor criterio se da en la despersonalización (85,90%), factor que afecta directamente el desempeño laboral con una correlación negativa moderada de (-,418**), manifestándose un alto nivel de actitudes negativas durante el servicio brindado a la comunidad universitaria, lo que correlaciona las variables investigadas y corrobora nuestra teoría. En cuanto a la

realización personal esta variable es baja (80,80%), con una correlación positiva moderada de (,544*) respecto al clima, lo que cual muestra con certeza una baja percepción del trabajador hacia su desarrollo profesional y sus sentimientos de competencia.

En esta investigación se determina que la totalidad los servidores administrativos evaluados fueron diagnosticados con altos niveles de síndrome de burnout, que coincide con la afectación de los índices del clima laboral, no obstante, analizando de manera profunda las dimensiones del clima laboral, se puede visualizar un deterioro en la comunicación institucional y la falta de supervisión por parte del nivel jerárquico superior, resultados que difieren con los de Jojoa [14] quien determinan lo contrario, lo cual da paso a futuras investigaciones. En consecuencia, es necesario que las instituciones públicas diseñen y condicionen ambientes de trabajo más idóneos y saludables, que mejoren la calidad de vida de los servidores públicos.

En síntesis, podemos referir que un número considerable de servidores públicos poseen una tensión psicológica, lo cual incide en el clima institucional, por tal motivo estas variables deben ser mejoradas mediante la definición de lineamientos y estrategias para los niveles jerárquico superior con la finalidad de que se diseñe un Programa de Prevención de estrés laboral, contribuya a mejorar la salud mental del trabajador y fortalezca el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores, contribuyendo a una óptima gestión de cambio e innovación buscada actualmente en el sector público.

Cabe resaltar que, para el diseño y aplicación de estos programas, es necesario que cada una de las Direcciones se comprometan a trabajar conjuntamente con los colaboradores con la finalidad de mejorar estos índices críticos, como es el agotamiento emocional, la despersonalización y la autorrealización, siendo la institución quien, a través de las Unidades de Talento Humano, cohesione acciones o actividades que beneficien positivamente al desempeño laboral y clima institucional.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

En la presente investigación los autores declaran la no existencia de conflicto de interés alguno.

APORTE DEL ARTÍCULO EN LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación: Ciencias sociales y del comportamiento organizacional. Este artículo aporta a la búsqueda y exploración de información referente al Burnout y su

incidencia en el ámbito institucional.

DECLARACIÓN DE CONTRIBUCIÓN DE CADA AUTOR

Las autoras del presente artículo realizaron un aporte cohesionado, siendo la idea principal de Annabell Sarmiento y en su ejecución, comprendiéndose como tal, el estudio de instrumentos de aplicación, la redacción científica y análisis de datos de todas las autoras, hasta la publicación del artículo.

Dentro de un párrafo describa el aporte que realizó cada uno de los autores desde la idea de la investigación, su ejecución, hasta la publicación de su artículo.

AGRADECIMIENTOS

Nuestros agradecimientos a la Institución de Educación Superior por la apertura al desarrollo del campo de investigación en la temática de Síndrome de Burnout y Clima Laboral.

REFERENCIAS

- Sánchez, A. Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, vol. 30, núm. 2, pp. 125-261, 2021.
- Organización Mundial de la Salud. Clasificación Internacional de Enfermedades[online], Ecuador, OMS, 2019. Disponible en: <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f505909942>
- Gutiérrez, O. El estrés laboral como síntoma de una empresa. Revista Perspectivas, vol. 7, núm. 20, pp. 55-66, 2007.
- Jácome, M., & Jácome, X. Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. Revista Empresarial ICE-FEE-UCSG, vol. 11, núm. 41, pp. 7-14, 2017.
- Cumbres, C. "El estrés como factor de riesgo en los conductores de una ruta de microbús del D.F". Tesis de Maestría en Administración de Negocios. Instituto Politécnico Nacional, México, 2015.
- Espinel, G., Ruperti, E., Aguilar, D., & Miranda, W. El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. Revista Interdisciplinaria, vol. 38, núm.2, pp.135-148, 2021.
- Olivares, V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. Revista Ciencia & Trabajo, vol.19, núm.58 pp.59-63, 2019.

- García, M., & Ibarra, L. "Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato". Tesis Doctoral en Ciencias Sociales, Universidad de Guanajuato, México, 2016.
- Pajares, E. "Relación entre el Síndrome de Burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018". Tesis doctoral en Psicología. Universidad de Cajamarca, Perú, 2020.
- Gil, P. Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 19, núm.2, pp. 181-197, 2013.
- Vilema, M., & Toro, E. "Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: Codiempaqueros del Ecuador". Tesis de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, 2018.
- Jojoa, A.M. "Importancia del clima organizacional en la productividad laboral". Tesis Doctoral en Alta Gerencia. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2017.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M., & Van der, P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, vol.48, núm.2, pp.177-196, 2013.
- Segredo, A. La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista de Educación Médica Superior*, vol.25, núm.2, pp.164-177, 2011.
- Marsollier, R. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Revista Psicología.com*, vol. 17, núm.7, pp.1-10, 2013.
- Palma, S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, vol. 3, núm.1 pp. 11-21, 2000.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista ACIMED*, vol. 2, núm. 8, pp. 24-36, 2009.
- Banegas, C., & Cardona, D. Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *Revista PODIUM - Universidad Espíritu Santo*, vol.9, núm. 2, pp.101-129, 2017.

- Castillo, K. "Relación entre clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores contratados por locación de servicios del Gobierno Regional de Ancash Sede Central – 2017". Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Perú, 2017.
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo, vol.8, núm.1, pp31-40, 2019.
- Gómez, M. "El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres". Trabajo de Titulación de Magister en Gestión de Talento Humano. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, 2017.
- Uribe, J., (2015). Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales, 2015.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M., & Van der, P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, vol.48, núm.2, pp.177-196, 2013.
- Pérez, M., Tuesca, R., & Navarro, E. (2009). Métodos cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud. Bogotá, 2009.

NOTA BIOGRÁFICA



Annabell Sarmiento. **ORCID iD**  <https://orcid.org/0000-0002-4503-7072>

Analista Financiera en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. Obtuvo su título de tercer nivel Ingeniería en Contaduría y Auditoría, Es Magíster en Administración Pública por la Universidad Estatal de Milagro.



Johana Espinel Guadalupe **ORCID iD**  <https://orcid.org/0000-0002-4867-2215>. Es

Docente Investigadora de la Universidad Estatal de Milagro. Obtuvo su título de tercer nivel en Psicología Industrial, tiene una maestría en Diseño Curricular. Su línea de investigación se orienta al estudio de temas vinculados a la Personalidad Laboral, Burnout, así como temas Educativos. Es Directora del Grupo de Investigación “Análisis de Redes Sociales en Psicología y Educación”, es Investigadora acreditada por la Senescyt y sirve como par revisor de la Revista de Psicología-Unemi. Adicionalmente labora como consultora de Recursos Humanos



Diana Sarmiento. **ORCID iD**  <https://orcid.org/0000-0002-1807-7554>

Es Analista de Desarrollo y Fortalecimiento del Talento Humano de la Universidad Estatal de Milagro. Obtuvo su título de tercer nivel en Licenciatura en Gestión Empresarial y Psicología Industrial, tiene una Maestría en Administración Pública. Actualmente también es Docente en la Universidad Estatal de Milagro, de la ciudad Milagro, Ecuador.