



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD
TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERIODO DICIEMBRE-2020
JUNIO-2021**

AUTORES:

**DOMÍNGUEZ MARCILLO JUAN CARLOS
MENDOZA SANTANA JOSÉ LIZARDO**

TUTORA:

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG.

CALCETA, FEBRERO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Domínguez Marcillo Juan Carlos, con cédula de ciudadanía 1313405837 y Mendoza Santana José Lizardo, con cédula de ciudadanía 1310746837, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERIODO DICIEMBRE-2020 JUNIO-2021** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



DOMÍNGUEZ MARCILLO JUAN CARLOS

CC: 1313405837



MENDOZA SANTANA JOSÉ LIZARDO

CC: 1310746837

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Domínguez Marcillo Juan Carlos, con cédula de ciudadanía 1313405837, y Mendoza Santana José Lizardo, con cédula de ciudadanía 1310746837, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERIODO DICIEMBRE-2020 JUNIO-2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



DOMÍNGUEZ MARCILLO JUAN CARLOS

CC: 1313405837



MENDOZA SANTANA JOSÉ LIZARDO

CC: 1310746837

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MGS. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: Síndrome Burnout relacionado con la Inteligencia Emocional en los Empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, período Diciembre-2020 Junio-2021, que ha sido desarrollado por Domínguez Marcillo Juan Carlos y Mendoza Santana José Lizardo, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración Pública**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MGS.

CC: 1309724712

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: Síndrome Burnout relacionado con la Inteligencia Emocional en los Empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, periodo Diciembre-2020 Junio-2021, que ha sido desarrollado por Domínguez Marcillo Juan Carlos y Mendoza Santana José Lizardo, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración Pública**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MGS

CC: 1310626104

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MGS. ENRRY COX FIGUEROA

CC: 1309488086

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MGS. ERNESTO GUEVARA CUBILLAS

CC: 1310179328

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad, en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

A Dios por permitirnos estar saludables y por guiarnos en cada momento de nuestra etapa universitaria.

A los docentes y administrativos de la ESPAM - MFL por hacer que prevalezca la formación profesional a través de la calidad, y;

A nuestras familias por darnos el apoyo absoluto en los estudios, desde que comenzamos hasta la culminación.

DOMÍNGUEZ MARCILLO JUAN CARLOS

MENDOZA SANTANA JOSÉ LIZARDO

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a él he logrado finalizar mi recorrido universitario de una forma saludable. Por otra parte, a mis padres por estar en los momentos buenos y en los momentos difíciles brindándome su apoyo, tanto económico como moral.

A mis hermanos y hermanas por darme la fuerza sentimental, tener paciencia y por todo el apoyo incondicional brindado hacia mí.

Asimismo, a todos mis demás familiares y amigos que me brindaron sus buenas vibras, mientras pasaba por mi trayecto como estudiante. Finalmente, a mis compañeros y profesores que de alguna u otra manera fueron parte de mi proceso académico.

DOMÍNGUEZ MARCILLO JUAN CARLOS

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí diario caminar;
A mis padres por el apoyo y el esfuerzo brindado para alcanzar mi meta, gracias a ellos por su ejemplo, dedicación, trabajo y honradez.

A mi esposa por estar presente en los momentos difíciles, siempre brindándome su amor, paciencia y comprensión. Por último, a mi hija por ser mi fuente de inspiración para poder superarme cada día, y así luchar para tener un futuro mejor y disfrutar la vida juntos.

MENDOZA SANTANA JOSÉ LIZARDO

CONTENIDO GENERAL

| | |
|--|------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN..... | iii |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR..... | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| DEDICATORIA..... | vii |
| DEDICATORIA..... | viii |
| CONTENIDO GENERAL..... | ix |
| CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS | xii |
| CONTENIDO DE GRÁFICOS..... | xiii |
| CONTENIDO DE FOTOS | xiv |
| RESUMEN..... | xv |
| PALABRAS CLAVE:..... | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| KEYWORDS:..... | xvi |
| CAPÍTULO I. ANTECEDENTES | 1 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN..... | 4 |
| 1.3. OBJETIVOS..... | 5 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 5 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 5 |
| 1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER | 5 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL..... | 7 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.2. | SÍNDROME DE BURNOUT | 8 |
| 2.2.1. | FACTORES QUE ORIGINAN EL SÍNDROME DE BURNOUT | 9 |
| 2.2.2. | VARIACIÓN DEL SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO | 11 |
| 2.2.3. | CARACTERÍSTICAS DEL BURNOUT | 14 |
| 2.2.4. | CAUSAS QUE PROVOCAN EL DESGASTE PROFESIONAL | 15 |
| 2.2.5. | CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO | 16 |
| 2.2.6. | ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT | 18 |
| 2.3. | DESEMPEÑO LABORAL..... | 19 |
| 2.3.1. | FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL | 20 |
| 2.3.2. | DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL | 21 |
| 2.3.3. | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL | 21 |
| 2.4. | EMPLEADOS PÚBLICOS..... | 22 |
| 2.5. | CENTRO DE SALUD TIPO C DR. ARNALDO CALDERÓN – TOSAGUA | 23 |
| CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO..... | | 24 |
| 3.1. | UBICACIÓN | 24 |
| 3.2. | POBLACIÓN Y MUESTRA | 24 |
| 3.3. | DURACIÓN..... | 25 |
| 3.4. | VARIABLES DE ESTUDIO | 25 |
| 3.4.1. | INDEPENDIENTE: | 25 |
| | Síndrome de Burnout..... | 25 |
| 3.4.2. | DEPENDIENTE:..... | 25 |
| | Desempeño laboral..... | 25 |
| 3.5. | MÉTODOS..... | 25 |
| 3.5.1. | DEDUCTIVO | 25 |
| 3.5.2. | INDUCTIVO | 26 |
| 3.5.3. | SINTÉTICO ANALÍTICO | 26 |
| 3.6. | TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.6.1. | BIBLIOGRÁFICA..... | 27 |
| 3.6.2. | DE CAMPO | 27 |
| 3.6.3. | DESCRIPTIVA | 28 |
| 3.7. | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.7.1. | ENTREVISTA..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 3.7.2. ENCUESTA..... | 29 |
| 3.8. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 3.8.1. FASE I. DETERMINAR LOS PROBLEMAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL OCASIONADO POR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA..... | 29 |
| 3.8.2. FASE II. ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA. | 30 |
| 3.8.3. FASE III. PROPONER UN PLAN DE ESTRATEGIAS SOBRE EL SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL..... | 31 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 32 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 52 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 52 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA | 54 |
| ANEXOS..... | 63 |

CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1.2.1. Hilo conductor | 6 |
| Tabla 1.2.1.3. La transición negativa y positiva de las características del Síndrome | 14 |
| Tabla 2.4.1. Determinación de la variable dependiente | 30 |
| Tabla 3.4.1. Conceptualizaciones del síndrome del trabajador quemado en el desempeño laboral | 31 |
| Tabla 4.4.3. Plan de estrategias para la notificación del Síndrome | 49 |

CONTENIDO DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1.4.2. P1 ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo que desempeño? | 33 |
| Gráfico 2.4.2. P2 ¿Me siento fatigoso al concluir la jornada laboral? | 34 |
| Gráfico 3.4.2. P3 Cuando me despierto por la mañana y tengo un día por delante, ¿me siento fatigado/a? | 35 |
| Gráfico 4.4.2. P 4 ¿Puedo procesar con facilidad lo que piensan los usuarios al momento de dar mi servicio? | 36 |
| Gráfico 5.4.2. P 5 ¿Creo que en el trabajo estoy al límite de mis posibilidades? | 37 |
| Gráfico 6.4.2. P 6 ¿Trabajar con los usuarios todos los días es tensión para mí? | 38 |
| Gráfico 7.4.2. P 7 ¿Me enfrento muy bien con los problemas laborales y psicosociales, que me presentan los usuarios? | 39 |
| Gráfico 8.4.2. P 8 ¿Me siento “agotado” por el trabajo que realizo en mi jornada laboral? | 40 |
| Gráfico 9.4.2. P 9 ¿Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros? | 41 |
| Gráfico 10.4.2. P 10 ¿Creo que tengo una actuación más dura con la gente desde que hago este trabajo? | 42 |
| Gráfico 11.4.2. P 11 ¿Realizo actividades adicionales en mi área de trabajo y son recompensadas? | 43 |
| Gráfico 12.4.2. P 12 ¿Me siento frustrado por mi trabajo? | 44 |
| Gráfico 13.4.2. P 13 ¿Me encuentro con vitalidad suficiente en cada labor realizada? | 45 |
| Gráfico 14.4.2. P 14 ¿Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado complejo? | 46 |
| Gráfico 15.4.2. P 15 ¿Realmente no me importa lo que les ocurra y menos mejorar su salud, que fallezcan, entre otros, los usuarios que llegan a este centro de salud? | 47 |
| Gráfico 16.4.2. P 16 ¿Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés? | 48 |

CONTENIDO DE FOTOS

| | |
|--|----|
| Foto 1. 3.1. Ubicación | 23 |
| Foto 2. Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua | 65 |
| Foto 3. Sala de espera. | 65 |
| Foto 4. Área de farmacia | 66 |
| Foto 5. Medicina General (entrevista) | 66 |
| Foto 6. Pasillo de las subáreas | 67 |
| Foto 7. Ginecología | 67 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación puntualiza el proceso y causa del *Síndrome Burnout* que vincula estrechamente a la inteligencia emocional en el ejercicio de las funciones de quienes laboran en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua, considerando que el desgaste profesional es continuo en las personas que asumen acciones, es decir, un estado que asocia al estrés en los resultados de las actividades laborales. Para esto, se tomó como herramientas, los métodos de investigación, mismo que ayudaron en la elaboración de hipótesis y conclusiones; posterior a ello, las técnicas de investigación permitieron la recolección de información a través de la entrevista y la encuesta y los tipos de investigación ayudaron en el desarrollo de la indagación. Los resultados que se obtuvieron de este trabajo fueron una comparación de la teoría con la práctica en el Centro de Salud en estudio, además que la encuesta se constató que existió la presencia de este síndrome dentro del Centro de Salud Tipo C de Tosagua en el 29 % de sus empleados, de allí, la mayoría de los trabajadores se sintieron agotados porque nunca encuentran la vitalidad suficiente en todas las tareas. Además, la falta de atención en el perfeccionamiento de las labores o importancia hacia los usuarios, es relevante, pese a la presencia del síndrome, puesto que evita alcanzar las metas deseadas y con el nivel de exigencias dentro de las actividades laborales.

PALABRAS CLAVE:

Síndrome *Burnout*, inteligencia emocional, desempeño laboral, Centro de Salud Tipo C.

ABSTRACT

The present research work points out the process and cause of the Burnout Syndrome that is closely linked to emotional intelligence in the exercise of the functions of those who work in the Type C Health Center in Tosagua, considering that professional burnout is continuous in people who they assume actions, that is, a state that associates stress with the results of work activities. For this, the research methods were taken as tools, which helped in the elaboration of hypotheses and conclusions; after that, the research techniques allowed the collection of information through the interview and the survey and the types of research helped in the development of the inquiry. The results obtained from this work were a comparison of theory with practice in the Health Center under study, in addition to the survey confirming that this syndrome existed within the Type C Health Center in Tosagua on 29 % of your employees, hence most of the workers felt exhausted because they never find enough vitality in all tasks. In addition, the lack of attention in the improvement of the tasks or importance towards the users, is relevant, despite the presence of the syndrome, since it avoids reaching the desired goals and with the level of demands within the work activities.

KEYWORDS:

Burnout syndrome, emotional intelligence, work performance, Type C Health Center.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde un entorno globalizado, durante años ha venido coexistiendo enfermedades que afectan a los empleados que desempeñan en distinta plaza de la salud pública, tanto así, que, en la actualidad el Síndrome de *Burnout* (SB) es preocupante, por los efectos que provoca (emocionales, conductuales o psicológicos), también su influencia en el sector laboral e institucional y en el bajo paralelismo de satisfacción profesional, lo que produce gran impacto psicológico en la salud (Sinchire, 2017).

Como consecuencia de esto, el estrés en el trabajo afecta a los empleados de todas las carreras, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, tienen efectos adversos muy limitados ante su salud que antepone el bienestar de sus familias; de hecho, los niveles que provocan el estrés laboral y cansancio mental están por encima del personal que labora en distintas áreas, particularmente en los hospitales (Rodríguez, 2019); este perjudica a las personas del ámbito público y privado, tanto así, que este síndrome no solo es el causante de enfermedades psicológicas, sino que influye en un alto porcentaje en el estrés, por ejemplo, la OMS estima que las personas no deben exceder el tiempo de trabajo, porque podrían distorsionar la salud magnetismo o cerebral (Velázquez, 2019).

Por otra parte, las estadísticas concretaron que los medios de trabajo en el cual se desenvuelven los 3.000M de personas que ejecutan actividades no cumplen con los esquemas y lineamientos imperceptibles concretos por los entes de salud, seguridad, protección social, entre otros, por lo que anualmente persisten cerca de 2M de muertes, 271M de sucesos profesionales y 160M por malestar ocupacional (OIT, Organización internacional del Trabajo, 2021; OMS, Organización Mundial de la Salud, 2019).

En consecuencia, la OMS (2018) consideró al término salud como la capacidad de influenciar en la comprensión emocional en la salud y bienestar personal, dado que, cada factor tiene un punto importante en la salud psicológica y el estrés. Dicho de otra manera, el *Burnout* permanece dentro de la salud pública, afecta no solo a la resistencia de los expertos en este ámbito, sino también a la disposición asistencial y empeora la analogía del enfermero o paciente, lo que implica altos costos sociales y económicos, en otras palabras, pasando a ser una contrariedad que sobresalta a los expertos en la salud y otros trabajadores, indiferentemente de la actividad económica que desarrollen (Botero, 2018).

Para Neffa (2015) como para muchos, el síndrome Burnout les da a los trabajadores que laboran en diferentes áreas, con conexos que pueden llegar a intervenir, tales como, insomnio, aburrimiento, agresividad, hipertensión, aparición de alergias, aislamiento, fármacos, entre otros: “todos los efectos mencionados anteriormente van a dar como consecuencia que no se dé un buen servicio adecuado y eficaz en la empresa o en cualquier otra área que exista esta problemática “(2015, p. 152).

En definitiva, el síndrome es reconocido por el trastorno que causa en las personas que laboran o ejercen alguna actividad, son complicaciones que afectan a la salud:

Consiste en tomar conciencia sobre el control de las emociones y que a través de ello pueden reducir conflictos o tensiones o, por consiguiente, coadyuvar de forma eficaz la tolerancia de las presiones y frustraciones que se presentan en el trabajo, dado que este acentúa en la habilidad para apoyarse entre ellos para que actitudes empáticas y sociales, que brindará más oportunidades de impulso personal (Goleman, 2017, p. 3).

Con base en lo expuesto, se puede definir que este síndrome ha tomado solidez en los últimos años, influyendo en la vida diaria de las personas, tanto personal como laboral, llevando a cabo ciertas causas como, la tensión mental, el riesgo de sufrir malestares cardiovasculares, músculos-esqueléticos, psicológicos y estomacales, traducido a absentismo laboral que interviene en la eficiencia de las actividades diarias (Merino *et ál.*, 2018).

De ahí, se ha prolongado la necesidad de plantear este proyecto para el Centro de Salud Tipo C de Tosagua, ya que por su competencia las áreas (emergencias, salas de cirugías, medicina general, odontología, pediatría, terapia de lenguaje, física, ocupacional etc.) son asumidas por el personal de planta, auxiliar, laboratorista, médico, especialista y enfermeras que laboran 8 horas diario y, dependiendo de las necesidades que surjan en el momento o por planificación, son rotados de acorde a la capacidad laboral. En otras palabras, este grupo de personas pueden presentar este síndrome por el sobreabundante trabajo, por el alza y la capacidad laboral.

