

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Análisis de los costos directos del ausentismo laboral por
síndrome de burnout en personal de las áreas de salud en el
edificio Joaquín Gallegos Lara**

AUTOR:

Dr. Patricio Javier Pintado Pilco

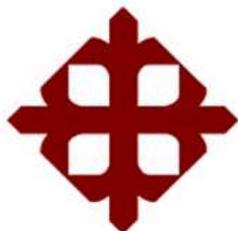
**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Lcda. Rosa Margarita Zumba Córdova, PhD.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Doctor Patricio Javier Pintado Pilco** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lcda. Rosa Margarita Zumba Córdoba, PhD

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 04 días del mes de enero de 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Patricio Javier Pintado Pilco

DECLARO QUE:

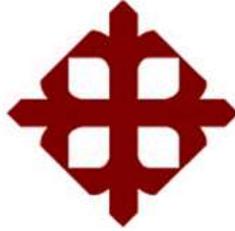
El Proyecto de Investigación **Análisis de los costos directos del ausentismo laboral por síndrome de burnout en personal de las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 días del mes de enero 2023

EL AUTOR

Dr. Patricio Javier Pintado Pilco



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Patricio Javier Pintado Pilco

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Análisis de los costos directos del ausentismo laboral por síndrome de burnout en personal de las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de enero de 2023

EL AUTOR

Dr. Patricio Javier Pintado Pilco



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND

Documento: [Tesis Gerencia, Posgrado, Fina 2021.docx](#) (504700020)
 Presentado: 2022-10-23 11:28 (-05:00)
 Presentado por: gerencia_pos@unscat.com
 Recibido: maria_lupe_lopez@analisis.unscat.com
 Mensaje: [Contenido de IP](#) [Mostrar el mensaje completo](#)
 37% de estos 41 párrafos, se componen de texto presente en 1 fuente.

Lista de fuentes | **Buscar**

Categoría: [Enlace/hombre de archivo](#)

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MARIACHI (UNESUM)

Fuentes alternativas

Fuentes no usadas

Archivos de registro Unkund: UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MARIACHI (UNESUM) (2004020)

la psicóloga Hualach, y el psicólogo Michael P. Leber, de la Universidad de Acuña Scotta establecieron el **Hassach Burnout Inventory (HBI)** - el cual es el Gold Standard en el diagnóstico de esta enfermedad. Desde 1996, Hualach en su enfoque del síndrome, orientó todo el síndrome hacia los factores que interaccionan con personal en su entorno laboral. En 1996, Finlay y Arriaga

desarrolló los **Índices de estrés**

por Hualach y desarrolló en cualquier tipo de profesional puede desarrollarse, aunque no ofrece servicio a otros personal.

Según **Encuesta 2004** (realizada por López, 2007) indica que la Organización Mundial de la Salud percibe al estrés laboral como: La respuesta que puede desarrollar el individuo ante los requerimientos y presiones laborales que no se adaptan a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. El **Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional** en el 2020 emitió lo siguiente acerca de estrés laboral: El estrés es una **combinación** recurrente y dura en los usos de trabajo de hoy en día. Alrededor de un tercio de los trabajadores informan altos niveles de estrés. No todos están relacionados a nociones consideradas en el uso de los servicios de la salud. En addition, los períodos de discapacidad causados por el estrés laboral suelen ser mucho más prolongados en comparación a otros enfermedades ocupacionales. La evidencia científica sugiere que el estrés laboral surge cuando las presiones del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento del trabajador, y que sus consecuencias son tan negativas para el empleado como para la organización, pues, además de causar el bienestar físico y mental, genera

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Jehová Dios por haberme permitido culminar esta etapa profesional, a mis padres por motivarme a seguir adelante, ellos han sido una parte importante en mi desarrollo profesional y como persona, también agradezco a mi hermano Gustavo Pintado, quien me ayudó con ideas para mejorar este proyecto de investigación.

Mi agradecimiento también para los profesionales que laboraron en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo que se realizó este estudio y que voluntariamente decidieron participar del mismo

DEDICATORIA

Dedicó este trabajo de tesis a todos los lectores que deseen mejorar las políticas laborales de su lugar del trabajo para encontrar un equilibrio entre lo económico y lo humano.

INDICE GENERAL

Introducción	1
Antecedentes	4
Planteamiento de la investigación	7
VARIABLES de la investigación	8
Objeto de Estudio	8
Campo de acción	8
Planteamiento del Problema	8
Justificación	10
Preguntas de Investigación	12
Hipótesis	13
Objetivos	13
Objetivo general:	13
Objetivos específicos	13
CAPÍTULO I	15
Marco Teórico Conceptual	15
Conceptualización del Síndrome de Burnout	15
Detonadores y factores de riesgo del síndrome de burnout	18
Manifestaciones del burnout	19
Cansancio o colapso emocional	19
Despersonalización	19

Abandono de la realización personal	19
Diferencia entre estrés y síndrome de burnout	21
Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)	22
Tratamiento y prevención del síndrome de burnout	24
Conceptualización de ausentismo laboral	25
Clasificación del ausentismo laboral	25
Costos del ausentismo laboral	26
Costos directos del ausentismo laboral	26
Costos indirectos del ausentismo laboral	27
CAPÍTULO II	29
Marco Referencial	29
El síndrome de Burnout en América Latina	29
El síndrome de Burnout en el Ecuador	36
Marco Institucional	43
Misión del Ministerio de Salud Pública	44
Visión del Ministerio de Salud Pública	45
Marco legal	45
CAPÍTULO III	48
Marco Metodológico	48
Características de la muestra	51
Características Sociodemográficas	51
Características de la situación laboral	52

CAPÍTULO IV	61
Resultados	61
CAPÍTULO V	75
Propuesta	75
Materiales a usar	77
Cronograma de actividades	77
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
Cuestionario	89
Referencias Bibliográficas	83

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.....	-41-
Tabla 2.....	-50-
Tabla 3 características socio demográficas de la muestra.....	-62-
Tabla 4 áreas del estudio.....	-63-
Tabla 5 salario de los participantes.....	-64-
Tabla 6 de pérdidas mínimas y máximas.....	-65-
Tabla 7 frecuencia de estrés laboral.....	-65-
Tabla 8 desglose sexo femenino.....	-66-
Tabla 9 desglose sexo masculino.....	-66-
Tabla 10 incidencia de cansancio emocional.....	-67-
Tabla 11 incidencia de la despersonalización	-67-
Tabla 12 áreas donde se evidencia despersonalización.....	-67-
Tabla 13 incidencia de la desrealización personal.....	-68-
Tabla 14 incidencia de la desrealización por área.....	-68-
Tabla 15 incidencia de despersonalización por grupos de edad.....	-69-
Tabla 16 Incidencia de desrealización por grupos de edad.....	-69-
Tabla 17 Matriz de objetivos.....	-78-

ÍNDICE DE FIGURAS

Diferencia de estrés y síndrome de burnout.....	-30-
Clasificación del ausentismo laboral.....	-35-
Organigrama estrés laboral.....	-40-
Organigrama niveles de atención Ministerio de Salud.....	-48-

RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud (2019) definió al estrés laboral como una enfermedad relacionada al empleo y al desempleo, esta definición se encontrará en la Clasificación Internacional de Enfermedades décima primera revisión, la cual entrará en vigencia en el 2022. Este síndrome presenta los siguientes componentes: agotamiento emocional, despersonalización y desrealización. Los primeros casos de este síndrome fueron identificados en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg, pero el mayor aporte fue dado por la psicóloga social Cristina Maslach, la cual diseñó el test de Maslach, cuyo test es el único medio para poder diagnosticar esta enfermedad. El objetivo de esta tesis es determinar los costos directos del ausentismo laboral en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara y de esta manera se buscaba concientizar a sus lectores, y que estos no vieran al recurso humano como elementos que puedan ser sometidos a sobrecarga de trabajo sin afectar las finanzas de la empresa. Se realizó un estudio transversal, en el cual se realizó el test de Maslach a los participantes, a este test, se añadió 4 preguntas, las cuales buscaban determinar la cantidad de permisos médicos anuales que informaron los participantes, esta información se vinculó con los participantes que habían desarrollado síndrome de burnout o uno de sus componentes, y de esta manera determinar la relación entre síndrome de burnout y el ausentismo laboral. Los resultados fueron tabulados por medio de las herramientas estadísticas y de cálculo de la hoja de Excel. Los resultados permitieron determinar las medidas que se pueden adoptar para disminuir los casos de síndrome de burnout y por ende el ausentismo laboral consecuencia de este. En este estudio se pudo evidenciar que las pérdidas económicas por ausentismo laboral, en las personas que desarrollaron síndrome de burnout o uno de sus componentes puede fluctuar entre \$47602.60 y \$85231.72 dólares anuales repartidos en varias áreas

Palabras clave: Síndrome de Burnout, ausentismo laboral, costos

ABSTRACT

The World Health Organization (2019) defined the burnout syndrome as a disease related to employment and unemployment, this definition will be found in the International Classification of Diseases eleventh revision, which will enter into force in 2022. This syndrome has the following components: emotional exhaustion, depersonalization and derealization. The first cases of this syndrome were identified in 1974 by the psychiatrist Herbert Freudenberg, but the greatest contribution was made by the social psychologist Cristina Maslach, who designed the Maslach test, whose test is the only way to diagnose this disease. The objective of this thesis is to generate awareness in its readers, and that they do not see human resources as elements that can be subjected to work overload without affecting the company's finances. This is a cross-sectional study in which the Maslach test was performed on the participants, to this Maslach test, 4 questions were added, which sought to determine the number of annual medical permits reported by the participants, this information was linked with the participants who had developed burnout syndrome or one of its components, and thus determine the relationship between burnout syndrome and absenteeism. The results will be tabulated through the statistical and calculation tools of the Excel spreadsheet. The results will allow us to determine the measures that can be adopted to reduce the cases of burnout syndrome and therefore the labor absenteeism as a consequence of it. In this study, it was possible to show that the economic losses due to work absenteeism, in people who developed burnout syndrome or one of its components, can fluctuate between \$47,602.60 and \$85,231.72 dollars per year, distributed in several areas.

Key words: Work stress, burnout syndrome, absenteeism, cost

Introducción

El origen del estrés se remonta desde el mismo surgimiento de la humanidad, donde el hombre primitivo se encontraba en dos escenarios, pelear o escapar, sin importar que decisión tomase debía liberar energía para poder responder a la situación amenazante. En el diario vivir el ser humano afronta desafíos, sean estos en su familia, en su lugar de empleo incluso en sus momentos de descanso (Delgadillo, Barradas, & Mora, 2018).

La definición de estrés va de la mano de todos los componentes de la vida, desde la formación del sistema nervioso en el feto, la expiración neuronal por ancianidad, así como las respuestas hormonales e inmunológicas a afectaciones emocionales o físicas, el resistir de los problemas cotidianos y la regulación biológica las funciones epistemológicas. Todo esto conlleva a una gran importancia en el aprendizaje, en el trabajo, la vida habitual, el envejecimiento, y en la optimización de la producción humana. Pero ha sido su consonancia con las enfermedades lo que ha motivado su estudio (Bairero, 2017).

Es por eso que se puede afirmar que el estrés es parte de la vida ordinaria, de tal manera que puede suponerse como "el malestar de la civilización" alterando el bienestar laboral y colectivo, así como la salud y bienestar de cada persona (Muñoz & Nayive, 2018). El estrés suele ser asociado a términos como alarma, angustia, cansancio o desánimo, pero es complicado poner límites a la definición de estrés. Es por eso que los términos antes mencionados suelen enlazarse en el lenguaje habitual e incluso entre la comunidad científica. (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018)

El estrés para su adecuado tratamiento debe ser reconocido en los distintos tipos de estrés que al momento se conocen entre los cuales tenemos: estrés agudo, estrés agudo episódico y el estrés crónico, cada uno presenta sus propias peculiaridades, sintomatología, periodo de evolución y su respectiva perspectiva de tratamiento (Delgadillo, Barradas, & Mora, 2018).

El síndrome de burnout es producto de la mala respuesta al estrés crónico laboral, las causas del mismo se encuentran directamente relacionados al ambiente laboral en el que se desempeña el individuo y esto puede originarse por componentes psicosociales del contexto institucional y por las condiciones socio-organizativas. (Camacho, Gaspar, & rivas, 2021).

El estrés laboral es una de las causas principales de mortalidad y agotamiento del organismo. Sin importar la edad o el sexo, este influye provocando diferentes trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorios (Belkic 1989, citado por Campos 2015).

El síndrome de burnout es un tema que ha cobrado relevancia en los últimos años, debido a ello se encuentran muchos estudios de incidencia y de prevalencia, así como su relación con el ausentismo laboral, no obstante, en el Ecuador y en países de América latina no se evidencia estudios de costos directos por ausentismo laboral producto del síndrome de burnout, motivo por el cual se decidió elegir este tema, para evidenciar el impacto económico directo que causa el síndrome de burnout, hay que tener presente que a partir de este año el

síndrome de estrés laboral va a ser reconocido como una enfermedad ocupacional por parte de la Organización Mundial de la Salud, y esto pudiera generar mayores pérdidas económicas a los empleadores, debido a que al ser reconocida como una enfermedad ocupacional los empleados pueden pedir indemnizaciones.

Este trabajo de investigación busca establecer los costos directos del ausentismo laboral relacionados con el síndrome de burnout en el personal que labora en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara y de esta manera crear conciencia en los lectores de este trabajo de tesis, y que no se vea al recurso humano como elementos que pueden ser sometidos a sobrecarga de trabajo sin afectar las finanzas de la empresa. Un colaborador que se ausenta de su puesto de trabajo causa pérdidas financieras a su empresa, por lo que reducir la incidencia de estrés laboral contribuye a reducir las pérdidas económicas de las empresas.

El estudio se divide en 4 capítulos: el capítulo 1 es el marco conceptual, donde se detalla la definición de síndrome de estrés laboral, sus componentes, sus manifestaciones clínicas, como diagnosticarlo. El capítulo 2 es el marco referencial, el cual permitirá tener una mejor perspectiva de los estudios más recientes en Ecuador y en América Latina, este capítulo también abarca el marco institucional para conocer las características del lugar donde se llevó a cabo el estudio. El tercer capítulo comprende el marco metodológico y el cuarto capítulo es la presentación de los resultados

Antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es el ente regulador de la salud mundial, cuya creación fue propuesta por los políticos de las Naciones Unidas en 1945, cuya Constitución entró en vigencia el 7 de abril de 1948, cuya fecha se conmemora como el día mundial de la salud. La O.M.S toma sus decisiones supremas por medio de la Asamblea Mundial de la Salud, la cual se convoca en mayo de cada año con la presencia de los representantes de los Estados miembros, cuyas reuniones son dirigidas por un consejo ejecutivo conformado por 34 miembros técnicamente cualificados en el campo de la salud (Salud, 2022)

La OMS como ente regulador de la salud mundial agregará al síndrome de estrés laboral, en la clasificación internacional de enfermedades versión 11 (CIE-11) con el nombre síndrome de desgaste ocupacional con el código QD85, versión que entrará en vigencia en el 2022. El CIE-10 (versión vigente de la clasificación internacional de enfermedades) considera al síndrome de burnout como un problema relacionado con la dificultad en el control de vida. Con este cambio permitirá hacer visible la dolencia y proveerá la gestión de bajas e incapacidades al relacionar directamente a esta patología con las condiciones laborales, marcando el punto de arranque para que sea registrada como enfermedad profesional. (OMS, 2022).

Según Samra 2018 citado por Gutiérrez 2020, el término de burnout o de estrés laboral fue utilizado por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974, mientras se encontraba colaborando como voluntario en una clínica para toxicómanos en New York, EEUU. Su análisis se

basó en el personal que laboraba en aquella institución, él se percató que en un periodo de un año la mayor parte de los empleados presentaban cambios de conducta en su lugar de trabajo que se asociaba a una palpable reducción de sus competencias. El psiquiatra evidenció la progresiva reducción en las fuerzas de los empleados, la desmotivación y el cambio en sus desempeños al lidiar con los pacientes.

En 1976 la psicóloga social Cristina Maslach investigó la manera en que las personas dirigían su relación con el trabajo, sobre todo en aquellos lugares con elevadas cargas emocionales, evidenciando que sobresalían tres puntos principales: desgaste emocional, falta de solidaridad a las parvedades de los clientes y una sensación de autoeficacia disminuida los cuales son las bases en la definición del síndrome de burnout. (Vasquez, 2020). Para 1978 Pines y Kafry definieron este concepto como un estado general determinado tanto por agotamiento tanto físico como emocional y cambios en la conducta de la persona (Arenas, Sierra, & Zuluaga, 2019).

Cherniss en 1980 indicó que el entorno laboral es un factor directamente relacionado en el desarrollo de burnout, resaltando puntos como la sobrecarga laboral, la independencia laboral, el tipo de guía y de vigilancia laboral, así como de la reclusión social, como condicionantes que pueden preparar el escenario en la formación de este síndrome (Rubio, 2003 cp Ramírez, Roper, Barrios, Bolívar & Torres 2020).

Según Thomaé, Ayala (2006) citado por Intriago (2019) el síndrome de burnout está constituido por un proceso multicausal muy complicado, donde figuran algunas causas entre las que tenemos: sobrecarga laboral, ausencia

motivacional, aburrimiento, poca orientación profesional, baja interacción social, ausencia de crecimiento laboral, condiciones financieras limitadas, rotaciones laborales nocturnas y guardias escasez de recursos humanos entre otros.

Como se puede evidenciar los investigadores del síndrome de burnout han tenido muchas dificultades para poder definirlo, así como para poder unificar criterios de los agentes causales, cada investigador considera según su experiencia los posibles agentes causales, pero estos per se, no son 100% condicionantes a causar síndrome de burnout siempre dependerá de la capacidad de respuesta del individuo, en conclusión debe estar presente el detonante medioambiental y la susceptibilidad del individuo para poder desencadenar síndrome de burnout.

Es por eso que la mayoría de los investigadores del síndrome de burnout, continúan enfocando sus estudios en las causas, incidencia y en la prevalencia del síndrome de estrés laboral, porque se desea encontrar un factor común en todos los casos, que les ayude a tener un mejor enfoque tanto para la prevención como para el tratamiento, no obstante, no se ha analizado como el burnout, afecta económicamente a las empresas cuyo personal tiene o está en riesgo de tener síndrome de burnout.

El término absentismo o ausentismo proviene del vocablo latino *absentis*, el cual se empleó en los terratenientes irlandeses que residían en Inglaterra y que dejaron sus tierras. Con el progreso industrial esta definición comenzó a usarse en los trabajadores que se ausentaban de sus lugares de trabajo (MELLE, 1996).

Las investigaciones acerca del ausentismo laboral se han vuelto muy relevantes a nivel global, para las organizaciones y la razón de ello se debe a que en los últimos 25 años se ha presentado un incremento del ausentismo laboral en

un 30%, incrementando los costos empresariales en salubridad afectando la productividad y deteriorando la salud física y mental de los trabajadores (Ruth Abigail Tatamuez-Tarapues, 2018).

