

Rafael Nicolás Sánchez Puertas, Byron Fernando Bustamante Granda

Valoración laboral y agotamiento emocional durante la pandemia por Covid-19 en profesionales de salud mental del Ecuador

RESUMEN: Se aplicó el MBI y una encuesta ad-hoc online a 535 psicólogos y psiquiatras del Ministerio de Salud Pública del Ecuador a nivel nacional en la emergencia sanitaria por Covid-19 (mujeres 67.5%). Se encontraron relaciones inversas entre ser laboralmente valorado por pacientes, colegas y jefes y el agotamiento emocional (-0.18 a -0.283), despersonalización (-0.191 a -0.215) y temor al contagio (-0.129 a -0.179) y relaciones directas con la realización personal (0.255 a 0.279). Solo la valoración del jefe mostró capacidad de predicción del agotamiento emocional, considerándose un factor protector su valoración alta.

PALABRAS CLAVE: Psiquiatras, Psicólogos, Burnout, Covid-19

Job value and emotional exhaustion during the Covid-19 pandemic in mental health professionals in Ecuador.

ABSTRACT: The MBI and an online ad-hoc survey were applied to 535 psychologists and psychiatrists of the Ministry of Public Health of Ecuador at the national level in the health emergency due to Covid-19 (women 67.5%). Inverse relationships were found between being valued at work by patients, colleagues and bosses and emotional exhaustion (-0.18 to -0.283), depersonalization (-0.191 to -0.215) and fear of contagion (-0.129 to -0.179) and direct relationships with the personal fulfillment (0.255 to 0.279). Only the boss's assessment showed the ability to predict emotional exhaustion, and its high assessment was considered a protective factor.

KEYWORDS: Psychiatric, Psychologists, Burnout, Covid-19.

Introducción

La pandemia por Covid-19 generó exigencias sin precedentes en los sistemas de salud de todo el mundo, debido al incremento de la demanda de servicios así

► **Rafael Sánchez-Puertas, Byron Fernando Bustamante Granda**, Universidad Técnica Particular de Loja.
Autor de correspondencia:  rnsanchez@utpl.edu.ec —  <http://orcid.org/0000-0002-7784-9032>.

como a la escasez de recursos materiales y humanos (Faderani et al. 2020). Los servicios de salud mental también fueron afectados por la pandemia, pues en el caso de los psicólogos y psiquiatras el desafío fue asistir y apoyar a personas con trastornos mentales a través de teleasistencia, lo que pudo influir en su agotamiento emocional y otros síntomas asociados al burnout (Rapisarda et al. 2020).

Al respecto, en Ecuador, durante el confinamiento, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador [MSP] (2020) generó un protocolo de teleasistencia en el que los psicólogos y psiquiatras conformaron el nivel superior de atención, luego del cribaje realizado por estudiantes de pregrado. La teleasistencia brinda servicios de salud de calidad con profesionales de la salud calificados, a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), para atender a los pacientes e intercambiar información (Monaghesh y Hajizadeh, 2020). Dado que el proceso del MSP fue emergente y se aplicó en condiciones *suigeneris*, pudo incrementar el estrés en los psicólogos y psiquiatras, además del estrés relacionado con el temor al contagio, con sus vacíos en competencias digitales y otros factores del clima laboral (valoración laboral), cambios de turno, deficiencia en las políticas de protección, que pudieron afectar su salud mental (Shaukat et al. 2020). Por lo tanto, es fundamental que el personal de salud mental esté apoyado física, mental y emocionalmente durante eventos de crisis como la pandemia, pues además de afrontar las dificultades propias de la profesión, deben dar respuesta a nuevos desafíos, respuestas que sean sostenibles en el tiempo y de alta calidad (Greenberg y Tracy 2020).

En el contexto de la salud pública ecuatoriana, se ha reportado una prevalencia del 2.6% de servidores de la salud que han desarrollado burnout (Ramírez et al. 2018), mientras que en la pandemia se ha reportado una prevalencia del 0.5% en otros profesionales de primera línea (Bustamante-Granda et al. 2021). Según Maslach et al (2001), el burnout es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

El burnout tiende a afectar a los trabajadores a nivel personal, social y laboral (Asghar et al. 2021), por lo tanto, su comprensión y prevención es prioritaria. El impacto del burnout a nivel personal se manifiesta por el agotamiento emocional, que es la sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional; a

nivel social por la despersonalización o actitud distante ante el trabajo, así como ante los pacientes y compañeros/as de trabajo); y finalmente, a nivel profesional, por la baja realización personal, que es la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo (Maslach et al. 2001).