Con base en la formulación de aseveraciones científicas y de contextos se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el Síndrome de *Burnout* relacionado con la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La reciente investigación, aporta significativamente a las personas que laboran en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, sobre el conflicto, se ha observado la necesidad de exponer estrategias que combatan el estrés, el cansancio mental, y las emociones que repercuten en el ambiente laboral, familiar, social, entre otros. Basado en la bibliografía, el SB es también reconocido como el “indicios de deterioro profesional, de exceso emocional, fatiga en laboral” (Saborío-Morales y Hidalgo-Murillo, 2015, p. 119), que ha influido en la razón de los elementos que desempeñan actividades en ciertas áreas, ocasionando fastidio o controversias en las decisiones laborables.

Todas estas observaciones, se pueden evidenciar en la vivencia que presenten los elementos que gestionan este Centro, así pues, se busca incidir sobre las estrategias que permitan el mejoramiento en su desempeño laboral; pese a que existen estudios sobre este problema, muchos casos son subestimados, debido a la falta de información confiable, Por ejemplo, el hecho de que los empleadores están tratando de eludir las obligaciones legales de indemnizar al personal (Red de Salud Ocupacional, 2002), por tanto, el empleado queda incierto ante este dilema poco aceptado.

Con base en lo anterior, se puede definir que se requiere de atención inmediata, así lo instaura el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Salud:

La salud es el bienestar físico, mental y social, pues es el derecho humano inviolable, inseparable, inevitable e intransmisible, que garantiza la vida de la Nación. Por tanto, es la derivación de la interacción colectiva que reúne a naciones, sociedades, familias e individuos para crear próximos, entornos y estilo de vida más saludable (2017, p. 2).

Considerando la ejecución del presente estudio, se puede generar aspectos positivos en la ocupación laboral del personal del Centro, debido a que su impacto de aceptación en la sociedad admitirá que el personal tenga buena relación con los

pacientes, pocas quejas del servicio, eficiencia y eficacia en la administración y buen diagnóstico en las principales falencias que genere el desgaste mental de los empleados, razón por la cual, se justifica con las reivindicaciones administrativas en la proporción de información sobre el ejercicio.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el Síndrome *Burnout* relacionado con la inteligencia emocional para la mejora del desempeño laboral en los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, periodo diciembre-2020 junio-2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los problemas en el desempeño laboral ocasionado por el síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua.
- Analizar la relación entre el desempeño laboral y síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua.
- Proponer un plan de estrategias sobre el síndrome Burnout relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua para el mejoramiento del desempeño laboral.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER

Con el diagnóstico del Síndrome de *Burnout* relacionado a la inteligencia emocional mejorará el desempeño laboral de los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, el hilo conductor estructura los temas y subtemas sobre la base de documentos bibliográficos, que desde su teoría le da paso a la consigna de datos científicos e interacciones de diferentes autores; diseño que contiene el cuerpo del estudio teórico y referencial con 10 % de publicaciones antes de los 5 años y 90 % actualizadas a partir de la normativa vigente del instructivo (figura 2.1).

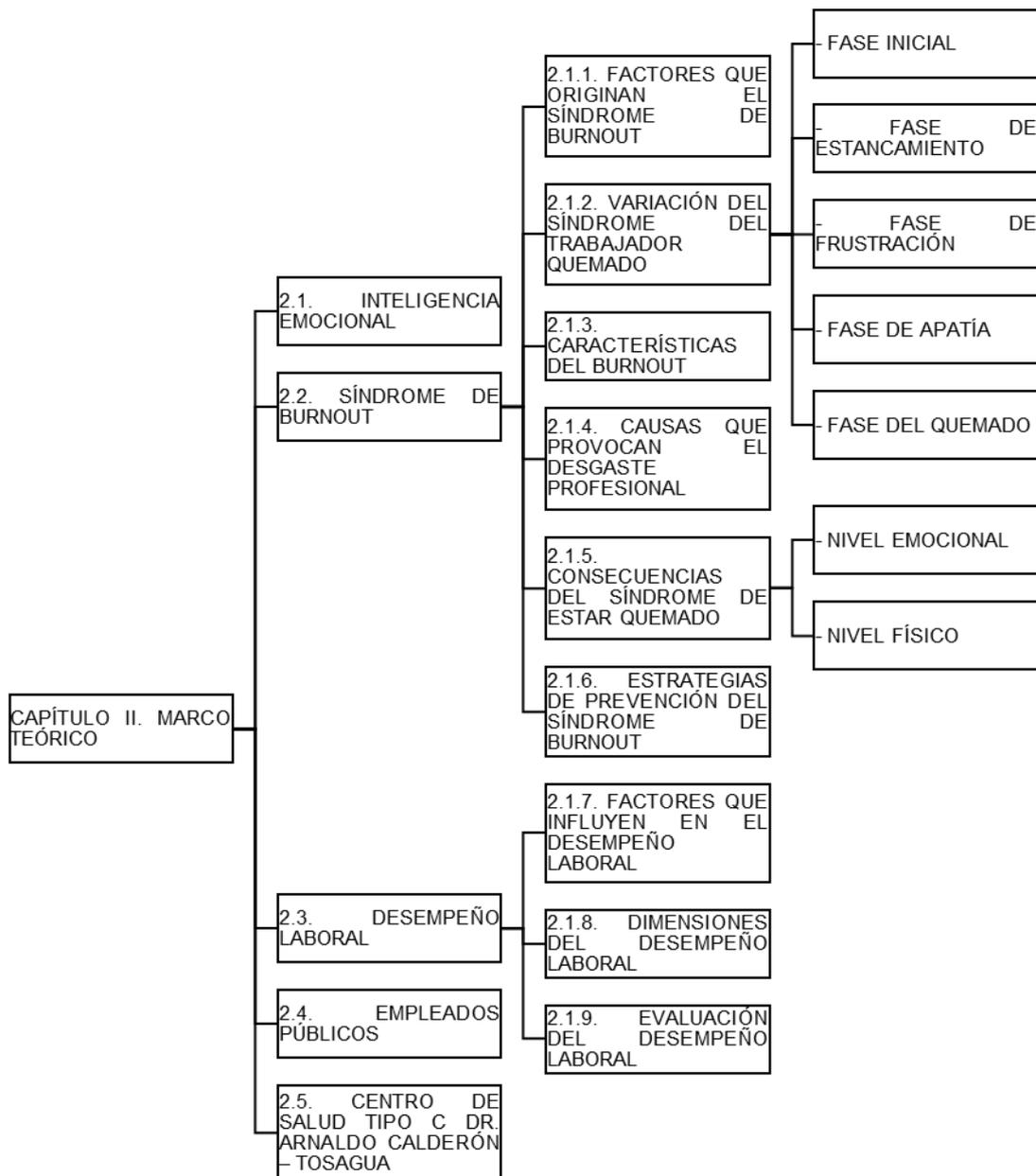


Figura 1.2.1. Hilo conductor

Fuente. Domínguez y Mendoza (2023).

2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Se define comúnmente a modo de representación al actuar de las personas, de hecho, es el ligado de destrezas y experiencias entusiastas que fijan el efecto sobre el cual un individuo se comprende, se expresa y compiten por entender a los demás que se relacionan entre ellos, en tal sentido que enfrentan las demandas y los desafíos en un área laboral (Rodríguez, 2019).

De igual manera, la inteligencia emocional es parte esencial en el entorno de las personas, su impacto interviene de manera personal y profesional, especialmente en áreas con indicadores de éxitos, es la complacencia de haber ejecutado todos los procesos que conllevan equilibrios sólidos y puntuales, hecho sentimental o de satisfacción para el profesional (De la Villa-Moral, 2018).

De acuerdo con García-Ancira (2020) con el tiempo ha evolucionado la idea que la superación de una persona obedece de su factor intelectual, porque mientras más inteligencia posee un individuo, mayores son las oportunidades de lograr un buen promedio académico, encontrar el trabajo deseado, tener estabilidad económica y ubicarse en un estatus social alto.

El ser humano por lo general triunfa, es capaz de dominar sus emociones sobre la inteligencia convencional, procrea los efectos de las actividades a ejecutarse, en tal sentido, que ejerce el reconocimiento de las actitudes y comportamientos, tanto propios como ajenos, además desemboca la manera asertiva y proactiva de trabajo y relaciones con el entorno, sin importar el ámbito en donde se desenvuelva, por lo tanto, las relaciones interpersonales exitosas comienzan con la forma de proceder de las personas dependiendo de las emociones negativas y positivas que se expresan en el medio (García-Ancira, 2020).

Desde la perspectiva, las personas que se desempeñan en determinados campos utilizan la inteligencia emocional porque les permite hacer mejor su trabajo, así mismo utilizan sus instrucciones en frecuencia de los contextos en el que se hallan,

ahora bien, aunque a veces se niegan, porque afecta directamente su estado de ánimo al trabajar demasiado, ocupan demasiado tiempo, perciben la falta de atención, etc.

2.2. SÍNDROME DE BURNOUT

La primera aproximación acerca del Burnout en el área asistencial fue realizada por Maslach & Schaufeli (2019). Así, estos autores consideran el Burnout como un síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal cuya manifestación ocurre entre individuos que trabajan con personas. Tal como se indica, el Burnout consta de tres dimensiones fundamentales que representan las distintas etapas o fases por las que atraviesan los sujetos.

Síndrome, asociado a la expresión coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como a aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles” (Bosqued, 2019). Esta definición del síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente.

Dentro de este marco, al ser descubierto este desgaste físico o mental ha traído consigo mismo varios problemas que se asocian aceleradamente con el síndrome, de tal forma que en 1974 Freudenberger monopolizó el vocablo *Burnout* por primera vez para describir los problemas de bienestar social., así mismo, en 1977 Cristina Maslach lo divulgó legalmente en la senado anual de la Asociación Estadounidense de Psicología, solía utilizar esta frase para referirse a que los trabajadores sociales estaban "quemados" después de meses o años de trabajo (Ramírez, 2018).

De acuerdo con Gil (2019) define al síndrome de burnout como una respuesta al estrés en el trabajo crónico que incluye actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo, clientes externos y hacia sí mismo, así como la sensación de cansancio permanente.

Además, Lozano-Vargas (2021) destaca que el síndrome incluye dolores de cabeza y espalda, trastornos al percibir el sueño, náuseas, tensión muscular y fatiga, de tal manera que su arranque emocional hace que los afectados sientan irritabilidad, nerviosismo, desmotivación, insensibilidad e incluso que sean cínicos y menos sociables, hasta el punto en que su estatus puede determinar la confianza que tienen en el trabajo y, al mismo tiempo, sentirse ineficaces y deprimidos.

Por todo lo dicho, el síndrome de *Burnout* se sumergió en la vida de las personas, causando cambios, adaptaciones tecnológicas y las exigencias que intervienen un entorno progresista, dado que se han formulado un sinnúmero de factores que las personas van tomando y adquiriendo de forma natural, lo que quiere decir, que esta enfermedad ha existido desde hace varios años con crecimiento exhaustivo dentro del mundo laboral, tanto así, que continúa dando resultados negativos para las personas que trabajan por un tiempo definido.

2.2.1. FACTORES QUE ORIGINAN EL SÍNDROME DE BURNOUT

Desde su historia, se han concebido diferentes factores como consecuencias de la adquisición del síndrome de *Burnout*, que ha llevado al empleado a sufrir grandes cambios y diferencias entre sus compañeros de trabajo, el hogar y el entorno donde desempeña su rol, desde esta perspectiva se presentan componentes personales que influyen en la aparición de este:

En el ámbito laboral los empleados presentan inadecuada profesión, tanto en el contenido, ambiente físico, turnos extras y estresores, afines que por

su entorno dejan de lado la estabilidad laboral, buen clima organizacional, mejor evaluación del desempeño y expectativas que adquieren en la etapa laboral (Gallardo, 2017, p. 79).

No obstante, existen otros elementos que interfieren en la ocupación laboral y están relacionados con el *Burnout*, pues se evidencia afecciones de carácter físico, e intelectual, provocando limitaciones en la elaboración de las tareas y vida cotidiana, a fin de que le provoque la muerte en los últimos casos. Factores que se prolongan de la siguiente manera:

Insuficiente formación profesional que sostienen conocimientos teóricos, poca formación en actividades prácticas y contención emocional; Factores sociales o sociales con profesionalismo que renombre a toda costa, con alta educación social, estatus económico, y los factores ambientales, que son los cambios significativos que el ser humano adapta a su estabilidad física y laboral (Saborío e Hidalgo, 2015).

En la misma línea, López-Cortacans et ál., (2021) explican que los factores de este síndrome, “continuamente se manifiestan en las personas que envuelven trabajos desde la integración social y el tiempo que invierte para asumir responsabilidades de los errores repetitivos o frecuentes que exigen una atención invariable” (p. 102). Para ello, es preciso la reducción de la fatiga en los empleados, especialmente en aquellos que requieren altos niveles de presión.

Como resultado, los factores originados por este síndrome influyen como un malestar intelectual que afecta a la salud del trabajador, indistintamente del lugar que desempeñe sus actividades, dado que, el surgimiento de este padecimiento se da cuando la persona consume todos los recursos que tiene a su alrededor (los recursos individuales, los materiales, etc.), para debatir o competir con el problema prolongado en el área laboral, dando como consecuencia un esquema de fracaso.

2.2.2. VARIACIÓN DEL SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO

La evolución del síndrome es denominada como un procedimiento que no se presenta, cada día se lleva a cabo una secuencia en la que los afectados viven un proceso continuo y evolutivo, puesto que, como causa, “tendría relación con la edad, el sexo (masculino y femenino, otro), estado civil, tener hijos, el estado socioeconómico” (Chacaltana-Linares y Rojas-Cama, 2019, p. 10). Otro cambio evolutivo, “poca confianza en la dirección de las correctas conmociones antedichas por la consunción emocional y el fallo de familiaridad en la despersonalización, debido a la relación con el efecto de ineficacia profesional” (Castel-Riu, 2021, p. 8).

La descripción del síndrome incluye tres anómalos: 1) agotamiento emocional por la presencia de los acompañantes poco comprensivos; 2) singularidad caracterizada por la alienación del entorno; 3) sentimientos de fracaso y futilidad sobre los propios esfuerzos; diferentes capacidades, aunque, el nivel de agotamiento emocional va en aumento, porque está inmerso con el agrado laboral, el agotamiento emocional y la personalización dentro del entorno de desempeño (Salazar-Botello et ál., 2021).

La evolución del síndrome *Burnout* muestra que la fase evolutiva del empleado va poco a poco tomando en cuenta que tiene este malestar, bien sea en la vida usual o en el ámbito laboral, el mismo que es adquirido con el tiempo, este va desde la labor organizacional y la vida que tiene fuera de ella, prácticamente, evoluciona en virtud al entorno en el que una persona se desenvuelva.

- FASE INICIAL

El síndrome de *Burnout* propone que la fase inicial se enfrenta poco a poco y en silencio, por ende, cualquier profesional puede presentar estrés y desarrollarlos, a fin de que al principio no coexista mejor inicio de intrusión que un buen dictamen, y en esta medida, la valoración del *Burnout* con la disponibilidad de posibles factores

asociados a este síndrome, crucial durante la primera crisis que el empleado presente en el área que desempeñe (Juárez-García, 2020).

En la fase primaria repercuten las vivencias y las expectativas muy altas y llenas de dimensiones negativas hacia el síndrome, se recrea un escenario imperfecto, el cual se consigue compensar con base en las necesidades que se puedan combatir, no obstante, al pasar el tiempo comienza el agotamiento o la evolución de esta fase, tanto así, que el individuo presenta inconveniente en sus actividades. En la actual vida profesional, este síndrome se ha atraído con más fuerza, tanto por la opresión de la sociedad como la disposición del uso de la tecnología, porque en ninguno de los ciclos se procede a que el personal esté adaptado a su afluencia.

- **FASE DE ESTANCAMIENTO**

La fase de estancamiento ocurre de acuerdo al tipo de puesto laboral del trabajador, el mismo, suele ser asignado bajo diferentes reformas o seguimientos que propone el área laboral, lo cual, muchas veces acredita a que el nivel de *Burnout* sea alto, y el caso de que la persona no estén preparadas o adquieran la formación adecuada, pasan por el proceso de cansancio emocional, más que una persona con el nivel o preparación indicada (Camacho-Quintero, 2019).