Se puede efectuar una estimación aproximada de los costos del ausentismo laboral, que pueden ser directos en donde el empleador cancela los días de trabajo por el ausentismo del colaborador por debido a causas médicas o a una enfermedad laboral; o costos indirectos los cuales pueden llegar a ser 2-3 veces más que los costos directos y se relacionan con la sustitución de un trabajador en su lugar de trabajo por porcentaje de producción (Gomez, 2019)

Planteamiento de la investigación

En la actualidad no existen estudios en el Ecuador que analicen el estrés laboral desde el punto de vista económico, la mayoría de los estudios se centran en su incidencia, es decir la cuantificación de casos nuevos presentados, A su vez el ausentismo laboral se ha estudiado por más de 30 años, lastimosamente en Ecuador no hay estudios concluyentes sobre este tema, que permitan conocer la realidad de muchas organizaciones públicas y privadas sobre el porcentaje del costo del ausentismo (Gomez, 2019).

Por este motivo, se eligió este tema para conocer el impacto de las pérdidas económicas directas causadas por el ausentismo laboral en personas que han desarrollado síndrome de estrés laboral, con este estudio se busca concientizar a los empleadores para que puedan tomar medidas para disminuir en lo posible la incidencia del estrés laboral, debido a que las personas que desarrollan estrés laboral generan pérdidas a las empresas no solo por no poder trabajar de manera eficiente, sino por el absentismo laboral que causa las complicaciones del

síndrome de estrés laboral en los trabajadores, las cuales de no ser identificadas a tiempo pueden causar bajas laborales de varios días durante varios meses al año.

Variables de la investigación

Variable independiente: estrés laboral

Variable dependiente: costos económicos directos del ausentismo por estrés laboral

Objeto de Estudio

Evaluar los costos directos que genera el absentismo laboral en las personas que presentan síndrome de burnout en los colaboradores cuyas funciones se realizan en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en la ciudad de Guayaquil Ecuador en el periodo 2019-2020.

Campo de acción

Este estudio busca identificar en primer lugar la incidencia de estrés laboral en el personal administrativo de las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara, y en segundo lugar este estudio busca cuantificar los costos directos por ausentismo laboral en el personal que presenta síndrome de estrés laboral.

Planteamiento del Problema

Al día de hoy la situación económica del país, ha obligado al gobierno de turno a realizar diversos ajustes económicos, entre los cuales se presenta la reducción del personal del sector público. Una disminución del gasto público de

US \$1000 millones de dólares anuales se logra quitando 54000 plazas de trabajo o aumentando el IVA del 12 al 14% (Raza, 2018). No obstante, esta reducción no vino acompañada de un reajuste de metas, por lo que el personal debió aumentar su productividad para tratar de mantener las metas requeridas conllevando a un desgaste mayor del que estaban acostumbrados, se pudo constatar que el sector público no contaba con un plan para valorar la sobrecarga laboral y en caso de tenerlo no se ejecutaba. Esto conlleva a que no hay un correcto seguimiento de la salud mental, física y emocional de los funcionarios públicos.

Debido a las actuales políticas contractuales que maneja el Estado ecuatoriano, estas le permiten terminar unilateralmente los contratos bajo la figura de contrato ocasional, eso le da facilidad de recortar rápidamente puestos de trabajo según las necesidades que esté presente (Velaña-Bayas, 2019). El personal que no fuera considerado en el recorte de personal, se encuentra en la disyuntiva de continuar en el mismo puesto de trabajo con sobrecarga laboral, lo cual pudiera afectar gradualmente su salud emocional y física, o buscar otra opción laboral.

El estrés laboral hoy en día es considerado como una enfermedad relacionada con la dificultad en el control de la vida, muchos empleadores no le dan importancia debida, no obstante, con los cambios que la OMS va implementar a partir del 2022 el síndrome de estrés laboral va ser considerado como una enfermedad relacionada al empleo, y este cambio debe ser analizado minuciosamente por parte de los empleadores ya que con estos cambios los empleados pueden acogerse a las leyes que protegen al trabajador de las enfermedades laborales y esto conllevaría a mayores pérdidas para los empleadores, no solo deberán lidiar con las pérdidas por costos directos del

absentismo en el síndrome de burnout, sino que también deberán lidiar con las indemnizaciones que por ley estarían obligados a afrontar cuando el síndrome de burnout sea reconocido como una enfermedad profesional.

Teniendo todo esto como antecedente se decidió investigar los costos directos por ausentismo laboral relacionados con el síndrome de burnout, se escogió como población a los trabajadores administrativos de las áreas de salud que operaban en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020. Las pérdidas económicas por ausentismo laboral es un problema para las gerencias tanto para los sectores públicos como para los sectores privados, es por eso que las gerentes deben idear programas que disminuyan el impacto del ausentismo laboral en sus respectivas empresas, y para ello deben tener presente sus niveles de ausentismo laboral.

El ausentismo laboral es multicausal y no es viable reducirlo a valores cercanos al 0%, debido a que cada colaborador tiene sus propias necesidades y sus propias dificultades, no obstante, si se reduce uno de los detonantes del ausentismo laboral, como es el síndrome de burnout, se puede mermar las pérdidas económicas causadas por el ausentismo laboral. Este es el propósito de este trabajo de investigación, que los lectores de esta tesis, noten la importancia de identificar los niveles de ausentismo laboral en sus empresas y que consideren establecer prácticas que disminuyan la incidencia del estrés laboral para de esta manera disminuir el ausentismo que este pudiera generar.

Justificación

El mundo cada vez es más competitivo, eso ha obligado a las empresas a aumentar su productividad para poder estar a la altura de la economía mundial,

esto ha conllevado aumentar la carga laboral en sus trabajadores para poder cumplir con los acuerdos de sus clientes, afectando la salud física y emocional de sus colaboradores, dando lugar al síndrome de burnout, el cual ha sido objeto de varios estudios en los últimos años, entre los cuales se encuentra la incidencia, prevalencia, manifestaciones clínicas.

El síndrome de burnout o síndrome estrés laboral es un tema que ha cobrado mucha importancia en los últimos años pese a ello, no existe ningún estudio en el que explore las pérdidas económicas que esto ocasiona. No solo que los trabajadores no trabajan al 100% de su capacidad y por ende disminuye su producción, sino que en adición los trabajadores desarrollan patologías crónicas a consecuencia del síndrome de estrés laboral que genera gastos en salud tanto para el sector privado como en el sector público, es por eso que es conveniente analizar el impacto de las pérdidas económicas por costos directos por ausentismo laboral en el personal que ha desarrollado síndrome de estrés laboral, y si es conveniente establecer políticas laborales que disminuyan la incidencia del estrés laboral o más bien si resulta más conveniente continuar con el manejo que actualmente se realiza.

La primera razón por la que se eligió este estudio como trabajo de tesis es para poder cuantificar las pérdidas económicas directas generadas por el absentismo laboral causado por el síndrome de estrés laboral y sus complicaciones, y para ello se usará la fórmula para calcular el costo directo del ausentismo laboral, los datos serán proporcionados por el departamento de recursos humanos de la coordinación zonal ocho.

Según Palencia-Sánchez (2015) citado por Gómez (2019) indica que: “según los datos de la Organización Internacional de trabajo (OIT), las enfermedades laborales y los accidentes relacionados con el trabajo ocasionan dos millones de muertes, cuyo costo para la economía global asciende a 1.4% del Producto Interno Bruto Global. Adicional al pago de indemnizaciones principalmente por el sistema sanitario, la sociedad en su conjunto debe afrontar otros gastos como consecuencias de estos eventos entre los cuales se cuentan: disminución de la competitividad, la jubilación anticipada, el ausentismo laboral, el desempleo y la disminución de los ingresos del hogar”.

La segunda razón por la que se eligió este tema es para generar conciencia en los empleadores, la última actualización de la OMS de la Clasificación Internacional de Enfermedades, la CIE11, cambia la manera en la que se percibe el síndrome de burnout reconociéndolo como una enfermedad ocupacional, esto conllevaría a mayor responsabilidad a las empresas no solo presentarán pérdidas por costos directos por el absentismo laboral, sino que deberán reconocer los gastos médicos e incluso los permisos médicos que pudieran desembocar de los mismos.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los costos directos por ausentismo laboral en el personal que ha desarrollado síndrome de burnout en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara durante el periodo 2019-2020?

- ¿Cuál es la incidencia de síndrome de burnout en el personal que labora en las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara durante el periodo 2019-2020?
- ¿Cuáles son las subáreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara que presenta la mayor cantidad de casos de síndrome de burnout durante el periodo 2019-2020
- ¿Qué medidas se pueden tomar para disminuir el ausentismo laboral en las personas que presentan síndrome de estrés laboral en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara durante el periodo 2019-2020?

Hipótesis

Los costos por ausentismo laboral en el personal que presenta síndrome de burnout en las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara, pueden alcanzar valores superiores a la remuneración anual de un trabajador promedio en la escala salarial pública.

Objetivos

Objetivo general: Determinar los costos por ausentismo laboral en las personas que presentaron síndrome de burnout en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020.

Objetivos específicos:

- a) Determinar la incidencia de síndrome de burnout en el personal que labora en las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos durante el periodo 2019-2020
- b) Determinar cuál es el área de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara que presenta el mayor número de casos de síndrome de estrés laboral en el periodo antes mencionado

c) Proponer medidas que puedan mitigar el ausentismo laboral en las personas que han desarrollado síndrome de burnout en los colaboradores de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara.

CAPÍTULO I

Marco Teórico Conceptual

Conceptualización del Síndrome de Burnout

El estrés es un fenómeno que ha acompañado a la humanidad desde sus orígenes de tal forma que personajes como el filósofo Hipócrates hacía referencia a este cuando hablaba de adversidad, aflicción, experiencias negativas y sufrimiento, debido a que estas son experiencias donde se presenta un acumulamiento de energía, sin embargo, la conceptualización del mismo a la fecha se presenta compleja debido a la naturaleza multifactorial del constructo (Verduzco & Hernandez, 2018)

El síndrome de burnout, como tal, ha sido muy complejo de conceptualizar debido a la variedad de síntomas y signos que este posee, los cuales pudieran confundir con apatía o cansancio. Para percibir la dimensión del estrés laboral es importante conocer sobre los primeros casos reportados. El primer caso, en el que se menciona al síndrome de burnout en las publicaciones, fue realizado por Graham Greens en 1961, en su artículo “a burnout case”. Otros de los precursores de este síndrome se exaltan a partir de 1969 con H.B. Bradley, quien diferenció una variación en la actitud y en la conducta, de fatiga y desmotivación de ciertos elementos policiales de su época, lo calificó como “*staff burnout*”.

El Dr. Herbert Freudenberg, psiquiatra germano-americano, en la década del 70 fue el primero en determinar adecuadamente los síntomas del agotamiento profesional dejándolos descritos en su obra que tiene como título “*Burnout: El alto costo del gran logro, ¿Qué es y cómo sobrevivir a éste?*” que fue publicada en

1980. El Dr Freudenberg, percibió al fenómeno del *Burnout* como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca la pérdida de energía y de recursos personales así como del ánimo del individuo” (López, 2017), Él logró conceptualizar este fenómeno, a raíz de los análisis que realizó mientras colaboraba en una institución para drogodependientes en Nueva York y se percató que la mayoría de sus compañeros de trabajo, después de más de 10 años de trabajo, empezaban a experimentar pérdida paulatina de las fuerzas, de sus ideales, empatía con los pacientes, acompañado con extenuación, angustia, desánimo y falta de motivación en el trabajo.

En el mismo periodo, emergieron otros autores en el estudio del agotamiento laboral de los trabajadores. Por un lado, se encontraba Cherniss, quien en 1972 lo definió como una transformación y sugirió las siguientes fases: 1) Un desbalance entre la carga laboral y las posibilidades del sujeto de manifestarse de manera adecuada ante esta; 2) la presentación de un resultado emocional negativo fuerte; y, 3) Manifiesta un cambio en la conducta y en la actitud en la que se ahonda el sujeto.

En 1976 las investigaciones de la psicóloga norteamericana, Christina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California, originarían una de las contribuciones más relevantes relacionadas a la salud ocupacional, la conducta del trabajador, y consecutivamente, del comportamiento organizacional. Maslach supo afianzar las contribuciones de varios autores coetáneos. Para 1980 Edelwich y Brodsky, refirieron al síndrome de burnout como pérdida paulatina de las fuerzas, motivaciones e ideales. Ellos sugirieron que se desarrollaba en cuatro etapas: Entusiasmo, Estancamiento, Frustración y Apatía.

Para 1982, la psicóloga Maslach, y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia establecieron el Maslach Burnout Inventory (MBI) –el cual es el Gold standard en el diagnóstico de esta enfermedad, desde 1986. Maslach en su encauce del síndrome, circunscribió el síndrome burnout a los facultativos que interaccionan con personas en su ámbito laboral. En 1988, Pines y Aronson superaron los límites fijados por Maslach y determinaron que cualquier tipo de profesional puede desarrollarlo, aunque no ofrezca servicio a otras personas.

Según Stavroula (2004) citado por López, (2017) indica que la Organización Mundial de la Salud precisa al estrés laboral como: La renuencia que puede desarrollar el individuo ante los requerimientos y presiones laborales que no se adapten a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional en el 2020 indicó lo siguiente acerca de estrés laboral: El estrés es una complicación recurrente y cara en los sitios de trabajo de hoy en día. Alrededor de un tercio de los trabajadores informan altos niveles de estrés, los cuales están relacionados a incrementos considerables en el uso de los servicios de la salud. En adición, los periodos de discapacidad causados por el estrés laboral suelen ser mucho más prolongados en comparación a otras enfermedades ocupacionales.

La evidencia científica sugiere que el estrés laboral surge cuando las presiones del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento del trabajador, y que sus consecuencias son tan negativas para el empleado como para la organización, pues, además de vulnerar el bienestar físico y mental, genera

ausentismo (Elovainio, Kivimaki, Vahtera, Virtanen & Keltikangas-Jarvinen, 2003 citado por Omar. 2014).

Detonadores y factores de riesgo del síndrome de burnout

Según Saborio Morales y sus colaboradores (2015) existen varios cambios que cuando se implican pueden ser disparadores del síndrome de estrés laboral y entre los cuales tenemos: el aburrimiento, crisis en el progreso de la carrera profesional, menguadas condiciones financieras, exceso de la carga laboral, ausencia de motivación, deficiente orientación profesional y aislamiento, cuando estas variedades se acopian con los siguientes factores riesgos pueden desencadenar el síndrome de estrés laboral:

- a) Elementos personales: la edad (concerniente con el ejercicio laboral), el género (las mujeres consiguen aguantar de mejor manera las circunstancias beligerantes de su ambiente laboral), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar conservan el balance primordial para hacer frente a los momentos beligerantes), personalidad (por ejemplo, las personalidades que son muy competitivas, impacientes, estrictos y perfeccionistas).
- b) Desacertada formación profesional: desproporcionados conocimientos teóricos, escaso adiestramiento en actividades prácticas y falta de instrucción en técnicas de autocontrol emocional.
- c) Elementos laborales o profesionales: entornos deficitarios en lo que respecta al medio físico, entorno humano, gradación laboral, remuneraciones deficientes, excedente carga de trabajo, sórdido trabajo real de equipo.

- d) Elementos sociales: como la exigencia de ser un profesional de renombre a cualquier costo, para ganar una alta reputación social y familiar y así una alta posición financiera.
- e) Elementos ambientales: variaciones significativas de la vida como lo es la muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Manifestaciones del burnout

Aunque el síndrome de burnout durante décadas ha sido difícil delimitar su sintomatología, Maslach concluyó que, el síndrome de burn out para poder ser catalogado como tal, necesita alcanzar las siguientes fases:

1. **Cansancio o colapso emocional:** El cansancio emocional (CE) es uno de los factores más importantes del síndrome de estrés laboral, lo que indica que la energía o capital emocional se extinga y termine con la capacidad de dar de sí mismo hacia los demás.
2. **Despersonalización:** La despersonalización y el aislarse del trabajo son mecanismos para afrontar las demandas fatigosas del trabajo. El cinismo suele ser una táctica disfuncional, pues disminuye la energía del individuo para cumplir una buena labor y desarrollar soluciones acertadas a las complicaciones laborales.
3. **Abandono de la realización personal:** es otro de los pilares fundamentales en el diagnóstico del estrés laboral. El ofrecer ayuda y servicio se transforma en un atosigamiento, debido a que la personal entrega menos de sí mismo y más del mecanismo institucional. Lo cual suscita intransigencia, deshumanización y despersonalización de la consulta o servicio que se ofrece (Méndez Venegas, J. 2017)

El síndrome de Burnout según su grado de severidad se puede catalogar en cuatro estadios que son los siguientes:

- **Leve:** quejas sutiles, agotamiento, dificultad para levantarse a la mañana
- **Moderado:** cinismo, aislamiento, incredulidad, negativismo
- **Grave:** enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, hostilidad, abuso de alcohol o drogas.
- **Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios (Saborio Morales et al 2015).

Es importante matizar el estrés laboral que manifieste cada colaborador. Por varios años ciertos psicólogos, administradores, personal de relaciones industriales y áreas afines, habían especulado o siguen creyendo que el estrés puede contribuir a potenciar la capacidad de los trabajadores en sus diferentes tareas. Sin embargo, al ir superando los niveles, el cual pudiera ser considerado como algo relativo según la susceptibilidad de cada persona, puede transformarse en un componente alarmante y el trabajo empeora.

Esto coloca en un dilema a los supervisores, coordinadores y directivos de las organizaciones, a todo el personal que lidera el talento humano. Por un lado, hay personas que trabajan mejor bajo estrés y otras que no logran realizar de lleno sus labores de forma cómoda con tales circunstancias, es decir, debemos ser muy prudentes y discretos con respecto al estrés-desempeño “generalizar sobre la magnitud del estrés en la eficiencia en el trabajo debe hacerse con mucha cautela” (Baron, 1996, citado por López, 2017).

Diferencia entre estrés y síndrome de burnout

Como se mencionó con anteriormente el estrés es un proceso que se manifiesta en la persona y puede desencadenar efectos positivos y negativos, sirviendo como una reacción de defensa en cuyo caso sería considerado un estrés positivo; el estrés puede aparecer en cualquier momento de la vida del ser humano, cuya intensidad dependerá del detonante del mismo. En el momento que el estrés se vuelve crónico por un periodo largo de tiempo estará dando origen al síndrome de burnout, patología que se presenta en el contexto laboral y uno de los motivos por el que se manifiesta este síndrome es por la aparición de situaciones que el individuo es incapaz de contener y sus capacidades de responder quedan superadas. (María Soriano, 2021)

Aspecto	Estrés	Burnout
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio de daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales por ahorro energético

(María Soriano, 2021)

Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Como se mencionó en los párrafos anteriores existe un instrumento para el diagnóstico del síndrome de estrés laboral, la prueba más usada es el test de Maslach Burnout Inventory (MBI), este test fue diseñado con el objetivo de evaluar las fases del síndrome de Burnout. El MBI está conformado por 22 ítems que se valoran con una escala de frecuencia de siete grados.

En la versión original (Maslach & Jackson, 1981), la escala para evaluar los ítems constaba de dos formas: una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo tenía que responder a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos afines con el ámbito de trabajo y su capacidad habitual en este.

