



Maestría en Administración Pública
Estudio organizacional aplicado



Incidencia de Burnout en el Engagement de los Servidores de Salud en el IESS

La Troncal*

Patricio Felipe CABRERA CORONEL^a - Luis Ítalo CORONEL AULESTIA^b y Jorge Enrique CALDERÓN SALAZAR^c

^a Ingeniero en Sistemas. E-mail: patricio.cabrera@uees.edu.ec

^b Ingeniero en Sistemas. E-mail: Italo.coronel@uees.edu.ec

^c Magister en Administración de Empresas. Profesor de Postgrado, Universidad Espíritu Santo, Ecuador.
E-mail: jecalder@uees.edu.ec.

Palabras clave

Burnout, Engagement,
Salud Pública.

Resumen: Este estudio se centra en analizar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los trabajadores del sector de la salud en *el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) La Troncal*. El burnout, un agotamiento emocional crónico, y el engagement, un estado mental positivo en el trabajo, son factores que influyen en el bienestar de los trabajadores y la calidad de atención al paciente. Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y el *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* para medir estos constructos. Las implicaciones de este estudio son importantes, ya que el burnout en el personal de salud afecta negativamente la calidad de atención al paciente. Por lo tanto, se sugieren revisar estrategias de intervención que permitan prevenir al tratar el burnout y mejorar el engagement en el contexto del IESS La Troncal.

Key Words

Burnout, Engagement,
Public Health

Abstract: This study focuses on analyzing the relationship between burnout syndrome and engagement in health care workers at the *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) La Troncal*. Burnout, a chronic emotional exhaustion, and engagement, a positive mental state at work, are factors that influence the well-being of workers and the quality of patient care. The *Maslach Burnout Inventory (MBI)* and the *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* were used to measure these constructs. The implications of this study are important, as burnout in health care personnel can negatively affect the quality of patient care. Therefore, it is suggested to review intervention strategies to prevent and treat burnout and improve engagement in the context of IESS La Troncal.

*Basado en una investigación con el IESS La Troncal, a quien agradecemos por su apoyo institucional. Agradezco a mis padres y al profesor de tesis por su valioso respaldo y guía.

Introducción

Antecedentes

En una investigación realizada por Chávez González et al. (2022), en el periodo de julio 2020 a julio 2021, concluyeron que durante la pandemia las dimensiones del burnout en el cansancio emocional no se relacionan negativamente con el desempeño laboral pero la de realización personal tiene relación directa con el desempeño laboral, causando afectación.

Por otro lado, en el estudio de Rada Pazmiño y Arias Ulloa (2022) tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el engagement en trabajadores de una empresa fabricante de papel de cartón, se utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario para evaluar el nivel de Burnout y engagement en 90 trabajadores. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores presentaron niveles moderados de Burnout y altos de engagement, lo que sugiere una relación inversa entre estos constructos. Se concluye que las empresas deben fomentar estrategias para prevenir y reducir el Burnout y aumentar el engagement de sus trabajadores. El estudio aporta información relevante para la implementación de programas de bienestar laboral.

Con relación al estudio de Pincay Abril y Fernández Ronquillo (2020) aborda el tema de la responsabilidad administrativa en el marco del cumplimiento de funciones de los servidores públicos del IESS Quevedo. El estudio se enfoca en el análisis de la normativa legal y las disposiciones administrativas que regulan la gestión de los servidores públicos, así como en el análisis de las responsabilidades que estos tienen en el cumplimiento de sus funciones. Los autores destacan la importancia de la formación y capacitación de los servidores públicos en el conocimiento de la normativa y disposiciones aplicables a su gestión, con el fin de prevenir posibles faltas y sanciones en el marco de su responsabilidad administrativa.

Definición del Problema y Justificación

Se plantea entonces que el problema radica en la posibilidad de que los trabajadores de la salud puedan sufrir de estrés laboral crónico y desgaste emocional, lo que lleva a una disminución en su compromiso laboral y, por ende, una menor calidad de atención en el sector salud. Además, este problema genera consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores y en la satisfacción de los pacientes. La justificación de este tema radica en la necesidad de comprender la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los trabajadores de la salud en el IESS La Troncal, con el fin de desarrollar estrategias de intervención que mejoren la calidad de vida laboral y la atención en el sector salud, esto permitirá mejorar la atención médica y el bienestar de los pacientes y los trabajadores, así como el rendimiento y la eficacia de la organización.