La fase propuesta adapta la incapacidad de realizar actividades profesionales. Las tareas que desenvuelve una persona, por su naturaleza asesora su padecimiento, porque causa controversias en el desarrollo de las actividades a hacerse de modo inmediato, es decir, se vuelve limitante para la persona que adquiere la actividad y que no sabe cómo tomarla o desarrollarla en la generalidad de los dispensarios de Salud o entidades públicas.

- **FASE DE FRUSTRACIÓN**

En la fase de frustración se libera la ansiedad y el desafío que una persona vive con las nuevas adaptaciones por la que tienen que pasar, por esta razón, "en el perfeccionamiento del síndrome de *Burnout* se suman al espectro de códigos que

sistematizan el ejercicio de la profesión, nuevas ilustraciones para las labores y las funciones del nivel tecnológico” (Fuster-Guillén *et ál.*, 2019, p. 205).

La frustración en la salud empieza a dar datos intrínsecos como la presencia de trastornos en el sueño y desorden en la alimentación; inclusive puede hacer que caiga en el uso sustancias adictivas para tratar de cubrir su frustración, entre los más conocidos está el alcohol, cigarro y sustancias psicotrópicas que inciden en la desmoralización, bajando así, la productividad de su trabajo.

- **FASE DE APATÍA**

La fase de apatía insertada en el síndrome de *Burnout* destaca algunos aspectos dañinos en el trabajo del personal de la salud, por ejemplo, las extensas horas en los cambios de guardia, el sueldo, los limitados recursos, insuficiente autonomía, exigencia, interacción con pacientes conflictivos y gran carga de trabajo teniendo en cuenta que los expertos de la salud advierten el alto nivel de malestar emocional, lo que lleva a problemas emocionales de comportamiento y, en última instancia, a la indiferencia y la indiferencia (Ramírez-Pérez *et ál.*, 2019).

Por esta razón, la apatía es el reemplazo de la motivación, carácter y exaltación con la desesperanza desarrollada en un nivel inferior en la autoestima, abandono del enfoque hacia el futuro y asesoramiento en la idea de desistir de la actividad; esas ganas que disponía al principio han finalizado y se comienzan a reemplazar por energía negativa por positiva, dejando de lado el esfuerzo físico y mental.

- **FASE DEL QUEMADO**

Para Quispe, la fase del quemado empleada por el personal de la salud se puede convertir en rutina, llevando a momentos de frustración, bajando así su rendimiento profesional: “el sentimiento de fracaso consigue que el personal asuma resultados en el ponderación emocional y cognitivo, causando graves consecuencias e irreversibles para la salud, dejando así, al personal con el deseo de renunciar y dejar de lado todo compromiso que tengan a cargo” (2021, p. 29).

De igual manera, la fase del quemado, según el nivel de autoestima, ha llegado a la actividad física y mental del personal, es decir el hecho de decadencia en desear seguir laborando y el trato hacia las personas que los rodean y, que su persecución no afecte al empeño del compromiso adquirido; las fases evolutivas, comienzan con un diálogo, trato e incluso con la forma de comunicar una actividad y, por último, la evolución que vive un personal será a partir del entorno en que se encuentre, por lo cual, debemos mejorar la calidad del ámbito laboral, según sea el caso.

2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL BURNOUT

El Síndrome de Burnout se caracteriza por actitudes negativas hacia los sujetos que constituyen el objeto de su trabajo y hacia el propio trabajo, entre los cuales están; pesimismo, apatía, motivación escasa o nula, baja implicación laboral, irritabilidad hacia las personas destinatarias del trabajo, preocupación excesiva por

el confort y el bienestar laboral, tendencia a racionalizar fracasos culpando a otras personas que lo rodean (Rivera, et al, 2019).

Tabla 1.2.1.3. La transición negativa y positiva de las características del Síndrome

| <i>Síndrome de Burnout</i> | |
|---|---|
| Autores | Características positivas y negativas |
| Martínez-Pérez (2010) | Contrae los síntomas mentales o conductuales (agotamiento mental o emocional, fatiga y depresión, sin enfermedad previa) y adaptación en el ámbito laboral (baja autoestima). |
| Saborío Morales & Hidalgo Murillo (2015). | En el entorno y el desempeño organizacional, la prevención y tratamiento del SB va más allá del individuo y ofrece importantes beneficios en el ámbito laboral (mayores ingresos económicos, mejor servicio al cliente, menor ausentismo, etc.), aunque implementen el riesgo de sufrir alguna enfermedad. |
| Arias Gallegos y Muñoz del Carpio (2016). | En la despersonalización que se asocia negativa, moderada y significativamente en el bajo rendimiento personal (a mayor despersonalización, menor rendimiento personal). |
| Baird-Cedeño y Saltos Rojas (2020). | Además, interviene el agotamiento físico (cansancio); la personificación (desarrollo de actitudes negativas, alienantes e irritables entre los miembros del equipo, a menudo culpándolos por el mal desempeño) y; la insatisfacción personal y profesional (supera la capacidad de desempeñar y la presión se vuelve insoportable). |

Fuente. Los autores.

Los síntomas se reflejan a medida que el personal se desenvuelve laboralmente, su característica por lo general va en aumento, en muchos casos se representan con perfil bajo, dejan de concentrarse en sus actividades, se adecuan a ciertas fatigas, disponen de desapego, progresiva pérdida de convertirse en un individuo activo, exhausto sentimentalmente, constantemente, es incompetente y culpa a otros por los posibles sucesos.

2.2.4. CAUSAS QUE PROVOCAN EL DESGASTE PROFESIONAL

Como se sabe, el síndrome de *Burnout* es el principal factor de riesgo asociado a las actividades laborales que vinculan directamente a los trabajadores con sus

clientes, en cuyo caso, su exposición es parte natural del trabajo; lo que significa que la persona que lo padece no puede hacer todo tipo de trabajo, aunque médicos, enfermeras, consejeros, trabajadores sociales, maestros, vendedores ambulantes, agrimensores etc., prosperan con estas condiciones (Forbes-Álvarez, 2021).

En este sentido, el síndrome de *Burnout* es caracterizado por generar malestares en el empleado que labora todo el día en un área, pero en si existen diferentes causas que dan origen a esta enfermedad, no solamente por el exceso de trabajo, sino por los factores que influyen dentro de su personalidad, en tal sentido, las principales causas son las *internas* (producidos al interior del individuo, enfermedad aguda o crónico); *externas* (causados en el entorno que él/ella se desenvuelve) y; las *psicosociales* (contextos que no originan concisamente la objeción de estrés, sino que son estresores) (Carvajal y Logacho, 2019).

Cabe indicar que, las causas son ilimitadas, pero las que más atañen son las del perfil laboral, académico, familiar, económico y social, enraizada en una captación provocada por este síndrome, además, su decadencia involucra al desempeño laboral, académico, concurso de méritos y oposición que el personal haya adquirido durante su labor, aunque parezca algo insignificante, el ambiente laboral influye mucho a que una persona no recaiga o se incline por asumir las causas, porque, desde la historia se ha comprobado que todo depende de su entorno.

2.2.5. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO

Para continuar, las secuelas son garrafales, particularmente, el recurso humano de la salud pública de América Latina, en específico, ha inversos cambios significativos en los actuales tiempos en cuanto al aumento de la cobertura y de la localidad que trabaja en estos centros de atención, lo que tiene consecuencias psicológicas nivel individual (físico y mental) (Salgado-Roa y Lería-Dulčić, 2020).

Evidentemente, en el contexto laboral, el *Burnout* se manifiesta cuando un individuo presenta estrategias de afrontamiento ineficaces que le permita lidiar con el estrés, consecuencia que, es causada por las malas relaciones con los colegas/clientes, la excesiva carga de trabajo y el desequilibrio emocional en el ámbito laboral, de tal modo que, asigna inestabilidad mental en la ejecución de las tareas asignadas por la planificación del área desarrollada (Manzano-Díaz, 2020).

En otras palabras, la consecuencia de este síndrome es que detecta todo lo que va a repercutir en la salud del empleado, como, por ejemplo, presentan resultados en la desmotivación y malestares en todo el cuerpo, de hecho, puede hacer que las personas se desgasten mucho más rápido su rendimiento laboral, tanto, que solo querrá renunciar. Para continuar, se disponen los siguientes niveles para considerar las consecuencias causadas en el tiempo:

- **NIVEL EMOCIONAL**

Según Salgado-Roa y Lería-Dulčić (2020), el nivel emocional se ha considerado como uno de los actores principales del aspecto individual del síndrome sobre la percepción que tiene el trabajador al quedarse sin recursos y sin energías para continuar con la tarea preparada previamente, es decir, se exterioriza a través de los desequilibrios físicos, ya sea por ansias o cansancios.

En consecuencia, y desde un enfoque general, este nivel está especializado por el desgaste de energía, por tanto, evidencia el progreso de los estremecimientos, formas y fuertes reacciones a los beneficiarios, en efecto, acompañado del aumento en la irritación, alteración de motivación entorno a la labor y a la inexactitud de la ejecución profesional (Arayago-Robelsy *et ál.*, 2016).

Como consecuencia de esto, se puede decir que una persona se irrita con facilidad y deja de lado los buenos modales, en tal razón, derivarse conflictos innecesarios que se prolonguen en contra del contexto laboral y, así determinar el acto de apatía y el descenso motivacional por desempeñar toda actividad, floreciendo las secuelas o situaciones más difíciles de superar.

- NIVEL FÍSICO

El nivel físico comienza con dolores musculares y articulares: se producen diversas contracturas musculares, especialmente como consecuencia del estrés laboral en la zona lumbar y después el cuerpo es afectado, tanto por el nivel físico como por el emocional, en particular, sufre cambios psicosomáticos como gastrointestinales, problemas cardiovasculares, dolor de cabeza, mareos, espasmos nerviosos, taquicardia, hipertensión, dolor muscular, trastornos del sueño, falta de apetito sexual (Castañeda, 2019).

Como resultado, los niveles físicos ostentan dolores que ocasionan inestabilidades hormonales crónicas y síntomas psicológicos. Desarrolla el agotamiento intelectual, fallo en el interés del trabajo y la personalidad; la exhibición directa a la enfermedad, el dolor y la muerte; conflictos implícitos y roles poco claros; la inexactitud en la autonomía y el poder de decisión en el lugar de trabajo (Lovo, 2020).

Otro punto es, que el nivel físico necesita de tratamientos dolorosos, pasa por un agotamiento mental visible y que se puede sentir, dando como resultado a la personal inhabilidad para ejercer sus actividades y los requerimientos que se le asignen en su entorno laboral, los mismos que dejan las responsabilidades en segundo plano, es decir, no las asumen y que ameritan la baja emoción.

2.2.6. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síntoma es una molestia que actúa sobre el individuo al momento que se encuentra laborando en un área cerrada, o en lugares que se encuentran con alta demanda de trabajos, no obstante, en algunos casos se trata de prevenir esta enfermedad antes que se prolongue, se buscan estrategias que ayuden a mejorar al empleado su ámbito laboral, pero este es insuficiente, por lo cual, se diferencia las siguientes tácticas de prevención:

Por ejemplo, *conservar la medida de los cargos y las acciones* (disminuye el exceso de trabajo por la poca eficiencia y productividad); disponer de

equipos y materiales en el desempeño del trabajo (herramientas y equipos de oficinas); *vigilar los niveles del estrés* (efectuar una estimación sobre los paralelismos del estrés); *situar alternativas en los horarios laborales* (tácticas en programas de ayuda psicológica que resuelven situaciones de extrema debilidad) (Quispe, 2021).

Este tipo de estrategias, solo pretenden hacer que se cumplan las disposiciones generales dentro del ámbito laboral. Por ejemplo, hacer seguimiento en la parte sentimental o satisfactorio del empleado, el respeto por los horarios asignados, seguimiento a índice de estrés y finalmente atención psicológica, para que con ello se evite el desgaste emocional y físico, de tal modo que afirme el desempeño eficaz y eficiente del personal que labora en dicha área, y, sobre todo, trata de entender los cambios de la percepción de sí mismo y el sentido de la realidad.

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

Para Goleman (1998) en la práctica de la inteligencia emocional, puntualiza que ser empleado no solo depende de la inteligencia, la educación o la experiencia, sino también, las relaciones con los demás; es común y considerable que sea utilizado para determinar quién será contratado y quién no, además de mantener un trabajo durante muchos años para el mismo puesto al que fue ascendido por última vez.

La Evaluación del Desempeño (ED), según Mondy y Noé, es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Mientras que Dolan, Valle, Jackson y Schuler comentan que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro (Chiang Vega, 2021).

Desde otro punto, Olivera-Garay (2021), entre los factores condicionantes para la labor en una organización, es el clima organizacional, el cual genera problemas no

solo en la disposición organizacional, sino también en los elementos emocionales de los empleados en el cambio de las condiciones laborales, ya sea que a ello se agregue como problema, la escasa y limitada comunicación laboral ejecutada por el personal en el proceso de información descrita o procedente de algún usuario.

En síntesis, el desempeño laboral es el cierre de las actividades que ejecuta toda persona dentro del entorno laboral, social y económica, sin importar la actividad que desempeñe, lo que quiere decir, es el fin de toda decisión, su creación nace de las ideas que por naturaleza el hombre crea y liga con fines de producción, asimismo, está unido al desarrollo y la creatividad que este proporciona bajo su inteligencia.

2.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Los factores son sucesos que repercuten en el ejercicio, por ejemplo, Pashanasi-Amasifuen *et ál.*, (2021) exterioriza que, en primer lugar, es la estimulación, complacencia laboral, temple organizacional y otros que indagan este sucedido; en segundo lugar, como valor positivo, es el trabajo en equipo, porque inducen a ser más eficaces y orientan los resultados, al igual que, las cualidades perfeccionadas que impactan; y, en tercer lugar, la perfección continua, habilidad y personalidad en la formalidad del talento aplicado.

Con relación, se manifiesta el impacto de las situaciones que una persona crea en sí misma, afectando el comportamiento, la actitud y la salud de todo el cuerpo, pero parte de la razón de que esta disminuya, se debe al buen salario, ingresos acordes a su profesionalismo, situación laboral, antecedentes favorables, proximidad a los grupos de trabajo, promoción en los puestos laborales, capacidad para atender o cumplir cualquier encargo que lo iguale en su desempeño (Naranjo-Pinela, 2019).

Factores que inciden directamente en el comportamiento de cada grupo de las personas están relacionados con actitudes, personalidades, emociones, etc., de hecho, es lo que hace a una persona distinto, procrea ese comportamiento sobre

el ambiente laboral, los patrones estables que solo determina la conducta de la misma y sobre todo de los deseos que tiene con base en su entorno laboral.

2.3.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Orienta al desarrollo la eficacia y el éxito de una organización como medio de creación de valor a través de las dimensiones, realizando tareas de acuerdo a los conocimientos que aporta directa o indirectamente a la sociedad comportamiento improductivo, como un acto dado voluntariamente que beneficia y favorece a los trabajadores, siendo importantes los resultados (Bautista-Cuello *et al.*, 2020).

En otras palabras, las dimensiones del desempeño se correlacionan en la actividad laboral que ejecuta la persona encargada de la planificación, de tal cualidad que le permita encontrar la relación correcta o la depreciación entre el enfoque integrado de la proyección en las áreas asignadas, donde cuyo único propósito se base en garantizar la atención y la confianza citada por las partes (Ledesma *et al.*, 2018). Aunque, es preciso que tengan claro el proceso que asume el empleado y el cómo se cumplen para mejorar los resultados.

Las dimensiones del desempeño laboral desde el contexto adaptativo y proactivo se basan en la autonomía como componente dinámico dentro del entorno laboral, ya que está más estrechamente relacionado con la acción de las actividades y con los logros que el empleado obtiene al pasar los años y, que desde su desempeño garantice las productividades dentro de sus funciones, es decir, con sano juicio.