Si bien la presencia de agotamiento emocional y baja realización personal podrían predecir el deseo de cambiar de empleo en situaciones de emergencia (Bustamante-Granda et al. 2021), existen otros factores que podrían influenciar positivamente sobre la sintomatología de burnout. Uno de ellos es el apoyo social, que incluye el intercambio de apoyo emocional, material y afectivo y las interacciones sociales positivas con el entorno (Ruisoto et al. 2021). Una medida indirecta de este apoyo social es la valoración que se percibe del entorno laboral (clientes, compañeros, jefes) hacia el trabajador; esta valoración es un factor subjetivo en el que el profesional siente que sus esfuerzos son reconocidos y apreciados, y se siente respaldado especialmente en situaciones de crisis o emergencia; pues sentirse valorado es fundamental para constituir una fuerza laboral comprometida y de alto rendimiento (Laskowski-Jones 2019).

Considerando lo hasta aquí expuesto, en la presente investigación pretendemos identificar la relación entre la percepción de la valoración laboral, los síntomas de burnout (especialmente agotamiento emocional) y el temor a la exposición al contagio en profesionales de la salud mental durante la pandemia Covid-19 en Ecuador.

Metodología

Este estudio fue transversal, prospectivo y observacional. El enfoque que se utilizó fue cuantitativo, con alcance correlacional. Se evaluó a 535 psicólogos y psiquiatras del Ecuador durante la emergencia sanitaria por Covid-19 (mujeres=67.5%). La media de edad fue de 38.85 años (DT=9.91), 51.8% fueron casados o en unión libre y 35.7%, solteros. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se invitó a 693 psicólogos y psiquiatras y se obtuvo un nivel de participación del 77.2%. La participación fue confidencial y completamente anónima. Y se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes.

El estudio fue aprobado por el Comité Expedito de Ética de Investigación en Seres Humanos (CEISH) del Ministerio de Salud Pública de la República del

Ecuador (Código 009-2020), y se llevó a cabo de acuerdo con los principios éticos expresados en la Declaración de Helsinki.

Se aplicó una encuesta ad-hoc, en la que se recogieron variables como: sexo (hombre, mujer), edad (años) y estado civil (casados, solteros, unión libre) y variables de valoración laboral, a través de una escala de Likert de 4 niveles (nada valorado, poco valorado, bastante valorado y muy valorado) y se preguntó sobre 4 fuentes de valoración (pacientes, compañeros, otros profesionales y jefes). Además, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory, MBI por sus siglas en inglés), versión en español de Seisdedos (1997). El MBI está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout, dividiéndose en 3 sub escalas que son:

- 1) Agotamiento emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Su puntuación máxima es 54 ($25 >$ alto, 16-24 medio, ≤ 15 bajo). Su alfa de Crombach es de 0.86.
- 2) Despersonalización. Valora el grado en que cada uno de los profesionales reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Su puntuación máxima es 30 (≥ 10 alto, 4-9 medio, ≤ 3 bajo). Su alfa de Crombach es de 0.63.
- 3) Realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Su puntuación es máxima 48 (≥ 40 bajo, 34-39 medio, < 34 alto). Su alfa de Crombach es de 0.75.

Los datos fueron recogidos entre el 11 septiembre 2020 y el 15 de enero 2021 (a seis meses del inicio de la pandemia). El MSP envió vía correo electrónico la invitación para participar de la investigación; el profesional, aceptando previamente un consentimiento informado, accedía a la batería psicológica online, ninguna pregunta fue obligatoria y en ningún caso se ofrecieron compensaciones económicas. Al finalizarla el participante obtenía un breve resumen individual de las puntuaciones individuales.

Análisis de datos, para la descripción de variables categóricas se usó frecuencias y porcentajes, para variables continuas la media y desviación estándar. Para el análisis de correlaciones se usó la correlación de Spearman y finalmente se realizó una regresión logística binaria para determinar la influencia de los factores de valoración laboral sobre ser un caso de agotamiento emocional.

Resultados

La tabla 1 describe los casos/no casos de burnout, así como las distintas dimensiones del instrumento. El porcentaje de casos de burnout es del 2,1%, el principal síntoma identificado es el agotamiento emocional que es el doble de los otros dos síntomas (despersonalización y baja realización personal).

Dimensión	Caso/No caso	n	%
Agotamiento emocional	No caso	404	84,2
	Caso	76	15,8
Despersonalización	No caso	446	92,7
	Caso	35	7,3
Baja realización personal	No caso	448	93,6
	Caso	32	6,7
Burnout	No caso	460	97,9
	Caso	10	2,1

Tabla 1. Prevalencia de síntomas de burnout.