Conforme a las circunstancias presentadas en pandemia, lo relevante, en el estudio realizado por Chávez González (2022), se visibilizó en los resultados que el burnout (dimensión de realización personal, donde el personal

se siente limitado en alcanzar sus motivaciones y expectativas personales) tiene afectación en el desempeño laboral, en donde para lograr disminuir los niveles de estrés causando afectaciones a la salud del personal, la autoridad competente o jefe inmediato debería desarrollar estrategias o programas.

De igual manera, el documento de Marsollier (2019) es una revisión literaria sobre el síndrome de burnout y su impacto en el bienestar y desempeño de los profesionales del sector salud. Se aborda la definición del síndrome, sus causas, síntomas y consecuencias, así como su relación con el estrés laboral y el desempeño profesional. También se discuten algunas estrategias para prevenir y tratar el burnout, y se destacan la importancia del liderazgo, la capacitación y el apoyo organizacional en la promoción del bienestar y el desempeño de los profesionales de la salud. Este documento puede ser útil en una investigación sobre la incidencia del burnout en el engagement de los servidores de salud.

Objetivo General

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los servidores de salud del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) La Troncal, con el propósito de identificar posibles factores asociados y poder así sugerir estrategia y acciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral, con el afán de se traduzca a la atención brindada a sus usuarios en esta unidad de salud. Este hospital, situado en la provincia de Cañar, se ha destacado por su enfoque en la prestación de servicios médicos integrales a su comunidad, ofreciendo una gama diversa de especialidades y programas de atención médica a sus pacientes. Este estudio se centrará en comprender la dinámica laboral de los profesionales de la salud en este entorno particular, considerando las condiciones de trabajo, la carga laboral que podrían influir en el desarrollo del síndrome de burnout y el nivel de engagement; asimismo, se busca poder contribuir con sugerencias de estrategias y acciones adaptadas a las necesidades específicas de este hospital, destinadas a mejorar la salud y el bienestar tanto del personal médico como de los pacientes, todo ello con el afán de mejorar el rendimiento de la unidad médica y elevar así la calidad de la atención médica brindada.

Revisión de Literatura

Con relación a la revisión literaria y con respecto a el engagement es un estado mental positivo que se caracteriza por la energía, la dedicación y la absorción que el empleado tiene en su trabajo y que está relacionado con la productividad, el compromiso y la satisfacción laboral. A su vez, el engagement es una dimensión importante del comportamiento organizacional positivo, ya que puede contribuir a crear un ambiente laboral saludable y a mejorar el rendimiento y la calidad de vida de los empleados (Almeida Quezada & Fierro, 2015).

Uno de los estudios más relevantes es el de Shanafelt et al. (2020) encontró que los médicos intensivistas que experimentaban burnout tenían un mayor riesgo de desarrollar comorbilidades, incluyendo depresión, ansiedad, trastornos del sueño, dolor músculo esquelético crónico y enfermedades cardiovasculares. Además, los autores destacaron la importancia de implementar intervenciones para prevenir y tratar el burnout en el personal de salud para mejorar tanto su bienestar como la calidad de atención al paciente.

Algo semejante ocurre con Dyrbye et al. (2017) argumentan que el burnout en los profesionales de la salud representa una amenaza subestimada para la atención segura y de alta calidad y que se necesitan estrategias para prevenir y abordar este problema. Los autores señalan que el personal de salud que experimenta burnout puede experimentar una disminución en la calidad de atención y una mayor probabilidad de cometer errores médicos. Además, los autores destacan la importancia de abordar el burnout para mejorar la calidad de vida del personal de salud y su capacidad para brindar atención de calidad a los pacientes.

Todas estas observaciones se relacionan con Shanafelt et al. (2019) compararon la prevalencia de burnout y la satisfacción con el equilibrio entre trabajo y vida personal en médicos de Estados Unidos con la población general. Los autores encontraron que los médicos tenían una tasa significativamente más alta de burnout que la población general y que la satisfacción con el equilibrio entre trabajo y vida personal era menor. Además, los autores destacan la necesidad de abordar el problema del burnout en los médicos, no solo por el bienestar de los médicos, sino también por el impacto potencial en la calidad de la atención médica que se brinda a los pacientes.

Ocurre también con Gómez-Urquiza et al. (2018), que realizaron una revisión sistemática y meta-análisis para evaluar la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeros de atención primaria. Los autores encontraron una alta prevalencia del síndrome de burnout en enfermeros de atención primaria en todo el mundo, lo que puede afectar negativamente la calidad de la atención médica que se brinda a los pacientes. Los autores destacan la necesidad de tomar medidas preventivas para abordar el problema del síndrome de burnout en enfermeros de atención primaria.

