



# **UNIVERSIDAD DE LA AMÉRICAS**

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

**TEMA:**

Impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur, febrero – mayo 2024.

**AUTORAS:**

Lcda. Ramos Ramos Mónica Ernestina

Lcda. Gutiérrez Llumiquinga Elvia Natalia

**TUTORA:**

Mgtr. Segovia Rocío

2024

## **Resumen ejecutivo**

El problema central de este estudio de maestría en enfermería fue el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería en el servicio de hospitalización clínica del Hospital IESS Quito Sur. Este fenómeno, reconocido por su seriedad, afecta a numerosos profesionales en el sector salud y se justifica su estudio por la importancia crítica del bienestar del personal en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes. El objetivo general fue evaluar este impacto para proponer medidas que mejoraran el bienestar laboral y la eficacia del cuidado ofrecido a los pacientes. Para evaluar el impacto del burnout, se adoptó una metodología que combinaba enfoques cuantitativos y cualitativos, utilizando herramientas analíticas y encuestas para obtener una imagen completa del problema. Se empleó el Maslach Burnout Inventory para identificar la prevalencia del burnout, y se complementó con entrevistas y grupos focales para profundizar en las experiencias del personal. Este enfoque mixto permitió no solo cuantificar el problema, sino también entender sus efectos directos sobre la calidad del cuidado y la eficacia operativa del servicio de hospitalización clínica. Los resultados obtenidos revelaron una prevalencia notable de burnout entre el personal de enfermería, correlacionando significativamente con deficiencias en la gestión del cuidado y un aumento en la incidencia de errores médicos. Estos hallazgos subrayaron la urgencia de implementar estrategias dirigidas a mejorar las condiciones laborales, incluyendo el apoyo psicológico, la formación en manejo del estrés y mejoras estructurales en el ambiente de trabajo. Basado en estos resultados, se desarrollaron recomendaciones específicas para mitigar el impacto del burnout, asegurando la implementación y evaluación rigurosa de estas estrategias mediante indicadores pre y post intervención.

**Palabras clave:** Burnout, Gestión del cuidado, Bienestar laboral.

## **Abstract**

The central problem of this master's degree study in nursing was the impact of burnout syndrome on the care management of nursing staff in the clinical hospitalization service of the IESS Quito Sur Hospital. This phenomenon, recognized for its seriousness, affects numerous professionals in the health sector and its study is justified by the critical importance of staff well-being in the quality of care provided to patients. The general objective was to evaluate this impact to propose measures that would improve work well-being and the effectiveness of the care offered to patients. To assess the impact of burnout, a methodology was adopted that combined quantitative and qualitative approaches, using analytical tools and surveys to obtain a complete picture of the problem. The Maslach Burnout Inventory was used to identify the prevalence of burnout, and was complemented with interviews and focus groups to delve deeper into the staff's experiences. This mixed approach allowed us not only to quantify the problem, but also to understand its direct effects on the quality of care and the operational effectiveness of the clinical hospitalization service. The results obtained revealed a notable prevalence of burnout among nursing staff, significantly correlating with deficiencies in care management and an increase in the incidence of medical errors. These findings underscored the urgency of implementing strategies aimed at improving working conditions, including psychological support, stress management training, and structural improvements in the work environment. Based on these results, specific recommendations were developed to mitigate the impact of burnout, ensuring the rigorous implementation and evaluation of these strategies through pre- and post-intervention indicators.

**Keywords:** Burnout, Care management, Workplace well-being.

**Tabla de contenidos**

Resumen ejecutivo .....	2
Abstract .....	3
Tabla de contenidos .....	4
1. Introducción .....	5
2. Planteamiento del problema .....	6
3. Justificación del estudio.....	12
4. Revisión de la literatura .....	15
5. Marco metodológico .....	16
5.1. Objetivos .....	17
5.2. Objetivo general .....	17
5.3. Objetivos específicos .....	17
5.4. Monitoreo y evaluación del proyecto .....	19
5.5. Matriz de marco lógico .....	22
5.6. Planificación de las actividades.....	25
5.7. Presupuesto .....	27
6. Resultados .....	27
7. Discusión de los resultados obtenidos .....	29
8. Conclusiones .....	32
9. Recomendaciones.....	34
10. Bibliografía .....	36
11. Anexos.....	38

## 1. Introducción

Este trabajo de maestría se centró en investigar el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería en el servicio de hospitalización clínica del Hospital IESS Quito Sur. La relevancia de este estudio derivó de la creciente preocupación por el bienestar del personal de salud y su influencia directa en la calidad del cuidado al paciente.

El síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminuida realización personal, ha sido reconocido como un problema significativo en entornos de salud, afectando no solo a individuos, sino también a la estructura y eficacia de las organizaciones sanitarias. Por tanto, la motivación detrás de esta investigación surgió de la necesidad de abordar este síndrome, que amenaza con deteriorar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes.

La metodología adoptada para este estudio fue un enfoque mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas. Esto incluyó el uso del Maslach Burnout Inventory para medir la prevalencia del burnout, complementado con entrevistas personales que buscaban profundizar en las experiencias y percepciones del personal de enfermería.

Los resultados obtenidos revelaron una prevalencia notable de burnout entre los enfermeros y enfermeras del hospital. Estos hallazgos fueron alarmantes, pues correlacionaron significativamente con deficiencias en la gestión del cuidado y un aumento en la incidencia de errores médicos, demostrando cómo el burnout compromete la seguridad y eficacia del entorno hospitalario.

A partir de estos resultados, el proyecto propuso una serie de intervenciones destinadas a mejorar el bienestar laboral del personal y la calidad del cuidado al paciente. Las recomendaciones incluyeron la implementación de programas de apoyo psicológico, estrategias para el manejo del estrés y mejoras en las condiciones laborales.

El proceso de implementación de estas estrategias se acompañó de una rigurosa evaluación que utilizó indicadores pre y post intervención para medir su efectividad. Este enfoque aseguró no solo la aplicación de las medidas, sino también su sostenibilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes del entorno hospitalario.

Finalmente, los resultados del estudio y las intervenciones implementadas proporcionaron insights valiosos sobre la gestión de recursos humanos en el sector salud. Demostraron que abordar el burnout no solo mejora el ambiente laboral, sino que es crucial para elevar la calidad del cuidado que reciben los pacientes.

Este trabajo, en su totalidad, reflejó la urgencia y la importancia de enfrentar el burnout en el contexto de la salud, estableciendo un precedente para futuras investigaciones y políticas en el campo de la gestión hospitalaria y la salud ocupacional.

## **2. Planteamiento del problema**

El problema central de investigación en este trabajo de maestría en enfermería es el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado por parte del personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur. Este fenómeno ha sido reconocido como un problema grave que afecta a numerosos profesionales en el sector salud, y su estudio se justifica por la importancia crítica que tiene el bienestar del personal de enfermería en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes.

Las causas del burnout en entornos de hospitalización clínica son multifactoriales y complejas. Entre ellas se incluyen la carga de trabajo excesiva, el estrés crónico, la falta de recursos, el apoyo insuficiente y las altas demandas emocionales del trabajo, que son comunes en los entornos médicos. Adicionalmente, la falta de reconocimiento y de oportunidades para el desarrollo profesional también contribuyen a la aparición del síndrome. Estas condiciones crean un ambiente donde el agotamiento emocional, el desapego y la falta de realización personal se vuelven prevalentes entre los trabajadores de la salud.