El MBI se divide en tres subescalas las cuales miden tres factores los cuales se han señalado como: agotamiento emocional (Emotional exhaustion) con 9 ítems, despersonalización (Depersonalization) con 5 ítems y realización personal en el trabajo (Personal accomplishment) con 8 ítems, consiguiendo en ellas una calificación estimada como baja, media o alta, derivando de las diversas puntuaciones de corte determinada por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66". (Olivares, Mena-Miranda, Jélvez Wilke, & Macías Sepúlveda 2014)

El Test de Maslach se realiza en un intervalo de 10 a 15 minutos y valúa los 3 aspectos del Síndrome de burnout: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera ratifican el diagnóstico del trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18,

19, 21. La escala se valora según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. ”

(Miravalles, 2019)

Tratamiento y prevención del síndrome de burnout

Para el tratamiento y la prevención del síndrome de estrés laboral se deben utilizar maniobras que permitan subsanar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del síndrome de estrés laboral en las cuales tenemos:

1. Proceso personal de aclimatación de las cosas que se esperan de la realidad cotidiana.
2. Balance de las zonas vitales como: hogar, amistades, pasatiempos, descanso, trabajo.
3. Mantener un adecuado ambiente de camaradería: lugares en común, metas en común.
4. Delimitar el horario profesional.
5. Preparación frecuente en el ámbito profesional.

Como se observa la resolución del síndrome de estrés laboral no se logra tan fácilmente y a la larga esto fomenta el aumento del ausentismo laboral por lo que es conveniente analizar si la inversión que se realice en la prevención del síndrome de estrés laboral compensaría financieramente o no. Y para ello debemos determinar si las pérdidas económicas son significativas para pensar en la posibilidad de realizar planes de prevención, y es eso lo que se desea constatar en con este trabajo de investigación.

Conceptualización de ausentismo laboral

El termino ausentismo se origina del vocablo latino "absentis" que significa "ausente, separado ". Aplicado al sistema laboral se dilucida como la inobservancia del trabajador en el tiempo de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como "la no asistencia al trabajo por parte del empleado del que se asumía iba asistir no incluyendo los periodos vacacionales y las huelgas, y el ausentismo por motivos médicos" (Babtista, Méndez, & Zunino, 2016).

No obstante, el diccionario de economía y empresa indica que: el ausentismo laboral es "aquella ausencia o abandono del lugar de trabajo y de las responsabilidades ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo ".(Babtista, Méndez, & Zunino, 2016)

Clasificación del ausentismo laboral

El ausentismo laboral tiene varias maneras de ser clasificado, estas son las más comunes: según su origen, según las respaldadas por la ley, según la decisión del trabajador, y cada una de estas clasificaciones tiene varias ramificaciones. (Sanchez, 2015)

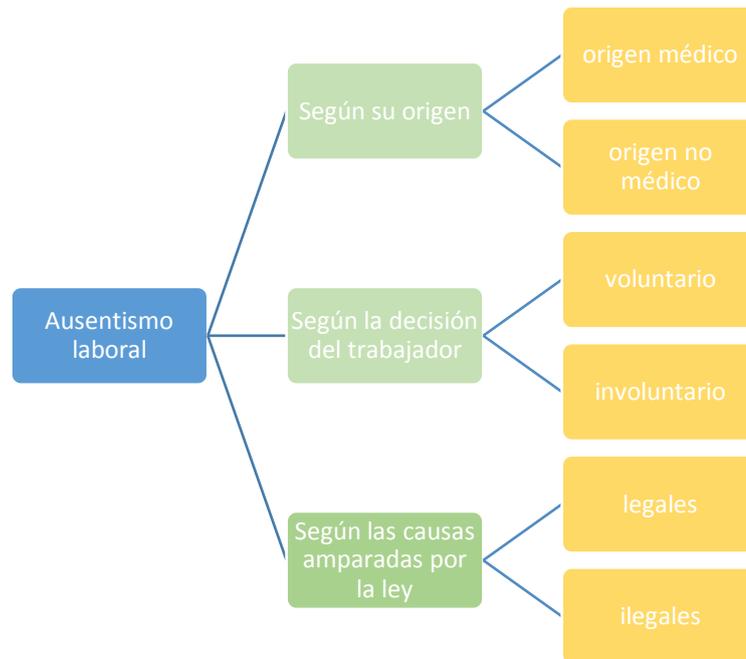


Figura 2: Diagrama de la clasificación del síndrome de estrés laboral tomado de Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Sanchez, 2015)

Costos del ausentismo laboral

El computo real de los costos del ausentismo laboral es muy complejo de obtener, debido a la diversidad de circunstancias que podrían causarlo. Pese a ello se identifican los costos directos, los cuales son los más factibles de obtener, y los costos indirectos comúnmente se valúan en relación a la empresa o al sector productivo al que se refiere.

Costos directos del ausentismo laboral

Según en el Reglamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016) en Ecuador los costos directos incluyen lo siguiente: según el código del trabajo codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 actualizó estrategias que permitan enmendar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del síndrome aprobado a mayo del 2013

indican lo siguiente en el capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador.

- Art 42 numeral 18 Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador.
- Art 42 numeral 19 pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso.

En el Capítulo V De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones indica lo siguiente:

- Art 54 Pérdida de la remuneración... Tanto en el primer caso como en el segundo, el trabajador no perderá remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley, o si se debiere a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobados, y no excediere de los máximos permitidos... No podrá el empleador imponer indemnización al trabajador por concepto de faltas.

Costos indirectos del ausentismo laboral

Se considera que el costo indirecto puede fluctuar entre 1.5% al 7% del costo directo, relacionado con las actividades económicas de las empresas y las ganancias que estas produzcan. Los costos indirectos se vinculan con la disminución de la manufactura, demora en los envíos de los productos, disminución de la clientela por inobservancia de las fechas de entrega, el re

agendamiento de las entregas, y el desgaste administrativo por selección y capacitación del nuevo personal. (Sanchez, 2015).

Los costos indirectos constituyen las subvenciones que debe hacer el empleador para suplir el vacío del empleado en su lugar de trabajo y no directamente por sus honorarios o prestaciones, entre los cuales tenemos; salarios y prestaciones de trabajadores que lo reemplazan, capacitación de personal que reemplazan, costos del personal que realiza el seguimiento y la respectiva evaluación, entrenamiento de los reubicados, sobrecarga de trabajo para los compañeros (horas extras, aumentos salariales etc) (Enán Arrieta, 2019)

CAPÍTULO II

Marco Referencial

En este apartado se hace referencia a los estudios de síndrome de burnout que se han realizado tanto en América latina como en Ecuador en los últimos años dando principal relevancia aquellos que analicen el ausentismo laboral que pudieron evidenciar en dichos estudios.

El síndrome de Burnout en América Latina

El estudio realizado por Sonia Durán y Jesús García (2019) cuyo objetivo era determinar que estrategias de intervención se podrían emplear en las instituciones de salud de Barranquilla, donde se pudo evidenciar que los profesionales de la salud se encuentran con gran desgaste emocional lo que incrementa el riesgo de desarrollar síndrome de burnout

En otro estudio perpetrado por Ana Altagracia y David Espinal (2022) cuyo objetivo era el realizar un plan de prevención del síndrome de burnout en el personal médico de emergencias en un hospital de tercer nivel en República Dominicana llegaron a la conclusión los altos niveles de síndrome de estrés laboral favorecían al riesgo de accidentes laborales, afectando el desempeño y el ausentismo laboral.

Sandra Jácome y Andrés Villaquiran-Hurtado en su estudio (2018) plantearon como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de estrés laboral en residentes de especialidades de una universidad pública en el departamento de

Cauca-Colombia, la conclusión que se pudo obtener que se evidenciaba una alta prevalencia de síndrome de burnout con mayor afectación del sexo femenino.

Dentro del sector de la salud, la enfermería es una de las profesiones más sensibles ya que los individuos que tienen que tener un mayor control mental y emocional en su rutina laboral (Chuquiyaury, 2015). Las características de este tipo de trabajo hacen que los empleados tengan que desempeñar multiplicidad de funciones, tener jornadas laborales extensas, altas demandas físicas y emocionales además de percibir una baja remuneración y falta de reconocimiento en el trabajo.

La prueba de Maslach Burnout Inventory (MBI) es un método de evaluación que sirve para determinar el nivel de incidencia de la enfermedad en los individuos a través de 3 escalas. En países como América Latina el síndrome de Burnout ha tenido un impacto en los empleados del 14,4% en Argentina, un 7,9% en Uruguay, mientras que en países como Colombia ha tenido un impacto del 5,9%, Guatemala con 4,5% México con 4,3%, Perú con 4,3 % Ecuador, y el Salvador con 2,5%. Por otro lado, estos datos tienden a variar cuando se realiza diferentes sectores (Anzules, Veliz, Vincés, & Menendez, 2019).

De acuerdo a los análisis realizados por Delgado (2016) en Asunción, Paraguay se ha identificado que de una muestra de 146 médicos mediante el análisis Maslach se determinó que el 72,6% de los médicos tiene cansancio emocional, también se identificó que las personas menores de 35 años padecieron del síndrome en mayor número. Se identificó que tener una pareja estable disminuye el riesgo de la enfermedad. A continuación, se mostrarán los resultados de la investigación del 2016 establecidos por la prueba de Maslach.

Tipo de Personal	f	%
Especialista	34	53,1
Residente	30	46,9
Cargo desempeñado	f	%
Residente de Primer año	10	15,6
Residente de Segundo año	10	15,6
Residente de Tercer año	10	15,6
Especialista I	21	32,8
Especialista II	13	20,3
Distribución según el centro de trabajo	f	%
Publico	35	54,7
Privado	29	45,3
Total	64	100,0

En la tabla 1 se observa los datos recogidos de los 72 médicos, se utilizaron las variables como el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal para medir el índice del síndrome de Burnout. Se pudo determinar que los médicos especialistas tienen cerca del 53% del índice de burnout así mismo los médicos residentes tienen un 46,9% también se identificó que en el sector público la presencia de esta enfermedad es mayor.

Al realizar el análisis del cuestionario de Maslach en base a 22 preguntas con constataciones cerradas en escala de Likert analizando la frecuencia de cada una de las preguntas. Se evaluaron las siguientes variables: cansancio emocional con 9 preguntas, despersonalización con 5 preguntas y la falta de realización

personal con 8 preguntas. Estas variables son las más influyentes en el síndrome de Burnout.

Al analizar la variable del cansancio emocional, se pudo determinar que pregunta de agotado emocionalmente tuvo una ponderación del 29,7 como pocas veces mientras que todos los días 4,7 y nunca 15,56. El cansancio al terminar la jornada tiene una ponderación del 67,2 en nunca y 0 en todos los días. Fatigarse al levantarse tiene una ponderación más alta de 43,8 en pocas veces y más baja de 2 en todos los días. Cansancio al trabajar con gente tuvo una alta ponderación de 40,6 y más de 1 en todos los días. Agotado tiene una alta puntuación de 40,6 en pocas veces y una baja puntuación de 1 en todos los días. Frustración en el trabajo es una de las preguntas más representativas con 67,2 en nunca y 1 en todos los días. Demasiado tiempo en el trabajo tiene una alta ponderación del 25 y una baja ponderación de 4 en la variable una vez a la semana. Límite de las probabilidades tiene una alta ponderación de 40,6 en nunca y 3 en todos los días.

Al analizar variable despersonalización en la trata de pacientes como objetos impersonales se tuvo una alta ponderación del 60,9 en nunca y una baja ponderación en una vez al mes, a la semana y pocas veces a la semana. Se ha hecho duro con la gente tiene una ponderación del 40,6 en pocas veces y una baja ponderación de 4 en pocas veces a la semana. La preocupación que el trabajo lo esté endureciendo emocionalmente tiene un 32,8 en nunca y pocas veces así mismo tiene una baja ponderación de 3 en la variable. Siente que no le importa lo que ocurre con sus pacientes tiene una alta ponderación de 84,4 en nunca y una baja ponderación de 0 las variables antes mencionadas.

Le parece que sus pacientes le culpan por alguno de sus problemas tiene una ponderación de 75 en nunca y ponderación de 0 en todos los días.

Al analizar la variable falta de realización personal se pudo determinar que la pregunta de entiende lo que piensa los compañeros tiene una alta ponderación del 56,3 en todos los días y una ponderación de 0 en pocas veces al mes. Trata con mucha eficacia el problema de los pacientes tiene una alta ponderación del 71,9 en todos los días y 0 en la variable pocas veces al mes. Influye positivamente en la vida de las otras personas a través de su trabajo tiene una ponderación del 68,3 en todos los días y 0 en la variable mencionada pocas veces al mes. Se siente con mucha energía en su trabajo tiene una alta ponderación 46,9 en todos los días y una baja ponderación de 3,1 una vez al mes. Puede crear con facilidad un clima agradable con su paciente tiene una alta ponderación 70,3 y una ponderación de 0 en las variables 1,2,3 y 4. Se siente estimado después de haber trabajado al mes tiene una alta ponderación del 54,7 y una ponderación de 0 en la variable una vez al mes. Consigue muchas cosas valiosas en su trabajo tiene una alta ponderación 71,9 en todos los días y una ponderación de 0 en las 3 variables que son pocas, una vez y pocas veces al mes. Siente que en sus labores diarias las preocupaciones y conflictos emocionales son tratados de una forma apropiada. Se han realizado variedad de estudios sobre la prevalencia del síndrome del quemado, los resultados en su mayoría no coinciden, por lo que se podría inferir que tiene una alta ponderación del 26,6 en pocas veces y todos los días así mismo una baja ponderación de 2 en una vez a la semana y pocas veces al mes.

Como menciona el autor Castillo (2019) en su análisis el síndrome de Burnout es bastante alto en los profesionales de la salud ya que hay una incidencia del 71%,4. Estos datos fueron de una muestra de 64 médicos del hospital Enrique Tejera en Venezuela se determinó que las mujeres tienen una mayor probabilidad de manifestar signos de desgaste y agotamiento emocional. Para poder afrontar y

prevenir tales como las estrategias de afrontamiento, las cuales sirven para reducir demandas internas por el estrés.

Una de las principales estrategias para lidiar y prevenir el síndrome de Burnout es desarrollar aptitudes autoconfianza y autoeficacia las cuales son muy útiles para mejorar el desempeño en el trabajo. Las medidas de afrontamiento ayudan a reducir los impactos negativos de la enfermedad. Existen 2 tipos de afrontamiento los cuales se enfocan en el problema y la emoción.

El afrontamiento centrado en el problema se basa en poder identificar el principal problema que origina el estrés y busca la manera de prevenirlo. El afrontamiento emocional busca reducir los problemas emocionales de estrés de los individuos (Isaza, 2019). También las técnicas de afrontamiento influyen en el funcionamiento físico, mental y emocional de las actividades cotidianas del ser humano.

Por otra parte, se ha confirmado que los individuos con fuertes creencias religiosas pueden tener bajos niveles de agotamiento emocional también las personas con personalidades resistentes no desarrollan trastornos de salud y previenen el estrés a través de 3 variables. La primera es el compromiso el cual se caracteriza por la implicación personal en todas las objetivos y actividades cotidianas. El segundo es el control que se enfoca en la determinación que tiene la personas para poder afrontar y resolver los problemas. El tercero es el reto el cual es un estímulo para el desarrollo y seguridad de la persona (Isaza, 2019).

De acuerdo a la información analizada podemos determinar que el síndrome de Burnout es necesario desarrollar un tratamiento integral en todas sus dimensiones para que los profesionales de la salud puedan desarrollar un trabajo

cumpliendo con las condiciones de calidad, satisfacción personal y eficacia. También es necesario disminuir las horas continuas de trabajo, aumentar las motivaciones al personal de salud. Las personas menores de 32 años son un grupo vulnerable por lo cual es necesario que desarrollen e implementen las estrategias de afrontamiento.

Una de las investigaciones más llamativas del burnout en América Latina se realizó una revisión metódica de 89 estudios, realizados y publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y el 2010. En cuanto a los desenlaces, se demuestra la tendencia al uso de los planteamientos conceptuales y los instrumentos elaborados por Maslach y Jackson, seguidos por los del investigador español Pedro Gil-Monte. En estos estudios se pudo concluir que, en la mayoría de ellos, hicieron teorías y métodos de evaluación creados en países “desarrollados”, industrializados, sin el análisis de la especificidad de los procesos de trabajo propios del contexto latinoamericano (Díaz & Gómez 2016).

Se han desarrollado variedad de investigaciones acerca de la prevalencia del síndrome de Burnout, las conclusiones en su mayoría no concuerdan, por lo que se podría deducir que el desarrollo del síndrome de burnout estriba del entorno donde crece la persona y características propias de la misma. (Morales & Hidalgo Murillo 2015)

Según Verduzco & Hernández (2018) Al respecto de este tema, diferentes países han elaborado abundantes estudios sobre la problemática del estrés laboral en las organizaciones, como es el caso de los realizados en la Unión Europea donde en conformidad con la Organización internacional del trabajo (OIT, 2016),

el estrés es un agente presente en el 50 a 60 por ciento de todos los días laborables desperdiciados. Así mismo evocan que el estrés es la segunda causa registrada con mayor frecuencia en trastornos de la salud relacionados con el trabajo, que afectó al 22 por ciento de los trabajadores en la UE en 2005. Mencionan también que, a su vez, varios países en vías de progreso como Argentina, Botswana, Brasil, Colombia, Filipinas, Ghana, India, Kenya, Uganda y México están inquiriendo nuevas formas de afrontar la prevención del estrés conectado con el trabajo y de valorar los efectos de otros factores psicosociales, lo cual se concluye que el tema del estrés está tomando la relevancia debida, ahora más países han comenzado a tomar medidas preventivas para reducir esta problemática que afecta a muchas personas y que genera enormes pérdidas económicas dentro de cada organización".

Es por esta razón que es necesario realizar un estudio de esta envergadura en nuestro medio ya que como se indica en el párrafo anterior la prevalencia del síndrome de estrés laboral dependerá del individuo y del ambiente donde este se desarrolle, es importante conocer la situación que ocurre en nuestro país y que esto nos permita tomar las reparaciones correspondientes.

El síndrome de Burnout en el Ecuador

La presencia del síndrome de Burnout se ha ido incrementando durante los años en los profesionales que mantienen un contacto directo con las personas en una relación de ayuda. Es por esto que los grupos más afectados son el personal de salud debido a la dificultad en afrontar situaciones tales como alta intervención emocional, contacto con los pacientes y frustración de no poder resolver los problemas.

Por esta razón surge la necesidad de analizar el síndrome de Burnout en el Ecuador para determinar cuáles son las principales variables que inciden en los profesionales de la Salud. Las principales características del síndrome de Burnout son: cansancio al tener mucho trabajo, disminución progresiva de la eficacia y eficiencia laboral y falta de motivación en las actividades cotidianas (Ramirez, 2015).

El sistema de Salud del Ecuador está conformado por los sectores públicos y privados, el organismo encargado de regular y ejecutar las políticas públicas es el Ministerio de Salud Pública. La mayor parte de las instituciones de salud pertenecen al sector público y cuentan con un sistema de financiamiento independiente cuyas fuentes provienen del Estado, trabajadores y los ciudadanos del país.