De igual modo Adriaenssens et al. (2019) realizaron un estudio para explorar el impacto de la carga de trabajo en la salud mental de los enfermeros de emergencias y los predictores de resultados de estrés en la salud. Los autores encontraron que la sobrecarga de trabajo, la falta de control en el trabajo, el conflicto trabajo-familia y el apoyo social insuficiente son factores de riesgo significativos para el estrés y la salud mental en enfermeros de emergencias. Los autores destacan la importancia de abordar estos factores para prevenir y reducir el impacto del estrés en los enfermeros de emergencias y mejorar su salud mental y bienestar.

Asimismo, el estudio de Chávez González y Álvarez Baque (2022) permitió establecer que el síndrome de burnout influye de manera negativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia, situación que se agrava cuando se presentan problemas familiares y económicos. Por lo tanto, se recomienda implementar programas de prevención y

tratamiento del síndrome de burnout en el ámbito laboral, así como brindar apoyo psicológico y emocional a los trabajadores de la salud.

Mientras tanto Bermúdez Burbano (2017) examinó la relación entre el engagement y el burnout en trabajadores administrativos, concluyendo que el engagement tiene un efecto negativo sobre el burnout y sugiriendo que se deben implementar medidas para mejorar el engagement en el trabajo.

El documento de Galeas Galeas y Valle Lituma (2017) analiza la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral de los servidores. Este marco teórico es importante para entender cómo el liderazgo puede ser un factor clave en la prevención del burnout y el fomento del engagement. Además, la metodología utilizada para medir el desempeño de los servidores podría ser adaptada y aplicada en una investigación sobre la incidencia de burnout en el engagement. Los resultados obtenidos sugieren que ciertos estilos de liderazgo están asociados con un mayor desempeño laboral, lo cual puede ser útil para mejorar el engagement y prevenir el burnout en el contexto del IESS La Troncal.

De igual manera, el estudio realizado por Garcés Vilema y Rojas Torres (2018) analiza el clima organizacional en la Dirección Distrital 06d02 Alausí-Chunchi-Salud del Ministerio de Salud Pública de Ecuador, este documento puede ser relevante para una investigación sobre la incidencia del burnout en el engagement de los servidores de salud, ya que el clima organizacional puede influir en el bienestar laboral y en la motivación de los trabajadores. El estudio identifica factores que pueden afectar el clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo y el ambiente de trabajo, lo que puede ser útil para entender cómo mejorar el ambiente laboral y prevenir el burnout en los servidores de salud.

Por otro lado, el documento de López Macancela y Serrano Mantilla (2019) podría ser relevante para la investigación ya que se enfoca en la capacitación enfocada en el liderazgo operativo para mejorar el servicio de consulta externa en un hospital del IESS. Si bien no aborda directamente el tema del burnout y el engagement, proporcionan información valiosa sobre cómo mejorar el liderazgo y la capacitación de los servidores de salud, lo cual podría ser útil para prevenir el burnout y fomentar el engagement en este contexto.

Algo semejante ocurre con el documento de Manging Valverde y Csizmadia Viteri (2017) es una revisión literaria sobre el síndrome de burnout y su impacto en el bienestar y desempeño de los profesionales del sector salud. Se aborda la definición del síndrome, sus causas, síntomas y consecuencias, así como su relación con el estrés laboral y el desempeño profesional. También se discuten algunas estrategias para prevenir y tratar el burnout, se destacan la importancia del liderazgo, la capacitación y el apoyo organizacional en la promoción del bienestar y el desempeño de los profesionales de la salud, de igual manera este documento puede ser útil en una investigación sobre la incidencia del burnout en el engagement de los servidores de salud.

También se relaciona las observaciones con el estudio Quiroz González et al. (2020) se centra en la relación entre el engagement y el burnout en los profesionales de la salud colombianos. Los resultados muestran que los niveles de engagement son altos,

pero también son altos los niveles de burnout, especialmente en las áreas de agotamiento emocional y despersonalización. Además, se encontró que el engagement tiene una relación inversa con el burnout, lo que indica que los profesionales de la salud que tienen altos niveles de engagement experimentan menos burnout. Se concluye que se necesitan estrategias efectivas para reducir el burnout y mejorar el engagement en los profesionales de la salud.

Lo más relevante, del documento de Sánchez Herrera et al. (2016) es que se realizó un estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz, España. Los resultados muestran que el burnout se asocia negativamente con el engagement, lo que significa que los participantes con niveles más altos de burnout también presentaron niveles más bajos de engagement. Los autores destacan la importancia de prevenir y tratar el burnout para promover un mayor engagement y bienestar en los trabajadores de la salud.