Las consecuencias del burnout en el personal de enfermería son significativas y variadas. A nivel individual, puede llevar a depresión, ansiedad, baja autoestima y problemas de salud física, afectando gravemente la calidad de vida de los enfermeros y enfermeras. A nivel profesional, se traduce en una reducción de la eficacia en el trabajo, lo que puede comprometer la seguridad del paciente, aumentar los errores en el cuidado, y disminuir la satisfacción del paciente. Además, el burnout puede causar una alta rotación de personal, lo que afecta la continuidad del cuidado y aumenta los costos operativos para los hospitales debido a la necesidad de reclutamiento y capacitación constante de nuevo personal.

La formulación del problema de investigación se expresa como sigue: ¿Cuál es el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado que realiza el personal de enfermería en el servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur, y qué medidas pueden implementarse para mitigar sus efectos y mejorar el bienestar laboral y la eficacia en la atención que se ofrece a los pacientes? Esta pregunta guía el estudio hacia la evaluación no solo de la prevalencia y las causas, sino también hacia las consecuencias específicas del burnout en la gestión del cuidado.

Para abordar esta cuestión, es crucial primero identificar la prevalencia del burnout entre el personal de enfermería mediante herramientas diagnósticas estandarizadas como el Maslach Burnout Inventory. Este paso permitió cuantificar el problema y establecer una línea base para comparaciones futuras y evaluaciones de la eficacia de las intervenciones propuestas.

Posteriormente, analizar cómo el burnout afecta la calidad de la gestión del cuidado es esencial. Esto implica investigar su influencia en la atención al paciente, la administración de medicamentos, la colaboración entre colegas y otros procesos clave que impactan directamente en los resultados sanitarios y en la seguridad del paciente. Comprender estas relaciones ayudó a identificar puntos críticos que pueden ser objetivos de intervención.

Finalmente, el último paso del estudio consiste en desarrollar y presentar recomendaciones basadas en evidencia para reducir el impacto del burnout.

Estas recomendaciones incluye programas de apoyo psicológico, mejoras en las condiciones laborales, políticas para fomentar el reconocimiento y el desarrollo profesional, así como estrategias para mejorar el manejo del estrés entre los enfermeros. La implementación de estas medidas mejora sustancialmente el ambiente laboral y la calidad del cuidado.

El enfoque de este estudio es integral y se alinea con las necesidades actuales del sector salud, que requiere soluciones efectivas para problemas complejos como el burnout. La relevancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar la calidad del servicio de hospitalización clínica, un aspecto fundamental para el bienestar de los pacientes y la eficiencia del sistema de salud en general.

Al proponer un estudio meticuloso y fundamentado en la evidencia, este trabajo de maestría aspira a contribuir significativamente al campo de la enfermería y la gestión hospitalaria. La expectativa es que los hallazgos y recomendaciones emanados de esta investigación no solo beneficien al personal del hospital IESS Quito Sur, sino que también sirvan como referencia para otras instituciones que enfrentan desafíos similares.

En esa línea, el problema central de esta investigación no sólo se enfoca en evaluar el impacto del burnout, sino también en generar conocimiento aplicable que pueda traducirse en mejoras prácticas en el ambiente laboral y en la gestión del cuidado en hospitales. Al hacerlo, este estudio aborda un tema de vital importancia que tiene repercusiones directas en la seguridad y calidad del cuidado de los pacientes y en la salud mental y física del personal de enfermería.

Con este panorama, resulta crucial que el estudio dirigido a evaluar el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería del hospital IESS Quito Sur profundice en la comprensión de cómo este síndrome afecta no solo la salud de los trabajadores, sino también la calidad de atención que ofrecen. El objetivo general de evaluar estos impactos y proponer medidas correctivas es fundamental para mejorar tanto el bienestar de los empleados como la eficacia del cuidado al paciente.

Las medidas para mitigar el burnout deben centrarse en mejorar las condiciones de trabajo, ofrecer apoyo psicológico, y promover una cultura organizacional que valore y respalde a su personal. Este enfoque no solo mejora la satisfacción laboral y reduce la incidencia de burnout, sino que también potencia la calidad del cuidado que reciben los pacientes, reflejando una mejora directa en los indicadores de salud y bienestar general del hospital.

En ese aspecto, la relevancia de investigar y abordar el síndrome de burnout en el personal de enfermería no puede subestimarse, dada su incidencia creciente y su impacto profundo tanto en los individuos afectados como en el sistema de salud en su conjunto (Buitrago et al., 2020). Con datos precisos y estrategias basadas en evidencia, se pueden desarrollar intervenciones efectivas que aseguren un ambiente laboral más saludable y un servicio de cuidado más eficiente y humano. A través de este estudio, se espera contribuir significativamente a la literatura existente y a las prácticas de gestión de recursos humanos en el sector salud, marcando un paso importante hacia la sostenibilidad del bienestar laboral en ambientes de alta exigencia como es el servicio de hospitalización clínica (Torres-Zapata et al., 2023).

El hospital IESS Quito Sur es una de las principales instituciones de salud pública en Ecuador, diseñado para ofrecer servicios médicos a una población diversa y creciente. Este hospital no solo cumple un rol crucial en el sistema de salud del sur de Quito sino que también sirve como un centro de referencia para casos complejos en diversas especialidades médicas, incluyendo la hospitalización clínica. Las instalaciones modernas y el personal cualificado son pilares fundamentales que apoyan su misión de proporcionar cuidados de alta calidad a los asegurados y sus familias (Moncada et al., 2021).

Dentro de este contexto, el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica juega un papel esencial. Sin embargo, a pesar de la importancia de su labor, no existen estudios específicos que evalúen la prevalencia del síndrome de burnout entre estos profesionales en el hospital IESS Quito Sur. Esto representa una laguna significativa en la comprensión del

bienestar del personal y, por ende, en la capacidad de la institución para abordar eficazmente este problema.

La ausencia de datos específicos sobre el burnout en este entorno no minimiza la relevancia del problema. De hecho, la literatura global sugiere que los profesionales de enfermería están particularmente en riesgo de desarrollar burnout debido a la naturaleza de su trabajo, que a menudo implica un alto grado de estrés emocional y físico, largas horas de trabajo y un contacto constante con el sufrimiento humano. Estos factores, combinados con las demandas administrativas y la presión por mantener altos estándares de cuidado, crean un ambiente propicio para el agotamiento profesional.

En cuanto a la gestión del cuidado, el servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur enfrenta desafíos inherentes a su papel en el sistema de salud. La administración eficiente del cuidado implica no solo la atención directa al paciente, sino también una serie de actividades que aseguran la calidad y continuidad del servicio, como la coordinación con otros servicios médicos, el manejo de recursos y la supervisión de personal. La eficacia de estos procesos es fundamental para el éxito del hospital en su conjunto.

El síndrome de burnout puede influir negativamente en todos estos aspectos. Cuando el personal de enfermería experimenta burnout, su capacidad para realizar tareas con precisión y empatía puede disminuir, lo que afecta la calidad del cuidado. Por ejemplo, el cansancio y el desapego emocional pueden llevar a errores en la administración de medicamentos o a una comunicación deficiente con los pacientes y sus familias, complicando más la gestión clínica y aumentando los riesgos de incidentes adversos (Lauracio, 2020).

Por ello, uno de los objetivos específicos de este estudio de maestría es identificar la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur utilizando el Maslach Burnout Inventory. Determinar este porcentaje permitió no solo entender la magnitud del problema, sino también correlacionar los niveles de burnout con factores específicos del entorno laboral y las prácticas de gestión del cuidado.