2.3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para Alveiro (2019) en el producto de la clasificación competitiva, es imparcial contar con los delegados capaces de afianzar resultas que beneficie al interesado, aunque, si el proceso de selección no se hace, se debe reflexionar un régimen

enlazado que inicia en el ciclo del empleo con la elección y que termine con la cita de salida, pero que, a su vez, se revise la apreciación del servicio.

En la actualidad, la institución pública se ve en la necesidad de evaluar el ejercicio dentro de las áreas, es la contextura que hará del personal la sabiduría de producir sus capacidades en el ejercicio de sus funciones, de allí que, “el desempeño laboral logra medirse para la estimación accesible que declara las partes competitivas en el nivel propio del empleado, es decir, entre lo que programa y ejecuta dentro del área asignada para su ejercicio” (Guartán *et al.*, 2019, p. 14).

De igual manera, las evaluaciones de desempeño deben de realizarse en todas las áreas de trabajo, y de acuerdo con su resultado, tomar las mejores decisiones para proveer el perfeccionamiento de las acciones en el empleado que presente el síndrome; lo más importante es enfocar sus inquietudes o falta de herramientas en su trabajo, pues esto conducirá el comienzo de todas las actividades.

2.4. EMPLEADOS PÚBLICOS

El empleado público es un funcionario que asume el rol de servir a la sociedad, es todo individuo que trabaje para el Estado o preste sus servicios, igualmente lo dice la Ley Orgánica del Servidor Público (2017) en su art.- 4 Servidoras y servidores públicos:

“Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.2).

Hay que hacer notar que, en toda organización, el empleado es el recurso principal que se debe de cuidar y asesorar para que exista convivencia emocional, ya que son estos los encargados de dar buena gestión y calidad de servicio a los individuos que asisten a los Centros de salud, en pocas palabras, los empleados deben de ser asistidos para luego determinar si les va bien o no en su desarrollo de actividades y, con base en ello, tomar las medidas precautelares sobre el ámbito laboral.

2.5. CENTRO DE SALUD TIPO C DR. ARNALDO CALDERÓN – TOSAGUA

Estas áreas se encuentran ubicadas en el cantón Tosagua de Manabí-Ecuador, ubicado en la vía a Bahía a pocos metros del paso lateral. Actualmente, este centro cuenta con diferentes servicios, tales como son la evaluación de imposibilidades, medicina familiar y/o comunitaria, atención médica general en consulta externa, vacunación, odontología, salud mental, obstetricia, nutrición, ginecología y el laboratorio (MSP, Ministerio de Salud Pública, 2022).

Por otra parte, es preciso inducir que actualmente se encuentra dotado de varios servicios básicos: existen delegados que labora en diferentes áreas donde se ha venido brindando así un servicio con calidad, es asimismo que hay doctores y enfermeras de otras partes de Manabí que laboran en este centro de salud. Además, realizan terapias físicas, ocupacional, de lenguaje, psicorehabilitación y motivación temprana, el horario de atención es de lunes a sábado, cubren las 24 horas del día con personal especializado los domingos, cabe indicar que este centro de salud beneficia a 13,315 habitantes del cantón, sin mencionar los que en ciertos casos son atendidos de otros Cantones (MSP, 2022).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

Los elementos metodológicos que se utilizaron en la presente investigación fueron desarrollados en el siguiente orden: las variables dependiente e independiente; los procesos deductivo, inductivo y sintético; los tipos de investigación bibliográfica, campo y descriptiva, y; la técnica entrevista y encuesta. Para así, desarrollar las fases con las actividades evaluativas en el Centro de Salud en publicación.

3.1. UBICACIÓN

El presente trabajo de investigación enfocado en el diagnóstico del Síndrome *Burnout* relacionado con la inteligencia emocional en empleados, se lo realizó en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua de la provincia de Manabí, ubicado en la calle 9 de octubre, vía a Bahía cerca del local “Eventos Arauz Pincay”, a 500 metros del nuevo Bypass de Tosagua.



Foto 1. 3.1. Ubicación

Fuente. Google Maps

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la investigación fue finita y estuvo compuesta por empleados que laboran en el centro de Salud tipo C de Tosagua. La muestra obtenida se conformó

de 65 personas, integrado por el encargado y personal del área Salud Tipo C del cantón Tosagua, diciembre 2020 - junio 2021. Cabe indicar que, este dato fue proporcionado por el encargado del área y, por su extensión se consideró el número proporcionado en la muestra. Para la determinación del modelo real, en este estudio se consideró el total de la población conocida.

3.3. DURACIÓN

La duración de esta investigación denominada Síndrome Burnout relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, se ejecutó en un periodo aproximado de 9 meses desde el inicio de su aprobación, periodo que permitió el desarrollo de cada una de las actividades planteadas para la ejecución de cada objetivo específico.

3.4. VARIABLES DE ESTUDIO

3.4.1. INDEPENDIENTE:

Síndrome de *Burnout*

3.4.2. DEPENDIENTE:

Desempeño laboral

3.5. MÉTODOS

3.5.1. DEDUCTIVO

El método Deductivo es fundamental para inferir las condiciones actuales de un conflicto, este método es una herramienta en la comprensión de su desarrollo, a través de él, se logró deducir los resultados de la hipótesis, es decir, el método es una de las prácticas más derivadas a este medio de estudio, "más conocido en el contexto interno-subjetivo son las dogmas, suposiciones y prácticas de las personas lógicamente fundamentadas en teorías" (Hurtado-Talavera, 2020, p. 17).

En virtud de lo expuesto, este método sirvió para recabar los primeros datos en el Centro de Salud, tanto así, que en las suposiciones presentó, construyó, elaboró y comprobó las posibles hipótesis en el área de estudio hasta que fueron reveladas, comprobadas y descritas de lo general a lo más específico, todo ello, con la finalidad de hacer propuestas a partir de lo real y lo ficticio.

3.5.2. INDUCTIVO

El método inductivo se encargó de recabar hechos o sucesos a partir del objeto en estudio, consecuentemente, las definiciones que dio lugar al experimento inductivo, sobre la base de la penetración de biografías particulares, son fracciones y fiables, desde las propuestas en los grupos que se analizaron y se hallaron circunscrito dentro de su propio contexto, en todo ello, radica su enfoque cuantitativo, su mayor valor y su mayor debilidad (Sánchez-Flores, 2019).

En la misma línea, este método propuso la influencia de la inducción de los resultados deseados, por ende, este método fue la forma propicia que influyó en los objetivos e hipótesis del Centro de Salud, que desde su enfoque fue la clave en la aplicación de los instrumentos utilizados en este estudio, todo esto, con el fin de detallar los datos de primera índole y el rol que propongan la extracción de la información.

3.5.3. SINTÉTICO ANALÍTICO

El método analítico fue la construcción de diferentes ideas a partir de los indicios o definiciones citadas, se puede inferir que, “la persuasión analítica o analógica es una sistemática de investigación que consiste en buscar una explicación universal de los fenómenos sociales a partir de la investigación” (Sosa, 2019, p. 15), pues, si bien es cierto, es una teoría nueva que se construyó desde las ideas.

Debe de señalarse, que los análisis fueron codiciosos en el texto, a fin de que, el análisis sintético que influyó en la limitación del tema de investigación, a partir de ideas, sucesos o cualquier otra información que direccionó a la redacción de un texto, dio por desarrollado todo el proceso del estudio y liberó teorías del Centro de Salud estudiado que le dará otros autores para nuevas notas; fue prácticamente la raíz de la plantación de textos a bases de ideas y conjuntos de palabras en el seguimiento de esta publicación.

3.6. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. BIBLIOGRÁFICA

La bibliografía específica ha sido fundamental para unificar los datos arrojados de la investigación con los objetivos que guían el presente trabajo, fue así como se dieron resultados para la mejora. De cualquier manera, analizó la importancia de las referencias bibliográficas de la indagación científica, a través de revisiones sistemáticas en la que se recopilaron información relevante que acceda a la formalización que garantiza la calidad bibliográfica y editorial de los resultados de investigación (Pinedo-Tuanama y Valles-Coral, 2021).

En consecuencia, la bibliográfica asumió un desafío principal en el desarrollo de la información obtenida en el Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua. Por tal motivo, la indagación bibliográfica mostró documentos teóricos con datos primarios que construyeron nuevas ideas. Asimismo, estuvo ligada a la información con datos científicos y principales sobre las temáticas a considerar, información escogida a partir de diferentes estudios.

3.6.2. DE CAMPO

El campo fue la acción en la que se impartió el objeto de estudio, reside en un ligado de aspectos, propiedades y recomendaciones que extrajeron su consigna, tanto en la actividad práctica del sujeto, como en su determinación, de las condiciones y

circunstancias específicas del proceso de investigación, de tal forma, que desde la zona en estudio se mostraron indicios que le dieron vida (Suárez *et al.*, 2019).

En el campo investigativo, este tipo de referencia fue uno de los más importantes de la ejecución en el tema, dado que su estructura realizó cada proceso o avance que plantea la vivencia de las personas en el lugar de los hechos, de tal condición que aseveró los resultados sobre la situación actual de las personas que laboran en el Centro de Salud, dando así, la consigna de lo planteado sobre la realidad que viven.

3.6.3. DESCRIPTIVA

La descripción se presentó con base en la información investigadas, por ejemplo, describió las características clave de los fenómenos análogos que trajeron razones de aseguramiento en la información sistemática y comparada con los datos de otras fuentes, esto se fundamentó sobre las ideas que se plasmaron en la proyección durante y después de las premisas identificadas (Guevara Albán *et ál.*, 2020).

Al mismo tiempo, la investigación descriptiva planteó ideas o contextos que dieron a conocer datos afirmativos sobre estas áreas. De hecho, la descripción se realizó a partir de las referencias del lugar de las biografías, la observación principal y los resultados determinados que afectan a los empleados del Centro de Salud en el buen desempeño de sus intenciones programadas.

3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. ENTREVISTA

Al ser una herramienta en la cual intervienen 2 o más personas para conversar un tema específico o intercambiar opiniones, en esta investigación permitió dar y recibir información con base en un banco de preguntas estructuradas y revisadas por expertos; “la situación de la entrevista es, por sí sola, la escena de observación, más exacta, solo la observación de lugares y personas constituyeron a la entrevista que proporcionó elementos para su interpretación” (Beaud, 2018, p. 113).

La entrevista abrió información desde los primeros datos, cada pregunta permitió la recaudación de información general desde la zona estudiada, considerado como el medio idóneo en el desarrollo de la investigación ejecutada dentro del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua, dicho de otro modo, es la técnica tradicional que dio la información requerida de la zona en estudio.

3.7.2. ENCUESTA

La encuesta ha permitido recabar un conjunto de información que es indispensable para la toma de criterio a la hora de diagnosticar los conflictos tanto como de proponer soluciones; el método ha sido revisado y avalado por expertos; este grupo de preguntas “se delinearón teniendo presente la finalidad de las consecuencias; la gran colectividad de las interrogaciones aplicadas vino de otras indagaciones cuyos resultados son admitidos” (Romero-Martínez *et ál.*, 2019, p. 680).

La encuesta, un banco de preguntas que definió el fin del estudio, ya que, no es el método de evaluación adoptado por la mayoría de los países e instituciones, estas dieron como resultados ideas contemporáneas y nuevas propuestas dependiendo del diseño de preguntas cerradas; el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua respondió las falencias y principales soluciones en el estudio.

3.8. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. FASE I. DETERMINAR LOS PROBLEMAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL OCASIONADO POR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA.

Los objetivos son las razones por las que se lleva a cabo una investigación, porque direccionan la meta y se centra en lo concreto y medible que se espera alcanzar en un tiempo determinado. A continuación, se detalla cada una de las actividades que se realizaron para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la investigación.

- Solicitud mediante oficio de apertura para la ejecución del tema.
- Formulación de la información alcanzada del área investigada.
- Recolección de referencias bibliográficas que asista a la mejora de su ambiente laboral.
- Diseño de un cuadro comparativo.

En esta fase se realizó un oficio a la carrera para obtener un permiso y poder desarrollar sin problemas la presente investigación, posterior a ello, se formuló información del área en estudio que permitió saber la realidad que vive el personal del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua que, además, contribuyó en el análisis descriptivo y bibliográfico en un cuadro comparativo.

3.8.2. FASE II. ANALIZAR LA RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA.

Desde el diseño del test de Maslach se presentaron las siguientes actividades:

- Aplicación de la entrevista al encargado del Centro de salud para la producción de inquisición sobre los dinamismos que realizaron a su personal.
- Ejecución de la encuesta que permitió la determinación del ambiente de trabajo y los niveles del síndrome de Burnout.
- Tabulación de datos mediante Microsoft Excel.
- Análisis y discusión de la información recabada.

Mediante esta fase se aplicó la entrevista que recabó información directamente del encargado, indagación que se deliberó según su contenido y la encuesta determinó la opinión o realidad que vive el personal en estudio y, de esta manera, se presentó datos estadísticos para la formulación de soluciones a los posibles problemas existentes.

3.8.3. FASE III. PROPONER UN PLAN DE ESTRATEGIAS SOBRE EL SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Finalmente, a partir de los resultados se presentó lo siguiente:

- Propuesta del plan de estrategias para el Centro de Salud Tipo C de Tosagua con las acciones perfeccionadas por el personal de la zona en estudio. De igual forma, la disponibilidad de datos históricos y estadísticos del síndrome *Burnout*.
- Diseño de cuadro comparativo.

El diseño de estrategias es una propuesta que contribuye en las actividades del personal de salud, es decir, intervino en el ámbito laboral como un soporte ante la toma de decisiones en actividades a desarrollarse dentro del área.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos con la ejecución de cada fase propuesta en el desarrollo metodológico, dado que fue necesario la aplicación de técnicas de recopilación de datos para poder adquirir la información del tema en estudio y así dar cumplimiento a los objetivos planteados. Para constancia de la primera fase, se especificó la influencia del Síndrome de Burnout en el empleado del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua (ver tabla 2).

Tabla 2.4.1. Determinación de la variable dependiente

| DIMENSIÓN | INDICADORES | PROBLEMAS EN EL DESEMPEÑO | HERRAMIENTA |
|--------------------------|---|---|-----------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | <ul style="list-style-type: none"> ● Emocionalmente agotado ● Cansancio en la jornada de trabajo ● Sensación de fatiga ● Entender al usuario ● Límite de posibilidades ● Nivel de tensión ● Enfrentamiento ● Agotamiento ● Nivel de influencia ● Insensibilidad ● Actividades adicionales ● Nivel de frustración ● Nivel de vitalidad ● Complejidad del trabajo ● Importancia del usuario ● Estrés por el usuario | <ul style="list-style-type: none"> ● Los empleados dicen que se sienten emocionalmente agotados. ● Todos los días se sienten frustrados por su trabajo. ● Nunca encuentran la vitalidad suficiente para realizar cada una de las labores. ● Pocas veces al año realmente no les importa lo que les ocurra a los usuarios. | Test de Maslach |

Fuente. Los autores.

El agotamiento que tiene el equipo del Centro de Salud del cantón Tosagua tiene problemas en el progreso de sus actividades laborales, una causa que solo mejora con el diseño de estrategias, así lo dan a conocer los autores que han revisado este síndrome. Desde esta contextura, la tabla 3 presenta definiciones de investigadores que puntualizan la continuidad del síndrome dentro del desempeño laboral.