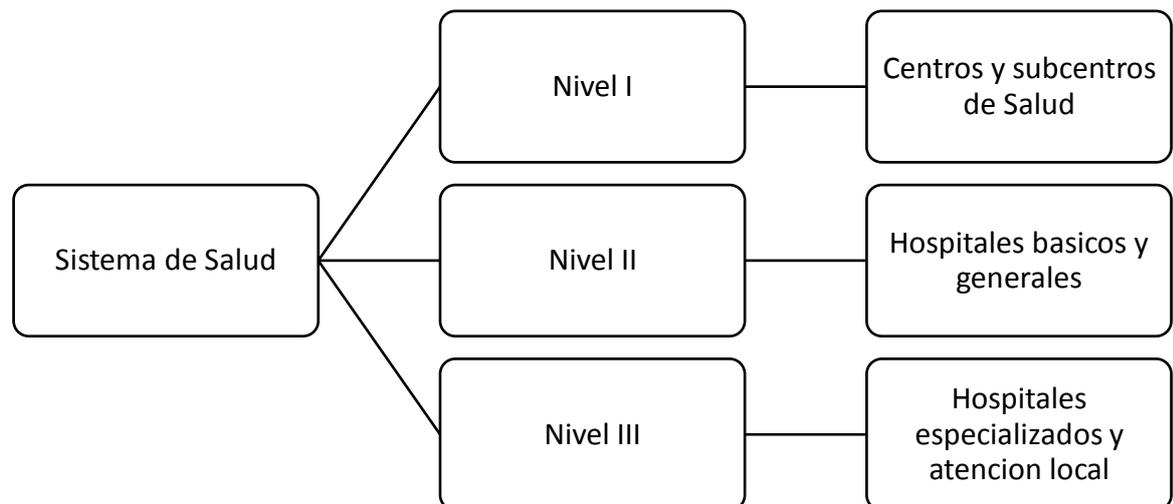


Figura 4 niveles de salud en el sistema de salud de Ecuador tomado del acuerdo ministerial N° 00005212 suplemento del registro oficial N°428 30 de enero 2015

Según Anzules et (2019) define al síndrome de Burnout como un riesgo

psicosocial presente en la actividad laboral afectando el accionar y desempeño de las personas. Esta situación se engloba en 3 dimensiones: cansancio emocional, indiferencia y negatividad hacia el trabajo. Durante la última década se ha incrementado el índice de esta enfermedad principalmente en las personas que trabajan turnos nocturnos y expuestas a un alto nivel de contacto de dolencia.

Según datos presentados por el INEC (2018) hay 39,908 médicos en el sistema de Salud de los cuales 29,562 trabajan en el sector público y en el sector privado 10,346. también hay 19,752 enfermeros y 5,379 auxiliares de enfermería. La mayor parte de los profesionales de la salud son: médicos, odontólogos, psicólogos, auxiliares de enfermería y enfermeros. También existen 4,165 establecimientos de salud a nivel nacional de los cuales 3,321 son del sector público y 844 en el sector privado.

Los profesionales de la salud son los más vulnerables al Síndrome de Burnout por lo cual se analizará los datos a través de 4 variables. En la primera variable sociodemográficas constaran la edad, sexo, el número de hijos, grupo étnico y el estado civil. En la variable laboral constaran el ingreso mensual, profesión, años de experiencia, número de horas y número de pacientes atendidos. En la variable clínica constaran el malestar emocional, personalidad y afrontamiento. En la variable de resultados se determinará la incidencia del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Ramirez, 2015).

El análisis que se realizó en el distrito 01D02 del Ministerio de Salud del Ecuador en el año 2016, fue una investigación de tipo descriptiva y trasversal. Se

utilizó el test MBI-HSS para medir los niveles de síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. A continuación, se mostraron los análisis realizados con una muestra de 125 profesionales de la salud y se aplicó el uso de la variable sociodemográfica en el constan la edad, sexo, estado civil, profesión y la especialidad (Arias, 2016).

Características Sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Edad	20- 39	108	86,4
	40-64	17	13,6
Sexo	Masculino	41	32,8
	Femenino	84	67,2
Estado Civil	Soltero	56	44,8
	Casado	61	48,8
	Viudo	6	4,8
	Unión Libre	2	1,6
Profesión	Medico/a	63	50,4
	Enfermero/a	37	29,6
	Auxiliar de Enfermería	7	5,6
	Psicólogo/a	6	4,8
	Odontólogo/a	12	9,6
Especialidad	Si	99	79,2
	No	26	20,8
Total		125	100

En la tabla 2 se puede observar las características sociodemográficas de los profesionales de la Salud. En la primera variable consta la edad, la mayor parte de los individuos oscilan entre 20-39 años en el área de la Salud. En la variable sexo existen 84 mujeres y 41 hombres. En el estado civil la mayor de los individuos es

casados y solteros. En la variable profesión destacan los médicos con 43 personas seguido de los enfermeros con 37. En la variable la especialidad, la mayor parte de las personas cuentan con una especialidad.

En las características laborales, la mayor parte de los trabajadores se desempeñan en el intramural con el 80% de las personas encuestadas. El 48% de los profesionales de Salud trabajan entre 6 a 11 horas mientras que el 52% trabajan más de 12 horas. En las horas de sueño, 96% de personas duermen de 6-8 horas. El 62,4% de personas están conforme con el trabajo y el 56% de profesionales de salud no está conforme con la remuneración económica.

Los niveles del síndrome de Burnout se midieron del Test- MBI-HSS en el cual se identificaron el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal como variables que más influyen en esta enfermedad. En el agotamiento emocional el 55,2% de los profesionales de la salud lo consideraron como bajo, el 16% lo consideraron como medio y el 28,8% lo consideraron como alto. La despersonalización, el 44,0% de los profesionales de la salud lo consideraron como bajo, el 15,2% lo ubicaron medio y el 40,8% lo consideraron como alto. La variable de la realización personal, el 40,8% de las personas encuestado lo consideraron como bajo mientras que el 37,6% lo consideró como alto.

En las características sociografías, los síndromes de Burnout están más presente en personas entre 20-39 años. Las personas de sexo masculino tienen un 38% de probabilidades de tener el Síndrome de Burnout. Tener una pareja estable influye en tener menos probabilidades de tener esta enfermedad. Los médicos y

los profesionales con especialidad tienen unas mayores probabilidades de tener el Síndrome de Burnout.

En este estudio, se puede ver que los profesionales de la salud más afectados son los que trabajan en el área intramural. La mayor parte de los profesionales de la salud tienen más de 11 años trabajando en las organizaciones. Las personas duermen menos de 8 horas y toman más de 30 minutos de llegar al lugar de trabajo. La remuneración económica y las remuneraciones generan inconformidad en las personas.

En este estudio se identificó que la despersonalización y la realización personal han sido variables influyentes en el síndrome de Burnout. Los profesionales del Ministerio Salud que laboran en el área intramural están más afectados por esta enfermedad. También se identificó que los individuos menores de 39, no tener pareja, los médicos y las personas con especialidad tienen mayores probabilidades de tener el Síndrome de Burnout (Arias, 2016).

Entre los estudios que se ha realizado sobre estrés laboral en el Ecuador tenemos el realizado al personal administrativo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en Sangolquí, Ecuador, donde se estudió una muestra de 47 trabajadores administrativos de una población de 255 sujetos, los cuales fueron sometidos a un diagnóstico mediante una encuesta de 10 preguntas proyectadas para establecer la presencia de algunos síntomas relacionados con el estrés antes y después de efectuar un programa de actividades físicas durante seis meses. El estudio concluyó que existía una reducción del estrés en el personal administrativo al comparar los rangos promedios de la prueba inicial y final aplicada. (Obando, Calero, Carpio, & Fernández 2017)

Otro estudio perpetrado en el Ecuador fue el del Lcdo. Servio Alirio Lugmaña donde se evaluó a los funcionarios de la secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo 3 Centro. En este estudio se pudo deducir que una serie actividades es la solución al problema y plantear la respectiva propuesta, para de esta forma reducir el estrés laboral que es ocasionado por ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos. (Solís & Alirio, 2018)

Otro estudio notable que se desarrolló en Ecuador fue una investigación experimental dirigida a estipular la relación que existe entre los rasgos de personalidad y la manifestación del síndrome de burn out en los servidores públicos del subcentro de salud del cantón valencia, provincia de los Ríos los resultados mostraron un efecto negativo y significativo en el desempeño laboral y las consecuencias del conflicto trabajo familia relacionando al burn out de forma positiva en el entorno laboral y negativa en la satisfacción laboral (Moreira & Educativo,2018)

Debido a que el estrés laboral depende las características internas de cada paciente es por eso que se realizó una investigación con el objetivo de determinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” ubicada en Riobamba. (Valverde, & Martínez, 2017)

Según Zumárraga (2008) citado por Moreno & Marcial (2018) indica que: “ los estudios realizados en el Ecuador sobre el Síndrome de Burnout y la frecuencia de esta patología, incluyó una investigación en médicos de tres

conocidos hospitales de la ciudad de Quito en la que participaron 108 médicos tratantes, de los hospitales Enrique Garcés (n=30), Pablo Arturo Suárez (n=32) y Eugenio Espejo (n=46), entre febrero y julio de 2006. Mediciones principales: Valoración del síndrome de Burnout mediante la aplicación del Test de Maslach. Los resultados de este estudio mostraron que: La prevalencia del síndrome de Burnout fue 7.4% en las categorías de agotamiento emocional y despersonalización, siendo el más común el género masculino y las especialidades médicas con mayor incidencia de síndrome burnout tenemos: anestesiología, traumatología, cirugía vascular, endocrinología, emergencia y reumatología. El 14.7% de los galenos tuvieron niveles elevados de agotamiento emocional, un 16.7% mostraron niveles altos de despersonalización y apenas un 2.7% evidenciaron niveles bajos de realización personal”

Es necesario que establezcan controles periódicos en el Ministerio de Salud y desarrollar programas de prevención para fortalezcan la salud mental y psicológica de los profesionales. Las estrategias de afrontamiento son fundamentales para reducir los niveles del Síndrome de Burnout y mejorar las interpersonales en el trabajo. Se debe de establecer un balance entre las personas que trabajan en el área intramural y extramural.

Marco Institucional

El edificio Joaquín Gallegos Lara, anteriormente conocido como edificio Makro, pertenecía a los propietarios del banco del Azuay, se encuentra ubicado en la avenida Plaza Dañín, adyacente al centro comercial Plaza Quil. Cambió de nombre el 4 de Septiembre del 2013 (Universo, 2013)

El edificio fue adquirido en la presidencia del Econ. Rafael Correa Delgado, con el fin, de autenticar a la comunidad el derecho a recibir servicios de calidez y calidad es administrado por el grupo INMOBILIAR, en este edificio operan los siguientes servicios públicos:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría de Salud, Dirección de Salud
- Ministerio de Educación, Subsecretaría de Educación
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social
- Misión Manuela Espejo
- Secretaría técnica de prevención de asentamientos humanos irregulares.
- Oficina de servicios de Apoyo Migratorios del Guayas
- Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI)
- Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS)

Misión del Ministerio de Salud Pública

“Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud” (Pública, Ministerio de Salud, s.f.)

Visión del Ministerio de Salud Pública

“El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad” (Pública, Ministerio de Salud, s.f.)

Marco legal

En la actualidad bajo la definición vigente del síndrome de burnout el trabajador ecuatoriano, cuenta con los siguientes amparos legales para ausentismo laboral sean esta consecuencia de síndrome de burnout o no, según el código del trabajo codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 actualizado a mayo del 2013 indican lo siguiente en el capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador (Pública, Ministerio de Salud, s.f.):

- Art 42 numeral 18 Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador.
- Art 42 numeral 19 pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la

imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso. En el Capítulo V De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones indica lo siguiente:

- Art 54 Pérdida de la remuneración... Tanto en el primer caso como en el segundo, el trabajador no perderá remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley, o si se debiere a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobados, y no excediere de los máximos permitidos... No podrá el empleador imponer indemnización al trabajador por concepto de faltas.

Como se indicó anteriormente en el 2022 entra en vigencia el (CIE 11) y la definición de síndrome de burnout va a cambiar, y va a pasar a ser considerada como una enfermedad relacionada al empleo, con estos cambios a más de los artículos legales antes mencionados, deberán ser considerados los que se encuentran en el reglamento del seguro general de riesgos del trabajo resolución del IESS 513 Registro Oficial Edición Especial 632 de 12-Jul-2016 con última modificación 01-Jun-2017

- Art. 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral.
- Art. 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los

asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial

- Art. 18.- Prestaciones Asistenciales y Económicas del Seguro General de Riesgos del Trabajo. - Una vez calificado el siniestro laboral y verificado el derecho se concederán las siguientes prestaciones: a) Prestaciones médico asistenciales (...) b) Prestaciones económicas: El Seguro General de Riesgos del Trabajo concederá a nivel nacional las prestaciones económicas en función de la incapacidad, en aplicación a lo señalado en la Ley de Seguridad Social, el presente Reglamento y demás normativa interna.
- Art. 20.- Incapacidad Temporal. - Es la que se produce cuando el trabajador, debido a una enfermedad profesional u ocupacional. (...) Calificada la incapacidad temporal generará derecho a subsidio y a pensión provisional según corresponda.
- Art. 24.- Pensión Provisional. - Una vez terminado el período para el pago del subsidio por incapacidad temporal, y luego de realizada una valoración médica si persiste la imposibilidad para concurrir a laborar, el asegurado tendrá derecho a percibir la pensión provisional, misma que se concederá a partir del término del período subsidiado según los artículos que preceden, por el período que señale el médico tratante, el mismo que no podrá ser mayor a doce (12) meses.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

En este capítulo titulado marco metodológico se puntualiza varios principios que proporcionan un adecuado proceso de investigación, de esta manera que facilite la recolección de resultados veraces y honestos para identificar el problema de este trabajo de investigación, el cual se extraiga por medio de la siguiente pregunta ¿Cuáles son los costos directos del ausentismo laboral relacionados con el síndrome de burnout?

Para poder llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio transversal o de prevalencia y para ello se seleccionó al personal administrativo de la coordinación zonal 8 que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, en Guayaquil Ecuador, en un periodo de un año que abarcó de enero del 2019 a diciembre del 2019 se consideró tanto trabajadores con contrato ocasional como aquellos con nombramiento provisional y aquellos con nombramiento definitivo.

Para poder recabar la información se empleará el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) a cada uno de los trabajadores lo cual me ayudará a encontrar cuantas personas padecen síndrome de estrés laboral, esto a su vez me permitirá determinar cuál es el área administrativa de mayor con incidencia de síndrome de burnout, una vez identificados los casos se procederá a investigar la cantidad de días de ausentismo laboral que hayan presentado desde enero del 2019 a diciembre 2019, también se indagará que medidas ha tomado la coordinación zonal para disminuir la incidencia de estrés laboral.

El objetivo primordial de este tipo de investigaciones es cuantificar la prevalencia cuyo significado se refiere a la relación de los sujetos que afrontan por una determinada condición en un momento específico de tiempo.

El alcance de la investigación es evidenciar la incidencia del estrés laboral que se puede encontrar en el personal administrativo que labora en las áreas de salud en el edificio del sector público Joaquín Gallegos Lara, también nos permitirá determinar los costos directos del absentismo laboral en las personas que han desarrollado síndrome de burnout.

El actual estudio presenta una limitante al no poder cuantificar los costos indirectos por absentismo laboral en el personal que ha desarrollado síndrome de burnout, por ende, las pérdidas económicas serían mayores que las que se obtuvieron en este estudio, por lo que el campo de estudio puede ser mayor.

Participantes

Los participantes se reclutaron del personal administrativo que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara de la coordinación zonal ocho de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Para poder ser elegidos en esta investigación el personal debía de encontrarse activo al momento de realizar la encuesta.

La población universo del personal administrativo que labora en áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020 fue de 360 servidores públicos, esta información fue facilitada por el personal de recursos humanos, se contaba con una población finita por lo que se usó las herramientas

gratuitas para el cálculo de la muestra en, Qualtrics.com donde se obtuvo los siguientes resultados con una población de 360 con un intervalo de confianza de 95% con un margen de error del 5% se debe considerar una muestra de 186 participantes.

Con el listado proporcionado por el departamento de recursos humanos de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara, se procedió a escoger los nombres que coincidían con un número par, de esa manera poder realizar una selección aleatoria, el único requisito que se tomaba en consideración era: que al momento de la encuesta se encontrara laborando en el edificio Joaquín Gallegos Lara, se hace esta aclaración por dos motivos: 1) no se quería tomar en cuenta el personal que se encontrara en vacaciones 2) tampoco se quería considerar aquellos funcionarios cuya plaza se encuentre en el edificio Joaquín Gallegos Lara, pero físicamente se encontrarán laborando en otro lugar, los funcionarios públicos pueden ser contratados para una determinada área pero pueden ser movidos a otras zonas según sea la necesidad.

Con los listados de los funcionarios que se encontraban laborando en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020, se procedió a enviar un correo a los colaboradores que participarían del estudio, en el cual se les envió el test de Maslach al cual se añadió 4 preguntas adicionales que ayudarían a estimar los costos directos del absentismo laboral en el personal que ha desarrollado o que esté en riesgo de desarrollar síndrome de burnout. Entre las preguntas tenemos: a) ¿Presentaba usted alguna enfermedad crónica antes de empezar a trabajar en la coordinación zonal 8? (hipertensión, Diabetes, Cirrosis, etc.) Esta pregunta tiene

como objetivos primero determinar si el encuestado tiene una enfermedad crónica, que pudiera generar absentismo laboral, y en segundo lugar con esta pregunta nos permitiría relacionar el estrés laboral y la aparición de algunas enfermedades crónicas que pudiera ser objeto de análisis en algún otro estudio. B) las siguientes preguntas van enfocadas a determinar si han pedido permisos médicos en este año, cuantos permisos médicos han solicitado, y cuantos días de permiso médicos al año ha tenido durante el periodo 2019-2020.

Al cuestionario de Maslach también se encontraban las siguientes preguntas: qué profesión tenían los participantes y en qué área se encontraban laborando, aquello nos permitía determinar en qué áreas se encontraba la mayor incidencia de casos de síndrome de burnout y cuáles eran las profesiones que concentraban los casos de síndrome de estrés laboral.

Características de la muestra

Características Sociodemográficas

En este estudio participaron 200 personas de las cuales son 48 hombres y 152 Mujeres, el grupo de edad donde se encuentra la mayoría de los participantes es el de 62 a 40 años con 86 participantes y el segundo grupo de edad con mayor cantidad de participantes es el de 51 a 60 años con 44 participantes, la profesión que más participantes aportó al estudio fue la de médico con 60 participantes, las áreas que más participantes aportaron al estudio son las áreas de gobernanza de la salud y promoción de la salud con 32 participantes cada una.