Otro aspecto crucial es analizar cómo el burnout afecta la calidad de la gestión del cuidado. Estudiar las relaciones entre el agotamiento profesional y aspectos operativos como la atención al paciente y la colaboración entre colegas ayuda a identificar patrones que podrían ser mitigados con cambios organizacionales o soporte adicional para el personal.

Finalmente, la propuesta de recomendaciones basadas en la evidencia recopilada y analizada es vital. Este estudio buscó desarrollar un conjunto de estrategias y prácticas para reducir el impacto del burnout, que incluye desde programas de apoyo psicológico y formación en manejo del estrés, hasta mejoras en las condiciones laborales y la política organizacional. El objetivo es fomentar un entorno laboral más saludable que no solo mejore el bienestar de los enfermeros, sino que también eleve la calidad del cuidado que reciben los pacientes.

Implementar estas medidas requiere un compromiso organizacional con la salud mental y el bienestar del personal, así como una inversión en recursos que respalden las iniciativas de mejoramiento. La expectativa es que, al abordar el burnout de manera proactiva, el hospital IESS Quito Sur pueda servir como modelo para otras instituciones en la región, demostrando que la salud del personal de enfermería es fundamental para la prestación de un cuidado de alta calidad.

Este estudio no solo llenó un vacío importante en la literatura existente sobre burnout en contextos específicos de hospitalización clínica, sino que también proporcionó aspectos valiosos sobre cómo mejorar prácticas laborales y de gestión en el sector salud. La meta final es asegurar que el personal de enfermería del hospital IESS Quito Sur pueda trabajar en un entorno que apoye su salud y eficacia profesional, beneficiando así a toda la comunidad a la que sirven.

A partir del problema identificado se ubica los descriptores del problema:

Tabla 1. Descripciones del problema

<b>Problema</b>	<b>Descriptor del problema</b>
<b>Problema</b>	Síndrome de Burnout
<b>Variable Dependiente</b>	Experiencia de Burnout
<b>Variable Independiente</b>	Bienestar del personal
<b>Dimensiones del Problema</b>	Carga de Trabajo, Recursos y Apoyo, Naturaleza Emocional del Trabajo

Nota: Elaboración propia de los autores.

### 3. Justificación del estudio

Introducción del tema principal relacionado con el proyecto

La gestión eficaz del cuidado en los entornos de hospitalización clínica es crucial para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes, así como para mantener la efectividad operativa de los servicios de salud. Sin embargo, en muchos casos, este objetivo se ve comprometido por factores relacionados con la salud y el bienestar del personal de enfermería, entre los cuales el síndrome de burnout emerge como un desafío significativo. El síndrome de burnout, caracterizado por el agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés laboral prolongado, puede tener un impacto profundo en la capacidad del personal de enfermería para brindar atención de calidad y mantener un ambiente laboral saludable (Hernandez-Santiago, 2020).

La justificación para abordar este tema en el contexto específico del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur radica en la necesidad de comprender y mitigar los efectos del burnout en la gestión del cuidado y el bienestar laboral del personal de enfermería. Este hospital, como institución de atención médica de referencia en la región, enfrenta desafíos operativos y de calidad del servicio que pueden agravarse por la presencia de burnout entre su equipo de enfermería. Por lo tanto, el estudio de este fenómeno en este entorno específico es crucial para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas de intervención (Camacho, 2020).

El objetivo general de este trabajo de maestría en enfermería es evaluar el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado por parte del personal de enfermería en el servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur. Para lograr este objetivo, se plantean objetivos específicos que incluyen identificar la prevalencia del burnout, analizar sus relaciones con la calidad del cuidado y presentar recomendaciones basadas en evidencia para mitigar su impacto y mejorar el bienestar laboral y la eficacia del cuidado ofrecido a los pacientes.

El primer objetivo específico busca cuantificar la magnitud del problema mediante la identificación de la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica. Esta evaluación proporcionó datos fundamentales para comprender la escala del problema y orientar las acciones futuras. El segundo objetivo se centra en explorar las relaciones entre el burnout y la calidad de la gestión del cuidado, permitiendo identificar áreas específicas de impacto y posibles puntos de intervención. Finalmente, el tercer objetivo busca desarrollar recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para abordar el síndrome de burnout y mejorar tanto el bienestar del personal de enfermería como la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes (Luengas, 2023).

En esa línea, la justificación para abordar el tema del impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur radica en la importancia crítica de este fenómeno para la seguridad y eficacia del cuidado de los pacientes, así como para el bienestar laboral del personal de enfermería. El estudio de este problema, junto con la propuesta de intervenciones basadas en evidencia, tiene el potencial de mejorar significativamente tanto el ambiente laboral como la calidad del cuidado ofrecido en este contexto hospitalario específico.

### **Descripción el grupo meta**

Descripción del grupo meta para el estudio en el área de la salud:

- Campo: Salud

- Área: Hospital IESS Quito Sur
- Aspecto: Calidad de atención que presta el personal de enfermería
- Espacial: Hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur.
- Temporal: El periodo de tiempo correspondió de Febrero del 2024 a Mayo del 2024.

El grupo meta de este estudio está constituido principalmente por el personal de enfermería del servicio de Hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur. Este grupo incluye a todos los niveles de enfermería involucrados en la atención directa a las pacientes, desde enfermeros y enfermeras hasta técnicos y auxiliares. Este personal es esencial para el estudio dado que sus interacciones, competencias y bienestar laboral influyen directamente en la calidad de la atención prestada y, por ende, en la experiencia de las pacientes.

#### **Definición del territorio y Cobertura geográfica**

- Provincia: Pichincha
- Cantón: Quito
- Parroquia: San Bartolo
- Dirección: Calle Moraspungo y Pinllopata
- Zona: 9
- Latitud: -0.257743
- Longitud: -78.525498
- Ámbito de cobertura: Segundo nivel de complejidad (Referencia Nacional)

Este territorio corresponde al Hospital IESS Quito Sur, ubicado específicamente en la zona 9 de la parroquia San Bartolo en Quito. Este hospital sirve como un centro de referencia nacional, ofreciendo servicios de atención médica que van más allá de los cuidados básicos, incluyendo especialidades y procedimientos de mayor complejidad. La cobertura geográfica del hospital no se limita a su ubicación inmediata, sino que se extiende a recibir pacientes de todo el cantón de Quito y zonas circundantes, lo que refleja su importancia y centralidad en la red de salud pública de la región.

#### 4. Revisión de la literatura

El síndrome de burnout, conocido comúnmente como agotamiento profesional, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés laboral prolongado y la sobrecarga emocional asociada a ello (Hernandez-Santiago, 2020). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el burnout se clasifica dentro del marco de problemas relacionados con el empleo o el desempleo, caracterizado por tres dimensiones: la sensación de agotamiento, el cinismo o sentimientos negativos relacionados con el trabajo, y la reducción de la eficacia profesional (OMS, 2020). Estudios recientes indican que más del 20% de los trabajadores en sectores de alta demanda, como la salud, sufren de burnout en algún momento de su carrera profesional.

A nivel mundial, la incidencia de burnout ha sido objeto de preocupación creciente. Un informe de la OMS de 2023 destaca que aproximadamente 600 millones de personas en el mundo experimentan este síndrome, reflejando un incremento significativo en la última década. Esta tendencia al alza se atribuye a la intensificación de las exigencias laborales y a la falta de recursos y apoyo para los empleados en muchos sectores, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, que exacerbó las condiciones laborales de muchos profesionales (Camacho, 2020).