Mientras tanto, en el estudio de Trólogo et al. (2013), analiza el impacto de diferentes estilos de liderazgo en el engagement y burnout de los trabajadores en Argentina, la investigación encontró que el liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional estaban asociados positivamente con el engagement, mientras que el liderazgo autocrático estaba relacionado negativamente con el engagement. Además, se encontró que el liderazgo transformacional estaba asociado negativamente con el burnout, mientras que el liderazgo autocrático estaba relacionado positivamente con el burnout.

Igual ocurre, en el estudio de Viveros y Fierro (2020) examina la relación entre el engagement y el síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones en Chile, utilizando una encuesta en línea, se midió el nivel de engagement y burnout en los empleados. Los resultados indican que existe una correlación inversa significativa entre el engagement y el burnout, lo que sugiere que a medida que aumenta el engagement, disminuye el burnout y viceversa. Además, se encontró que la edad y la antigüedad en la empresa están relacionadas con el engagement y el burnout.

Por otra parte, analizar estos dos constructos en los trabajadores de una fábrica y encontrar que el nivel de Burnout se relaciona negativamente con el engagement en los trabajadores. Además, el impacto de variables como la edad, el género y la antigüedad laboral en la presencia de Burnout y engagement deben ser explorados. Los resultados pueden tener implicaciones para la implementación de medidas preventivas y de intervención en empresas con trabajadores en riesgo de sufrir Burnout (Rada Pazmiño & Arias Ulloa, 2022).

Es necesario mencionar que, en las instituciones del Estado que se encuentran cada 4 o 5 años en constantes cambios de autoridades, por lo que es relevante que cada institución pueda establecer mecanismos para alcanzar un alto nivel de engagement y así mejorar las condiciones de los servidores con equidad de género (Herrera Zumba & Álvarez Baque, 2019).

Metodología

El diseño metodológico fue descriptivo-correlacional, para realizar el cuestionario de la encuesta y determinar los niveles de burnout se usaría el Maslach Burnout Inventory

(MBI) y para el engagement se usaría el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), donde Rada Pazmiño (2022) aplicó dos encuestas. La población del IESS La Troncal es de 80 servidores que laboran entre el área administrativa (16) y médica (64).

Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos consistieron en una autoevaluación a través de dos formularios físicos que fueron entregados a cada uno de los empleados, el formulario de burnout incluía 22 preguntas, las que estaban diseñadas específicamente para evaluar el síndrome de burnout, y las del formulario de engagement consta de 17 preguntas, que tenían como objetivo medir el desempeño laboral. Ambas evaluaciones, que en total se componen de 39 ítems fueron aplicados en una escala tipo Likert. Dentro de las dimensiones del burnout se abordó el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con calificaciones máximas de 54, 30 y 8 puntos, respectivamente (Consuelo González, 2018). Asimismo, dentro del formulario del engagement se abordaron las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, cuyas evaluaciones se detallan más adelante en la tabla 2. Para entender y contrarrestar las respuestas de los empleados de ambos instrumentos y sus ponderaciones que se utilizaron en este análisis, tanto a las preguntas, niveles y rangos se describen en la tabla 1 y 2.

Tabla 1
Clasificación para el Análisis del Síndrome de Burnout.

Escala de Medición			
Tipo Likert			
0 = Nunca.			
1 = Pocas veces al año.			
2 = Una vez al mes o menos.			
3 = Unas pocas veces al mes.			
4 = Una vez a la semana.			
5 = Unas pocas veces a la semana.			
6 = Todos los días.			

Dimensiones Burnout	Ítems	Niveles	Rangos
Cansancio Emocional	1-2-3-6-	Alto	37 a 54
	8-13-14-	Medio	19 a 36
	16-20	Bajo	0 a 18
Despersonalización	5-10-11-	Alto	21 a 30
	15-22	Medio	11 a 20
		Bajo	0 a 10
Realización Personal	4-7-9-	Alto	33 a 48
	12-17-	Medio	17 a 32
	18-19-21	Bajo	0 a 16

Nota: Cuadro descriptivo del análisis del síndrome de burnout basado en la clasificación de sus dimensiones.

Fuente: Consuelo (2018).