La tabla 2 muestra la relación entre la valoración que perciben los psicólogos y psiquiatras por su entorno laboral y los tres síntomas de Burnout, además se analiza las relaciones con el temor al contagio del Covid-19. Se reportan que en todos los casos hay relaciones estadísticamente significativas ($p < 0.001$). Específicamente, existe relación inversa entre el ser laboralmente valorado (por pacientes, colegas y jefes) y el agotamiento emocional con valores de Rho de Spearman bajos (-0.180 a -0.283), similar a los valores encontrados con despersonalización (-0.191 a -0.215). Además, se reportaron relaciones positivas entre la percepción de valoración con la realización personal, que son levemente superiores (0.255 a 0.279). Finalmente, la percepción de valoración se relaciona en forma inversa con el temor a la exposición al virus (a mayor valoración laboral, menor temor), y sus valores de Rho de Spearman son levemente

inferiores a los reportados en relación a los síntomas de Burnout (-0.129 a -0.179).

Rho de correlación de Spearman	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Temor al contagio
Valoración de pacientes	-0.180*	-0.213*	0.267*	-0.129*
Valoración de colegas	-0.252*	-0.191*	0.255*	-0.179*
Valoración de otros profesionales	-0.280*	-0.215*	0.279*	-0.176*
Valoración de jefes/directivos	-0.283*	-0.207*	0.257*	-0.169*

Nota: * $p < 0.001$

Tabla 2. Correlación entre valoración laboral, síntomas de burnout y temor al contagio por Covid 19.

Finalmente, la tabla 3 muestra los resultados de la regresión logística binaria. Cuando se analizaron simultáneamente las preguntas de valoración laboral de pacientes, compañeros, otros profesionales y jefes y el agotamiento emocional, se encontró que mientras más valorados los profesionales se sintieron por sus jefes: sentirse poco valorado en comparación a nada valorado (OR ajustado = 0.312, 95% IC [0.139, 0.699]), y bastante valorado en comparación con nada valorado (OR ajustado = 0.146, 95% IC [0.06, 0.355]), tienen menos probabilidades de presentar agotamiento emocional.

Valoración de los jefes/directivos	OR ajustado	95% IC	
		Límite inferior	Límite superior
Poco valorado	0.312*	0.139	0.699
Bastante valorado	0.146**	0.06	0.355

Nota: * $p < 0.01$; ** $p < 0.001$

Tabla 3 Regresión logística binaria del nivel de valoración laboral de los jefes/directivos para predecir el agotamiento emocional.

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue conocer la relación existente entre la valoración laboral y los síntomas de burnout, especialmente el agotamiento emocional y el temor al contagio con Covid-19.

Nuestro estudio encontró prevalencias de Burnout superiores a lo reportado en otros profesionales de primera línea en Ecuador (Bustamante-Granda et al. 2021), sin embargo, los tres síntomas de burnout son levemente inferiores a los reportado en periodistas durante la Pandemia en este mismo país y periodo (Bustamante-Granda et al. 2021). Consistente con lo reportado en estudios con población ecuatoriana, el principal síntoma es el agotamiento emocional (Ramírez et al. 2018; Bustamante-Granda et al. 2021; Ruisoto et al. 2021), siendo este el principal síntoma del Burnout y que genera mayor impacto a nivel personal, es necesario identificar factores que lo puedan reducir.

A diferencia de lo que sucedió en países como Italia, donde el 31% de los profesionales de la salud mental obtuvieron puntuaciones altas en al menos una de las dimensiones de burnout durante la pandemia (Rapisarda et al. 2020), o en España (81,9% en realización personal) (Luceño-Moreno et al. 2020), en este estudio ese porcentaje no superó el 15,8 % que se presentó en agotamiento emocional; y los casos de burnout fueron del 2,1%, levemente inferior a lo reportado en el personal sanitario ecuatoriano previo a la pandemia (Ramírez et al. 2018). A pesar de no haber llegado a esos niveles, las puntuaciones más bajas en esta población pueden deberse al entrenamiento en manejo del estrés que recibe el personal de salud mental, o a un posible sesgo de deseabilidad social al momento de llenar las encuestas que, aunque fueron anónimas y confidenciales, no se podría anular completamente este efecto en profesionales de la salud mental que posiblemente conocen el uso y manejo de instrumentos como el MBI, lo cual podría ser una limitación al momento de analizar estos resultados.