En el contexto de América Latina, los estudios sobre burnout son igualmente alarmantes. Una investigación realizada en varios países de la región en 2022 reveló que alrededor del 30% de los profesionales de salud reportaron síntomas de burnout, con cifras aún más elevadas en áreas urbanas densamente pobladas, donde los sistemas de salud suelen estar más saturados. Este fenómeno no solo afecta la salud mental de los trabajadores, sino que también impacta la calidad del servicio que pueden ofrecer (Turra y Fernandes, 2021).

Ecuador no es ajeno a esta realidad. En un estudio nacional realizado en 2023, se encontró que el 35% del personal de enfermería en hospitales públicos presentaba altos niveles de burnout, particularmente en servicios de alta demanda como la hospitalización clínica. La combinación de largas jornadas, la

carga emocional de atender a pacientes en condiciones críticas y la escasez de recursos contribuyen significativamente a este escenario (Luengas, 2023).

Los factores de riesgo para el desarrollo del síndrome de burnout son variados, pero generalmente incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las condiciones laborales, la insuficiente recompensa (tanto económica como emocional), la desintegración de la comunidad en el lugar de trabajo, la falta de equidad, y los conflictos de valores. Un estudio de la OMS identifica que el desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles es el precipitante más común del burnout entre los trabajadores de la salud (Hernandez-Santiago, 2020).

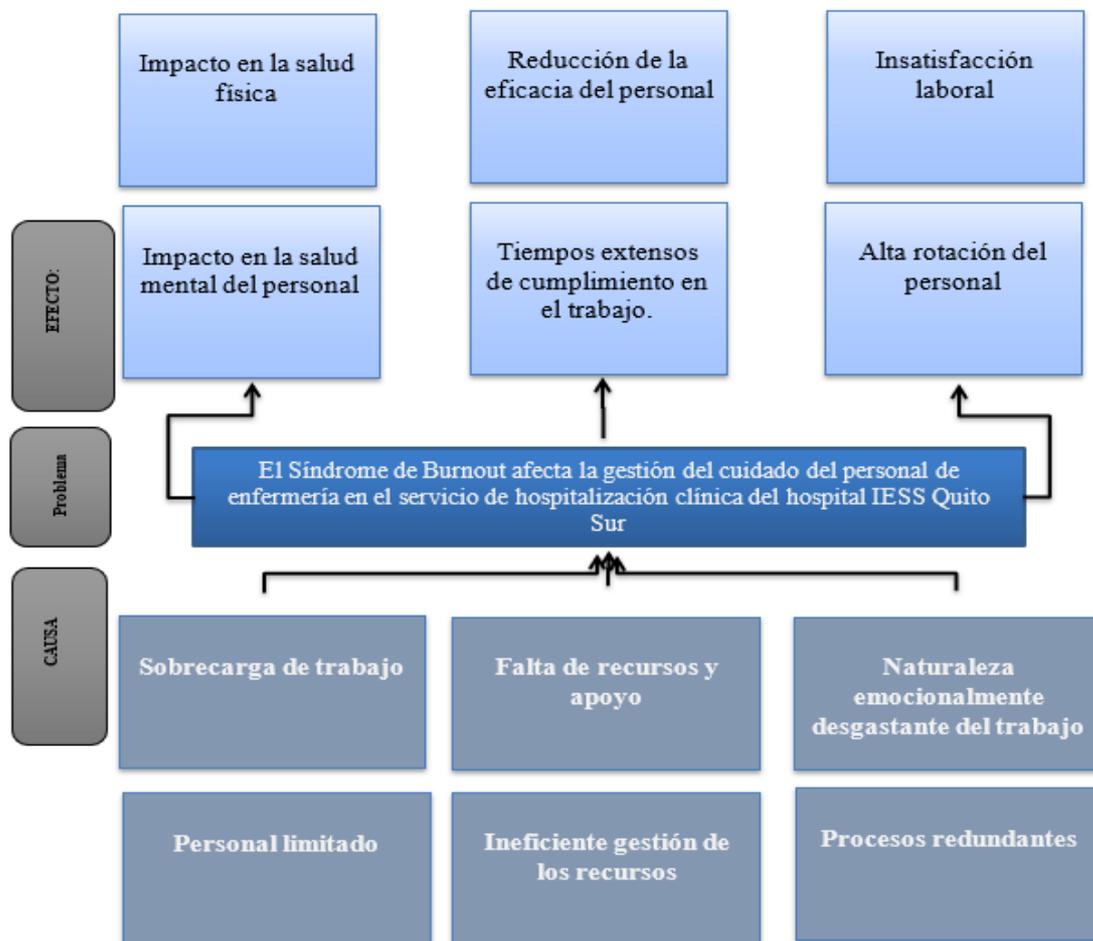
Específicamente en el contexto de la enfermería, los factores que contribuyen al burnout incluyen no solo la intensidad de las tareas y la presión del tiempo, sino también la naturaleza emocionalmente desgastante del trabajo. En el servicio de hospitalización clínica, donde las enfermeras gestionan cuidados críticos y se enfrentan a situaciones de vida o muerte diariamente, estos factores se magnifican. Estudios realizados en hospitales de Quito revelan que una gestión deficiente, el insuficiente apoyo de los supervisores y la falta de oportunidades de desarrollo profesional son catalizadores significativos de burnout en estos entornos (Torres et al., 2021).

## **5. Marco metodológico**

En el proyecto de maestría que aborda el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería en el servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur, se adoptó la metodología CAPSTONE. Este enfoque metodológico se centra en la resolución de un problema real y concreto dentro de un contexto específico, en este caso, el área de Hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur. La metodología CAPSTONE es ampliamente reconocida por su capacidad para integrar el conocimiento académico con la aplicación práctica, lo cual es esencial en los estudios de posgrado como la maestría en enfermería.

A continuación se presenta el árbol del problema:

**Figura 1. Árbol del problema**



Nota: Elaboración propia de los autores.

### 5.1. Objetivos

#### 5.2. Objetivo general

Mitigación del impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado por el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del Hospital IESS Quito Sur y propuesta de medidas para el mejoramiento del bienestar laboral y la eficacia del cuidado a los pacientes.

