



Universidad  
Católica del  
Uruguay

# PROYECTO

# ENGAGEMENT:

Una visión positiva desde el bienestar en los profesionales de la salud



Dr. Augusto Ferreira – Instituto de Bienestar y Salud  
Setiembre 2016

# El contexto de la salud



# Históricamente



# Del *Burnout* al *Engagement*



- Desde la década del 70 – Burnout.
- Síndrome del quemado, como factor de riesgo psicosocial.
- Necesidad orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas que brindan servicios a otras personas, especialmente en las áreas de la educación y la salud.
- Se ha comprobado que el estrés laboral es un fenómeno con efectos negativos en la salud y el bienestar, tanto de las personas como de las organizaciones.

## *Del Burnout al Engagement*



- Tradicionalmente, estudios centrados en los factores que afectan a la salud y al bienestar laboral, desde una perspectiva no positiva, intentando identificar enfermedades, factores de riesgo, datos epidemiológicos, niveles de malestar tales como ansiedad, estrés laboral, etc.

# *Del Burnout al Engagement*



*Burnout*

*Engagement*



## Engagement

- El *engagement* es un estado positivo de la mente relacionado al trabajo que es caracterizado por el **vigor**, la **dedicación** y la **absorción**.
- Más que un estado momentáneo y específico, el *engagement* se refiere a un estado más persistente y afectivo cognitivo que no tiene el foco en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico.

Salanova M, 2013



# *Engagement*



**E  
N  
G  
A  
G  
E  
M  
E  
N  
T**

## *Engagement*

- **Vigor.** Altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, voluntad de persistencia en situaciones de dificultad.
- **Dedicación.** Fuertemente dedicado en el trabajo, experimenta entusiasmo, inspiración, orgullo, desafío.
- **Absorción.** Estar completamente concentrado y envuelto en el trabajo, el tiempo pasa ligeramente, se tiene dificultad en desapegarse del trabajo.

# Engagement

- Un trabajador **engaged** es una persona que está totalmente implicada y entusiasmada con su trabajo.



## Engagement

- Según Salanova, las organizaciones saludables reúnen una serie de requisitos, tales como:
  1. La salud tiene **un valor estratégico** en la organización, la salud de los empleados es un fin en sí misma.
  2. Se consigue un **ambiente** físico y psíquico de trabajo **sano y seguro**, con menos accidentes laborales.
  3. Se desarrolla un **ambiente social** de trabajo **inspirador** para los empleados, en donde están a gusto trabajando con sus compañeros y jefes; los empleados se sienten vitales y enérgicos (**engaged**), motivados, implicados.
  4. Buenas relaciones en el entorno organizacional.

## *Engagement en las instituciones de salud*

- Si trasladamos lo expuesto al ámbito de la atención sanitaria, podríamos encontrar un camino para relacionar trabajadores de la salud *engaged* y organizaciones saludables con conceptos claves como la **calidad de la atención de salud**, la **seguridad del paciente** y la **salud laboral**.
- Se ha relacionado el estrés y el *burnout* con la disminución de la calidad de los servicios y la posibilidad de aumento de eventos adversos en salud.



## *Engagement en las instituciones de salud*

- Sin embargo, mientras algunos individuos tienden a no poder afrontar el estrés y a sentirse quemados, otros tienen una gran capacidad de adaptarse a situaciones complejas, a encontrar sentido y crecimiento personal ante experiencias traumáticas o estresantes.
- Estos trabajadores dan valor agregado al servicio, se equivocan menos, asisten siempre a trabajar, entre otras virtudes.



## *Engagement en las instituciones de salud*

- La mayoría de las investigaciones utilizan modelos patogénicos para el estudio de los trabajadores de la salud (padecimiento de dolencias, afecciones, estrés, etc.) para, luego diseñar intervenciones.
- Sin embargo, desde un modelo **salutogénico**, se intentan destacar los aspectos positivos de los individuos, estudiando a aquellos trabajadores que cuentan con fortalezas y factores protectores que permiten hacer frente a las adversidades, de manera de **encontrar hallazgos que puedan emplearse con aquellos individuos que no los tienen.**



**Linda Aiken, Ph. D.**

# 3º FORUM ORGANIZACIONES SALUDABLES

¿Es Saludable nuestra Sanidad?  
1 de Octubre de 2015 - Cajamar - Valencia



Carmen Soler  
Grupo OTP



M. Ángel Díaz  
ASNIE



Marisa Salanova  
WONT UJI



Florent Amion  
Vygon S.A.U.