En el mismo contexto, con el propósito de evaluar el rendimiento laboral, se implementó un cuestionario que consta de 17 ítems, completado por los integrantes de nuestra muestra del IESS la Troncal. Este cuestionario ha sido previamente validado en estudios anteriores, llevados a cabo por Castillo Vallejo (2021), demostrando consistencia en las escalas mediante un coeficiente α de 0.845. Asimismo, se ha encontrado respaldo en la investigación realizada por Singh et al. (1996), con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.800. Las preguntas se formularon utilizando una escala tipo Likert de 7 puntos, en la que 0 representa un rendimiento deficiente o nulo y 6, un rendimiento excelente, conforme a lo descrito por Yozgat et al. (2013). En este estudio, se adoptará esta escala de 7 puntos, que va desde 0, indicando deficiencia, hasta 6, señalando excelencia, basada en la propuesta por De la Torre y Accostupa (2013, como se citó en Álvarez Baque y Chávez González, 2022). Los valores propuestos se utilizarán para la ponderación y el análisis subsiguiente, detallado en la tabla 2.

Tabla 2
Escala de medición del Instrumento Engagement

Puntaje Obtenido	Categoría
$\text{Puntaje} \leq 1,5x$	Deficiente
$1,5x < \text{Puntaje} \leq 2,5x$	Malo
$2,5x < \text{Puntaje} \leq 3,5x$	Regular
$3,5x < \text{Puntaje} \leq 4,5x$	Bueno
$\text{Puntaje} \geq 4,5$	Excelente

Nota: Baremación del Instrumento Engagement.

Fuente: Álvarez Baque y Chávez González (2022).

Análisis de Resultados

En el análisis de los resultados obtenidos por la encuesta realizada, a la muestra de la organización conformada por 80 colaboradores, se ha obtenido dentro de los detalles de las características demográficas.

Tal como se aprecia en la tabla 3, de la muestra obtenida ($n=80$), la mayoría de los empleados se sitúan en el rango de edades de 31 a 40 años, representando un 57% ($n=80$). En su mayoría, los colaboradores son de género femenino, abarcando un 73,8% ($n=80$) de la muestra. Respecto al estado civil, predomina por muy poco en la cifra de personas casadas, llegando al 45% ($n=80$) en contraste con los solteros que cubren un 42,5% ($n=80$). En lo que concierne a las características laborales, se destaca que la mayoría de los empleados estudiados tienen una antigüedad en la organización de más de 5 años, lo cual representa un 76,3% ($n=80$) de la muestra. Además, la proporción más significativa corresponde a empleados de roles en el área médica, con un 64% ($n=80$) de los participantes.

Tabla 3
Segmentación por rangos de la muestra a nivel demográfico y laboral.

		n	%
Edad	Entre 18 y 30 años	25	31,30
	Entre 31 y 40 años	40	50,00
	Entre 41 y 50 años	15	18,80
Género	Femenino	59	73,80
	Masculino	21	26,30
Estado Civil	Casado	36	45,00
	Divorciado	10	12,50
	Soltero	34	42,50
Antigüedad	5 años o más	61	76,30
	Menos de 5 años	19	23,80
Área	Administrativo	16	20,00
	Médica	64	80,00

Nota: Segmentación resumida de los datos demográficos del IESS “La Troncal”.
Fuente: Elaboración Propia.

Análisis del Síndrome de Burnout mediante MBI Human Services Survey

Una vez administrado el instrumento de burnout y considerando la escala de evaluación, los ítems, sus niveles y rangos categorizados en las dimensiones de burnout, tal como se describen en la Tabla 1, se generaron los siguientes hallazgos, detallados en la tabla 4, a manera global, es decir, promediando toda la muestra (n=80), por cada dimensión.

Tabla 4

Niveles de Síndrome de Burnout en el IESS “La Troncal”

Dimensión	Ítems Analizados	Rango	Puntaje Global Obtenido	Niveles
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 a 18	14,24	Bajo
Despersonalización	5-10-11-15-22	0 a 18	6,91	Bajo
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	33 a 48	33,78	Alto

Nota: Niveles del Síndrome de Burnout en la muestra de los servidores públicos del IESS “La Troncal”

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con los datos examinados de la Tabla 4, la dimensión que refleja un nivel alto y contribuye al aumento de los niveles del síndrome de burnout es la de "realización personal". Ello puede ser un claro índice de que los empleados están disminuyendo sus niveles de compromiso entre sus competencias, habilidades vs el éxito obtenido en el trabajo debido a su propia autocrítica negativa, ya que se sienten limitados para alcanzar sus incentivos y metas personales. Asimismo, experimentan la percepción de no ejecutar su trabajo con profesionalismo además de ser ineficientes en sus tareas, lo que resulta en que los empleados transmitan insatisfacción consigo mismos tanto como con los frutos de su trabajo.