Tabla 3 características socio demográficas de la muestra

Sexo	
Hombres	48
Mujeres	152
Rangos de edad	
21-30	24
31-40	86
41-50	36
51-60	44
>=65	10
Profesiones	
Abogado	12
Asistentes administrativos	20
Bachiller	4
Economista	4
Ingeniería en comercio y finanzas	16
Ing. Industrial	8
Ing. Contabilidad y Auditoría	4
Ing. Sistemas	12
Lic. en Ciencias de la Educación	4
Médico	60
Nutricionista	4
Obstetiz	12
Odontología	4
Psicología Clínica	16
Técnico en publicidad y marketing	4
Tecnólogo en computación	6
Tecnólogo en gestión empresarial	6

Características de la situación laboral

En la tabla 3 se muestran los datos que corresponden a las variables de las personas que participaron del estudio. Una de ellas es la cantidad de participantes que por área aportan al estudio. También en la tabla 3 se puede apreciar el ausentismo laboral del personal que participó en el estudio, donde se evidencia la frecuencia en la que solicitan permisos médicos y la cantidad de días que los

solicitan, en esta tabla se hace una comparación entre los días de permisos médicos entre las personas con componentes de síndrome de burnout.

Tabla 3 áreas participantes (N=200)

Áreas	Cantidad de participantes	
Administrativo Compras Públicas	8	
Administrativo zonal	8	
Jurídico	4	
Banco zonal de vacunas	4	
Bodega	4	
Contingencia	4	
Dirección zonal de tecnologías	12	
Gestión interna de la provisión y calidad de los servicios de la salud	12	
Gestión interna de talento humano	20	
Gestión interna de discapacidades y salud mental	12	
Gestión interna de prevención integral del fenómeno socio económico de las drogas	4	
Gobernanza de la salud	32	
Planificación	20	
Promoción de la salud	32	
Provisión de la salud	12	
Servicios Institucionales de mantenimiento y transporte	4	
TICS	4	
Vigilancia de la salud	4	
Permisos médicos	Frecuencia en personas con algún componente del síndrome de burnout	Frecuencia en personas sin componentes del síndrome de burnout
1 a 2 veces por año	84	52
3 a 4 veces por año	8	0
5 a 8 veces por año	8	4

Días de permisos médicos	Frecuencia en personas con algún componente de burnout	Frecuencia en personas sin ningún componente de burnout
1 a 2 días	68	36
3 a 4 días	12	8
5 a 6 días	8	0
7 a 14 días	8	4
>=15 días	12	8

En la tabla 4 podemos ver la oscilación de los sueldos de los participantes del estudio, los sueldos van desde un salario de un servidor público de apoyo 1 de \$585 dólares americanos a un salario de servidor público 8 de \$1760 dólares americanos, estos datos son importantes para el cálculo de los costos del ausentismo laboral en el personal que participó del estudio.

Tabla 4 salario de los participantes

Cargo	Sueldo
Servidor público de apoyo 1	\$585
Servidor público 2	\$553
Servidor público 3	\$986
Servidor público de apoyo 4	\$733
Servidor público 5	\$1212
Servidor público 7	\$1676
Servidor público 8	\$1760

En la tabla 5 podemos ver las pérdidas mínimas y máximas por permisos médicos que se encontraron en las áreas de los participantes del estudio en esta tabla solo se verán aquellas pérdidas de los participantes que presenten alguno de los componentes de síndrome de estrés laboral, las pérdidas mínimas y máximas registradas en la tabla 5 abarcan un periodo de un año.

Tabla 5 de pérdidas mínimas y máximas

Áreas	Pérdidas mínimas	Pérdidas máximas
Pérdidas totales gobernanza	\$4245.86	\$8938.66
Pérdidas totales planificación	\$484.80	\$1939.20
Pérdidas totales talento humano	\$161.60	\$646.40
Pérdidas totales gestión	\$1117.34	\$3575.46
Pérdidas totales TICS	\$920.26	\$3681.06
Pérdidas totales servicios de mantenimiento y transporte	\$4040	\$7756.80
Pérdidas totales de promoción	\$323.20	\$1292.80
Pérdidas totales gestión interna de discapacidades y salud mental	\$7433.60	\$646

La tabla 6 nos muestra la cantidad de casos de estrés laboral que se pudieron encontrar en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, la tabla 6 también nos indica en qué área se encuentran y que profesión tienen las personas que han desarrollado síndrome de burnout, con ocho casos de síndrome de estrés laboral, 4 médicos y 4 economistas en las áreas de Gobernanza de la salud y de compras públicas.

Tabla 6 frecuencia de estrés laboral en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara

Profesión	Frecuencia	Área
Médico	4	Gobernanza de la salud
Economista	4	Compras públicas

La tabla 7 podemos encontrar un desglose por sexo femenino, donde podemos evidenciar la cantidad de participantes que presentaron síndrome de estrés laboral, las que presentaron alguno de los componentes del estrés laboral y las que no presentaron afectación alguna, donde se evidenció 8 casos de estrés laboral, 60 casos de desrealización, 16 casos de despersonalización, y 64 mujeres no presentaron afectaciones.

Tabla 7 desglose sexo femenino participante del estudio

	Frecuencia
Síndrome de estrés laboral	8
Cansancio emocional	0
Desrealización	60
Despersonalización	16
Sin Afectación	64

La tabla 8 podemos encontrar un desglose por sexo masculino, donde podemos evidenciar la cantidad de participantes que presentaron síndrome de estrés laboral, las que presentaron alguno de los componentes del estrés laboral y las que no presentaron afectación alguna, donde se evidenció 16 casos de desrealización en el sexo masculino y 28 participantes no presentaron afectación alguna.

Tabla 8 desglose sexo masculino participante del estudio

	Frecuencia
Síndrome de estrés laboral	0
Cansancio emocional	4
Desrealización	16
Despersonalización	4
Sin Afectación	28

La tabla 9 nos permite observar la incidencia de casos de cansancio emocional en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, también nos permite saber el área donde se evidenciaron la mayor cantidad de los casos, también nos permite visualizar la profesión en la que se desempeñaban las personas afectadas, así como el rango de edad de los afectados.

Tabla 9 incidencia de cansancio emocional en el personal que labora en el Edificio Joaquín Gallegos Lara

Profesión	Frecuencia	Área	Rango de edad
Asistente administrativo	4	Provisión	21-30 años

En la tabla 10 se puede evidenciar la incidencia de despersonalización que se pudo encontrar en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, también se puede observar las profesiones en las que se desarrolló la despersonalización.

Tabla 10 incidencia de despersonalización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara

Profesión	Frecuencia
Médico	4
Odontólogo	4
Asistente administrativo	4
Licenciadas en ciencias de la educación	4
Psicóloga Clínica	4

La tabla 11 nos permite visualizar en qué áreas se pudieron encontrar los casos de despersonalización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, en la cual tenemos que el área con mayor cantidad de casos es la de provisión

Tabla 11 áreas donde se evidencia despersonalización

Área	Frecuencia
Provisión	12
Gestión interna	4
Tecnologías	4

En la tabla 12 nos permite identificar la incidencia de la desrealización que se encontró en los participantes del estudio, donde se evidencia que la profesión con mayor incidencia fue la de médico con 20 participantes.

Tabla 12 incidencia de la desrealización personal

Profesión	Frecuencia
Ingeniería en comercio y finanzas	16
Medicina	20
Abogacía	4
Tecnología en computación	4
Nutrición	4
Economía	4
Psicología Clínica	4
Ingeniería Industrial	4
Obstetiz	4
Odontología	4
Ingeniería en contabilidad y auditoría	4
Ingeniería en sistemas	4

En la tabla 13 podemos evidenciar cuales son las áreas administrativas en las que se pudo encontrar desrealización personal en los colaboradores que desempeñan sus funciones en el edificio Joaquín Gallegos Lara.

Tabla 13 incidencia de la desrealización por área

Área	Frecuencia
Planificación	16
Gestión interna de los servicios de salud	8
Gobernanza de la salud	8
T.I.C.S	4
Servicios Institucionales de mantenimiento y transporte	4
Promoción de la salud	16
Administrativos compras públicas	4
Gestión interna de discapacidades y salud mental	4
Gestión interna talento humano	4
Provisión	4
Dirección zonal de tecnologías	4

La tabla 14 nos permite identificar los grupos de edades que más incidencia de casos de despersonalización se pudo encontrar, la tabla nos presenta que la mayoría de los casos se encuentran en dos grupos de edad, los que se encontraban entre 21-30 años y los que se encontraban entre los 31 y 40 años, ambos grupos con 8 casos cada uno.

Tabla 14 incidencia de despersonalización por grupos de edad

Grupos de edad	Frecuencia
21-30 años	8
31-40 años	8
51-60 años	4

En la tabla 15 podemos identificar los grupos de edad que presentaron mayor cantidad de casos de desrealización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara, donde se evidenció que el grupo de edad con mayor incidencia es el de 31 a 40 años con 16 casos.

Tabla 15 Incidencia de desrealización por grupos de edad

Grupos de edad	Frecuencia
21-30 años	4
31-40 años	16
41-50 años	6
51-60 años	10

CAPÍTULO IV

Resultados

El presente trabajo de investigación realizado en el edificio del sector social Joaquín Gallegos Lara en la ciudad de Guayaquil Ecuador, en las áreas administrativas del área de salud en el periodo 2019-2020, en el cual se realizaron encuestas a los participantes del estudio, donde se utilizó el test de Maslach para determinar la incidencia de estrés laboral y preguntas enfocadas a determinar el absentismo laboral por permisos médicos, lo cual nos permitió analizar su relación.

Este estudio nos permitió evidenciar la incidencia de estrés laboral en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara cómo se puede observar en la figura 5, donde se certifica que se encontraron 8 casos con síndrome de burnout durante el periodo 2019-2020 frente a las 192 personas que no han desarrollado síndrome de estrés laboral.

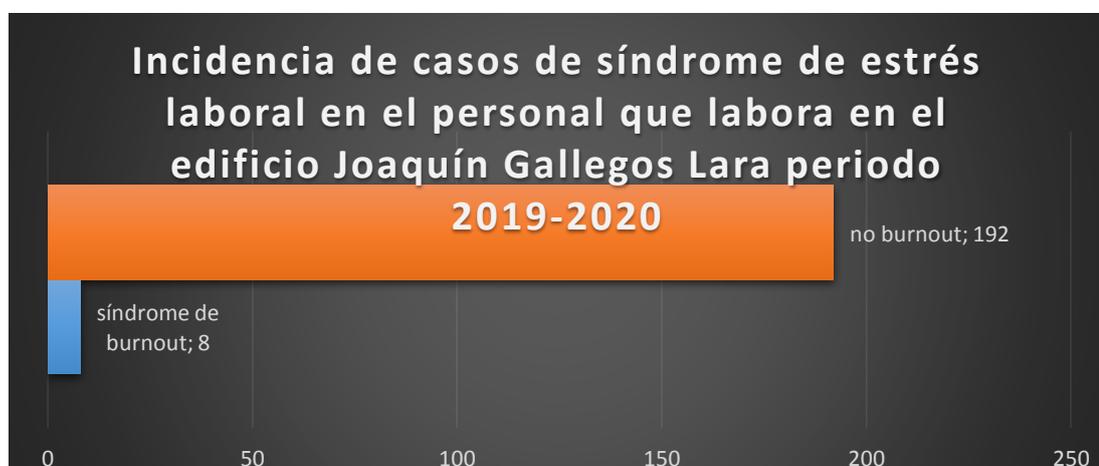


Figura 5 Incidencia de estrés laboral en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach

Los casos de síndrome de burnout que se encontraron en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020, confluyen en las siguientes profesiones: médicos y economistas, como se puede observar en figura 6, con una cantidad de 4 para cada una de estas profesiones, lo que correspondería al 7.68% por cada una de ellas dando un total de 15.36%.

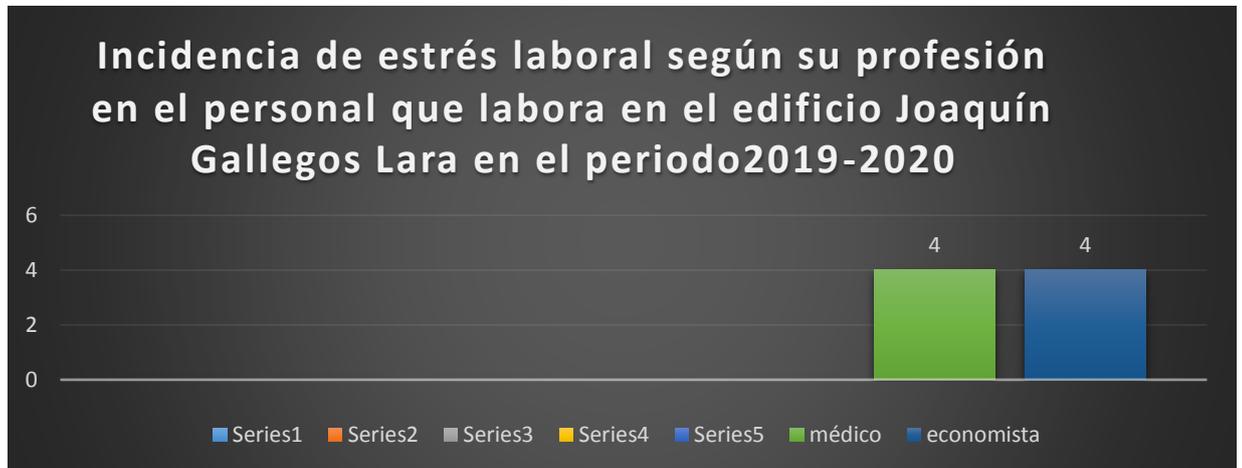


Figura 6 Incidencia de estrés laboral según su profesión en el personal administrativo que labora en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 3 del cuestionario realizado.

Como se evidencia en la figura 7 la incidencia de estrés laboral en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020, recayó en las siguientes áreas administrativas de salud: 4 para el área de gobernanza de la salud y 4 para el área de compras públicas.

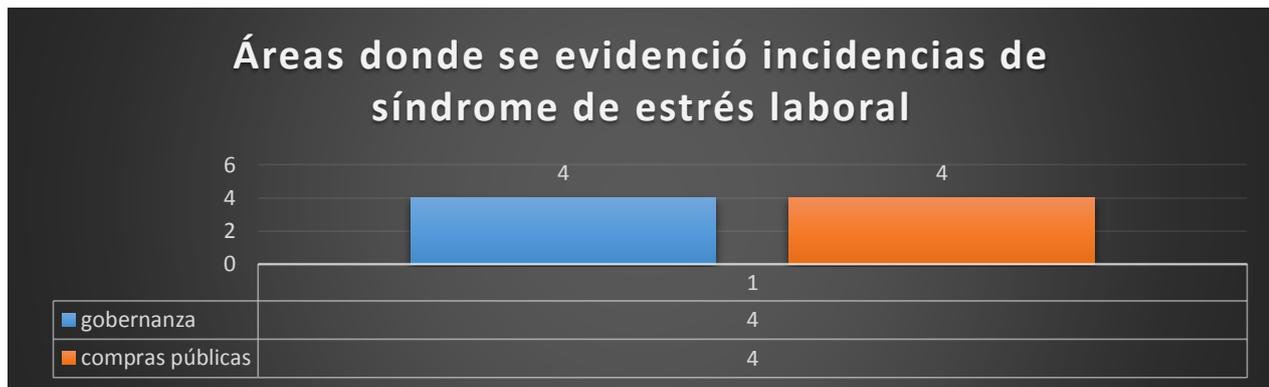


Figura 7 Áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara que presentaron casos de síndrome de burnout en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 4 del cuestionario realizado

En este estudio se pudo evidenciar que el grupo de edad donde concurren la totalidad de los casos de síndrome de estrés laboral en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara periodo 2019-2020, se encuentra las personas cuyas edades fluctúan entre 31-40 años como se puede apreciar en la figura 8.

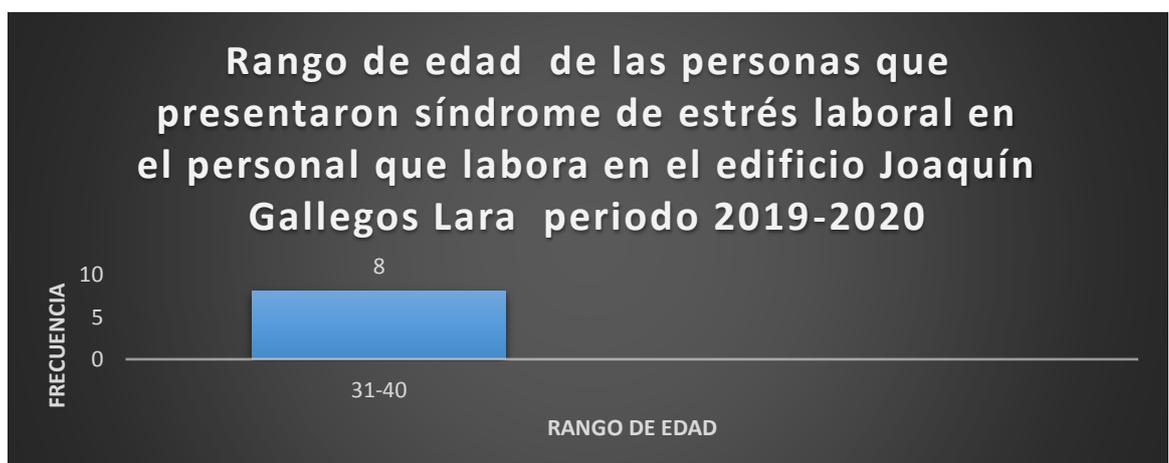


Figura 8: Rango de edad de las personas que presentaron síndrome de estrés laboral en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 2 del cuestionario realizado

De manera superficial, los datos anteriormente puntualizados, pudieran hacer creer que el manejo del estrés laboral en las áreas administrativas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara ha sido óptimo al tener pocos casos, no obstante, haciendo un análisis más profundo podemos visualizar que hay personas que ya empiezan a presentar al menos una de las tres condiciones que se necesitan para desarrollar el síndrome de burnout. Como es el caso del cansancio emocional, como se aprecia en la figura 9, donde se evidencian 4 casos en asistentes administrativos.