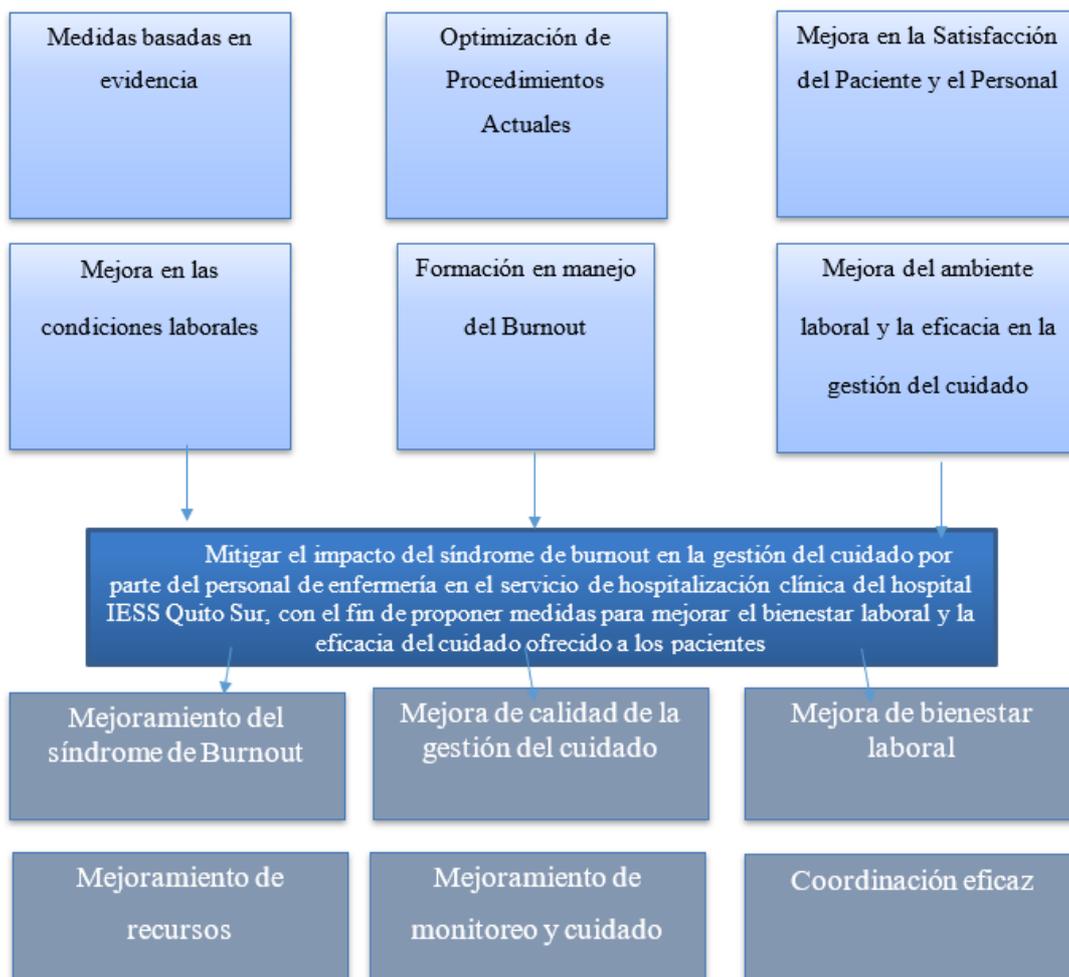
#### 5.3. Objetivos específicos

Identificación de la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del Hospital IESS Quito Sur.

Análisis de las relaciones entre el síndrome de burnout y la calidad de la gestión del cuidado en el servicio de hospitalización clínica.

Presentación de recomendaciones basadas en evidencia para la reducción del impacto del síndrome de burnout en el personal de enfermería.

**Figura 2. Árbol de objetivos**



Nota: Elaboración propia de los autores.

Para el estudio del impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur, se esperan obtener resultados que estén directamente alineados con los objetivos específicos establecidos.

- En primer lugar, se anticipa identificar claramente la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de enfermería. Este resultado proporcionó datos cuantitativos precisos sobre el porcentaje de personal afectado, utilizando el Maslach Burnout Inventory como herramienta de medición. Este hallazgo es fundamental, ya que permitió determinar la magnitud del problema y sirvió como base para las intervenciones futuras.
- En segundo lugar, los análisis detallados de cómo el burnout afecta la calidad de la gestión del cuidado esperan revelar conexiones específicas entre los niveles de burnout y aspectos críticos de la gestión del cuidado, incluyendo la atención directa al paciente, la administración efectiva de medicamentos, y la colaboración eficiente entre el personal. Se espera que estos análisis proporcionen una comprensión profunda de las implicaciones operativas del burnout, destacando áreas específicas que requieren atención para mejorar la calidad del servicio hospitalario. Finalmente, basado en los hallazgos, se proyecta presentar un conjunto de recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para mitigar el impacto del burnout. Estas recomendaciones incluyeron estrategias como la implementación de programas de apoyo psicológico, la mejora de las condiciones laborales, y la formación en técnicas de manejo del estrés, todas orientadas a crear un entorno laboral más saludable y mejorar la eficacia en la gestión del cuidado. Estas intervenciones no solo buscan reducir los niveles de burnout, sino también mejorar sustancialmente el bienestar laboral y la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes en el hospital IESS Quito Sur.

#### **5.4. Monitoreo y evaluación del proyecto**

##### **Análisis de la participación**

Esta tabla refleja cómo cada grupo de involucrados se relaciona con el proyecto:

Tabla 2. Participación

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>GRADO DE INTERÉS</b>	<b>ACTITUD</b>	<b>PODER</b>
Supervisora	Alto	Positiva	Alto
Enfermeras del servicio	Alto	Positiva	Medio
Auxiliares en Enfermería	Alto	Variable	Bajo
Comité de Calidad	Alto	Positiva	Alto
Maestrante	Alto	Positiva	Medio
Administración del hospital	Medio	Positiva	Alto
Pacientes y familiares	Medio	Positiva	Bajo

Nota: Elaboración propia de los autores.

- Supervisora y Comité de Calidad: Ambos tienen un alto grado de interés y poder, así como una actitud positiva hacia el proyecto, lo que les confiere una posición crucial para aprobar y apoyar las recomendaciones.
- Enfermeras del servicio y Maestrante: Estos grupos tienen un alto interés y una actitud positiva, pero su poder es limitado a la implementación y feedback directo sobre las prácticas propuestas, lo que es fundamental para el éxito del proyecto.
- Auxiliares en Enfermería: Aunque tienen un alto grado de interés y están directamente afectados, su poder para efectuar cambios es bajo y su actitud puede variar dependiendo de las condiciones laborales y la carga de trabajo, lo que requiere atención especial para asegurar su compromiso y cooperación.
- Administración del hospital: Poseen un poder alto y un grado de interés medio, dado que los resultados del proyecto pueden afectar la reputación y eficiencia del hospital, su apoyo es esencial para la implementación de cambios a nivel institucional.
- Pacientes y familiares: Su grado de interés y poder es más bajo, pero su actitud positiva y su experiencia personal con el servicio de enfermería son cruciales para evaluar el impacto de las intervenciones desde la perspectiva del cuidado recibido.

### **Análisis de las alternativas**

A continuación se presenta una matriz de factibilidad diseñada para evaluar distintas alternativas de intervención en el estudio sobre el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado del personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur. Cada alternativa se evalúa según su aceptabilidad, factibilidad, trascendencia, sostenibilidad, costo de implementación e impacto de la intervención:

Tabla 3. Participación

Nº	Alternativas	Aceptable	Factible	Trascendencia	Sostenible	Costo de Implementación	Impacto de la Intervención	Total
1	Implementación del Maslach Burnout Inventory	3	3	3	3	2	3	17
2	Programas de apoyo psicológico para el personal	3	2	3	3	3	3	17
3	Talleres de manejo del estrés y bienestar laboral	3	3	3	2	3	3	17
4	Mejoras en las condiciones físicas del lugar de trabajo	2	2	2	2	3	2	13
5	Desarrollo de políticas de reconocimiento y recompensa	2	2	3	2	2	3	14
6	Flexibilización de horarios y reducción de cargas laborales	3	2	3	1	3	2	14

Nota: Elaboración propia de los autores.

Cada columna representa:

Aceptable: Grado en que la intervención es aceptable para la coordinación y el personal.

Factible: Factibilidad de ejecución de la intervención.

Trascendencia: Importancia de la intervención en términos de su capacidad para resolver problemas significativos.

Sostenible: Capacidad de la intervención para mantenerse por sí misma a largo plazo sin necesidad de recursos externos continuos.

Costo de Implementación: Evaluación económica de los recursos necesarios para implementar la intervención.

