

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3523>

Burnout y desempeño laboral durante la pandemia covid-19

Burnout and job performance during the covid-19 pandemic

Betty Esthela Yungan-Mullo

pg.bettyeym63@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0009-0002-9677-204X>

Darwin Raúl Noroña-Salcedo

pg.docentedns@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0630-0456>

Vladimir Vega-Falcón

ua.vladimirvega@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0140-4018>

Diego Armando Flores-Pilco

pg.docentedfp@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6180-4334>

Recepción: 15 de abril 2023

Revisado: 23 de junio 2023

Aprobación: 01 de agosto 2023

Publicado: 15 de agosto 2023

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

RESUMEN

Objetivo: determinar cómo el síndrome de agotamiento emocional influyó en la evaluación de desempeño de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IEES) Tungurahua durante la pandemia COVID-19. **Método:** Descriptiva observacional. **Resultados y conclusiones:** El síndrome de agotamiento emocional influyó en el desempeño laboral de los servidores administrativos del IEES Tungurahua. Aunque solamente se pudo comprobar una dimensión estadísticamente significativa (desgaste emocional), se logra aseverar que los sentimientos de tensión y cansancio disminuyen la efectividad del cumplimiento de las tareas de los trabajadores administrativos. En este mismo orden de ideas, las personas que están siendo afectadas por este estado de sobrecarga de esfuerzo físico y psíquico, tienen hasta 3,5 veces más probabilidades de una baja performance en su evaluación como servidores públicos.

Descriptor: Intervención en la crisis (psiquiátrica); estrés psicológico; inteligencia emocional. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: to determine how emotional exhaustion syndrome influenced the performance evaluation of public servants of the Provincial Directorate of the Ecuadorian Institute of Social Security (IEES) Tungurahua during the COVID-19 pandemic. **Methods:** Descriptive observational. **Results and Conclusions:** Emotional exhaustion syndrome influenced the work performance of administrative servers of the IEES Tungurahua. Although only one statistically significant dimension (emotional exhaustion) could be verified, it can be asserted that feelings of tension and fatigue decrease the effectiveness of administrative workers in fulfilling their tasks. In the same vein, people who are affected by this state of physical and psychological overload are up to 3.5 times more likely to have a low performance in their evaluation as public servants.

Descriptors: Crisis intervention; stress, psychological; emotional intelligence. (Source: DeCS).

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout se manifiesta como un estado de agotamiento físico, mental y emocional derivado de las exigencias que pueden conducir a enfermedades y afectaciones. En el plano psicológico, se altera la personalidad y la autoestima del trabajador. Una persona que ya padece del SAE experimenta cansancio, extenuación y debilidad. Manifiesta actitudes de desapego y aislamiento, a la vez que pierde las ganas de trabajar y el gusto por actividades laborales y no laborales.^{1 2 3 4 5}

La globalización y el interés por la producción con altos estándares de calidad que viven los trabajadores de las áreas administrativas, los ubican a la par del nivel de vulnerabilidad de las dos profesiones tradicionalmente consideradas como de mayor exposición (médicos y docentes). Es por eso por lo que surge la necesidad de conocer la prevalencia del síndrome de agotamiento emocional en el contexto de la pandemia COVID-19. Más aún, si se refiere a los servidores públicos de una cartera de estado que están bajo el escrutinio público, puesto que de ellos se espera un servicio de excelencia. Conviene, en este sentido, analizar el efecto que tiene el SAE en el rendimiento laboral, para de esta manera develar información importante que permita prevenir el síndrome y seguir contando con indicadores altos de productividad.^{6 7 8 9 10}

Por lo que la presente investigación tuvo el objetivo de determinar cómo el síndrome de agotamiento emocional influyó en la evaluación de desempeño de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IEES) Tungurahua durante la pandemia COVID-19.

MÉTODO

Descriptiva observacional

La población fue de 139 personas que laboran en la unidad administrativa de la dirección provincial del IEES Tungurahua – Ecuador.