De acuerdo a lo esperado, el apoyo social es un factor que reduce el impacto negativo del estrés laboral, y también lo es en entornos de crisis y emergencia como el del Covid-19; al respecto nuestro estudio determina relaciones inversas entre la valoración de clientes, compañeros de trabajo y jefes con el agotamiento emocional y la despersonalización, coherente a lo reportado por Ruisoto et al. (2021), y a su vez la relación directa entre mayor percepción de valoración laboral y mayor realización profesional. Al igual que en nuestros resultados, otras

investigaciones (aunque no en la misma población) han encontrado que ser valorado (en términos generales) se correlaciona negativamente con el burnout (Fargen et al. 2019). Estos resultados podrían develar la importancia de implementar procesos explícitos de valoración hacia los trabajadores en contextos de crisis y emergencias.

En particular, durante la pandemia por Covid-19, la valoración del entorno laboral hacia los profesionales de la salud mental también ejerce un posible factor protector hacia el estrés asociado al contagio; nuestro estudio aporta evidencia sobre este efecto motivacional, que llevaría a incrementar posiblemente la resiliencia de los trabajadores en contextos de crisis y emergencias (Labrague 2020).

Finalmente, el nivel de valoración laboral que perciben psicólogos y psiquiatras, especialmente el que provenga del jefe, debe ser considerado en los programas de prevención del agotamiento emocional, y por lo tanto del burnout, convirtiéndose esto en un posible factor de protección para el personal de salud en contextos de crisis como la del Covid-19. Estas estrategias de prevención del agotamiento emocional pueden ser relevantes para la reducción de rotación laboral en contextos de emergencia, como se ha reportado en estudios con otros profesionales de primera línea en Ecuador (Bustamante-Granda, et al 2021).

Este es el primer estudio sobre el impacto de la pandemia en el personal de salud mental en el Ecuador abordando estas variables. En general, el impacto de la emergencia sanitaria por Covid-19 en los trabajadores de la salud mental, relacionados con el burnout, fue menor a lo esperado (2,1%), sin embargo, uno de cada 6 trabajadores presentó agotamiento emocional; estos niveles pueden estar influenciados por el momento en el que se realizó la medición (seis meses luego de iniciada la pandemia), por lo que se recomienda hacer un seguimiento de esta población. Además, se necesita evaluar otros factores socio-laborales adicionales, como por ejemplo los datos cualitativos sobre la forma de sentirse valorados por los jefes, las estrategias de afrontamiento que usaron para reducir el miedo al contagio, y las que usaron para adaptarse a la teleasistencia.

Finalmente, sugerimos que al analizar estos resultados se tenga en consideración que el muestreo no fue aleatorio y, por lo tanto, hay limitaciones al momento de generalizar estos resultados a toda la población.

Agradecimientos: Agradecemos a la Universidad Técnica Particular de Loja que financió este estudio durante la pandemia, al Ministerio de Salud Pública del Ecuador que facilitó la recolección de la muestra y al grupo de investigación Allikay UTPL por su apoyo.

Conflicto de intereses: Los autores declaramos que no tenemos ningún posible conflicto de intereses.

Aprobación del comité de ética y consentimiento informado: Fue aprobado por el Comité Expedito de Ética de Investigación en Seres Humanos (CEISH) del Ministerio de Salud Pública de la República del Ecuador (Código 009-2020). **Contribución de cada autor:** R.S. desarrolló las ideas y escribió el artículo, B.B. concibió el diseño del estudio, realizó los análisis estadísticos, y escribió el artículo. Han leído y aprobado el manuscrito final. **Contacto:** Para consultas sobre este artículo debe dirigirse a: rnsanchez@utpl.edu.ec.