Tabla 3.4.1. Conceptualizaciones del síndrome del trabajador quemado en el desempeño laboral

| Estado de consunción física y mental | | | |
|---|---|---|----------------|
| Autores | Conceptos | Análisis | Tipo |
| Maslach et ál., (1996). | “Ciertas características de trabajo pueden influir en las fuentes del SB y, por tanto, genera problemas. A partir de ahí, asume que el desarrollo organizacional con estrategias adecuadas, enfrenta este desafío” (p. 213). | El personal del centro de Salud Tipo C del cantón de Tosagua, padece del síndrome de Burnout, dado que, los datos ameritan que la probabilidad de que este implemente, es notoria. Al presente, su evolución está ascendiendo y, pese a ello, la entidad no cuenta con estrategias para tratar este problema. El síndrome de Burnout es la destrucción mental de las personas que ejecutan actividades, porque, aunque este sea difícil de desplegarse a primera impresión, las estadísticas aseguran que todas las personas lo padecen. | Bibliográficas |
| Martínez-Pérez (2019). | Esta consunción es una respuesta al estrés crónico (prolongado y acumulativo) en el lugar de trabajo, con consecuencias negativas tanto a individual como por área, y que presenta rasgos muy específicos directamente con los grupos de usuarios o compañeros. | | |
| Amaya et ál., (2021) | “El síndrome de Burnout tiene orígenes y consecuencias diversas, tanto internas como organizacionales, subsunciones y varía de persona a persona y de contexto social y profesional” (p. 50). | | |
| DESEMPEÑO LABORAL | | | |
| Conde y Amaya (2019) | Actualmente, diseñan e implementan procedimientos de evaluación del ejercicio que les permitan identificar de manera rápida y efectiva las fallas y limitaciones documentadas para corregirlas y asegurar el logro de las metas organizacionales. | El desempeño laboral que desarrolla el personal del Centro de Salud estudiado, da como resultado que los empleados padecen el síndrome de Burnout, por lo que no se puede omitir la influencia que tiene en la ejecución de las actividades diarias del personal. | |
| Lipa (2020) | El desempeño laboral es una habilidad de desarrollo que uno posee de manera efectiva y eficiente; Es la expresión real de un trabajador realizando una tarea en un determinado ambiente de trabajo, lo que indica su competencia en el puesto que está desarrollando. | | |

Fuente. Domínguez y Mendoza (2023)

Posteriormente, para el cumplimiento de la segunda fase, tomando en consideración la importancia de la temática y la aplicación del estudio de campo, se describen las respuestas de la entrevista que se le realizó a la encargada del área de Salud Tipo C del Cantón Tosagua en el Periodo Diciembre-2020/Junio-2021 cuyo propósito fue recabar datos más profundos sobre la institución.

La administradora, durante los 6 meses que estuvo en la institución, pudo descifrar el desgaste profesional que afecta la parte emocional del personal que asiste a un sinnúmero de civiles que acuden al centro de salud. Asume, que esto se ve según las actividades que realizan y, que, además, la institución influye a que esto ocurra, ya que al no organizarse o distribuir el trabajo de acorde a las áreas, asesora a que todos caigan en el estrés laboral. Así, que, si se considera estos indicios y no se deja acumular todo el trabajo, baja la probabilidad del agotamiento mental y físico.

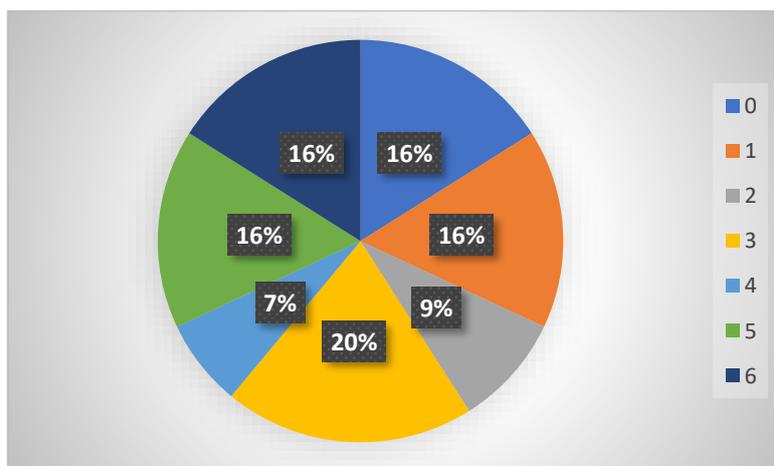
Otro punto mencionado, fue la necesidad de la buena planificación que evita la presentación de este tipo de síndrome. Porque como lo dijo el encargado, las áreas no cuentan con las estrategias de afrontamiento necesarias, haciendo de ello, una base desconocida y desventajosa en el ejercicio, es decir, se excluye su existencia y el personal la asume.

En la brevedad, dijo que se puede dar porque los superiores no dan recompensas a favor de las metas cumplidas, debido a que la Constitución y la Ley no lo permiten, para asimismo motivar a sus subalternos. Pese a que, las actividades ejecutadas se realizan a los usuarios internos y externos donde ellos descargan emociones, el nivel de carga de estrés y las habilidades que ayudan a tener mejor un estilo de vida sano, tanto física y mental.

El centro de Salud, hasta la actualidad, tiene una sala de descanso, ya que existen varios empleados que se agotan durante su jornada laboral. Dijo, que si el personal no descansa afecta la parte emocional y que sería difícil que rinda en su trabajo, de hecho, si un servidor debido al estado de estrés, no dará la atención con calidad al usuario. Específica, que dentro su área laboral nunca se han hecho investigaciones del síndrome de Burnout o parecidos, pero, concluyó, que el grado de desempeño laboral que afecta al estado emocional de los empleados está sobre el 40 %, según las observaciones, su experiencia y al ver el significado del síndrome del trabajador quemado.

Por último, se aplicó la encuesta a 65 personas que laboran en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua, las mismas que tuvieron las opciones de 0= Nunca; 1= Pocas veces al año; 2= Una vez al mes o menos; 3= Unas pocas veces al mes; 4= Una vez a la semana; 5= Unas pocas veces a la semana; 6= Todos los días, para tal consigna se presenta lo siguiente:

Gráfico 1.4.2. P1 ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo que desempeño?



Fuente. Los autores

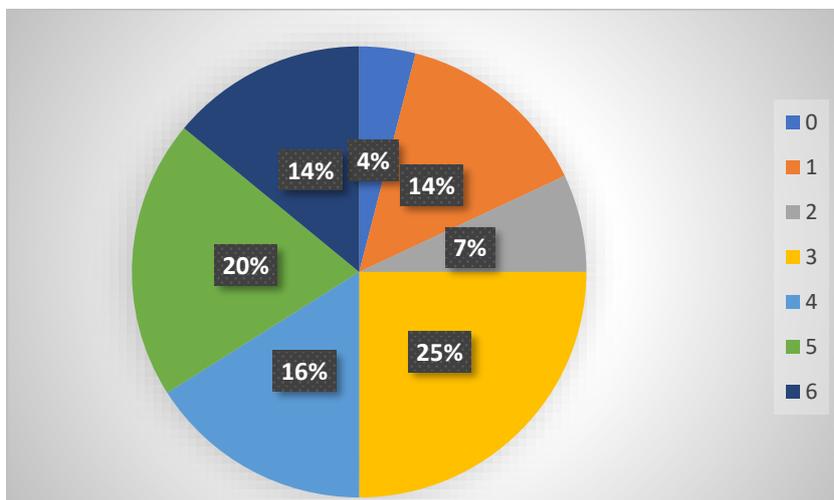
Análisis e interpretación:

Del total de encuestados se encontró que, el 20 % del componente que gestiona en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua se siente emocionalmente agotado por el trabajo que desempeña unas pocas veces al mes; el 16 % cree que nunca se siente así; dos grupos asumen que pocas veces con el 16 % o todos los días 16 % le dan por concebir tal carácter, y otro 16% una vez al mes o menos. En la misma línea, el 7% del personal refleja un índice por debajo del 9 % de agotamiento emocional por el trabajo (ver gráfico 1).

De acuerdo a la orientación, el colapso emocional se refiere a la sensación de debilidad del individuo, siendo el principal componente de estrés del agotamiento. La vulnerabilidad personal hace énfasis a la reacción negativa o excesivamente

ansiosa hacia los demás en el lugar de trabajo y es el componente del síndrome (Rodríguez Villalobos et ál., 2019).

Gráfico 2.4.2. P2 ¿Me siento fatigoso al concluir la jornada laboral?



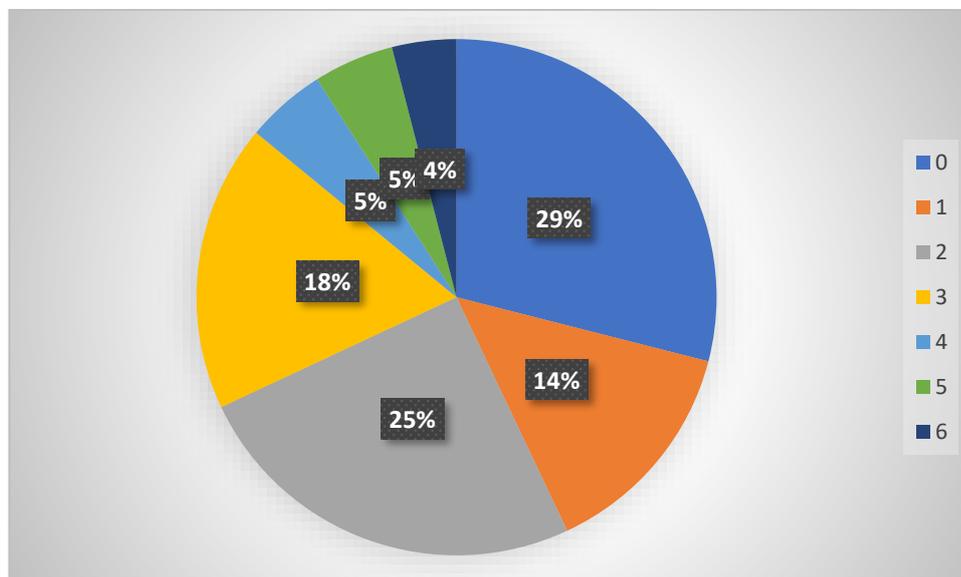
Fuente. Los autores

Análisis e interpretación:

Del grupo que cumple funciones en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 20 % explica que unas pocas veces a la semana se siente cansada al final de la jornada laboral; el 25% cree que unas pocas veces al mes tiene este síntoma; el 16 % asume que le pasa una vez a la semana; dos grupos el 14 % dicen que todos los días a pocas veces sufren esta causa al final de la jornada; 14% pocas veces al año, el 7 % asocia que una vez al mes o menos padecen de este mal y el 4 % nunca se ha sentido de esa forma, lo cual representa que el Centro de Salud Tipo C de Tosagua expone alto grado de cansancio al culminar las actividades (Ver gráfico 2).

Con relación a lo dado, los efectos exponen que la carga de trabajo excesiva y el riesgo laboral son los requisitos previos para la fatiga mental, seguidos del recelo de los empleados para abandonar la organización. Por lo que, el Burnout se refleja en el estrés del empleado hacia su trabajo, ya que piensa que está trabajando demasiado y esto lo hace sentir agotado (Máynez y Cavazos, 2021).

Gráfico 3.4.2. P3 Cuando me despierto por la mañana y tengo un día por delante, ¿me siento fatigado/a?



Fuente. Los autores

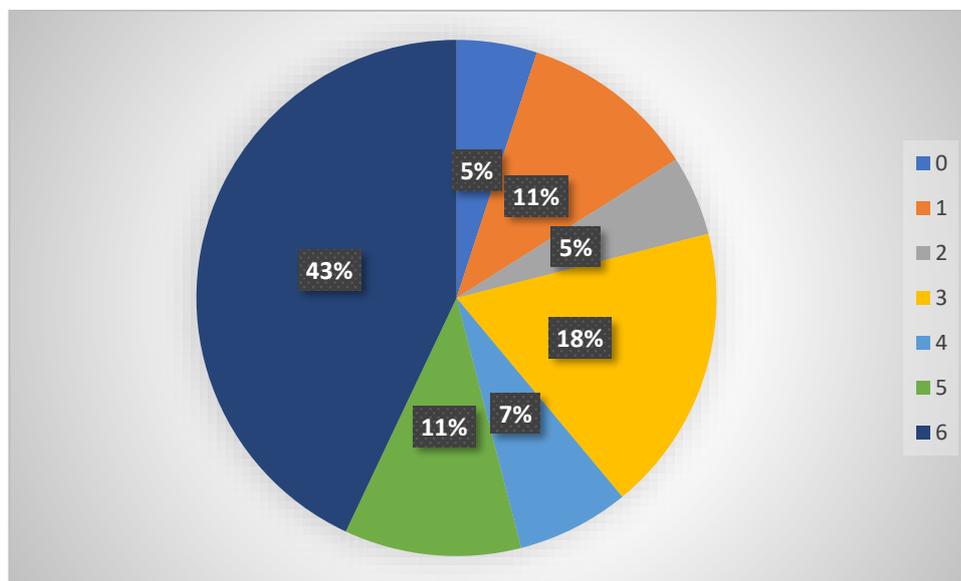
Análisis e interpretación:

Del total de coagentes del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se evidencia que el 29 % nunca se siente fatigado al empezar el día para su jornada de trabajo; el 25% de los participantes una vez al mes o menos se siente fatigado por la misma razón; el 18% de los colaboradores pocas veces al mes padecen esta sensación; el 14% considera que pocas veces al año sienten fatiga al comenzar su jornada y, otros grupos empleados mencionan que sienten fatiga una vez a la semana el 5 %, pocas veces a la semana 5 % y todos los días el 4 %, lo que evidencia que existe poco nivel de sensación de fatiga al empezar la jornada diaria. Por ello, se debe implementar estrategias para su refuerzo (ver gráfico 3).

Para Acosta-Torres et ál., (2019), la prevención de esta condición evita su condición crónica y posterior desarrollo de la enfermedad abordada a través de dos aspectos: la institución debería de relacionar la construcción del trabajo ordenado, conducido por evaluaciones periódicas; dirigirse a los personales de la salud proporcionando

tecnologías anti estrés, para equilibrar el trabajo y el descanso, y para evitar que el aumento de la demanda afecte la salud personal de los profesionales.

Gráfico 4.4.2. P 4 ¿Puede procesar con facilidad lo que piensan los usuarios al momento de dar mi servicio?



Fuente. Los autores

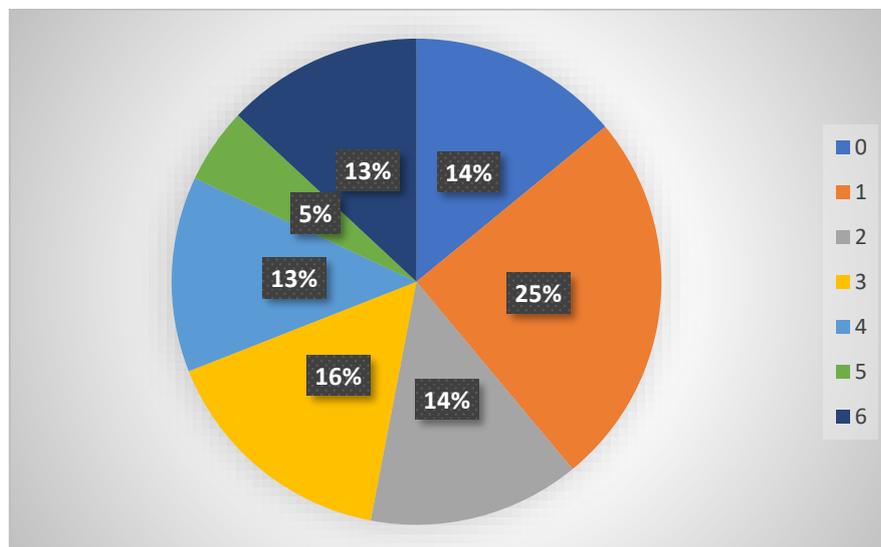
Análisis e interpretación:

El 43% de los participantes en el estudio, determinan que todos los días pueden entender con facilidad lo que piensan los usuarios al momento de dar el servicio, el 18 % pocas veces al mes siente que le pase esta situación, el 11 % pocas veces a la semana palpa dicho inciso. Los demás subgrupos, fijan que insuficientes veces 11 %, una vez a la semana 7 % y una vez al mes o nunca 5 % pueden entender al usuario y lo que solicitan, el otro 5% una vez al mes o menos; por eso la implementación de estrategias vinculadas a la comunicación para mitigar a los colaboradores que no logran entenderse con el usuario del Centro de Salud, son de urgencia (ver gráfico 4).