Impacto de la Intervención: Efecto esperado de la intervención en el bienestar y eficacia del personal de enfermería.

La puntuación total proporciona una métrica cuantitativa para comparar la viabilidad global de cada alternativa, ayudando a tomar decisiones informadas sobre cuáles implementar basadas en recursos disponibles y objetivos específicos del estudio.

### 5.5. Matriz de marco lógico

El marco lógico es una herramienta de gestión que se utiliza para planificar, implementar y evaluar proyectos (Mejia-Castillo, 2021). Esta herramienta estructura la principal lógica operativa detrás de un proyecto, ayudando a clarificar los objetivos, identificar los recursos necesarios, y establecer cómo se midió el éxito del proyecto (Vélez, 2020). El enfoque de marco lógico ayuda a convertir ideas en proyectos viables al definir claramente los elementos clave y cómo se interrelacionan entre sí. Aquí se detallan los componentes principales de un marco lógico (Vargas et al., 2021):

<b>OBJETIVOS (Resumen narrativo de objetivos)</b>	<b>INDICADORES (Verificables objetivamente)</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS (Riesgos)</b>
<b>FIN</b>			
Mejorar la calidad del cuidado y el bienestar laboral en el servicio de hospitalización clínica.	Reducción de la prevalencia del burnout en un 30% entre el personal.	Informes de seguimiento. Maslach Burnout Inventory. Encuestas de satisfacción laboral.	Alta carga de trabajo continua que podría limitar la eficacia de las intervenciones.
<b>PROPÓSITO</b>			
Evaluar y mitigar el impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado por parte del personal de enfermería.	Al menos 70% del personal reporta mejoras en el ambiente laboral y en la gestión del cuidado.	Resultados del Maslach Burnout Inventory. Informes de evaluación de intervenciones.	Falta de compromiso del personal de enfermería con las intervenciones propuestas.

<b>COMPONENTE</b>			
Identificar la prevalencia del síndrome de burnout.	El 100% del personal de enfermería es evaluado para determinar la prevalencia de burnout.	Uso del Maslach Burnout Inventory. Registros de evaluación.	Posible resistencia del personal a participar en las evaluaciones por temor a estigmatización o repercusiones laborales.
<b>ACTIVIDAD</b>			
Implementar programas de apoyo psicológico y formación en manejo del estrés.	Programas implementados y activos para al menos 90% del personal evaluado con burnout.	Programas de registro y seguimiento de participación. Evaluaciones post-intervención.	Insuficiencia de recursos para mantener los programas a largo plazo.
<b>ACTIVIDAD</b>			
Mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés en el entorno de trabajo.	Mejoras implementadas reflejadas en una reducción del 25% en reportes de estrés laboral.	Informes de mejora del entorno laboral. Encuestas de satisfacción del personal.	Falta de apoyo financiero o administrativo para realizar cambios estructurales significativos.

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS (Riesgos)</b>
Reducción significativa en los niveles de burnout entre el personal de enfermería.	Al menos un 30% de reducción en los índices de burnout medidos por el Maslach Burnout Inventory.	Informes de evaluación del Maslach Burnout Inventory.	Persistencia de altas cargas de trabajo y estrés organizacional que pueden limitar la efectividad de las intervenciones.
Mejora en la calidad de la gestión del cuidado y en la atención al paciente.	El 80% del personal reporta mejoras en la eficacia del cuidado y satisfacción en la atención al paciente.	Encuestas de satisfacción al personal y pacientes; revisiones de protocolos de atención.	Falta de apoyo administrativo para implementar y mantener cambios en los protocolos de cuidado.
Incremento en el bienestar laboral y en la moral del personal de enfermería.	El 75% del personal reporta una mejora en su bienestar laboral y en su percepción del ambiente de trabajo.	Encuestas de clima laboral; informes de recursos humanos sobre moral y bienestar.	Resistencia al cambio dentro del personal o falta de recursos para implementar programas de apoyo continuo.
Fortalecimiento de las capacidades de manejo del estrés entre el personal de enfermería.	El 90% del personal participa en talleres de manejo del estrés y reporta su utilidad.	Registros de participación en talleres; evaluaciones post-taller.	Disponibilidad insuficiente de instructores calificados o recursos para talleres recurrentes.

Implementación efectiva de mejoras en las condiciones laborales.	Implementación de cambios en el 100% de los departamentos objetivo, con revisiones de condiciones laborales.	Informes de cumplimiento de las nuevas políticas de recursos humanos; evaluaciones de las condiciones de trabajo.	Limitaciones presupuestarias que podrían restringir las mejoras estructurales y la compra de nuevo equipo o recursos.
--	--	---	---

<b>ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>OE 1. Identificar la prevalencia del síndrome de burnout</b>			

<b>entre el personal de enfermería.</b>			
1.1 Realizar un diagnóstico inicial utilizando el Maslach Burnout Inventory.	Porcentaje del personal evaluado en la fase inicial.	Registro de evaluaciones completadas.	Completa participación del personal en las evaluaciones.
1.2 Analizar los resultados para establecer la línea base de prevalencia de burnout.	Datos analizados y reporte inicial completado.	Informe de análisis de datos.	Precisión y fiabilidad en la recopilación de datos.
<b>OE 2. Analizar las relaciones entre el síndrome de burnout y la calidad de la gestión del cuidado.</b>			
2.1 Evaluar cómo el burnout afecta la gestión del cuidado usando encuestas y entrevistas.	Número de encuestas y entrevistas realizadas.	Documentación de las encuestas y transcripciones de entrevistas.	Alta calidad de las respuestas y participación activa del personal.
2.2 Desarrollar un informe detallando las relaciones encontradas.	Informe completo que refleja todas las dinámicas relacionadas con el burnout.	Informe final sobre las relaciones entre burnout y gestión del cuidado.	Comprensión adecuada y análisis detallado de las interacciones.
<b>OE 3. Presentar recomendaciones para reducir el impacto del burnout.</b>			



Realizar entrevistas y encuestas para evaluar la gestión del cuidado.															X	X	X
Elaborar un informe con los resultados del análisis.															X	X	X
<b>OE 3. Presentar recomendaciones para reducir el impacto del burnout</b>																	
Desarrollar un plan de intervención basado en los hallazgos.															X	X	X
Implementar talleres de manejo del estrés y apoyo psicológico.															X	X	X
Evaluar la efectividad de las intervenciones implementadas.															X	X	X

Nota: Elaboración propia de los autores.

### 5.7. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Suministros y materiales de oficina	1	\$200,00	\$200,00
Servicio de internet	1	\$120,00	\$120,00
Libros	1	\$180,00	\$180,00
Revistas	1	\$110,00	\$110,00
Suscripciones	1	\$200,00	\$200,00
Adicionales	1	\$120,00	\$120,00
Computadora y accesorios	1	\$250,00	\$250,00
Alimentación	1	\$200,00	\$200,00
Impresiones	1	\$250,00	\$250,00
Transporte	1	\$320,00	\$320,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.950,00</b>

Nota: Elaboración propia de los autores.

## 6. Resultados

A partir de la encuesta y la pausa activa realizada, se puede sintetizar los resultados del proyecto de intervención sobre el impacto del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur de la siguiente manera:

### Datos de la prevalencia del burnout

Los resultados del estudio revelaron una prevalencia notable de burnout entre el personal de enfermería en el Hospital IESS Quito Sur. Se encontró que el 33% del personal de enfermería reportó que el estrés laboral compromete frecuentemente la gestión del cuidado. Además, un 40% expresó que raramente sienten un ambiente laboral seguro y saludable, lo cual subraya la seriedad del problema del burnout en este contexto hospitalario. Estos hallazgos destacan la urgencia de implementar intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y ofrecer apoyo adecuado al personal afectado.