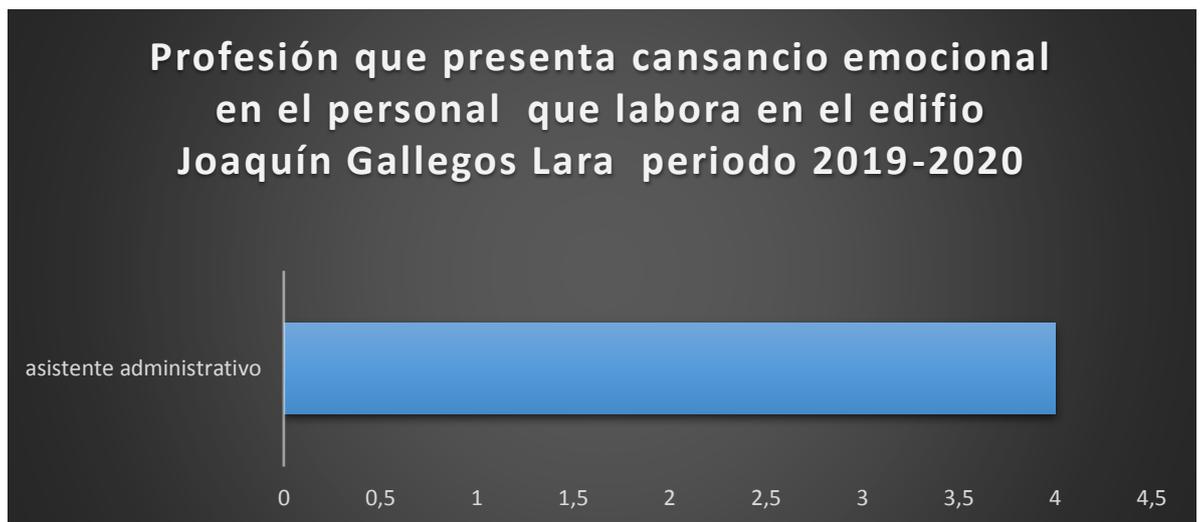


Figura 9: Profesiones que presentan cansancio emocional en el personal administrativo de las áreas de salud del Edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 3 del cuestionario realizado

Como se pudo visualizar en la gráfica anterior sólo los profesionales con el cargo de asistentes administrativos desarrollaron cansancio emocional, los cuales la totalidad de ellos se encontraban en el área de provisión de la salud del edificio del sector social Joaquín Gallegos Lara como se evidencia en la figura 10 y en la figura 11 podemos visualizar el rango de edad de las personas que presentaron cansancio emocional que oscilan entre 21-30 años de edad

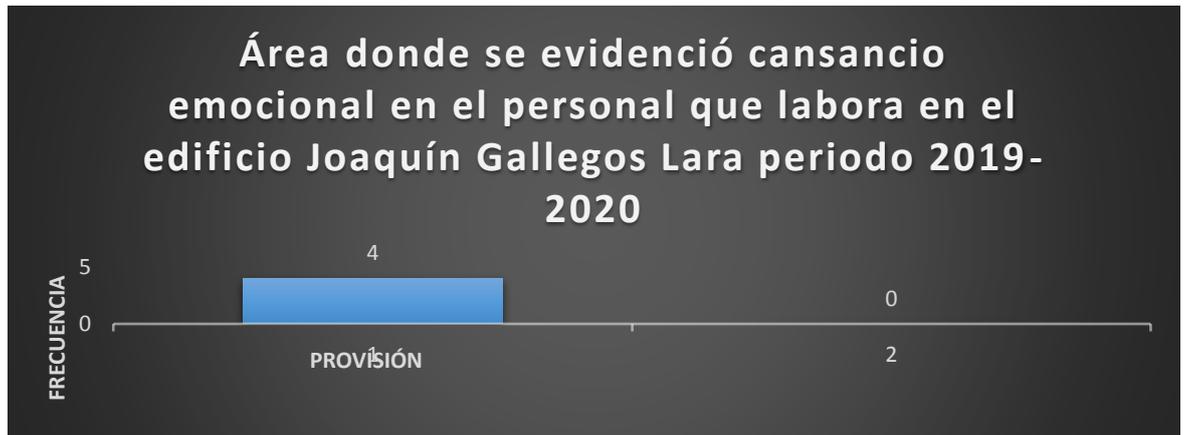


Figura 10: Área donde se evidenció cansancio emocional en el personal que labora en el Edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 4 del cuestionario realizado

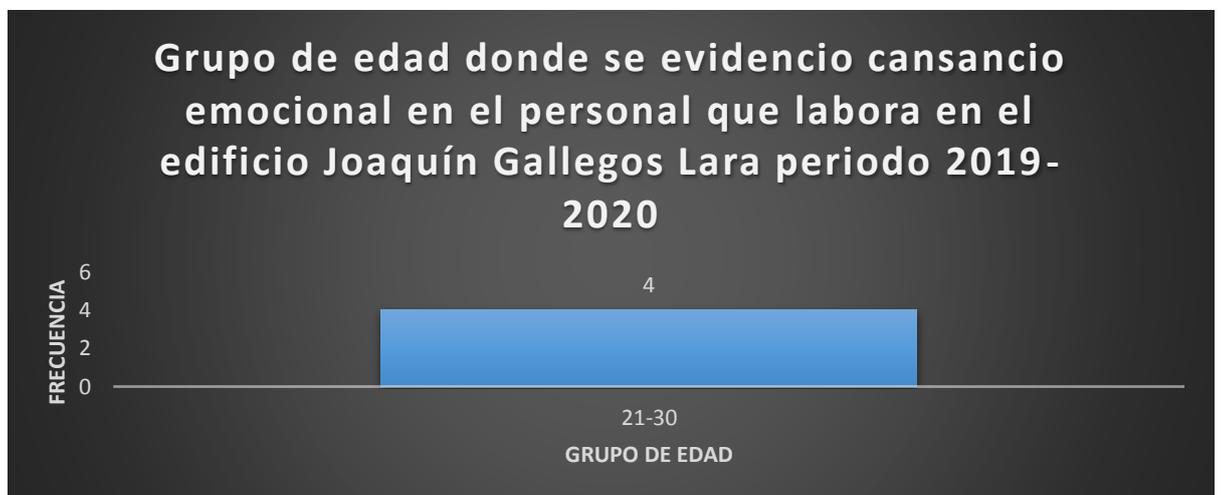


Figura 11: Grupo de edad donde se evidenció cansancio emocional en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 2 del cuestionario realizado

El segundo componente del síndrome de burnout, la despersonalización, se pudo constatar en 20 casos en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara, entre el personal que desarrolló despersonalización se encuentran las siguientes profesiones médico, odontólogo,

asistente administrativo, licenciaturas en ciencias de la educación y psicología clínica como se puede apreciar en la figura 12.



Figura 12: Profesiones donde se evidencia el desarrollo de la despersonalización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 3 del cuestionario realizado.

El área que concentró la mayor cantidad de casos de despersonalización en el edificio Joaquín Gallegos Lara periodo 2019-2020, fue el área de provisión de la salud con 12 casos, seguido de las áreas de gestión interna y de tecnologías con 4 casos cada una como se puede observar en la figura 13.

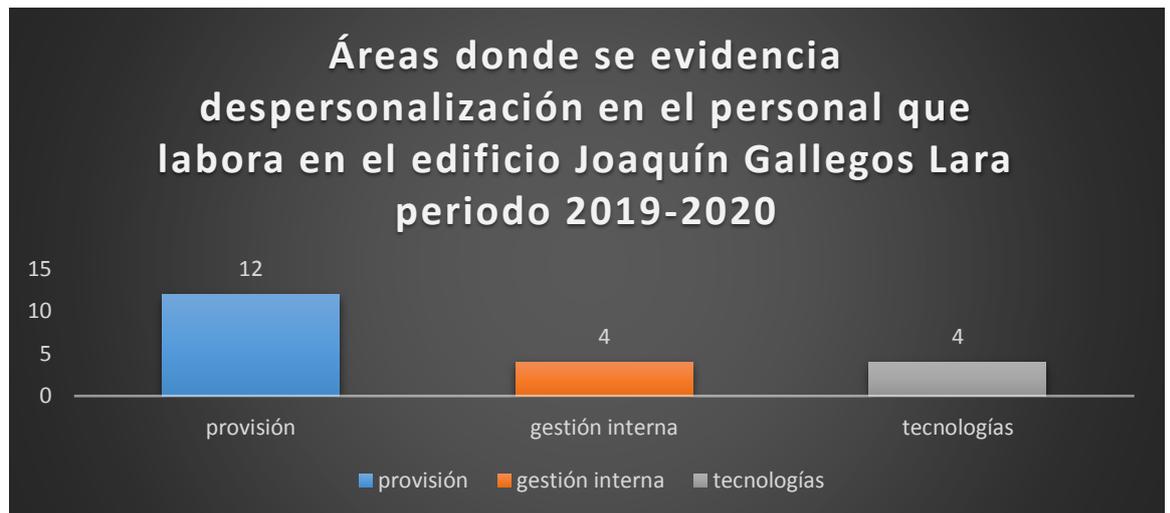


Figura 13: Áreas donde se evidencia el desarrollo de despersonalización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 4 del cuestionario realizado.

Los grupos de edades del personal que desarrolló despersonalización oscilan en tres grupos principales como se aprecia en la figura 14: de 21 a 30 años con 4 casos, de 31 a 40 años con 4 casos, de 51 a 60 años con 2 casos, llama la atención que no todos los que presenta despersonalización presentan cansancio emocional lo que nos permite inferir que no secuenciales una de otra, sino que se pueden presentar de manera independiente.

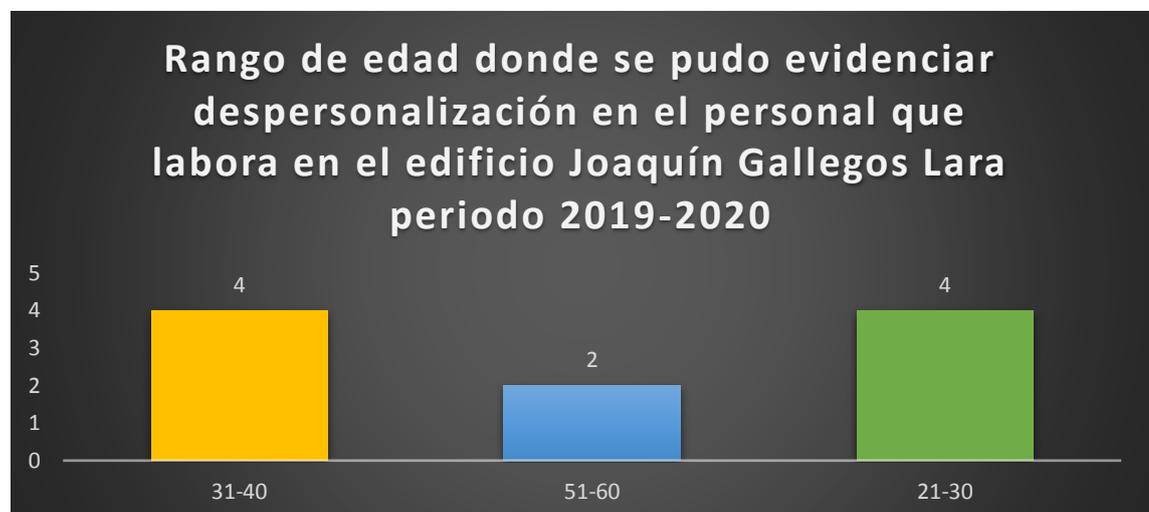


Figura 14: Grupos de edades donde se desarrolló despersonalización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-20

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 2 del cuestionario realizado.

El tercer componente del síndrome de burnout, la desrealización, la encontramos en 76 casos en una amplia variedad de profesiones, no obstante, resaltan 2 profesiones que concentran la mayor cantidad de casos: la de médico con 20 casos y la de ingeniero en comercio y finanzas con 16 casos, como se puede notar en la figura 15.

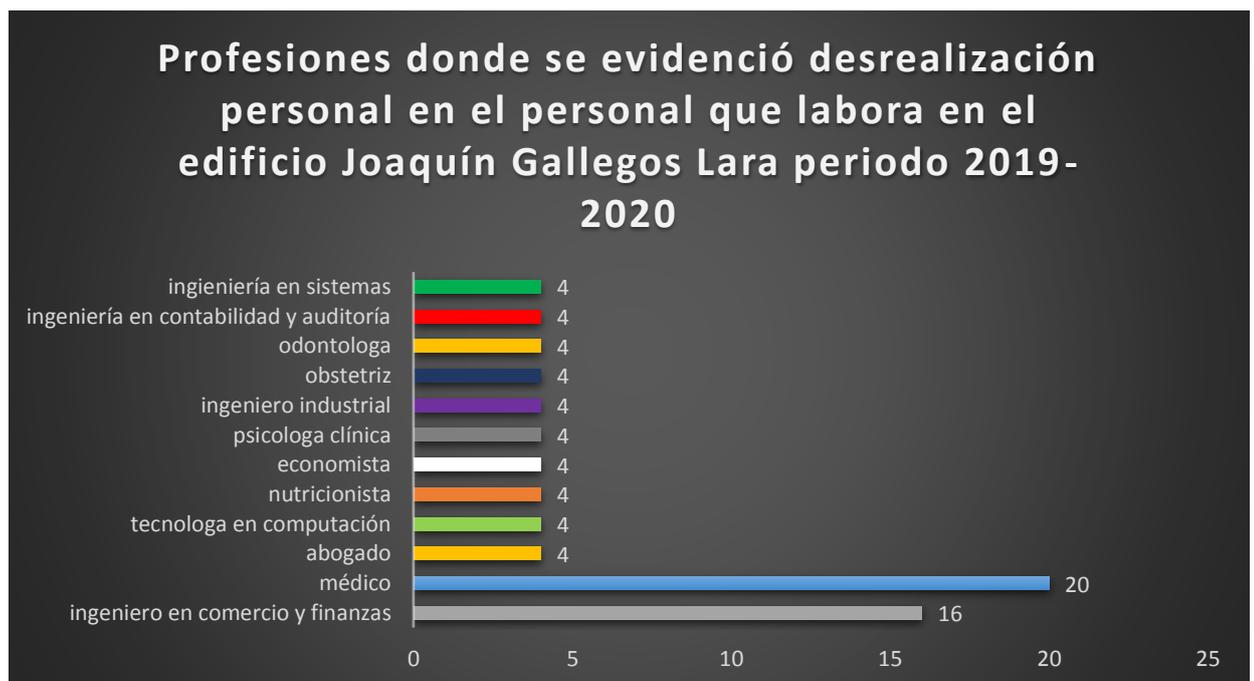


Figura 15: Profesiones que desarrollaron desrealización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 3 del cuestionario realizado

Son cuatro áreas las que concentran la mayor cantidad de casos de desrealización en el personal administrativo que labora en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020, entre las que están planificación y promoción de la salud con 16 casos, gestión interna y gobernanza de la salud con 8 casos cada una como se puede apreciar en la figura 16.

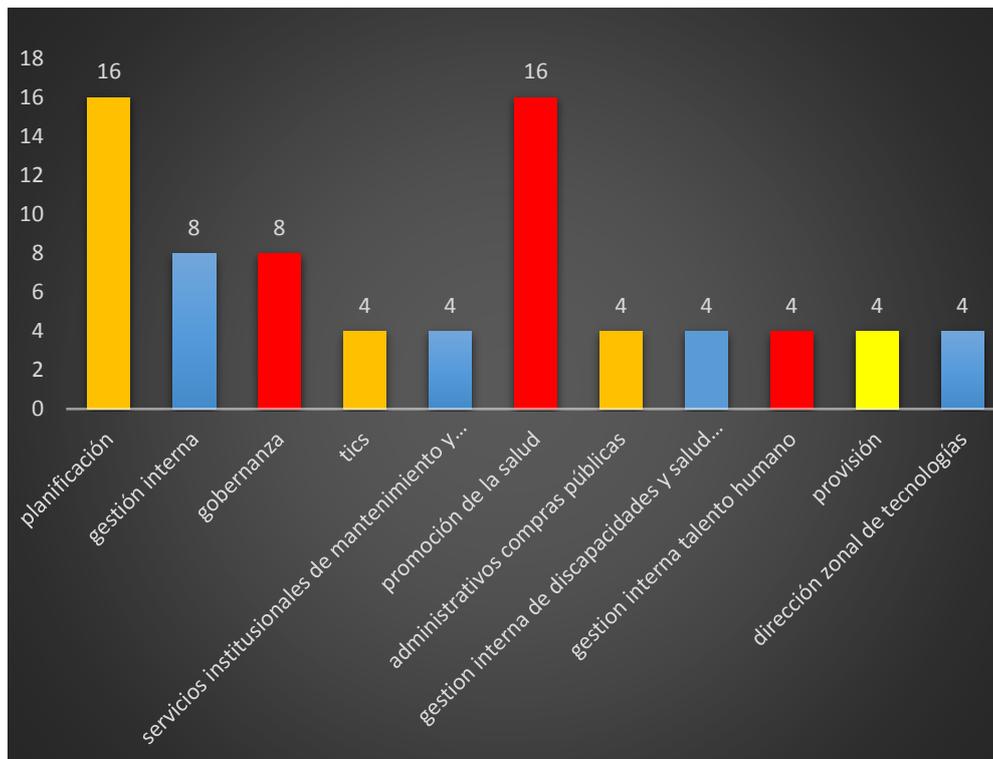


Figura 16: Áreas donde se evidenció el desarrollo de desrealización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 4 del cuestionario realizado

El personal administrativo que ha desarrollado desrealización en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020 presenta varios rangos de edad, donde la mayor concentración de casos se encuentra en el rango de 31 a 40 años con 16 casos mientras la menor concentración de casos se encuentra en el grupo de 21 a 30 años con dos casos como se evidencia en la figura 17.

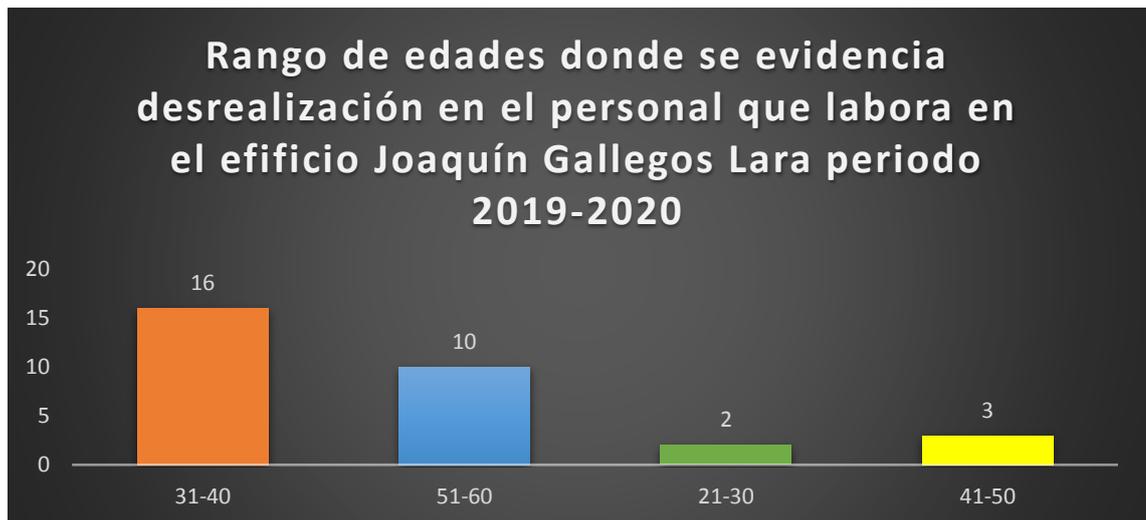


Figura 17: Rango de edades donde se evidenció el desarrollo de desrealización en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 2 del cuestionario realizado

El síndrome de burnout y sus componentes se comportan de manera distinta en cada sexo como se puede apreciar en las figuras 18 y 19, como por ejemplo nadie del sexo masculino desarrolló síndrome de burnout mientras que los 8 casos se encontraron en el sexo femenino, también se puede apreciar que en el sexo masculino se pudo encontrar 4 casos de cansancio emocional mientras que en el sexo femenino no se encontró ninguno.