La satisfacción del usuario se demuestra por el bienestar del paciente en relación con el nivel competente en la solicitud, las características de las interacciones sociales con los trabajadores de la salud y la condición del lugar donde se brinda la

atención. A causa de tales efectos, la calidad de la atención se prioriza cuando los cuidadores están satisfechos (Revilla Arias y González Mustelie, 2019)

Gráfico 5.4.2. P 5 ¿Creo que en el trabajo estoy al límite de mis posibilidades?

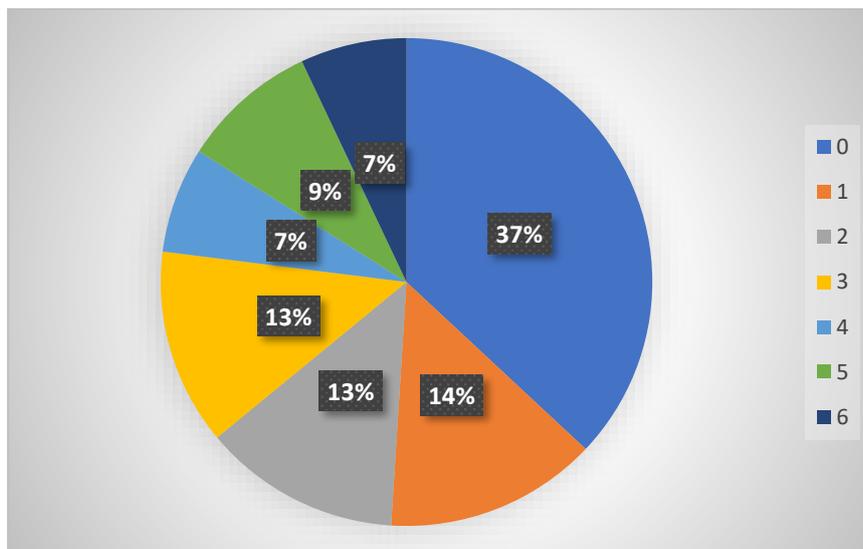


Fuente. Los autores

Análisis e interpretación:

Del cuerpo profesional del Centro de Salud Tipo C de Tosagua, el 25 % de los involucrados pocas veces al año creen que en el trabajo que se encuentran están al límite de sus posibilidades; el 16 % pocas veces al mes ostentan este indicio; el 14 % una vez al mes o menos lo palpa a diferencia del 14% que lo hacen una vez a la semana 13 %, todos los días 13 % o unas pocas veces 5 % a la semana prevalecen a tope en el dicho caso. De ahí, tener en cuenta cada una de las funciones que le compete a cada uno de los colaboradores para disponer de un trabajo en equipo y evitar el exceso de carga.

Por ello, surge la sensibilidad de incrementar la formación y fortalecimiento de los competitivos en el ejercicio eficaz y eficiente de las actividades laborales, Así, los diversos llamados de atención -mínimos pero importantes- que revelan los rectores de sus funciones sobre el síntoma de la fatiga y letargo (Sanz-Ponce et ál., 2022).

Gráfico 6.4.2. P 6 ¿Trabajar con los usuarios todos los días es tensión para mí?

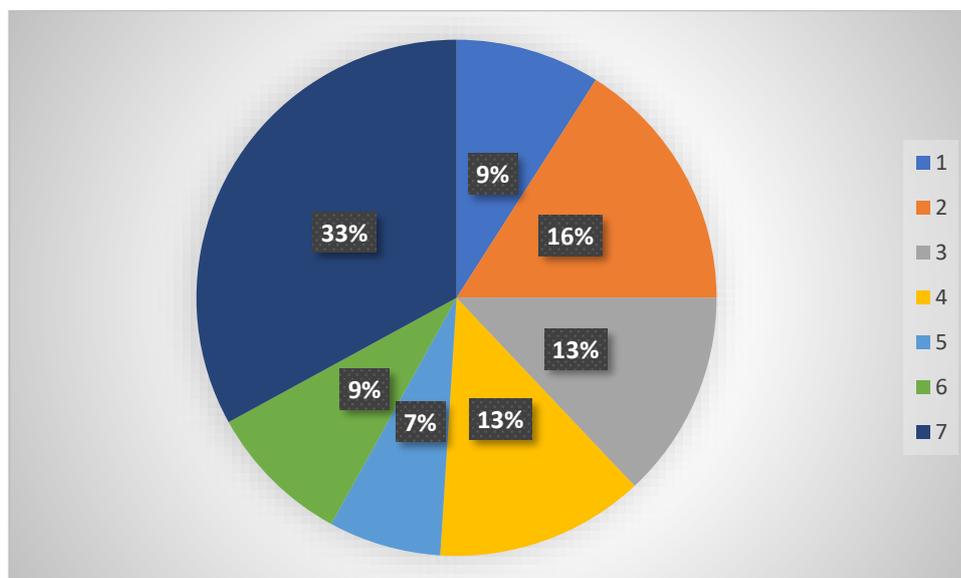
Fuente. Los autores

Análisis e interpretación:

Del total de colaboradores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se evidencia que el 37 % de estos consideran que nunca les produce tensión trabajar con los usuarios todos los días; el 14 % de ellos consideran que pocas veces les sucede este acontecimiento. Seguidamente, 13% aseguran que esto suele suceder una vez al mes, menos o pocas veces 13 %. A diferencia de ello, el 9 % unas pocas veces a la semana se han involucrado en esto, en concordancia a los restantes están sobre el 7 % sienten tensión al trabajar con los usuarios y el otro 7% todos los días (ver gráfico 6).

Es evidente que son pocos los colaboradores que sienten tensión cuando están con el usuario, pero es importante reforzar la asistencia hacia el usuario dentro de la estrategia del plan de propuesta para mejorar el desempeño laboral. Así que, “la calidad del servicio se define como la valoración global de la superioridad del servicio por parte del cliente, resultado de la confrontación entre sus expectativas y las percepciones del servicio prestado” (Hena Colorado, 2019, p. 184).

Gráfico 7.4.2. P 7 ¿Me enfrento muy bien con los problemas laborales y psicosociales, que me presentan los usuarios?



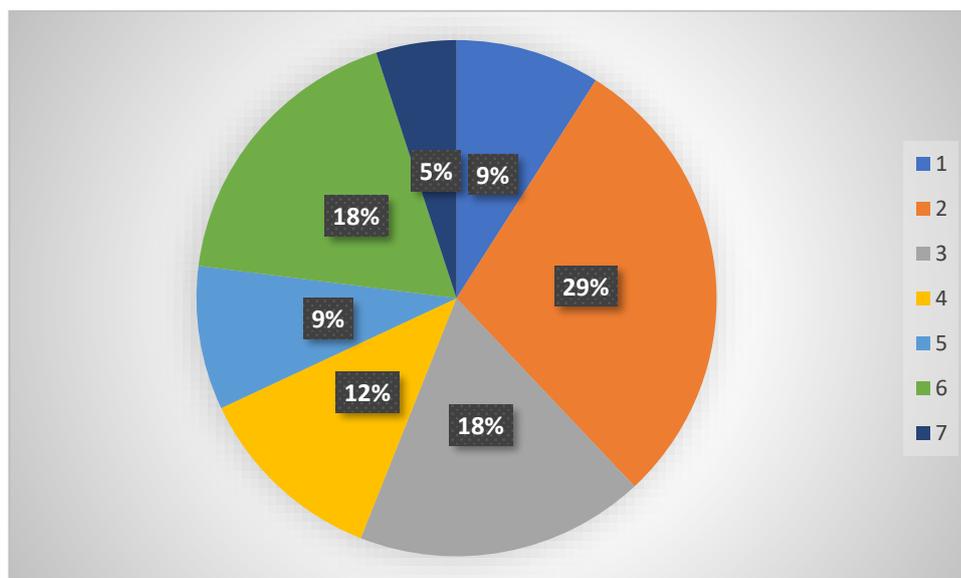
Fuente. Los autores

Análisis e interpretación:

Del total de coagentes del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se evidencia que el 33% del personal todos los días muy bien enfrentan los diferentes problemas laborales y psicosociales que les emiten los usuarios. Las demás personas 16% pocas veces al año enfrentan situaciones al ejercer lo expuesto, de igual manera, es de indicar que las actividades ante los usuarios rondan en el 13 % pocas veces; otro grupo, con igual porcentaje del 13% aseguran que una vez al mes o menos sienten que enfrentan muy bien cada actividad que se ejecuta en dicho centro; el 9% manifestaron nunca lo enfrentan, al igual del 9% que es todos los días por último el 7% unas pocas veces a la semana (ver gráfico 7).

Al contrario de ello, los demás unas pocas veces a la semana lo hacen, por lo que es puntual aplicar estrategias de inteligencia emocional al personal. En tal sentido, “se presentan con principios básicos, trances por debilidad (percibido, intelectual o psíquica), la pérdida de atención, el despliegue a productos y nuevos agentes que se plantean en los cambios del pensamiento humano” (Torrano, 2021).

Gráfico 8.4.2. P 8 ¿Me siento “agotado” por el trabajo que realizo en mi jornada laboral?



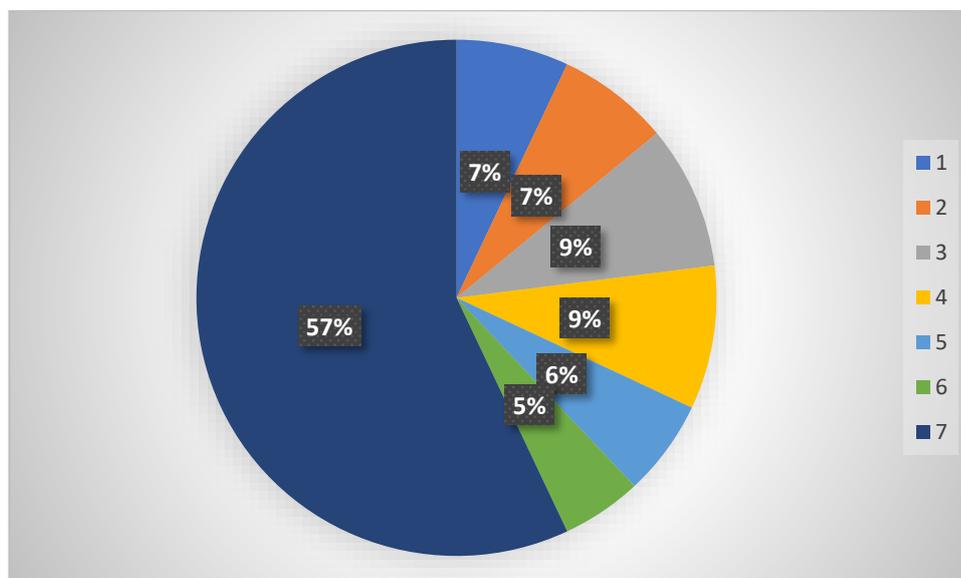
Fuente. Los autores

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 29 % dicen que raras veces al año se sienten agotados por el trabajo que realizan en la jornada laboral. Algo parecido vive el 18 % que una vez al mes o menos padecen esto, al igual que el otro 18 % unas pocas veces a la semana; el 9 % una vez a la semana; el otro 9 % considera que nunca. Así, mientras que, el 5% y 12% restante consideran que todos los días lo padecen (ver gráfico 8).

El desgaste físico se produce por muchos antecedentes, entre ellos, el exceso de tareas. Así, una de las estrategias que se puede implementar, es la actividad física y el descanso activo, porque “mejora sus capacidades y las condiciones de trabajo, prepara a los trabajadores para sus actividades diarias. Estas prácticas dependen de las intenciones y actitudes de los trabajadores” (Ochoa Díaz, 2020, p. 308).

Gráfico 9.4.2. P 9 ¿Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros?



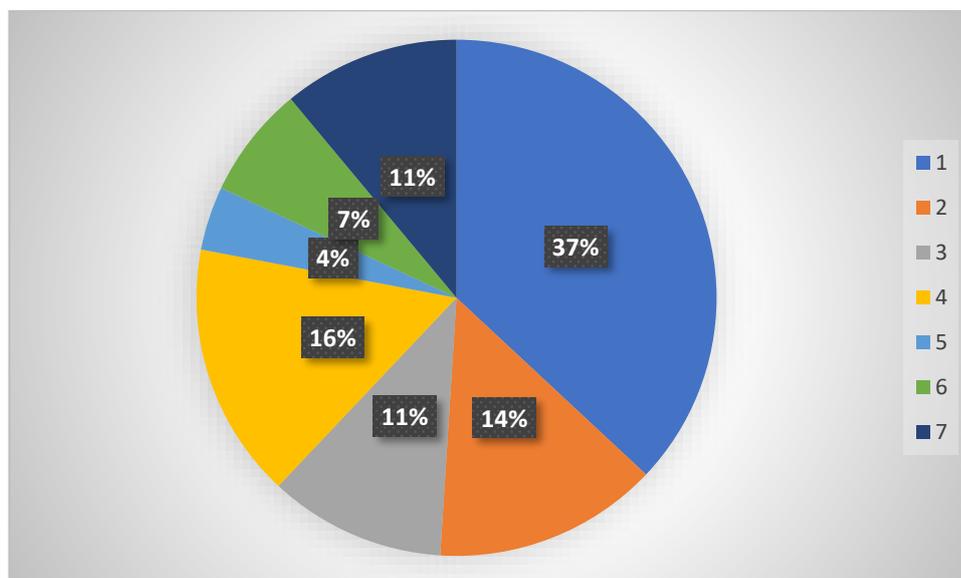
Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de coagentes del Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 57 % de ellos, todos los días conciben que su trabajo influye positivamente en la vida de otros; el 9 % una vez al mes o menos; y el 9% igualmente, unas pocas veces al mes; el 7 % nunca y otro grupo del 7% pocas veces al año; el 6 % una vez a la semana, mientras que, el 5 % restante unas pocas veces a la semana sufren de este índice.

Por ello, aseguran que los colaboradores están conscientes del valor de su trabajo. A pesar de que los servidores en gran medida no presentan síntomas, “no se omite que los síntomas relacionados con las dimensiones enumeradas anteriormente, razón por la cual los participantes experimentaron con frecuencia estrés, dolor, fatiga corporal y cambios emocionales, son visibles, aunque los involucrados no sean un número considerable” (Barreto-Osma et ál., 2021).

Gráfico 10.4.2. P 10 ¿Creo que tengo una actuación más duro/a con la gente desde que hago este trabajo?



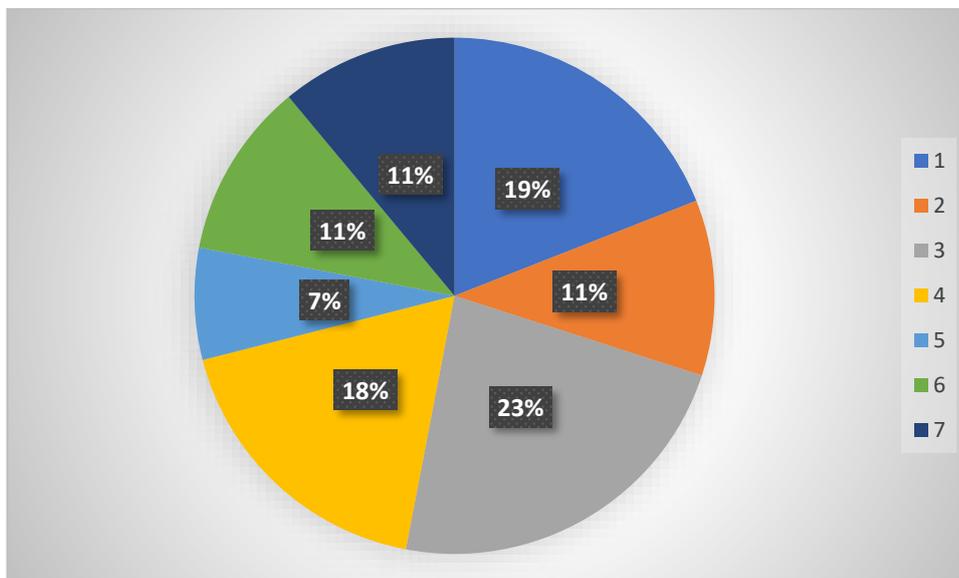
Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de participantes del Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 37 % nunca creen haber tenido un comportamiento más insensible con la gente desde que hacen este trabajo. Al mismo tiempo, al 16 % unas pocas veces les pasa este medio; el 14 % pocas veces al año; el 11 % una vez al mes o menos, el otro 11 % todos los días y los restantes que representan el 4%, y el 7% están por debajo de este índice (ver gráfico 10).