Análisis del Desempeño Laboral dentro del Instrumento del Engagement

Para el análisis del desempeño laboral dentro de los datos que arrojó la encuesta aplicando el análisis del instrumento utilizando la escala de medición de este expresado en detalle en la tabla 2, se ha obtenido los resultados resumidos en la tabla 5, de forma globalizada al promediar cada una de sus dimensiones por toda la muestra (n=80).

Tabla 5

Niveles del desempeño laboral del IESS “La Troncal”

Dimensión	Ítems Analizados	Rango	Puntaje Global Obtenido	Niveles
Vigor	1-4-8-12-15-17	3,5x Puntaje 4,5x	4,39	Bueno
Dedicación	2-5-7-10-13	3,5x Puntaje 4,5x	4,38	Bueno
Absorción	3-6-9-11-14-16	3,5x Puntaje 4,5x	4,46	Bueno

Nota: Análisis de las dimensiones del desempeño laboral dentro del instrumento del Engagement de los empleados del IESS “La Troncal”.

Fuente: Elaboración Propia.

Dado la información en la tabla 5, sería viable aseverar que el desempeño laboral dentro de este estudio realizado se lo puede categorizar dentro del “buen desempeño” aunque tiene unas cuantas notas para poder categorizarlo en uno excelente; más sin embargo que esta misma evaluación sea manifestada en la dimensión de absorción es un tanto preocupante, ya que se espera que en esta dimensión de un contraste bajo para poder categorizarlo como un desempeño laboral “saludable”.

De la misma manera es relevante recalcar que este cuestionario es una autoevaluación propia de cada empleado, lo cual se acerca más a su autopercepción y ello conlleva a la veracidad tanto como genuinidad de la información de los colaboradores de la salud.

En la tabla 6 se detalla a modo de resumen los datos que evidenciaron la encuesta de burnout, en la que existe una gran diferencia entre aquellos que presentan indicios, el 81,33% (n=65) en contraste con aquellos que no presentan indicios que es el 18,88% (n=15), versus datos confirmados que en este caso salió 0% (n=0).

Tabla 6

Especificación de los niveles de síndrome de burnout en el IESS “La Troncal”

	Nivel	n	%
No	Bajo	15	18,8
Indicios	Medio	65	81,3
Si	Alto	0	0,00

Nota: Determinación del síndrome de burnout en el IESS “La Troncal” con respecto a la muestra.

Fuente: Elaboración Propia.

Finalmente, en la tabla 7, se resumen los niveles del engagement en una ponderación que va de bajo, promedio a alto, de lo que demostró la encuesta realizada del instrumento. En esta se puede verificar que el 27,50% (n=22) ha desarrollado un nivel alto de compromiso con la organización, al ser “bueno” aunque este no pasa por el filtro de “excelente” dentro de la ponderación detallada en la tabla 2.

Tabla 7

Especificación de los niveles de engagement en el IESS “La Troncal”

	Nivel	n	%
Bajo	Malo	6	7,50
Promedio	Regular	52	65,00
Alto	Bueno	22	27,50

Nota: Determinación de los niveles de desempeño laboral en el IESS “La Troncal” con respecto a la muestra.

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 7, que el existe un porcentaje alto de empleados que tienen un nivel de compromiso promedio por su desempeño laboral promedio que suman el 65% (n=52), en contraste con el 7,50% (n=6) de los empleados que tienen un nivel bajo de desempeño laboral o engagement.

Discusión

En el estudio se aplicó una metodología descriptivo-correlacional que incluyó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para evaluar el síndrome de burnout y el engagement en 80 servidores del IESS “La Troncal”, tanto en el área administrativa como en la médica. Los resultados mostraron que la dimensión de realización personal fue la que más contribuyó al síndrome de burnout. Esto indica que los empleados están disminuyendo su compromiso y competencia debido a una autocrítica negativa y la percepción de no ejecutar su trabajo de manera profesional.

En cuanto al desempeño laboral, se encontró que la mayoría de los empleados se ubicaron en la categoría de "buen desempeño". Sin embargo, la dimensión de

absorción generó preocupación, ya que se esperaba un rendimiento más bajo para considerarlo "saludable". Es importante señalar que estos resultados se basan en la autopercepción de los empleados.

Conclusiones

Dentro de los hallazgos de este estudio, en el análisis detallado del síndrome de burnout y el engagement en los servidores del IESS La Troncal reveló hallazgos significativos; en primer lugar, se ha identificado que la dimensión de realización personal fue el componente más influyente en el síndrome de burnout, indicando una disminución en el compromiso y la competencia debido a una autocrítica negativa y la percepción de un bajo rendimiento laboral; asimismo, se identificó que, aunque el desempeño laboral en su mayoría se ha catalogado como "bueno", existieron áreas de preocupación, especialmente en la dimensión de absorción, que no alcanzó los estándares de rendimiento saludable.