Referencias

- Asghar, Muhammad Sohaib, Yasmin, Farah, Alvi, Haris, Shah, Syed Muhammad Ismail, Malhotra, Kashish, Farhan, Syed Ali et al. (2021). «Assessing the Mental Impact and Burnout among Physicians during the COVID-19 Pandemic: A Developing Country Single-Center Experience». *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* 104, no 6: 2185. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.21-0141>
- Bustamante-Granda, Byron F., Claudia Rodríguez-Hidalgo, María A. Cisneros-Vidal, Diana Rivera-Rogel, and Claudia Torres-Montesinos. 2021. "Ecuadorian Journalists Mental Health Influence on Changing Job Desire: A Cross Sectional Study" *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18, no 19: 10139. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910139>
- Faderani, Ryan, Monks, Massimo, Pevrah, David, Colori, Amy, Allen, Lowri, Amphlett, Alexander, et al. (2020). «Improving wellbeing among UK doctors redeployed during the COVID-19 pandemic». *Future Healthcare Journal* 7, no 3: e71. <https://doi.org/10.7861/fhj.2020-0111>
- Fargen, Kyle, Arthur, Adam, Leslie-Mazwi, Thabele, Garner, Rebecca, Aschenbrenner, Carol, Wolfe, Stacey et al. (2019). «A survey of burnout and professional satisfaction among United States neurointerventionalists». *Journal of NeuroInterventional Surgery*: 014833. <https://doi.org/10.1136/neurintsurg-2019-014833>
- Greenberg, Neil, Tracy, Derek. (2020). «What healthcare leaders need to do to protect the psychological well-being of frontline staff in the COVID-19 pandemic». *BMJ Leader*, 2020-000273. <https://doi.org/10.1136/leader-2020-000273>
- Labrague, Leodoro. (2020). Psychological resilience, coping behaviours and social support among health care workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review of quantitative studies. *Journal of nursing management* 29: 1893-1905 <https://doi.org/10.1111/jonm.13336>
- Laskowski-Jones, Linda. (2019). «On feeling valued in a value-based world». *Nursing* 49, no 9: 6. <https://doi.org/10.1097/01.nurse.0000577720.0>
- Luceño-Moreno, Lourdes, Talavera-Velasco, Beatriz, García-Albuérne, Yolanda, Martín-García, Jesús. (2020). «Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic». *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, no 15: 5514. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar, Leiter, Michael. (2001). «Job Burnout». *Annual Review of Psychology* 52, no 1: 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.39>
- Ministerio de Salud Pública [MSP]. (2020). Protocolo Operativización Estratégica de la Salud Mental en Emergencias COVID 2020. Recuperado de: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/protocolo-operativizaci%C3%B3n-emergencia_2020.pdf

- Monaghesh, Elham, Hajizadeh, Alireza. (2020). «The role of telehealth during COVID-19 outbreak: a systematic review based on current evidence». *BMC Public Health* 20: 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>
- Ramírez, Marina, Otero, Patricia, Blanco, Vanessa, Ontaneda, Mercy, Díaz, Olga, Vázquez, Fernando (2018). Prevalence and correlates of burnout in health professionals in Ecuador. *Comprehensive Psychiatry* 82: 73–83. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2017.11.0>
- Rapisarda, Filippo, Vallarino, Martine, Cavallini, Elena, Barbato, Angelo, Brousseau-Paradis, Camille, De Benedictis, et al. (2020). «The Early Impact of the Covid-19 Emergency on Mental Health Workers: A Survey in Lombardy, Italy». *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, no 22: 8615. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228615>
- Ruisoto, Pablo, Ramírez, Marina, García, Pedro, Paladines-Costa, Belén, Vaca, Silvia, Clemente-Suárez, Vicente. (2021). Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals. *Frontiers in Psychology*, 11: 3867. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.623587>
- Seisdedos, Nicolás. (1997). *MBI: Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: Ediciones TEA.
- Shaukat, Natasha, Ali, Daniyal, Razzak, Junaid. (2020). «Physical and mental health impacts of COVID-19 on healthcare workers: a scoping review». *International Journal of Emergency Medicine* 13 no 1: 1-8.

Información sobre el autor/a/es

► **Rafael Sánchez-Puertas** es Profesor de Neuropsicología en el Departamento de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), Ecuador. Máster en Neuropsicología por la Universidad de Salamanca, España. Su trabajo se centra en el estudio de variables transdiagnósticas que explican el consumo de alcohol y otras variables de salud mental. Es autor de *Gender Differences in Transdiagnostic Predictors of Problematic Alcohol Consumption in a Large Sample of College Students in Ecuador*. (<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.784896>), entre otros. **Contacto:** Departamento de Psicología, UTPL, Marcelino Champagnat s/n, Código Postal: 1101608, Loja/Loja, Ecuador. — (✉) msanchez@utpl.edu.ec. — iD <http://orcid.org/0000-0002-7784-9032>.

► **Byron Fernando Bustamante Granda** es Profesor de Métodos de Investigación en el Departamento de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Doctor en Desarrollo Psicológico, Aprendizaje y Salud por la Universidad Santiago de Compostela, España. Es autor del paper: "Ecuadorian Journalists Mental Health Influence on Changing Job Desire: A Cross Sectional Study" **Contacto:** Departamento de Psicología, Universidad Técnica Particular de Loja, Calle Marcelino Champagnat s/n, San Cayetano Alto, Código Postal: 1101608, Loja-Ecuador. (✉) bfbustamante@utpl.edu.ec — iD <https://orcid.org/0000-0002-9308-5095>

Como citar este artículo

Sanchez-Puertas, Rafael, Bustamante Granda, Byron. (2022). «Valoración laboral y agotamiento emocional durante la pandemia por Covid-19 en profesionales de salud mental del Ecuador». *Analysis* 35, no. 15: pp. 1–10.