Lary Leon  
F. ATRESMEDIA



Jaume Morera  
Hospital La Pedrera



Joaquín Donat  
Hospital Clínico



Yolanda Planells  
Hospital La Fe



Alfonso Garrido-Lestache  
Hospital de Manises



Álvaro Castellanos  
Hospital La Fe

[www.forumorganizacionsaludable.com](http://www.forumorganizacionsaludable.com)

FUNDACIÓN  
GRUPO OTP

#FORSA2015

2<sup>OS</sup> PREMIOS  
NACIONALES  
28 de Abril de 2016 - Madrid

Juntos estamos cambiando nuestro mundo

Ayúdanos a contagiar sonrisas



## Nuestra línea de investigación



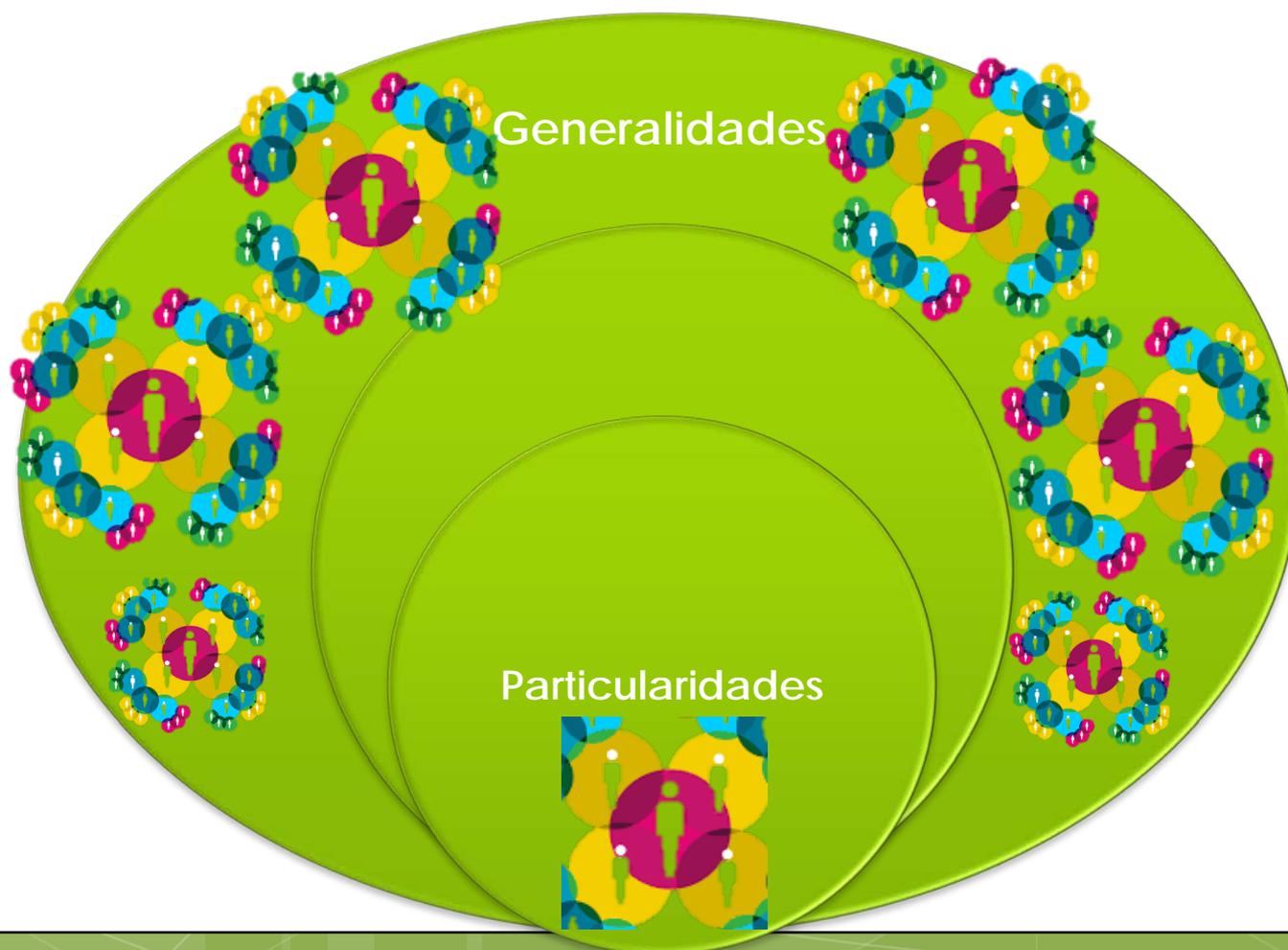
- ¿Existen trabajadores de la salud que están altamente dedicados y disfrutan de su trabajo?
- ¿Qué trabajadores tienen un nivel de *engaged* apropiado en una institución de asistencia sanitaria?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en este nivel de compromiso desde su punto de vista?
- ¿Cómo se puede promover el *engagement* para que las organizaciones se conviertan en saludables y brinden mejores servicios a las personas destinatarias de cuidados?