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

Se seleccionaron únicamente a los servidores que presentaban al menos seis meses de permanencia en funciones bajo relación de dependencia y que firmaron el consentimiento informado. Se excluyeron a los funcionarios que, al momento del levantamiento del cuestionario del SAE, se encontraron ausentes por baja médica, vacaciones o proceso de desvinculación con la institución. Finalmente, se eliminaron las encuestas que se remitieron de manera incompleta.

Se empleó como instrumento el MBI- General Survey (MBI-GS).^{11 12}

Se aplicó la estadística descriptiva.

RESULTADOS

La dimensión más afectada del SAE, fue el desgaste emocional con el 60,4%, seguido del cinismo con el 57,6% y de la eficacia profesional con 21,6%. Con base a estos resultados, la sobre exigencia impuesta y auto impuesta, sumada a una alta carga de trabajo han hecho que más del 50% de la población asuman sus funciones de manera adversa en lo afectivo y cognitivo. En este mismo orden y con casi el mismo porcentaje, aparecen los sentimientos de abandono, indiferencia, pereza y apatía propias de la despersonalización. Finalmente, una quinta parte de los participantes evidencia una percepción negativa de su propio trabajo y de su valía como servidor público. Un poco más de la mitad de la población registraron indicadores altos en más de una dimensión (51,8%).

El agotamiento personal si es significativamente menor. Por alguna razón, los trabajadores del IESS de Tungurahua exceden hasta en 50% los registros de afectación por agotamiento emocional. Esta misma situación se repite en otros abordajes correlacionales. Hay que tener en cuenta que, en estos tres abordajes, la población estuvo constituida por trabajadores de las áreas administrativas.¹³

Si bien el cinismo en promedio ronda el 55% y la eficacia profesional el 22%, el desgaste emocional registra un valor aproximado de 39%; por lo que, los participantes

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

ecuatorianos de la cartera de estado de Tungurahua presentan 21,4 puntos porcentajes por encima de la media de las tres investigaciones de los últimos tres años. En este sentido, estos valores atípicos puedan deberse al aumento de la tensión emocional suscitada en la pandemia, los problemas en la gestión administrativa: mal liderazgo, ausencia de capacitación – adiestramiento, deficientes diseños de puesto de trabajo, exceso de carga laboral y auto exigencias muy altas en el personal.¹⁴

Solo 3 servidores tuvieron evaluaciones regulares y ninguno insuficiente. No es de extrañarse entonces, que la presión de mantener un ritmo progresivo de cumplimiento interfiera en la salud mental y física. Se originan los sentimientos de aversión al trabajo e intentos de sabotaje. Como resultado, al no conseguir las demandas externas y auto exigidas, el personal administrativo desarrolla sentimientos de baja auto eficacia, baja autoestima que pudieran devenir en actitudes autolíticas, dependencia de estupefacientes y desavenencias en el ámbito familiar.¹⁵

CONCLUSIONES

El síndrome de agotamiento emocional influyó en el desempeño laboral de los servidores administrativos del IESS Tungurahua. Aunque solamente se pudo comprobar una dimensión estadísticamente significativa (desgaste emocional), se logra aseverar que los sentimientos de tensión y cansancio disminuyen la efectividad del cumplimiento de las tareas de los trabajadores administrativos. En este mismo orden de ideas, las personas que están siendo afectadas por este estado de sobrecarga de esfuerzo físico y psíquico, tienen hasta 3,5 veces más probabilidades de una baja performance en su evaluación como servidores públicos.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS

1. Medeiros-Costa ME, Maciel RH, Rêgo DPD, Lima LL, Silva MEPD, Freitas JG. Occupational Burnout Syndrome in the nursing context: an integrative literature review. *Rev Esc Enferm USP*. 2017;51:e03235. Published 2017 Jul 20. doi:[10.1590/S1980-220X2016023403235](https://doi.org/10.1590/S1980-220X2016023403235)
2. García-Campayo J, Puebla-Guedea M, Herrera-Mercadal P, Daudén E. Burnout Syndrome and Demotivation Among Health Care Personnel. Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork. Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo. *Actas Dermosifiliogr*. 2016;107(5):400-406. doi:[10.1016/j.ad.2015.09.016](https://doi.org/10.1016/j.ad.2015.09.016)
3. Rodrigues CCFM, Santos VEP, Sousa P. Patient safety and nursing: interface with stress and Burnout Syndrome. *Rev Bras Enferm*. 2017;70(5):1083-1088. doi:[10.1590/0034-7167-2016-0194](https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0194)
4. Vasconcelos EM, Martino MMF. Predictors of burnout syndrome in intensive care nurses. Preditores da síndrome de burnout em enfermeiros de unidade de terapia intensiva. *Rev Gaucha Enferm*. 2018;38(4):e65354. doi:[10.1590/1983-1447.2017.04.65354](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.04.65354)
5. Linares Parra GDV, Guedez Salas YS. Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud [Burnout syndrome invisible pathology among health professionals]. *Aten Primaria*. 2021;53(5):102017. doi:[10.1016/j.aprim.2021.102017](https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017)