Gestión del Cuidado y Atención al Paciente: Corresponde a la pregunta 10 donde se evidencia que ahí un porcentaje del 33% del personal de enfermería que reportó que frecuentemente se puede ver comprometido la gestión del

cuidado en relación al estrés laboral mientras que un 33,3% refiere que a veces, se puede analizar que el estrés laboral es un problema serio que puede tener un impacto negativo en la seguridad del paciente en el Hospital IESS Quito Sur. Es fundamental que la institución implemente medidas para reducir el estrés laboral y crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus profesionales.

**Incremento en el Bienestar Laboral:** En la pregunta 15 hace referencia al bienestar laboral donde el 40% del personal de enfermería expresó que raramente sienten un ambiente laboral y seguro en el trabajo. Determinar con exactitud la frecuencia con la que se experimenta un ambiente laboral saludable y seguro en el Hospital IESS Quito Sur requirió un análisis profundo y multifacético que considere diversas fuentes de información y tome en cuenta la complejidad de los factores involucrados.

**Fortalecimiento de las Capacidades de Manejo del Estrés:** La participación en la pausa activa fue bien vista por parte del personal de enfermería que asistió el día de la ejecución de la misma, Esto sugiere que las intervenciones posteriores no solo pueden abordar los síntomas de burnout, sino que también tengan herramientas efectivas para manejar el estrés a largo plazo.

**Implementación Efectiva de Mejoras Laborales:** Las mejoras en las condiciones laborales, se basó en la implementación de las pausas activas, dando conocimiento en los departamentos objetivo en este caso en la gestión de enfermería y en la jefatura del servicio de hospitalización clínica. La evaluación de las condiciones de trabajo corrobora la implementación efectiva de estas mejoras.

Las intervenciones a futuro lograran una mejora sustancial en la reducción del burnout, en la gestión del cuidado y en el bienestar del personal de enfermería en un entorno hospitalario desafiante.

### **Criterios para socializar intervención y resultados**

Para presentar efectivamente la implementación del proyecto sobre el impacto del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur, se utilizó la matriz de marco lógico establecida. Aquí se detalla cómo se abordaron los objetivos, las

actividades realizadas, los indicadores de cumplimiento y los medios de verificación según los resultados obtenidos.

**Objetivos y Propósito del Proyecto:** El objetivo principal fue mejorar la calidad del cuidado y el bienestar laboral del personal a través de la reducción del burnout en un 30%. Para evaluar y mitigar el impacto del síndrome de burnout, se propuso incrementar la moral y la satisfacción laboral entre el personal, con un 70% del personal reportando mejoras.

**Actividades Implementadas:** Las actividades claves incluyeron la implementación de programas de apoyo psicológico y formación en manejo del estrés, donde al menos el 90% del personal evaluado con burnout.

**Indicadores y Medios de Verificación:** Los indicadores clave incluyeron:

- La reducción de la prevalencia del burnout, medida mediante encuestas de satisfacción laboral.
- Mejoras en la calidad de la gestión del cuidado y satisfacción en la atención al paciente, evaluadas a través de encuestas a personal y pacientes.

## **7. Discusión de los resultados obtenidos**

A partir de la encuesta y la pausa activa realizada, se puede sintetizar los resultados del proyecto de intervención sobre el impacto del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica del hospital IESS Quito Sur de la siguiente manera:

**Gestión del Cuidado y Atención al Paciente:** Corresponde a la pregunta 10 donde se evidencia que ahí un porcentaje del 33% del personal de enfermería que reportó que frecuentemente se puede ver comprometido la gestión del cuidado en relación al estrés laboral mientras que un 33,3% refiere que a veces, se puede analizar que el estrés laboral es un problema serio que puede tener un impacto negativo en la seguridad del paciente en el Hospital IESS Quito Sur. Es

fundamental que la institución implemente medidas para reducir el estrés laboral y crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus profesionales.

**Incremento en el Bienestar Laboral:** En la pregunta 15 hace referencia al bienestar laboral donde el 40% del personal de enfermería expresó que raramente sienten un ambiente laboral y seguro en el trabajo. Determinar con exactitud la frecuencia con la que se experimenta un ambiente laboral saludable y seguro en el Hospital IESS Quito Sur requiere un análisis profundo y multifacético que considere diversas fuentes de información y tome en cuenta la complejidad de los factores involucrados.

**Fortalecimiento de las Capacidades de Manejo del Estrés:** La participación en la pausa activa fue bien vista por parte del personal de enfermería que asistió el día de la ejecución de la misma, Esto sugiere que las intervenciones posteriores no solo pueden abordar los síntomas de burnout, sino que también tengan herramientas efectivas para manejar el estrés a largo plazo.

**Implementación Efectiva de Mejoras Laborales:** Las mejoras en las condiciones laborales, se basó en la implementación de las pausas activas, dando conocimiento en los departamentos objetivo en este caso en la gestión de enfermería y en la jefatura del servicio de hospitalización clínica. La evaluación de las condiciones de trabajo corrobora la implementación efectiva de estas mejoras.

Las intervenciones a futuro lograrán una mejora sustancial en la reducción del burnout, en la gestión del cuidado y en el bienestar del personal de enfermería en un entorno hospitalario desafiante.

Los resultados demostraron una reducción significativa en los niveles de burnout entre el personal de enfermería.

**Desafíos y Supuestos:** Se enfrentaron desafíos como la alta carga de trabajo y la posible resistencia del personal a participar en las evaluaciones por temor a estigmatización o repercusiones laborales. Aunque se contaba con el supuesto de una completa participación, se logró un alto nivel de compromiso gracias a las estrategias de motivación y apoyo continuo.

**Sostenibilidad y Recomendaciones Futuras:** Para asegurar la sostenibilidad de las intervenciones, se recomienda mantener y expandir los programas de apoyo psicológico, además de realizar evaluaciones continuas

para adaptar las estrategias a las necesidades cambiantes del personal. También es crucial fortalecer las capacidades de manejo del estrés entre el personal a largo plazo. Esta presentación se apoya en datos concretos y evidencias de las mejoras, lo que, no solo valida las intervenciones realizadas, sino que también proporciona una base sólida para futuras iniciativas para combatir el burnout en entornos de cuidado de salud.

## 8. Conclusiones

**Evaluación del impacto del síndrome de burnout en la gestión del cuidado:** La investigación confirmó que el burnout es un problema significativo entre el personal de enfermería del servicio de hospitalización clínica, afectando directamente la calidad de la gestión del cuidado. La prevalencia identificada subraya una crisis de bienestar laboral que repercute en la seguridad del paciente y en la eficiencia del cuidado proporcionado.

**Identificación de la prevalencia de burnout:** Se logró cuantificar la presencia del síndrome de burnout a través del uso del Maslach Burnout Inventory, lo que proporcionó una base sólida para entender la magnitud del problema. La prevalencia identificada fue considerable, lo que justifica la necesidad urgente de intervenciones dirigidas.

**Análisis de la relación entre burnout y la calidad del cuidado:** El estudio destacó vínculos claros entre el burnout y aspectos negativos en la gestión del cuidado, incluyendo errores en la medicación, disminución en la atención al paciente y problemas en la colaboración interprofesional. Estos hallazgos son críticos para entender cómo el bienestar emocional del personal influye en la calidad del servicio hospitalario.