Es preciso generar inteligencia emocional dentro del personal del Centro de Salud. Por ende, es importante la inteligencia emocional, porque el autoconocimiento, que incluye reconocer fortalezas, debilidades, valores y habilidades, es el punto de partida para relacionarse exitosamente con el entorno; Esta es una estrategia para mejorar el desempeño en el trabajo, ya que ayuda a controlar los sentimientos de depresión y mantenerse motivado. Además, desarrolla las habilidades sociales en el lugar de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo (Guzmán González et ál., 2019).

Gráfico 11.4.2. P 11 ¿Realizo actividades adicionales en mi área de trabajo y son recompensadas?

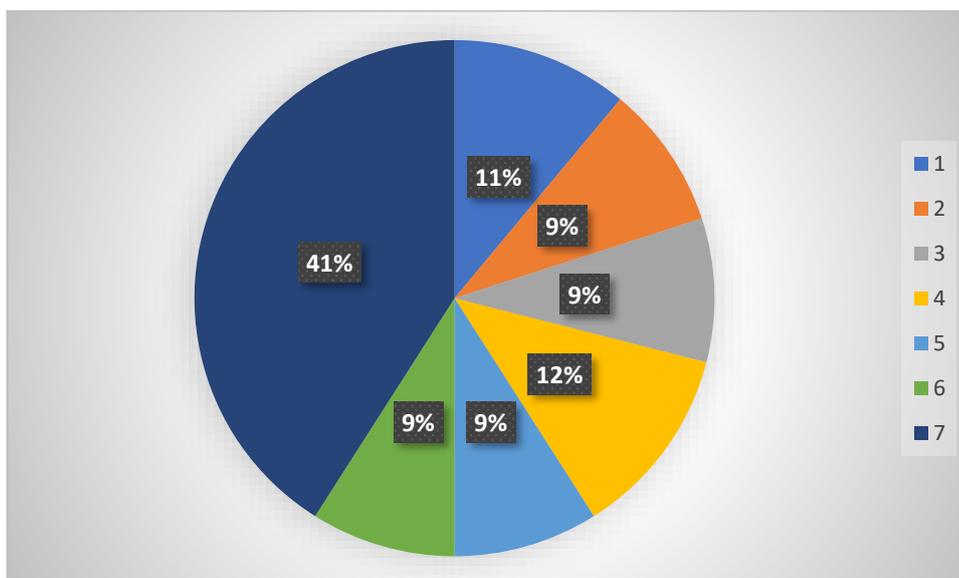


Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de los involucrados del Centro de Salud Tipo C de Tosagua, el 23 % del personal exponen que una vez al mes o menos realizan actividades adicionales dentro del área de trabajo. Al mismo tiempo, el 18 % unas pocas veces al mes realizan este proceso, el 19 % nunca lo hacen y, el 11% representan 2 veces por semana y el otro 11% menos cumplen con lo planteado y el último 11% realiza una cada dos veces por semana y el 7% una vez por semana (ver tabla 11).

Por esta razón, las actividades adicionales de forma equitativa generan un punto a favor del profesional. El ámbito laboral, refiere a la importancia de la eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades; hacer algo rápido puede degradar la calidad y la calibración del producto final, especialmente, cuando la persona siente cansancio, debido a que lleva su tiempo (García-Ancira, 2020).

Gráfico 12.4.2. P 12 ¿Me siento frustrado por mi trabajo?

Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

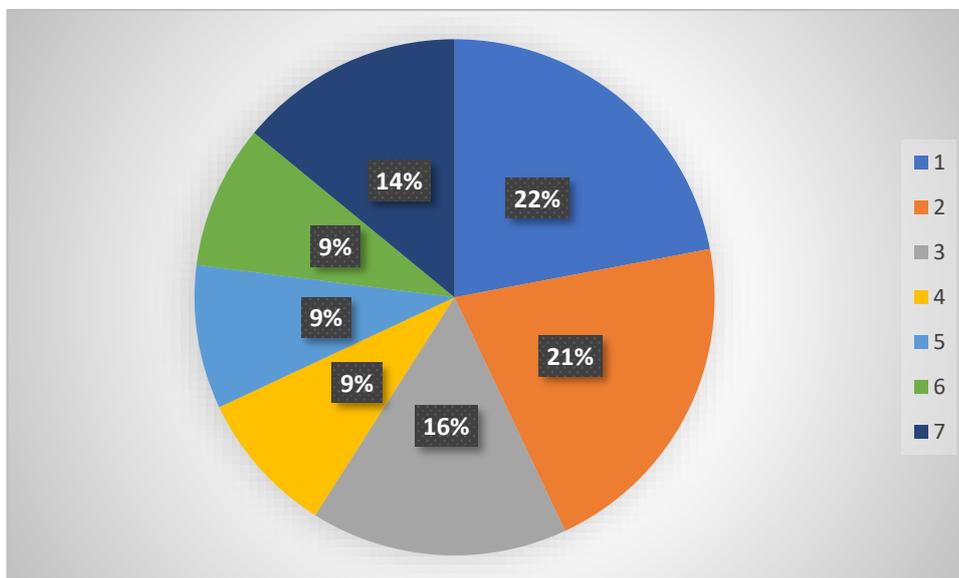
Del total de encuestados, se encontró que el 41 % del equipo de trabajo del Centro de Salud Tipo C de Tosagua todos los días se sienten frustrados por su trabajo, el 12% unas pocas veces al mes lo perciben, el 11% nunca y los demás, con una respuesta del 9 % consideran que son pocas veces al año, el 9% una vez al mes o una vez a la semana presenciaron este acontecimiento por último el 9% lo realiza dos veces por semana, el último 9% una cada dos veces por semana (ver gráfico 12).

Es evidente que existe un gran nivel de frustración con el trabajo desempeñado por lo que se requiere atender este punto de forma efectiva, ya que al disponer de este factor se puede incurrir en un mal servicio y, por tal razón afectar directamente al bienestar de los usuarios y los mismos colaboradores. Mustaca (2018) puntualiza:

“La mayoría de las experiencias sobre la frustración y su relación con las respuestas sociales muestran consecuencias inmediatas para las personas

desde las expectativas laborales, pero no se demuestra si persisten en el tiempo”.

Gráfico 13.4.2. P 13 ¿Me encuentro con vitalidad suficiente en cada labor realizada?



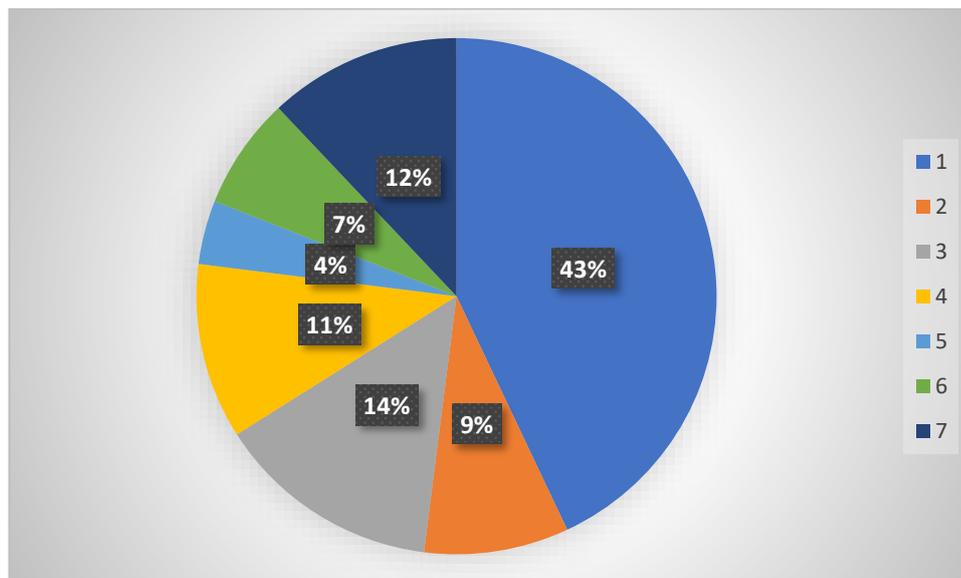
Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del personal que labora en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 22 % considera que nunca se encuentra con la vitalidad suficiente para realizar cada una de las labores que realiza; el 21 % pocas veces al año; el 16 % una vez al mes o menos, el 14% todos los días y el 9% representado considera que unas pocas veces a la semana dan a conocer lo planteado, el 9% una o 2 veces por demanda, el otro 9% que se encuentra fuera del margen establecido (ver gráfico 13).

Las penurias de los participantes para mejorar su vitalidad con acciones que motiven al personal del Centro de Salud, solo se reforman con la aplicación de estrategias que mejoren las afectaciones. De tal cualidad, “los catálogos que los involucrados tiene que desempeñar en el lugar de trabajo y en la vida provocan cansancio, frustración, síndromes físicos y psíquicos, porque son demasiados y al mismo tiempo” (Següel-Palma et ál., 2019).

Gráfico 14.4.2. P 14 ¿Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado complejo?



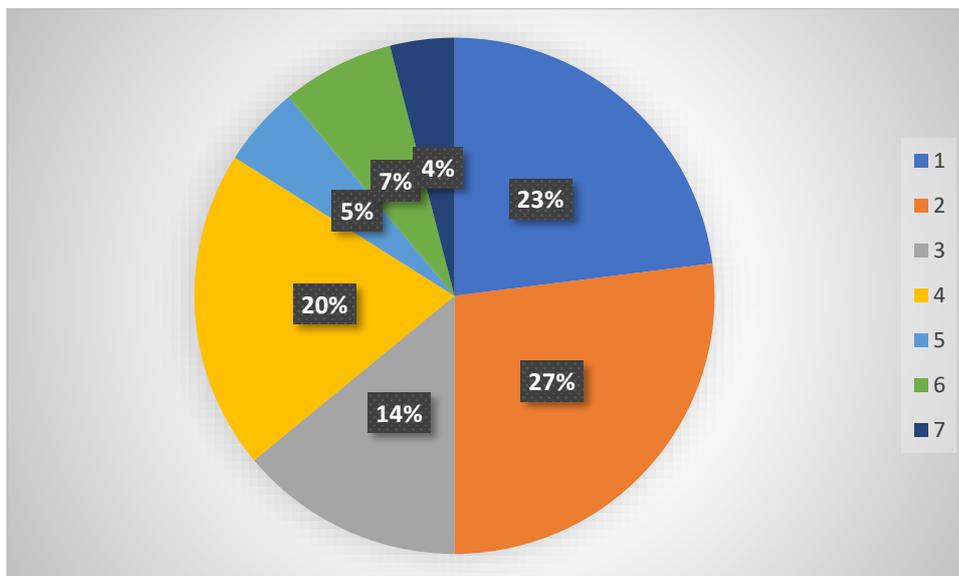
Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de coagentes del Centro de Salud Tipo C de Tosagua el 43 % de los nunca ha sentido que está haciendo un trabajo demasiado complejo; el 14 % una vez al mes o menos; el 11 % unas pocas veces al mes; el 12 % representan causalidades inferiores al referente; el 9% unan vez a la semana y el 7% todos los días, el 4% unas pocas veces a la semana (gráfico 15).

Evidencian, que los colaboradores en su mayoría se sienten conformes con el nivel de esfuerzo de su trabajo y, consiguientemente apoyan este sentimiento en los colaboradores del Centro de Salud. Pero, es preciso indicar que, a los empleadores, hasta la actualidad, “no se le ha dado un tratamiento especial con base al tipo de trabajo que desempeñan” (Sánchez-Toledo 2021), cualidad que en algunas instituciones pasan por alto.

Gráfico 15.4.2. P 15 ¿Realmente no me importa lo que les ocurra y menos mejorar su salud, que fallezcan, entre otros, los usuarios que llegan a este centro de salud?



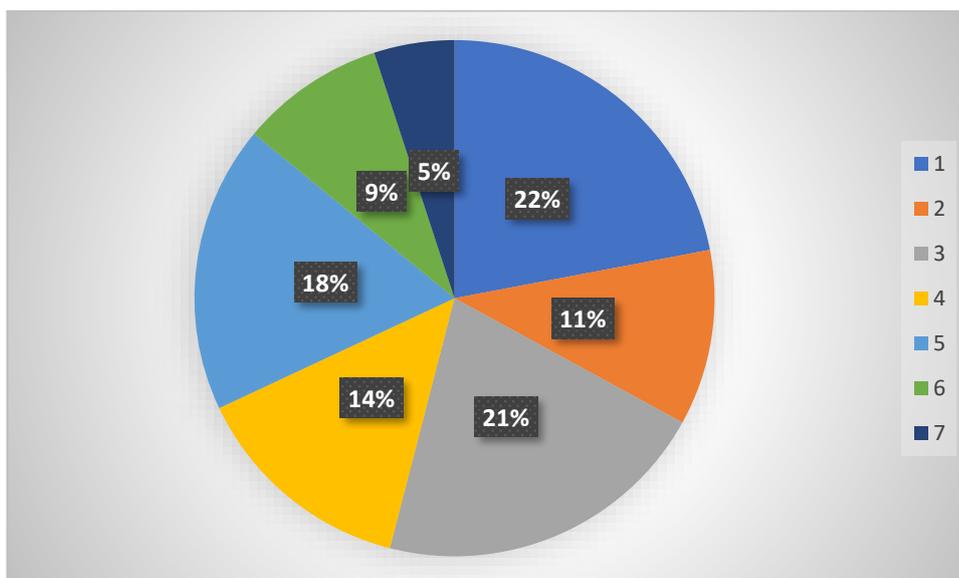
Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de colaboradores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se evidencia que el 27 % del personal considera que pocas veces al año realmente no le importa lo que les ocurra a los usuarios en el Centro de Salud; el 23 % nunca; el 20 % unas pocas veces al mes; el 14 % una vez al mes o menos; el 7 % unas pocas veces a la semana y los demás 4%, implantan dicho proceso por debajo del 5 % (ver gráfico 15).

Para Sierra-Tobón y Díaz-Castrillón (2020), todo padecimiento que vive el personal, también pasa por el estigma y el abuso físico y psicológico repetido por parte de la sociedad, tanto así, que la jornada laboral es agotadora; Sin embargo, reconocer cómo se sienten, interactuar con ellos y evaluar cómo afecta su desempeño es el primer paso para tener más control, es algo que requiere de medidas estratégicas. Por lo que los acontecimientos de menor índice no se pueden omitir, debido que el problema está latente, pero en menor desarrollo.

Gráfico 16.4.2. P 16 ¿Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés?



Fuente. Los autores.

Análisis e interpretación:

Del total de colaboradores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se evidencia que el mayor índice 22 % indica que nunca trabaja en directo con los usuarios que le ha producido estrés. También, el 21 % lo hace una vez al mes o menos; el 18 % expresa que una vez ha asumido este suceso; el 14 % unas pocas veces al mes; el 11 % pocas veces al año, el 9 % unas pocas veces y, el 5% restante considera que todos los días les pasa (ver gráfico 16).

Por consiguiente, el contacto con el usuario no incide en gran escala con el nivel de estrés producido dentro del área de trabajo, sino que son otros factores. Aunque, el estrés laboral es una enfermedad silenciosa, los trabajadores no se dan cuenta cuando se enferman, comienzan los síntomas de fatiga, aburrimiento..., afectando la eficiencia laboral y el trabajo de los empleados, es decir, son factores que pueden tener efecto negativo y afectar a los trabajadores (Velásquez-Fuentes, 2022).