Figura 18: Afectaciones en el sexo femenino en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

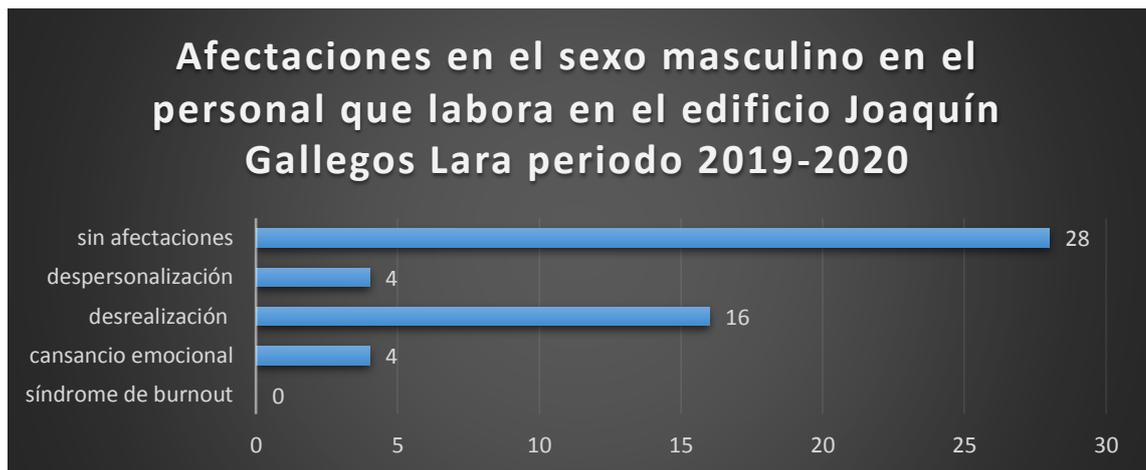


Figura 19: Afectaciones en el sexo masculino en el personal que labora en el edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos del Test de Maslach y la pregunta 1 del cuestionario realizado

En la figura 20 podemos evidenciar la cantidad de permisos médicos anuales en las personas que han desarrollado síndrome de burnout o que presentan alguno de sus componentes en el personal administrativo que labora en las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara periodo 2019-2020.

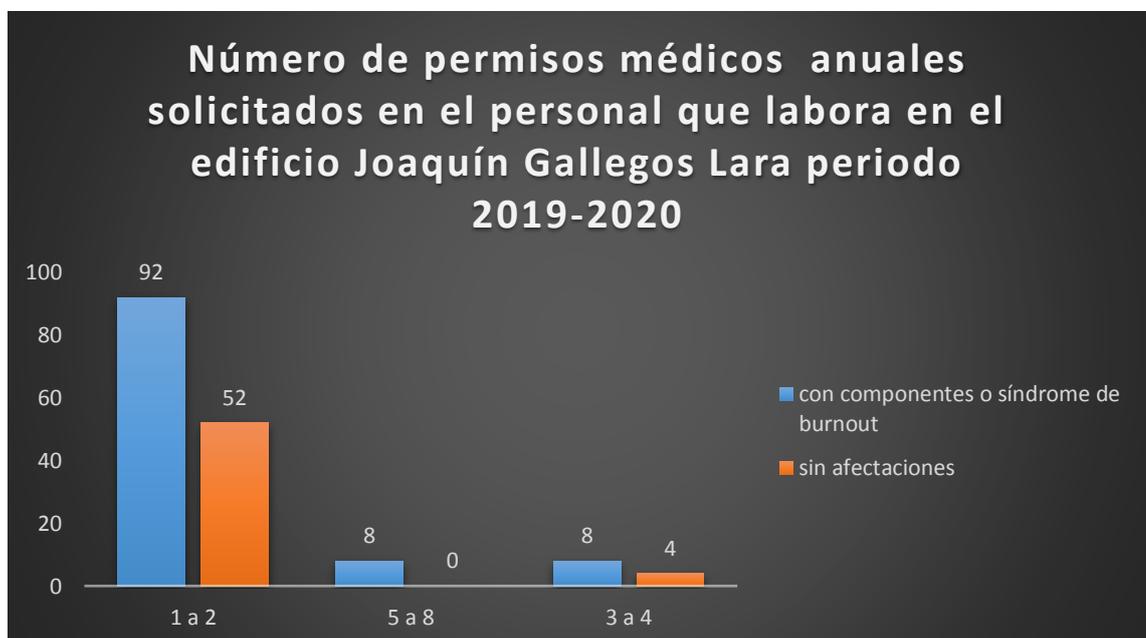


Figura 20: Permisos médicos en el personal que labora en las áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos preguntas de la 23-26 del cuestionario realizado

La figura 21 recalca la cantidad de días que pidieron por permiso médico en el personal administrativo que presenta síndrome de burnout o uno de sus componentes, la figura 20 difiere de la 21 en que una se enfoca en la cantidad de veces que un empleado pide un permiso médico y la otra se enfoca en la cantidad de días que le dan por permiso médico.

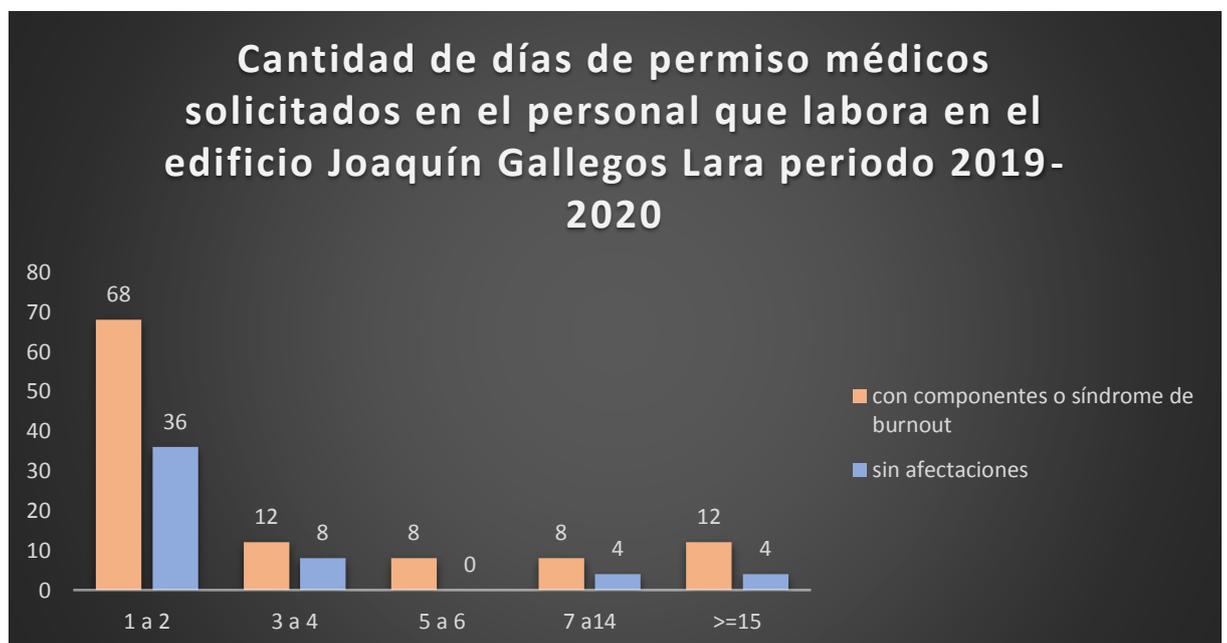


Figura 21: Cantidad de días por permisos médicos en el personal que labora en las áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos preguntas de la 23-26 del cuestionario realizado

Para obtener las pérdidas mínimas y máximas de los costos del absentismo laboral por presentar síndrome de burnout o uno de sus componentes, se necesita

saber la escala salarial de los funcionarios gubernamentales información que se encuentran pública y la alcance de todos, con la información recibida del departamento de recursos humanos se pudo determinar en qué escala salarial se encuentran los funcionarios participantes de este estudio, y luego se aplicó la fórmula para cálculo de salario diario donde se divide el sueldo por 23.83 y el resultado es el valor diario del sueldo del trabajador, no se divide para 30 debido a que el trabajador no trabaja los 30 días, al tener el valor diario del sueldo se multiplicó por la cantidad de días mínimos y máximos que se pidió permiso médico, luego se sumó las cantidades mínimas y máximas de las personas con síndrome de burnout o uno de sus componentes y de esta manera obtuvimos las pérdidas mínimas y máximas por ausentismo laboral en el personal administrativo que trabaja en las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara que presenta síndrome de burnout o uno de sus componentes en el periodo 2019-2020.

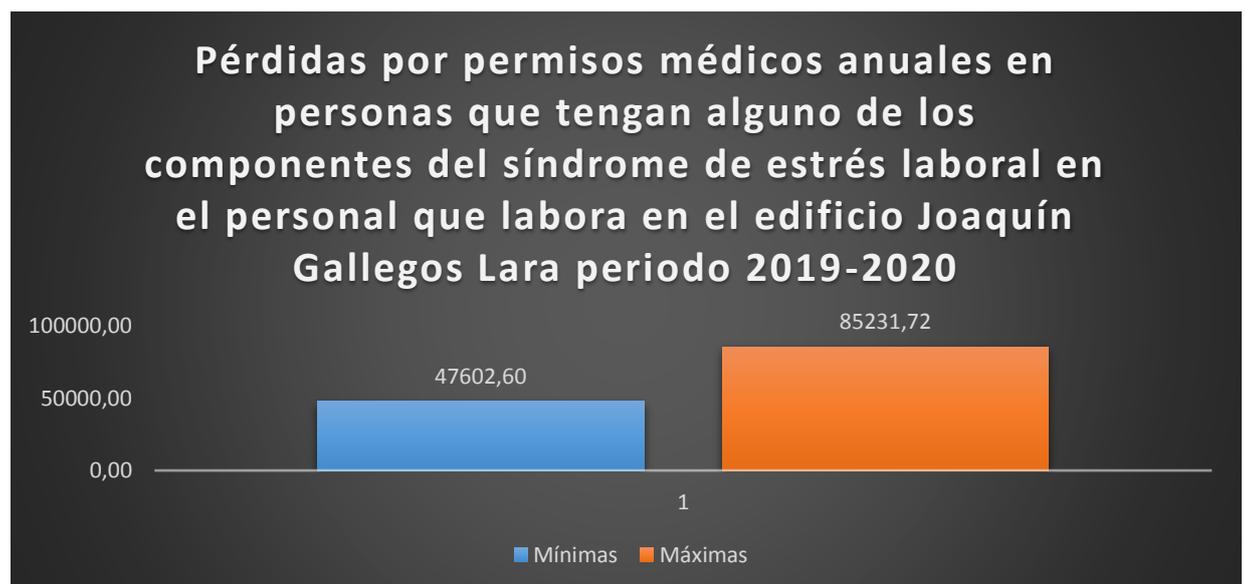


Figura 22: Pérdidas mínimas y máximas por ausentismo laboral en personas que presentan síndrome de burnout o uno de sus componentes, en las áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos preguntas de la 23-26 del cuestionario realizado

En la figura 23 podemos visualizar el desglose por áreas las pérdidas mínimas y máximas del ausentismo laboral en las personas que han desarrollado síndrome de burnout o uno de sus componentes en el periodo 2019-2020 en las áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara.

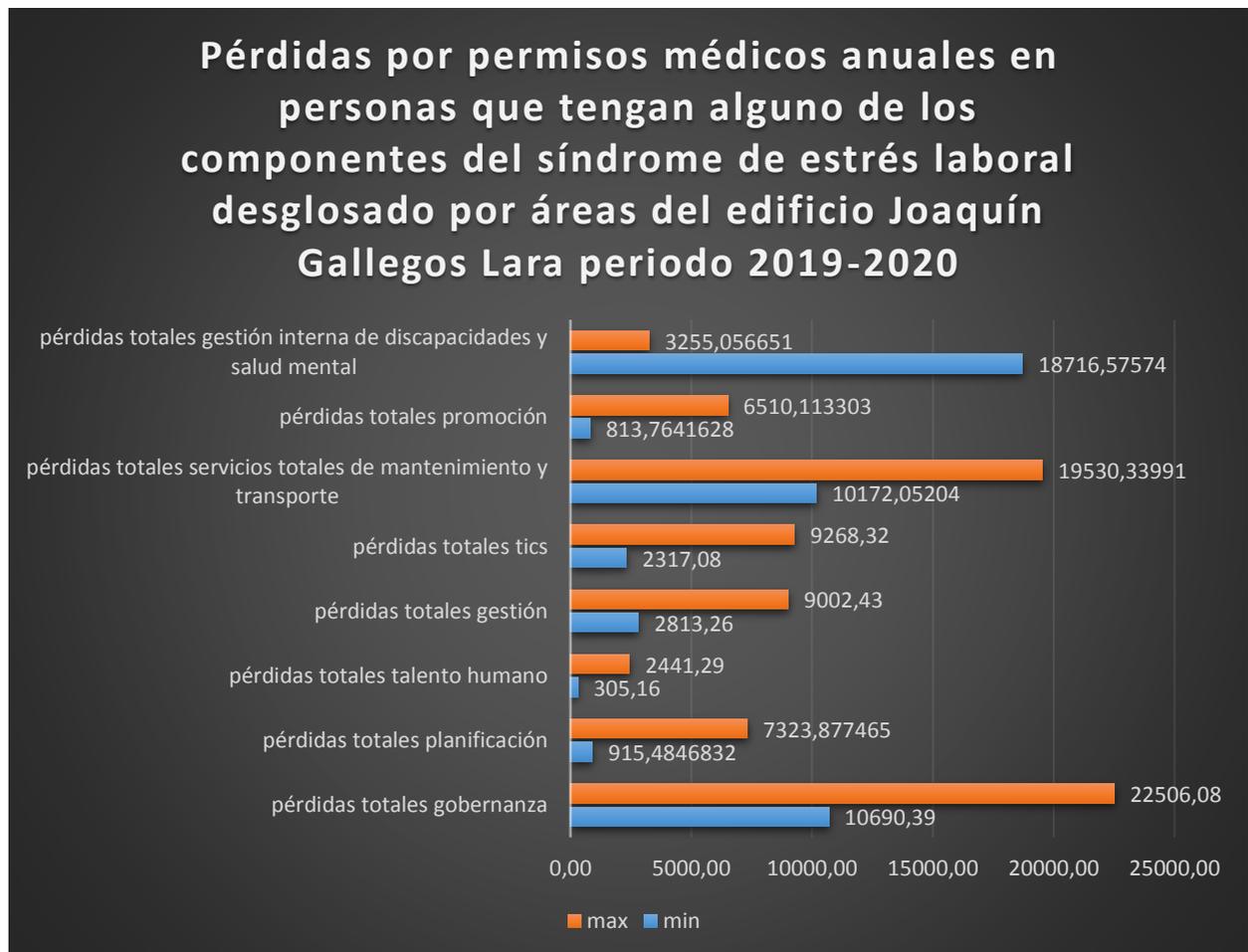


Figura 23: Pérdidas mínimas y máximas por ausentismo laboral desglosado por áreas en personas que presentan síndrome de burnout o uno de sus componentes, en las áreas administrativas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara en el periodo 2019-2020

Tomado del proceso de recolección de datos preguntas de la 23-26 del cuestionario realizado

CAPÍTULO V

Propuesta

Se puede implementar la siguiente estrategia para poder conocer la incidencia de estrés laboral de cada empresa y poder empezar a implementar estrategias que disminuyan los costos directos por ausentismo laboral, para lograrlo es indispensable que el departamento de medicina ocupacional y el departamento de recursos humanos trabajen en conjunto.

La gerencia solicitará la lista de ausentismo laboral al departamento de recursos humanos con ese listado, obtenido de la información de los marcadores biométricos, luego se debe solicitar al departamento de medicina ocupacional que les haga un test de Maslach, la gerencia es la que debe determinar a partir de cuantos ausentismos se debe realizar el test de Maslach a sus colaboradores.

Una vez obtenidos los resultados se recomienda al departamento de medicina ocupacional, hacer seguimientos periódicamente cuando se haya detectado que los trabajadores presenten síndrome de burnout o alguno de sus componentes, en los casos que se diagnostica síndrome de burnout se recomienda controles mensuales y seguimiento y valoración por parte de psiquiatría para iniciar el tratamiento antes de que los síntomas se acentúen y empiecen a desarrollar la cronicidad de la enfermedad.

En los casos que los colaboradores presenten alguno de los componentes de síndrome de burnout se recomienda controles bimensuales o trimestrales del test de Maslach por parte del departamento de salud ocupacional junto con estrategias empresariales para controlar el estrés.

A la par de estas medidas la empresa debe analizar por áreas que es lo más conveniente para cada área ya que dependiendo de la incidencia de casos y de las pérdidas directas por ausentismo laboral se deberá considerar reducir la carga laboral a sus empleados sea con horarios más flexibles, aumentando el recurso humano, para ello es indispensable que la empresa cuente con los estudios técnicos para determinar cuántos colaboradores necesita para cada función.

Si los recursos de la empresa se ven limitados para tomar estas acciones, la empresa puede comprar las licencias de programas informáticos que obliguen a la realización de pausas activas, entre las más comunes tenemos los siguientes programas: a) Quiksilver (para MAC facilita automatización de procesos) b) AntiRsi (disponible para MAC es sencillo de usar y obliga a realizar pausas activas) c) MacBreakZ (disponible para MAC vigila la actividad del empleado y contiene 40 ejercicios musculares de estiramiento para brazos, piernas y espalda) d) TimeOut (disponible para MAC ofrece la posibilidad de posponer descansos)

e) Big Stretch (disponible para Windows versions 7 y 8 es un programa sencillo e intuitivo que recuerda al usuario realizar la pausa activa y los ejercicios de estiramiento), si la empresa no desea comprar la licencia de estos programas podría designar a un colaborador para que tome la iniciativa al realizar los ejercicios de estiramiento y alguien que supervise la colaboración de los empleados, tomando estas medidas se puede lograr disminuir la incidencia de síndrome de burnout y por ende disminuir los costos directos por ausentismo laboral que este genere.

Materiales a usar

El principal material es el test de Maslach, que se lo puede descargar gratuitamente y puede ser modificado según las necesidades de la empresa, el test de Maslach será evaluado por el medico ocupacional de la empresa, también requerimos de una oficina donde el empleado evaluado pueda sentirse tranquilo y sus respuestas sean lo más honestas posibles. Es indispensable que recursos humanos facilite la nómina de los empleados para agendar a las citas de control a los empleados que se encuentren en funciones.

Es importante que la empresa nombre a un responsable que empate la información de recursos humanos es decir el ausentismo laboral, con la información que obtenga el medico ocupacional con los test de Maslach, para que se puedan tomar medidas a nivel corporativo y a nivel individual.

Cronograma de actividades

Una vez que la empresa decida poner en práctica el monitoreo de la incidencia del síndrome de burnout en sus colaboradores, se toma una valoración de control que determina el inicio de los controles periódicos

- a) Si colaboradores no presentan ninguna evidencia de padecer algún componente del síndrome de burnout se puede realizar 2 controles anuales es decir uno cada seis meses.
- b) En caso de que haya indicios de que alguno de los colaboradores presente alguno de los componentes de burnout se realizará un control cada 2 meses,
- c) Cuando se detecte burnout el control será mensual.