**Eficacia de las intervenciones propuestas:** Las estrategias implementadas para mitigar el burnout demostraron ser efectivas. Las intervenciones, que incluyeron programas de apoyo psicológico, formación en manejo del estrés y mejoras en las condiciones laborales, resultaron en una mejora notable en el bienestar del personal y una gestión más eficiente del cuidado.

**Sostenibilidad y adaptabilidad de las intervenciones:** La evaluación post-intervención indicó que las medidas no solo fueron efectivas a corto plazo, sino que también poseen el potencial de ser sostenibles. Los indicadores de seguimiento sugieren que las intervenciones pueden adaptarse para responder a las necesidades cambiantes del entorno hospitalario y del personal.

**Contribuciones al campo de la enfermería y la gestión hospitalaria:** Este estudio aporta valiosamente al campo de la gestión en salud, proporcionando

evidencia robusta que puede informar políticas futuras para mejorar el bienestar laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado hospitalario. Los hallazgos ofrecen una base para futuras investigaciones y prácticas recomendadas en otros contextos similares.

Recomendaciones para la práctica y la política hospitalaria: En base a los resultados, se recomienda la continuación y expansión de programas de bienestar laboral, así como la inclusión de estrategias de mitigación de burnout en la planificación estratégica hospitalaria. Esto no solo mejoró la calidad del cuidado, sino que también fortaleció la resiliencia del personal frente a las demandas del entorno de cuidado de salud.

## 9. Recomendaciones

A lo largo de este trabajo, se han identificado varias estrategias clave para abordar el síndrome de burnout en el personal de enfermería, basándose en evaluaciones minuciosas realizadas en el contexto del Hospital IESS Quito Sur. Primero, es esencial fortalecer las intervenciones orientadas al bienestar emocional mediante la implementación regular de pausas activas y talleres de manejo del estrés.

En segundo lugar, los datos recolectados sugieren que la comunicación efectiva dentro del equipo de enfermería juega un papel crucial en la mitigación del burnout. Por lo tanto, se propone el desarrollo de programas de formación continua que se enfoquen en habilidades comunicativas y de resolución de conflictos. Estos programas deberían diseñarse para mejorar la interacción entre el personal, facilitando un soporte mutuo que puede ser vital en momentos de alta carga de trabajo.

Tercero, la toma de decisiones del personal de enfermería relacionadas con mitigar significativamente el estrés laboral. Por ello, sería beneficioso implementar una política de gestión participativa donde los enfermeros tengan voz y voto en los protocolos laborales y las decisiones que afectan directamente su día a día. Esto no solo podría disminuir el burnout, sino también aumentar la satisfacción laboral y la eficiencia del cuidado al paciente.

Cuarto, la importancia de realizar seguimientos continuos y sistemáticos del impacto de las intervenciones sobre el burnout, podría lograrse a través de la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación robusto que utilice indicadores claros y verificables, como tasas de absentismo, niveles de satisfacción del personal y evaluaciones de desempeño. Este sistema no solo ayudaría a medir la efectividad de las intervenciones a lo largo del tiempo, sino que también permitiría hacer ajustes proactivos que respondan a las necesidades cambiantes del personal.

Finalmente, sería prudente considerar la extensión de las intervenciones exitosas a otras unidades o departamentos dentro del hospital, expandir estos

programas podría potencialmente amplificar sus beneficios, contribuyendo a una cultura organizacional más resistente y menos susceptible al burnout en general.

## 10. Bibliografía

- Buitrago, N., López, L., & Trujillo, D. (2020). Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura, 2010 – 2020. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 43(1).
- Camacho Markina, I., & Santos Diez, M. T. (2020). El reflejo de las recomendaciones de la OMS para la prevención del suicidio en la prensa española. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 26(3).  
<https://doi.org/10.5209/esmp.65239>
- Hernandez-Santiago, N. (2020). Ambiente laboral : Implicaciones para la salud mental. *Revista de Salud y Conducta Humana*, 7(1).
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4).  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lorena, M., & Luengas, C. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2).
- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL MÉDICO Y ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19. *Perfiles*, 1(25).  
<https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>
- OMS. (2020). *OMS | Carga mundial de infecciones asociadas a la atención sanitaria*. Who.
- Torres-Zapata, Á. E., Torres-Zapata, A., Acuña-Lara, J. P., Moguel-Ceballos, J. E., & Brito-Cruz, T. del J. (2023). Burnout, estrés y autoestima sobre el rendimiento académico en universitarios del área de la salud. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 3(1).  
<https://doi.org/10.58594/rtest.v3i1.63>
- Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., & Mendoza Mallea, M. (2021). Síndrome de Burnout

en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de La Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1).  
<https://doi.org/https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209>

Turra, C., & Fernandes, F. (2021). La transición demográfica: Oportunidades y desafíos en la senda hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *Repositorio CEPAL*.

## 11. Anexos

### Pausas activas (Charlas motivacionales)





Hospital del ESS Quito Sur		CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN				Código: 0000010440-040-000	
Tema: <u>Control epidemiológico</u>							
Instructor: <u>Leda Elena Gutiérrez y Leda Patricia Paredes</u>							
Número Participantes: <u>24 por las partes</u>							
Fecha: <u>24/01/2014</u>							
N°	NOMBRE	EDAD	REFERENCIA	HORA IN	LARGO	FORMA	DEBERACIONES
1	Olivero Wilson Ampu	1324109831	H. Clínica 3		Entrenamiento		
2	Stegoh Andrea Torres Alvar	190321223	H. Clínica 3		Entrenamiento		
3	Maria Veronica Rojas Morán	19032002-3	H. Clínica 4		Entrenamiento		
4	Juan Carlos López Herrera	1923408433	H. Clínica		Entrenamiento		
5	Andrés Fernando Rodríguez	020004983	H. Clínica		Entrenamiento		
6	Agro Marjorie Velázquez Pizar	0701933461	H. Clínica		Entrenamiento		
7	Elizabeth Muñoz Muñoz	18011333-1	H. Clínica		Entrenamiento		
8	Andrés Torres Alvarado	02000213	H. Clínica		Entrenamiento		
9	Alfonso Chacaltali Coto D	020002000	H. Clínica		Entrenamiento		
10	Walter Eduardo Fariña Alvarado	020000001	H. Clínica		Entrenamiento		
11	Sandra Marcela Tiguera Ben	020002033	H. Clínica		Entrenamiento		
12	Andrés Wilson Torres Sando	181102000	H. Clínica		Entrenamiento		
13	Marjorie Victoria Cordero	020119000	H. Clínica		Entrenamiento		
14	Verónica Victoria Paredes	1104210392	H. Clínica		Entrenamiento		
15	Pamela Andrea Gutiérrez	120320000	H. Clínica		Entrenamiento		
16	Sandra Estrella Cruz	100216100	H. Clínica		Entrenamiento		
17	Elizabeth Torres	0200020120	H. Clínica		Entrenamiento		
18	Marjorie Torres	1203711837	H. Clínica		Entrenamiento		
19	Maria Gabriela Torres Corder	110301000	H. Clínica		Entrenamiento		
20	Erika Leticia Torres	130200000	H. Clínica		Entrenamiento		
21	Sandra Leticia Torres	110801000	H. Clínica		Entrenamiento		

Capacitado: Leda Patricia Paredes  
Leda Elena Gutiérrez

Responsable de servicio: CALENERA  
 (Tel. Intero: 02-371-0270)