En cuanto a la prevalencia del Síndrome de Burnout, esta fue notable, dado que con una proporción significativa de empleados se ha evidenciado indicios de esta condición; por lo tanto, es esencial resaltar que este síndrome tiene un impacto directo en la calidad de vida laboral y por ende en la personal, generando repercusiones tanto en el bienestar de los empleados como en la atención brindada a los pacientes del hospital. Por otro lado, tal como se ha planteado en el objetivo general; estos resultados obtenidos en este estudio ofrecen una visión profunda sobre la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los servidores de salud del IESS La Troncal. Estos hallazgos refuerzan la importancia de comprender estos aspectos en el ámbito laboral de la salud para implementar estrategias y acciones efectivas que mejoren la calidad de vida de los empleados y, en consecuencia, la calidad de la atención médica.

Desde el punto de vista del impacto en las estrategias y acciones de Intervención; estas conclusiones apuntan a una debida urgencia de diseñar e implementar programas específicos que aborden tanto la prevención como la gestión del síndrome de burnout; además, que resalta la necesidad de promover un ambiente laboral positivo que fomente el compromiso y la satisfacción de los empleados. Estas recomendaciones se alinean con el objetivo general del estudio, enfocado en identificar factores asociados y proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral y la atención en el sector salud.

Recomendaciones

En aras de resaltar recomendaciones alineadas con el propósito de este estudio, el cual se centra en identificar factores asociados para proponer estrategias y acciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral y la atención al usuario en el hospital del IESS de la Troncal, se detallan las siguientes sugerencias basadas en los resultados obtenidos:

1. Diseñar programas de bienestar y apoyo emocional para los empleados que puedan ayudar a reducir los niveles de burnout, priorizando así el equilibrio entre las demandas laborales y las necesidades individuales de los empleados.

2. Realizar capacitaciones que permitan gestionar el estrés; tanto, así como talleres enfocados en mejorar las habilidades de afrontamiento y la gestión del estrés que permitan fortalecer la resiliencia de los servidores públicos ante situaciones laborales desafiantes.
3. Fomentar un ambiente laboral positivo, por medio de prácticas de liderazgo efectivas, comunicación abierta y reconocimiento del esfuerzo individual tanto como el colectivo, de tal manera que promueva el compromiso y la satisfacción de los empleados.
4. Realizar evaluaciones periódicas del síndrome de burnout y del desempeño laboral que permita monitorear el impacto de las intervenciones; asimismo, considerar adicionalmente en estas evaluaciones, la posibilidad de ajustar la escala de medición del desempeño laboral para obtener resultados más precisos y detallados.

Referencias Bibliográficas

Adriaenssens, J., De Gucht, V., Van Der Doef, M., & Maes, S. (2019). Exploring the burden of emergency care: predictors of stress-health outcomes in emergency nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12(75), 3419-3431. doi:<https://doi.org/10.1111/jan.14153>

Almeida Quezada, M. G., & Fierro, I. (julio de 2015). *Comportamiento organizacional positivo: las implicaciones del engagement en el entorno laboral*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo [Trabajo de titulación Magíster en Administración de Empresas]: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2315/1/Mercedes%20Gabriela%20Almeida%20Quezada%20-%20MAEX.pdf>

Alvarez Baque, W. A., & Chávez González, P. (2022). Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro, UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5871>

Bermudez Burbano, G. C. (2017). Engagement y su relación con el burnout en trabajadores administrativos. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad San Francisco de Quito [Trabajo de titulación Licenciatura en Psicología y Recursos Humanos]: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7040/1/135813.pdf>

Castillo Vallejo, D. (Marzo de 2021). *Relación del Aprendizaje Organizacional y el Rendimiento Laboral en Instituciones Financieras*. Obtenido de Repositorio Universidad Internacional del Ecuador - UEDI: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4545/1/T-UIDE-1390.pdf>

Chávez González, P., & Álvarez Baque, W. A. (2022). Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Estatal de Milagro [Trabajo de titulación magíster en administración pública mención desarrollo institucional]:

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf>

Consuelo Gonzáles, C. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo de Lima - Perú: asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.