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

6. Castro HM, Prieto MA, Muñoz AM. Prevalencia de síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19 y factores asociados. Estudio de corte transversal [Prevalence of burnout in healthcare workers during the COVID-19 pandemic and associated factors. A cross-sectional study]. *Medicina (B Aires)*. 2022;82(4):479-486.
7. Silva-Gomes RN, Silva-Gomes VT. COVID-19 pandemic: Burnout syndrome in healthcare professionals working in field hospitals in Brazil. Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enferm Clin (Engl Ed)*. 2021;31(2):128-129. doi:[10.1016/j.enfcli.2020.10.011](https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011)
8. González-Castro A, Garcia de Lorenzo A, Escudero-Acha P, Rodriguez-Borregan JC. Síndrome post-cuidados intensivos después de la pandemia por SARS-CoV-2 [Post-intensive care syndrome after SARS-CoV-2 pandemic]. *Med Intensiva (Engl Ed)*. 2020;44(8):522-523. doi:[10.1016/j.medin.2020.04.011](https://doi.org/10.1016/j.medin.2020.04.011)
9. Rosas-Paez J, Casillas-Espriella J, Tinajero-Sánchez JC, Martínez-Enciso VD. Compromiso laboral y síndrome de burnout en un segundo nivel durante pandemia por COVID en México, 2021 [Work engagement and burnout syndrome in a secondary care level during the COVID pandemic in Mexico, 2021]. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2022;60(5):533-539.
10. Olivares S, Olmos C, Ruiz-Tagle J, Campaña G. Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud durante la pandemia de COVID-19 en una clínica privada de Chile [Frequency of burnout syndrome among health care workers during COVID-19 pandemic]. *Rev Med Chil*. 2022;150(10):1342-1350. doi:[10.4067/S0034-98872022001001342](https://doi.org/10.4067/S0034-98872022001001342)
11. Choi YG, Choi BJ, Park TH, et al. A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company. *Ann Occup Environ Med*. 2019;31:e29. doi:[10.35371/aoem.2019.31.e29](https://doi.org/10.35371/aoem.2019.31.e29)
12. Tomás JM, de Los Santos S, Alonso-Andres A, Fernández I. Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey on a Representative Sample of Dominican Teachers: Normative Data. *Span J Psychol*. 2016;19:E83. doi:[10.1017/sjp.2016.91](https://doi.org/10.1017/sjp.2016.91)

Betty Esthela Yungan-Mullo; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Diego Armando Flores-Pilco

13. Jurado Melo VC, Gavilanes Sáenz VP, Mayorga Zurita GE, Robayo Carrillo JM. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico Pelileo. ¿Existe síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel? [Prevalence of burnout syndrome in the health personnel of the Hospital Básico Pelileo. Does burnout syndrome exist in a second level hospital?] *MedicienciasUTA* [Internet]. 2022;6(1):31-9. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/medi/article/view/1561>
14. Nagasaki K, Seo E, Maeno T, Kobayashi H. Diagnostic accuracy of the Single-item Measure of Burnout (Japanese version) for identifying medical resident burnout. *J Gen Fam Med*. 2022;23(4):241-247. doi:[10.1002/jgf2.535](https://doi.org/10.1002/jgf2.535)
15. Gao J, Du X, Gao Q. Analysis of burnout and its influencing factors among prison police. *Front Public Health*. 2022;10:891745. doi:[10.3389/fpubh.2022.891745](https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.891745)

2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).