## Nuestra línea de investigación

- ¿Cuál es el impacto del *engagement* sobre la calidad de la atención, la seguridad de los pacientes y la salud del trabajador?
- ¿Qué buenas prácticas se están llevando adelante en las instituciones de salud que pueden ser un punto de partida para el *engagement*?
- ¿Cómo lograr que los trabajadores no comprometidos ni motivados incrementen su nivel de *engagement*?



# *Nuestra línea de investigación*



## *Como reflexión*

- Es común hoy en día oír a los mandos medios de las instituciones de salud, como de otras organizaciones, decir que los profesionales de hoy no tienen los mismos valores de compromiso que los de ayer.
- Los paradigmas han cambiado, los modelos actuales son otros, las generaciones de profesionales tienen costumbres diferentes.
- Esto hace que debamos adaptarnos a nuevos estilos de trabajo y de compromiso profesional.



# Referencias bibliográficas

Saborío Morales Lachiner, Hidalgo Murillo Luis Fernando. Síndrome de Burnout. *Med. leg. Costa Rica* [Internet]. 2015 Mar [cited 2016 May 02]; 32(1): 119-124. Available from: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en).

Aldrete Rodríguez María Guadalupe, Navarro Meza Cristina, González Baltazar Raquel, Contreras Estrada Mónica I, Pérez Aldrete Jorge. Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Cienc Trab.* [Internet]. 2015 Abr [citado 2016 Mayo 02]; 17(52): 32-36. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100007&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>.

Segura Omar. Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica* [Internet]. 2014 Dec [cited 2016 May 02]; 34(4): 535-545. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-41572014000400006&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572014000400006&lng=en). <http://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>.

Castillo Ávila Irma Yolanda, Orozco C Jairo, Alvis E Luis R. Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Rev. Univ. Ind. Santander. Salud* [Internet]. 2015 Aug [cited 2016 May 02]; 47(2): 187-192. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200010&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200010&lng=en).

Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. Tchounwou PB, ed. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2015;12(1):652-666. doi:10.3390/ijerph120100652.

Maslach C, Schaufeli WB, Leiter M P. Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001; 52, 397-422.

Jiménez Eleonora et al. Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.. *Revista Salud UIS*, [S.l.]. 2015; 47 (1). Disponible en: <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4676/5296>

López Palomar Ma Del Refugio, García Cueva Sara Adriana, Pando Moreno Manuel. Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Cienc Trab.* [Internet]. 2014 Dic [citado 2016 Mayo 02]; 16(51): 164-169. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300007&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>.

Blanch JM, Sahagún M, Cervantes G. Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2010; 26 (3): 175-189.

Díez M, y Dolan S. Burnout vs. vigor profesional: Análisis configuracional de las características sociolaborales e individuales protectoras en médicos catalanes. *Revista de Psiquiatría del Uruguay*. 2008; 72 (2): 169-185.

Salanova M, Schaufeli WB. *El engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial; 2009.

# Proyecto Engagement

Una visión positiva desde el bienestar en los profesionales de la salud

**Dr. Augusto H. Ferreira, Ph. D.**

Doctor en Enfermería  
Prof. Titular Investigador  
Universidad Católica del Uruguay  
Coordinador de la Red Internacional  
de Gestión del Cuidado  
de Gestión del Cuidado  
Contacto: [auferrei@ucu.edu.uy](mailto:auferrei@ucu.edu.uy)  
Lic. Esp. Virginia Chiminelli  
Especialista en Gestión de Servicios de  
Salud  
Prof. Adjunta  
Universidad Católica del Uruguay  
Directora Administrativa Hospital de  
Las Piedras  
Contacto: [vchiminelli@ucu.edu.uy](mailto:vchiminelli@ucu.edu.uy)



## I - Introducción

La salud ocupacional de cualquier trabajador es un tema que ha cobrado especial interés en las últimas décadas a nivel internacional. En ese sentido, Uruguay, en mayor o menor medida, ha acompañado desde siempre la preocupación por el bienestar de aquellos que son el capital humano productivo del país. En esa línea, desde hace algunos años la salud ocupacional ha estado en la agenda pública y ha sido centro de debates, intercambios de opiniones, estudios de investigación, programas de mejora, entre otros.

Es indiscutible que ha habido avances en poner el tema sobre la mesa. Con esfuerzo, además, se han realizado valiosos estudios que han dado luz para,

al menos, dejar escritos algunos propósitos en reglamentaciones y normativas.

Los estudios publicados, salvo algunas excepciones muy valiosas, se han basado más en la enfermedad que en la salud. La visión patogénica, una vez más, ha prevalecido sobre la salutogénica.

Sin embargo, una mirada rápida al mundo nos conduce hacia modelos diferentes, enfoques distintos, visiones de la realidad desde otras perspectivas.

Desde ese nuevo enfoque, nuestra línea de investigación sobre Calidad de la Atención de Salud, desarrolla una sublínea que tiene que ver con el bienestar laboral, la salud como proceso que sufre