De la Torre Dueñas, C., & Acostupa Quispe, Y. M. (2013). *Estadística Inferencial para la Investigación en Ciencias de la Salud* (1ra ed.). Lima, Perú: Biblioteca Digital Universidad San Gregorio. Obtenido de http://librodigital.sangregorio.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=10739

Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., Sinsky, C. A., Cipriano, P. F., Bhatt, J., Ommaya, A., & West, C. P. (2017). *Burnout among health care professionals: A call to explore and address this underrecognized threat to safe, high-quality care*. doi:<https://doi.org/10.31478/201707b>

Galeas Galeas, N. C., & Valle Lituma, L. Á. (agosto de 2017). Relación de los estilos de liderazgo con el desempeño de los servidores y trabajadores de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Morona Santiago, durante el período 2015 - 2016. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo [Trabajo de titulación Magíster en Dirección de Talento Humano]: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2250/1/PAPER%20UEES.pdf>

Garcés Vilema, H. S., & Rojas Torres, D. C. (enero de 2018). Análisis del clima organizacional en el Ministerio de Salud Pública de Ecuador - Dirección Distrital 06d02 Alausí - Chunchi - Salud en el año 2017. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo [Trabajo de titulación Magíster en Dirección de Talento Humano]: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2568/1/GARC%c3%89S%20VILEMA%20HERN%c3%81N%20SANTIAGO.pdf>

Gómez-Urquiza, J. L., Monsalve-Reyes, C., San Luis-Costas, C., Fernández-Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Cañadas-De la Fuente, G. A. (2018). Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: A systematic review and meta-analysis. *BMC Family Practice*, 1(19), 59. doi:<https://doi.org/10.1186/s12875-018-0748-3>

Herrera Zumba, R. A., & Álvarez Baque, W. A. (2019). *El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Estatal de Milagro [Trabajo de titulación magíster en administración pública mención desarrollo institucional]: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4869/1/Herrera%20Zumba%20Rosa%20Alexandra.pdf>

López Macancela, T. E., & Serrano Mantilla, G. L. (2019). La capacitación enfocada en el liderazgo operativo como instrumento para mejorar el servicio de consulta externa en el Hospital del IESS del Cantón Milagro. *Visionario Digital*, 3(2), 266-283. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..448>

Manging Valverde, G. M., & Csizmadia Viteri, D. T. (abril de 2017). *El síndrome de burnout: revisión literaria de su impacto en el bienestar y desempeño de los profesionales del sector salud*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo [Trabajo de titulación Magíster en Dirección de Talento Humano]: f

Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272-289. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>

Pincay Abril, F., & Fernández Ronquillo, M. (2020). *Responsabilidad administrativa en el marco del cumplimiento de funciones de los servidores públicos del IESS Quevedo*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Estatal de Milagro [Trabajo de titulación Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional]:

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5251/1/FABRICIO%20PINCAY%20ABRIL%20-%20ART%20c3%8dCULO.pdf>

Quiroz González, E. Y., Muñoz Jaramillo, J. T., Salazar Montes, A. P., Ocampo Rivera, F., & Vanegas Berrio, N. Y. (2020). Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. *Salud (i) Ciencia*, 24(4), 201-207. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v24n4/1667-8990-siic-24-04-194.pdf>

Rada Pazmiño, L. F., & Arias Ulloa, C. (2022). *Síndrome de Burnout y Engagement en trabajadores de una empresa fabricante y proveedora de productos de papel de cartón*. Obtenido de Repositorio digital de la Escuela Superior Politécnica del Litoral [Trabajo de titulación magíster en seguridad y salud en el trabajo]: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/56607/1/T-112908%20Luis%20Fernando%20Rada%20Pazmi%C3%B1o.pdf>

Sánchez Herrera, S., Gordillo Gordillo, M., Gómez Acuña, M., Ruiz Fernández, M., Bermejo García, M., & Rabazo Méndez, M. (2016). El síndrome de burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 261-270. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851777027>

Shanafelt, T. D., Boone, S., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., & West, C. P. (2019). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Archives of Internal Medicine*, 4(179), 441-450. doi:<https://doi.org/10.1001/archinternmed.2018.7624>

Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Satele, D., Sloan, J., & West, C. P. (2020). Intensive Care Unit Physician Burnout and the Risk of Comorbidities: A National Cohort Study. *Critical Care Medicine*, 6(48), e489-e497. doi:<https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000004369>

Singh, J., Verbeke, W., & Rhoads, G. k. (1996). Do Organizational Practices Matter in Role Stress Processes? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners. *Sage Journals, Journal of Marketing*, 60(3), 69-86. doi:<https://doi.org/10.1177/00222429960600030>

Trólogo, M., Pereyra, A., & Sponton, C. (2013). Impact of different leadership styles on work engagement and burnout: evidence from sample of argentine workwea.

Ciencia & trabajo, 15(48), 152-157. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>

Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41(31), 238-251. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.056>