Estrategia	Actividad	Recursos	Responsable	Indicador	Metas
Determinar la incidencia de síndrome de burnout o de alguno de sus componentes	Un mejor control de del ausentismo laboral	Test de Maslach Nómina de los empleados en función vigente	Medico ocupacional	Score test Maslach	Disminuir a mediano y a largo plazo la incidencia de síndrome de burnout
Determinar el ausentismo laboral de la empresa	un mejor control de las pérdidas directas por ausentismo laboral	Relej biométrico	Departamento de recursos humanos	Cantidad de días de ausentismo laboral	Disminuir a mediano y a largo plazo los costos directos por ausentismo laboral
Relacionar y tabular el ausentismo laboral con los casos de síndrome de burnout	Políticas empresariales que mitiguen el impacto económico del estrés laboral en la empresa	Computador Excel	Estadista o personal de recursos humanos con buen manejo de Excel	Perdidas económicas por día por empleador con ausentismo y síndrome de burnout	Disminuir las pérdidas económicas por días en personas con s
Establecer pausas activas con ejercicios de estiramiento	Mejor tolerancia al carga laboral	Programas informáticos para realizar pausas activas	Departamento de sistemas para instalar los programas recursos humanos para vigilar el cumplimiento del mismo	Score de Maslach	Disminuir incidencia de síndrome de burnout en colabores y disminuir el respectivo ausentismo

Tabla 17 Matriz de objetivos

Conclusiones

Este estudio realizado en el edificio Joaquín Gallegos Lara en las áreas administrativas de salud en el periodo 2019-2020 evidenció puntos interesantes acerca del síndrome de burnout, entre las cosas que llamaron la atención es que el sexo femenino es más propenso a desarrollar síndrome de burnout, esto puede ser derivado por varias aristas socioeconómicas como la situación financiera, la carga familiar entre otro.

También se evidenció que las de edades más propensas a desarrollar síndrome de burnout fluctúan entre 31 y 50 años que es la edad donde se concentra la mayor población laboral en el entorno latinoamericano. Es interesante que los grupos de 20 a 30 años y los mayores de 51 años tuvieran pocos o nulos casos de síndrome de burnout o alguno de sus componentes, y esto pudiera ser porque a los de 21 a 30 años no se les aumente la carga laboral por su falta experiencia y a los mayores de 51 años puede ser por el hecho de que en el sector público no es muy habitual encontrar en este rango de edad colaboradores.

Si una persona sólo viera los datos de las personas que han desarrollado síndrome de burnout pudiera pensar que las políticas laborales empleadas hoy en día no tienen mayor repercusión, no obstante, si sumamos los casos de síndrome de burnout con los que ya presentan al menos uno de sus componentes tendremos 108 casos lo que representa un 54% de los encuestados. Esto es importante porque las personas que presentaron al menos unos de los componentes del síndrome de burnout ya empezaron a mostrar ausentismo laboral.

Este año el síndrome de burnout será considerado una enfermedad ocupacional por lo que las pérdidas económicas de las empresas por síndrome de

estrés laboral serán mucho mayores, las empresas ya no solo se deberán preocupar por las pérdidas directas e indirectas causadas por el ausentismo laboral en síndrome de burnout, sino que las empresas deberán reconocer indemnizaciones al ser esta una enfermedad ocupacional.

Teniendo esto presente es recomendable que las empresas empiecen a valorar sus políticas laborales y en caso de que no puedan aumentar el personal para disminuir la carga de trabajo, deberían invertir en procesos como programas para realizar pausas activas obligatorias y técnicas de relajación.

En este estudio se pudo evidenciar que las pérdidas mínimas por ausentismo laboral en las personas que han desarrollado síndrome de burnout o uno de sus componentes alcanzó la cifra de \$47602.60 mientras que las pérdidas máximas pudieran alcanzar la cifra de \$85231.72 cifras que no deberían ser consideradas despreciables teniendo presente que a estas deben sumarse las pérdidas indirectas por ausentismo laboral por síndrome de burnout.

Estos datos deben analizarse por área, debido a que la hipótesis nula indica que las pérdidas económicas eran iguales o menores a la remuneración anual de un trabajador, mientras que la hipótesis alternativa indica que las pérdidas económicas son mayores que la remuneración anual de un trabajador.

Las pérdidas económicas mínimas y máximas de gobernanza de la salud oscilan entre \$10690 y \$22506, en esta área se encuentran en su mayoría servidores públicos con escala salarial nivel 5 (\$1212) y escala salarial nivel 7 (\$1676), el salario anual de un trabajador nivel 5 es de \$14544 y el salario anual de un trabajador nivel 7 es de \$20112, por lo tanto, se evidencia en esta área que las pérdidas económicas máximas a causa de ausentismo laboral directo

relacionando con síndrome de estrés laboral es superior a la remuneración anual de cualquier trabajador de escala salarial 5 y 7.

Otra área que llama la atención es la de mantenimiento y transporte donde se evidencia que las pérdidas económicas mínimas y máximas se encuentran entre \$10172 y \$19530, en esta área la mayoría de sus colaboradores se encuentran en la escala salarial 5 y la remuneración anual de un trabajador alcanza \$14544, en esta área también se pudo evidenciar que las pérdidas máximas del área son mayores que la remuneración anual de un trabajador.

En las áreas de mantenimiento y transporte, así como en el área de gobernanza de la salud los resultados muestran que las pérdidas máximas directas por ausentismo laboral relacionados con el síndrome de burnout son mayores a la remuneración anual de sus colaboradores, por lo que requieren de medidas que disminuyan estas pérdidas sean estas con pausas activas, técnicas de relajación e incluso con la contratación de un trabajador adicional para nivelar la carga laboral que haya llevado a los trabajadores a desarrollar alguno de los componentes del síndrome de burnout y de esa manera disminuir el ausentismo laboral relacionado con el mismo.

Recomendaciones

Es recomendable que cada empresa haga periódicamente un test de Maslach para determinar el estrés laboral que presente cada una de ellas y poder realizar un análisis situacional de la compañía, para poder tomar las mejores decisiones tanto para el empleado como para la empresa.

Es importante que las empresas realicen estudios para determinar los trabajadores que requieren para cada función de la empresa, así como los

recambios que podrían presentarse ante la ausencia de alguno de ellos, es recomendable que los empleadores se adelanten en lo posible a las diferentes situaciones que pudieran presentarse en sus colaboradores para disminuir las pérdidas directas e indirectas del ausentismo laboral.

Una vez identificado los niveles de ausentismo laboral de cada empresa es importante determinar cuántos tienen relación con el síndrome de burnout, de esa manera los empleadores tienen un factor que puede ser medible y corregible.

Se recomienda poder realizar otros estudios que analicen los costos indirectos del ausentismo laboral relacionados con el síndrome de estrés laboral ya que aquellos datos son importantes para saber las pérdidas totales por ausentismo en el síndrome de burnout, lastimosamente las cuantificaciones de costos indirectos con llevaban muchas variables que son limitantes para su realización.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, M. E. B. (2018). Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. Palibrio.
- Aguilar, M. E. B. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6).
- Anzules, J., Veliz, J., Vines, M., & Menendez, T. (2019). Un riesgo psicosocial en la atención médica. *SALUD Y VIDA*, 2-3. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.393>
- Arenas Lugo, L. Y., & Sierra Franco, M. I. (2019). Impacto del burnout del psicólogo en la relación terapéutica.
- Arenas, Sierra, & Zuluaga. (19 de octubre de 2019). Universidad Católica de Pereira. Obtenido de Universidad Católica de Pereira: <http://hdl.handle.net/10785/5557>
- Arias, N. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario del Distrito 01D02 del Ministerio de Salud Pública año 2016. Obtenido de Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario del Distrito 01D02 del Ministerio de Salud Pública año 2016: <http://201.159.222.99/bitstream/datos/7268/1/13211.pdf>
- Arrieta Burgos, E., Fernández Londoño, C., Sepúlveda Zea, C., & Vieco Giraldo, J. (2019). Tercer Informe de seguimiento ausentismo laboral e incapacidades médicas.
- Babista, Méndez, & Zunino. (2016). Facultad de Ciencias económicas y de Administración de la República de Uruguay. Obtenido de Facultad de Ciencias económicas y de Administración de la República de Uruguay: http://www.fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf
- Bairero. (2017). El estrés y su influencia en la calidad. *Multimed*, 972.
- Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (2016). Ausentismo laboral. *Universidad de la República*, 6(8).
- Bayas, B. V. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Bolentín de Coyuntura*, (22), 20-23

- Camacho, Gaspar, & Rivas. (2021). Síndrome de burnout y estrés laboral por covid 19 en docentes universitarios ecuatorianos. revista del grupo de investigación en comunidad y salud, 171.
- Camacho, R., Gaspar, M. A. R. Í. A., & Rivas, C. (2021). Síndrome de burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. GICOS: Revista del Grupo de Investigaciones en Comunidad y Salud, 6(4), 166-177.
- Carrillo, A., & Romero, E. (2015, June). Actividades físicas para disminuir el estrés del personal administrativo en Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. In Congreso de Ciencia y Tecnología ESPE (Vol. 10, No. 1, pp. 301-305).
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. Ciencia & trabajo, 20(63), 178-186.
- Chiang, Riquelme, & Rivas. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de concepción. Ciencia y Trabajo, 178.
- Chuquiyaury, Z. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Obtenido de file:///C:/Users/Gustavo%20Pintado/Documents/sssdertu.pdf
- Delgadillo, Barradas, & Mora. (2018). Estrés y burnout enfermedades en la vida actual. Bloomington: Palibrio.
- Díaz Bambula, F., & Carolina Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe, 33(1).
- Gutiérrez Briones, J. A. (2020). Síndrome de burnout y burnout académico: Una revisión de su historia, conceptos e implicancia en América y Europa (Doctoral dissertation, Universidad de Talca (Chile). Escuela de Tecnología Médica.).
- Hernández, M. G. S., & Santiago, L. A. D. (2021). Estrés y burnout. Efectos en la organización. Tlatemoani: revista académica de investigación, 12(36), 36-57.

<https://www.who.int/es/about/governance>

Humanidades, C. e. (2012). El síndrome de Burnout, una nueva realidad en la educación chilena. XV Congreso Internacional de Humanidades, Palabra y Cultura en América latina: Herencias y desafíos, 71-72.

INEC. (2018). Registro Estadístico de las actividades de la Salud. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/RAS_2018/Principales_resultados_RAS_2018.pdf

Isaza, M. L. (2019). SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMEROS DE SERVICIOS. Obtenido de <file:///C:/Users/Gustavo%20Pintado/Documents/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20ENFERMEROS%20DE%20SERVICIOS%20ASISTENCIALES.pdf>

Javier, A. A. C., & Espinal, D. J. (2022). Plan de prevención del síndrome de burnout en el personal médico de emergencias de un hospital de tercer nivel. UCE Ciencia. Revista de postgrado, 10(1).

Katerine, M., Valverde, M., Paola, A., & Martínez, A. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n° 11 “galápagos” de Riobamba, período marzo–agosto 2016 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2017).

Lopez, S. C. C. G. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. Iberoamerican Business Journal, 1(1), 55-71.

Medina, E. M., Soto, C. M., & Arata, M. F. (2016). Estructura interna del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de sacerdotes y religiosas católicas peruanos. Salud & Sociedad, 7(2), 198-211. (María Soriano, 2021)

Méndez Venegas, J. (2017). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'.

Miravalles, J. (2019). gabinete psicológico. Obtenido de Javier Miravalles: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

Mis15minutos. (s.f.). Mis15minutos. Obtenido de Mis15minutos: <https://www.mis15minutos.com/burnout/diferencia-estres/> Muñoz, &

- Nayive, S. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Risaralda, 28.
- Montemayor, V. M. P., Moreno, J. A. P., & González, A. E. A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 79-85
- Moreira, M. F. T., & Educativo, E. I. C. P. (2018, April). Los rasgos de personalidad y su relación con la manifestación del Síndrome de Burnout Personality traits and their relationship with the manifestation of the Burnout Syndrome Rasgos de personalidad y manifestación del Síndrome de Burnout. In INVESTIGACIONES CUALITATIVAS EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA. 2017: VI CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA(Vol. 31, p. 301). 3Ciencias.
- Moreno, P. E., Moreno, A. P., & Marcial, P. E. (2018). Análisis cualitativo del estrés laboral y su incidencia en médicos del área hospitalaria en Guayaquil. *RECIMUNDO*, 2(1 (Esp)), 116-135.
- Muñoz, S. F., Nayive, O. V. J., Natalia, S. M. M., Yesica, V. C., Carolina, V. C. S., & Liliana, Z. P. M. (2018). Artículo original Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. *Rev. Méd. Risaralda*, 24(1), 28-34.
- Nova, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. *Cuadernos de relaciones laborales*, 9, 229.
- Obando Mejía, I. A., Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351.
- Olivares Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez Wilke, C., & Macía Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y salud*, 16(2), 207-217

- Ortiz, C. F. A., Pulla, I. E. B., Cajamarca, M. T. D., Parra, D. C. G., Sanmartín, L. P. Y., & Campos, M. S. N. (2015). Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral en el Personal del Servicio de Emergencia del Hospital “José Carrasco Arteaga”. 2014. *Revista Médica HJCA*, 7(2), 134-138.
- Pública, M. d. (s.f.). salud.gob.ec. Obtenido de salud.gob.ec:
<https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Ramírez Moreno, K. M., Ropero Pabón, M., Barrios Martínez, S. Y., Bolívar Ayala, S. G., & Oviedo Torres, V. (2020). Factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en funcionarios de CNT sistemas de información SAS.
- Ramirez, M. (2015). Burnout En Profesionales De La Salud Del Ecuador. Obtenido de
<http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/1053>
- Raza, D. (2018). Política económica en Ecuador y su capacidad de impacto en el desarrollo. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (4), 141-151.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salud, O. M. (9 de enero de 2022). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:
<https://www.who.int/es/about/governance>
- Salus. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/3759/375946213004.pdf>
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista salud bosque*, 5(1), 43-53.
- Sanchez. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Salud Bosque*, 43-53.
- Solís, L., & Alirio, S. (2018). La pausa activa para reducir el estrés laboral en los funcionarios de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 3 centro (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Cultura Física).

- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y salud*, 21(1), 100-112.
- Universo, E. (05 de 09 de 2013). Edificio Público se llama Joaquín Gallegos Lara. Obtenido de El Universo:
<https://www.eluniverso.com/noticias/2013/09/05/nota/1393196/edificio-publico-se-llama-joaquin-gallegos-lara/>
- Vasquez. (2020). Síndrome de burnout en los trabajadores de la salud en la era covid 19. *CES medicina*, 126.
- Vasquez-Trespacios, E. M. (2020). Síndrome de burnout en los trabajadores de la salud en la era del COVID-19. *CES Medicina*, 34, 126-127.
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, (64).
- WHO. (febrero de 2022). WHO. Obtenido de WHO:
<https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f129180281>

Cuestionario

Género: M F

Su edad se encuentra en el siguiente rango:

- ≤ de 20 años
- De 21 años a 30 años
- De 31 años a 40 años
- De 41 años a 50 años
- De 51 años a 60 años
- ≥de 60 años

¿Cuál es su profesión?

¿En qué área de la coordinación zonal 8 se encuentra laborando actualmente?

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes/usuarios	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes/usuarios	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes/usuarios	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes/usuarios	
18	Me siento valorado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes/usuarios	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes/usuarios me culpan de alguno de sus problemas	

¿Presentaba usted alguna enfermedad crónica (diabetes, hipertensión, cirrosis, etc) antes de su ingreso laboral a la coordinación zonal 8?

Si No

¿A pedido usted permisos médicos en su último año laboral por alguna enfermedad reciente?

Si No

Si su respuesta es si seleccione la respuesta que más se asemeja a la realidad

- Ha solicitado de 1 a 2 permisos médicos anuales
- Ha solicitado de 3 a 4 permisos médicos anuales

- Ha solicitado de 5 a 8 permisos médicos anuales
- Ha solicitado de 9 a 12 permisos médicos anuales
- Ha solicitado de >12 permisos médicos anuales

¿Cuántos días en promedio le han dado de descanso médico?

- a) De 1 a 2 días
- b) De 3 a 4 días
- c) De 5 a 6 días
- d) De 7 a 14 días
- e) Más de 15 días



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Patricio Pintado Pilco, con C.C: # 0925058737 autor del trabajo de titulación: *Análisis de los costos directos del ausentismo laboral por síndrome de burnout en personal de las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de enero de 2023

f. _____

Patricio Pintado Pilco

CI: 0925058737



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los costos directos del ausentismo laboral por síndrome de burnout en personal de las áreas de salud en el edificio Joaquín Gallegos Lara		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Pintado Pilco Patricio Javier		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Zumba Córdova, Rosa Margarita		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04/01/2023	No. DE PÁGINAS:	82
ÁREAS TEMÁTICAS:	Análisis de Costos Directos, Sistemas de Salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistemas de Salud, Síndrome de Burnout, Ausentismo Laboral, Reformas Labores, Horas de Trabajo		

La Organización Mundial de la Salud (2019) definió al estrés laboral como una enfermedad relacionada al empleo y al desempleo, esta definición se encontrará en la Clasificación Internacional de Enfermedades décima primera revisión, la cual entrará en vigencia en el 2022. Este síndrome presenta los siguientes componentes: agotamiento emocional, despersonalización y desrealización. Los primeros casos de este síndrome fueron identificados en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg, pero el mayor aporte fue dado por la psicóloga social Cristina Maslach, la cual diseñó el test de Maslach, cuyo test es el único medio para poder diagnosticar esta enfermedad.

El objetivo de esta tesis es determinar los costos directos del ausentismo laboral en el personal administrativo de las áreas de salud del edificio Joaquín Gallegos Lara y de esta manera se buscaba concientizar a sus lectores, y que estos no vieran al recurso humano como elementos que puedan ser sometidos a sobrecarga de trabajo sin afectar las finanzas de la empresa. Se realizó un estudio transversal, en el cual se realizó el test de Maslach a los participantes, a este test, se añadió 4 preguntas, las cuales buscaban determinar la cantidad de permisos médicos anuales que informaron los participantes, esta información se vinculó con los participantes que habían desarrollado síndrome de burnout o uno de sus componentes, y de esta manera determinar la relación entre síndrome de burnout y el ausentismo laboral.

Los resultados fueron tabulados por medio de las herramientas estadísticas y de cálculo de la hoja de Excel. Los resultados permitieron determinar las medidas que se pueden adoptar para disminuir los casos de síndrome de burnout y por ende el ausentismo laboral consecuencia de este.

En este estudio se pudo evidenciar que las pérdidas económicas por ausentismo laboral, en las personas que desarrollaron síndrome de burnout o uno de sus componentes puede fluctuar entre \$47602.60 y \$85231.72 dólares anuales repartidos en varias áreas

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-986534153	E-mail: patricio_pint2@hotmail.com]
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: 043804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
---	--

Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
RECCIÓN URL (tesis en la web):	