El síndrome estudiado no se detecta a primera vista, pero se puede evitar. Ante ello, dando por cumplido la última fase, cabe señalar que desde los problemas más relevantes que presenta el personal del Centro de Salud Tipo C de Tosagua se proponen estrategias con el propósito de prevenir y mitigar este mal, mejorando así, la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Tabla 4.4.3. Plan de estrategias para la notificación del Síndrome

| Antecedentes |
|---|
| 1) El personal presenta en un nivel bajo el síndrome de Burnout. 2) El 29 % considera que pocas veces al año se sienten agotados por el trabajo que realizan en la jornada laboral. 3) El 43 % de los colaboradores nunca ha sentido que está haciendo un trabajo demasiado complejo. |
| Definición |
| El tipo de estrés laboral vincula una posición especial en la que se almacena impotencia mental. Desde aquí, se puntualiza que “el Burnout afronta problemas en la salud laboral” (Jiménez, 2019, p. 744). |
| Estrategias en la prevención del Síndrome de Burnout |
| Realizar reuniones frecuentes con los directivos para hablar sobre la atención al paciente. |
| Establecer responsabilidades y restricciones acorde a cada puesto del Centro de Salud. |
| Dividir las metas en pequeñas acciones. |
| Delegar funciones por fichas de seguimiento para no sobrecargar las labores. |
| Equilibrar el trabajo y las funciones/actividades. |
| Establecer hábitos de alimentación saludable. |
| Sugerir que duerman de 20 a 30 minutos durante la hora libre. |
| Implementar programas de apoyo psicológico. |
| Fomentar a que se disminuya el uso del móvil durante la jornada de trabajo. |
| Fomentar el trabajo en equipo para crear un ambiente más positivo y motivado. |
| Respetar el horario de atención y el listado de usuarios solicitantes (medicina general). |
| Valorar al paciente de acuerdo a la gravedad (sala de emergencia). |
| Programar minutos de descanso dentro de las horas de la atención (todas las áreas). |

Fuente. Los autores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las herramientas que permitieron obtener la información adecuada sobre la situación actual respecto del *Síndrome de Burnout* en los servidores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua, han sido minuciosamente analizados, puesto que les han servido a los autores para determinar que la patología adyacente está provocando conflictos en el estado emocional de los servidores, a su vez que se logra determinar la poca atención que están recibiendo sobre esta problemática que se agudiza constantemente.

Los índices de satisfacción poseen un carácter emocional y con ellos se alcanza la autorrealización, sin embargo, la ausencia de cualidades óptimas para el desempeño laboral de los servidores del Centro de Salud Tipo C de Tosagua no han dado los índices esperados. Según los detalles porcentuales de la encuesta los resultados fueron en su mayoría bajos, sin embargo, los empleados expresaron que su vida laboral es agotadora, estresante y algo poco emocionante debido al trabajo que realizan. Todo ello, no hace más que confirmar las consecuencias del síndrome, como el estrés laboral y la debilidad física ante las ganas de conseguir el objetivo y al exigente nivel de actividad física que se exponen.

Se diseñó un plan de acción para reducir los efectos del *Síndrome de Burnout* en los servidores públicos que laboran en el Centro de Salud Tipo C de Tosagua; estas estrategias se pueden aplicar como una alternativa de emergencia o reforma directa en la planificación operativa con relación a las actividades cotidianas que se desarrollan en la institución que involucren a todos los empleados; aplicar estas recomendaciones será de vital importancia para el desempeño óptimo de quienes aportan con sus conocimientos a la comunidad desde cada puesto de trabajo, por ello, la preponderancia de ser aplicados.

5.2. RECOMENDACIONES

En función a lo expuesto, en el presente estudio, se recomienda como primer punto que el Centro de Salud mediante el cuadro de problemas expuesto en la fase I y que las mejores disposiciones, reducen y previenen el síndrome de Burnout, ya que es evidente que el estrés no les permite alcanzar los objetivos institucionales y un servicio de calidad dentro del ejercicio de sus actividades.

En segundo lugar, es urgente que se considere el alto índice del síndrome que dio a conocer el personal del Centro de Salud, puesto que esta es la base que requieren para fortalecer o modificar el proceso laboral que causa esta realidad, un factor que se encuentra altamente relacionado con la problemática, por lo cual, es esencial su prevención debido al impacto en el entorno social.

Por último, es necesario que el Centro de Salud evalúe la implementación de las estrategias propuestas para que corrobore la existencia de los efectos negativos y el desgaste emocional que padece el personal con el objeto de componer mejoras en el desempeño profesional individual y disminución de los factores que de alguna manera necesitan de reformas que beneficien a los encargados.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta-Torres, J. Morales-Viera, L. Álvarez-Gutiérrez, G. y Pino-Álvarez, Y. (2019). Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(2), 336-345. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2019000200336&lng=es&tlng=es.
- Alveiro-Montoya, C. (2019). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>
- Amaya Sandoval, B. L. Noroña Salcedo, D. R. y Vega Falcón, V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS Latacunga. *Revista San Gregorio*, 1(46), 47-61. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1700>
- Arayago, R., González, Á., Limongi, M., y Guevara, H. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus*, 20(1), 13-21. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000100004&lng=es&tlng=es.
- Arias-Gallegos, W. L. y Muñoz-Del Carpio T. A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*. 42(4), 559-575. ISSN 1561-3127.
- Bautista-Cuello R. A., Cienfuegos-Fructus b R. y Aguilar-Panduro D. E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 7(1), 109-121 ISSN 2410-1168
- Baird-Cedeño, M. M. y Saltos-Rojas, A. S. (2020). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, 43. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1417>
- Beaud, S. (2018). El uso de la entrevista en las ciencias sociales. En defensa de la entrevista etnográfica. *Revista Colombiana De Antropología*, 54(1), 175–218. <https://doi.org/10.22380/2539472X.388>
- Barreto-Osma, D. A. Rojas-Castro, S. X. y Uribe-Barrera, D. A. (2021). Fatiga laboral en personas que realizaron trabajo en casa en tiempos de

- confinamiento por COVID-19. *Universidad y Salud*, 23(3), 309-319.
<https://doi.org/10.22267/rus.212303.245>
- Botero, A. (2018). *Síndrome de Burnout en el personal de salud en los servicios de urgencias*. [Tesis de Grado. Universidad CES Medellín].
<https://repository.ces.edu>.
- Bosqued, M. (2019). *Quemados el síndrome de burnot qué es y cómo superarlo*. España: Paidós.
- Chiang Vega, M. (2021). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Chile: Casilla.
- Castañeda, M. (2019). *Prevalencia de síndrome de Burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca – I y II trimestre del 2019*. [Tesis de Grado. Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/>
- Carvajal, L. y Logacho, B. (2019). *Prevalencia de Síndrome de Burnout en los estudiantes de tercero a octavo semestre de la Carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador, abril 2018 – marzo 2019*. [Tesis de Grado. Universidad central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18481>
- Camacho-Quintero, C. L. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Scientific*, 4(13),40-59.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563659492003>
- Castel Riu, A. (2021). El Burnout del profesional: ¿Cómo evolucionará en tiempos de crisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 28(1), 7-8.
<https://dx.doi.org/10.20986/resed.2021.3906/2021>
- Centeno, D. M. (2022). Asociación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF16 de Querétaro. Obtenido de Universidad Autónoma de Querétaro: <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3552>
- Conde, M., Amaya, G. y Pedraza, E. (2019). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3),493-505.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- De la Villa-Moral J. M. y Ganzo-Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología*

desde el Caribe, 35(1), 18-32.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es.

- Forbes-Álvarez, R. (2021)- El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Consultor CEGESTI*, 160, 1-4.
- Fuster-Guillén, D. Jara-Jara, N. Ramírez-Asís, E. Maldonado-Leyva, H. Norabuena-Figueroa, R. y García-Guzmán, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198-214.
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- García-Ancira, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), e15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015
- Gil, M. (2019). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. España: Anales de Psicología.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. (2020). *Acta de sesión ordinaria del Consejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua*. Tosagua. Obtenido de https://tosagua.gob.ec/lotaip%202020/secretaria%20general/11%20noviembre/acta%20de%20la%20sesi%c3%93n%20ordinaria%20del%2013%20de%200noviembre2020.pdf?_t=1617206181
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Barcelona España: Editorial Kairós. S.A.
- _____, D. (2017). *La inteligencia emocional*. Editorial: LeLibros.
- Guevara-Alban, G. P., Verdesoto-Arguello, A. E. y Castro-Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guartán, A., Torres K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*. 4(6). 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

- Guzmán-González, M. G. y Acosta-Fernández, P. (2019). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos: Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná. *Saber*, 25(1), 111-117. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622013000100013&lng=es&tlng=es.
- Henao-Colorado, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), e186. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hurtado-Talavera, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific*, 5(16), 99–119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Jiménez-Hidalgo, E. M. (2019). Diseño del trabajo y Burnout: un estudio de su relación. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 744-754. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17502>
- Juárez-García, A. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 52(4), 432-439. <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- Ledesma, C. R., Crespo, H. G. y Castro, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Ley Orgánica de la Salud. (Reforma 12-apr-2017). Registro Oficial Suplemento 423 del 22- Dec-2006. 1-31.
- Ley Orgánica del Servidor Público. (Última Reforma: Edición Constitucional del Registro Oficial 5,19IV2017). Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 294, 6 de octubre 2019. Pág. 02.
- Lipa Chávez, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 1(70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

- Lozano-Vargas, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Maslach, & Schaufeli, W. (2019). *Historical and conceptual development of Burnout. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), Professional Burnout: Professional Burnout: Taylor.*
- Manzano-Díaz, A. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642020000400012&lng=es&tlng=es.
- Martínez-Pérez, A. (2019). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112),42-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Maslach, Ch. Jackson, S. E. y Leiter, Michael P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Mayo, C. (2021). *Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas*. Obtenido de Estilo de vida saludable: <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
- Máynez-Guaderrama, A. I. y Cavazos-Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación administrativa*, 50(128), 12803. <https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N. y Martínez, A. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cuadernos de Saúde Pública*, 34(11). <https://www.scielo.br/j/csp/a/gcDsKvjTwjMsgfnkQL6SDyt/?lang=es>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Centro de salud Tipo C Dr. Arnaldo Calderón – Tosagua. Ecuador*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/Centro-de-salud-tipo-c-dr-arnaldo-calderon/>
- Mustaca, A. E. (2018). Frustración y conductas sociales. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(1), 65-81. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4643>

- Naranjo-Pinela, T. C. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*, 1(36), 89-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Contribución a su estudio*. CEIL CONICET. Obtenido de <https://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L. y Napán-Yactayo, A. C. (2021). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- OIT, Organización Internacional del Trabajo. (17 de septiembre de 2021). *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm
- OMS, Organización Mundial de la Salud. (22 de enero de 2019). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Ochoa-Díaz, C. E. Centeno-Maldonado, P. A. Hernández-Ramos, E. L. Guamán-Chacha, Kl. A. y Castillo-Vizueté, J. R. (2020). La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referente a las pausas activas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 308-313. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500308&lng=es&tlng=es
- Pashanasi-Amasifuen, B. Gárate-Ríos, J. y Palomino-Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una *revisión Latinoamericana de literatura*. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pinedo-Tuanama, Ll. y Valles-Coral, M. (2021). Importancia de los referenciadores bibliográficos en la gestión de la información científica en tesis universitarias. *Anales de Documentación*, 24(2). <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.465091>.

- Quispe, A. (2021). Síndrome de Burnout en estudiantes de la carrera de *enfermería de la universidad técnica de Ambato durante la pandemia de Covid-19*. [Tesis de grado. Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec>
- Ramírez-Pozo, A. (2018). Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome Burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de lima. [Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1575>
- _____-Pérez, M. A., Garicano-Quiñónez, L. F., González-De Abreu, J. M., González-De Buitrago, E. J. Sánchez-Úriz, M. Á. y Campo-Balsa, M. T. (2019). Síndrome de Burnout en médicos residentes de los hospitales del área sureste de la Comunidad de Madrid. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(1), 57-65. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000100007&lng=es&tlng=es.
- Revilla-Arias, H. y González-Mustelier, D. (2019). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*, 18(6), 776-783. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005&lng=es&tlng=es.
- Red de Salud Ocupacional. (2002). *Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf
- Rivera, et al. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 4-34.
- Romero-Martínez, M. T. Shamah-Levy, L., Cuevas-Nasu, E. B., Gaona-Pineda, L. M., Gómez-Acosta, L. R. Mendoza-Alvarado, I. M., Gómez-Humarán, J. y Rivera-Dom, M. (2019). Metodología de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición para localidades con menos de 100 000 habitantes. *Salud Pública de México*. 61(5), 678-684. <https://doi.org/10.21149/10539>
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador*. [Tesis de grado. Universidad Autónoma de Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/817>

- ____-Villalobos, J. M., Benavides, E. V., Ornelas, M. y Jurado, Perla J. (2019). El Burnout Académico Percibido en Universitarios; Comparaciones por Género. *Formación universitaria*, 12(5), 23-30. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000500023>
- Saborío Morales, L. & Hidalgo-Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Salgado-Roa, J. A. y Lería-Dulčić, F. J. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 6-16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Salazar-Botello, C. M., Ganga-Contreras, F., Mendoza-Llanos, R., Muñoz-Jara, Y. y Jara-Hernández, M. V. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(4), 00019. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>
- Sanz-Ponce, R. Morales-Yago, F. y González-Bertolín, A. (2022). Directores escolares ante el síndrome de burnout: dimensiones, factores de riesgo y sintomatología. *Hacia la Promoción de la Salud*, 27(1), 21-37. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.1.3>
- Sánchez-Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez-Toledo L. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234-254. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es.
- Sierra-Tobón, S. y Díaz-Castrillón, C. E. (2020). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *CES Medicina*, 34(1), 59-68. <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.covid-19.9>

- Silva, W. H. y Mazuera, J. A. (2019). ¿Enfoque de competencias o enfoque de capacidades en la escuela? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21, e17, 1-10. doi.10.24320/redie.2019.21. e17.1981
- Sinchire, M. (2017). Síndrome de Burnout en médicos del Hospital General Teófilo Dávila de Machala. [Tesis de grado. Universidad Nacional de Loja, Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/>
- Sosa, A. (2019). La inducción analítica como método sociológico desde una perspectiva histórica. *Cinta de moebio*, (64), 11-30. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-554x2019000100011>
- Suárez, M., Sáenz, G. y Mero, V. 2019. Elementos esenciales del diseño de la investigación. Manabí, Manta, EC. *Revista Científica Dom. Cien. 2*, 72-85.
- Torrano, F. (2021). Trastornos musculo esqueléticos y riesgos psicosociales de los técnicos de prevención de riesgos laborales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 316-320. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.03.09>
- Velásquez-Fuentes, E. D. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

ANEXOS

ANEXO 1. OFICIO

Oficio de autorización para la apertura de la investigación

República del Ecuador



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2022-118-OF
Calceta, 10 de marzo de 2022

ASUNTO: Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señor Doctor
Ángel Vera Barreiro
DISTRITO DE SALUD 13D12 ROCAFUERTE
Rocafuerte.-

Señor Jefe:

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.

Mediante solicitud, **Juan Carlos Domínguez Marcillo** con C.I. 131340583-7; y, **José Lizardo Mendoza Santana** con C.I. 131074683-7, estudiantes de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular "**SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERIODO DICIEMBRE 2020-JUNIO 2021**".

De ser aprobada la solicitud, sírvase autorizar al Lic. Richard Solórzano, encargado del Centro de Salud Tipo C del Cantón Tosagua, para que dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos (encuesta a empleados); así mismo, sírvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos, servirán para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, que se encuentra bajo la tutoría del Mg. Nancy Evelina Intriago Cusme.

Atentamente,



Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



EDM/igc

1/1

Oficinas Centrales
Calle 10 de agosto y Granda Centeno
Telfs.: (05) 2685 134/156
rektorado@espam.edu.ec
administracionpublica@espam.edu.ec

Campus Politécnico
Sitio el Limón, Calceta
Telfs.: (05) 3028904/3028838
www.espam.edu.ec

Nota: La investigación se solicitó al Distrito de Rocafuerte, debido a que el Centro de Salud Tipo C de Tosagua es una extensión.

ANEXO 2. BANCO DE PREGUNTAS (1)

Entrevista

| Entrevista dirigida al Lcdo. Richard Solórzano, director del Centro de Salud Tipo C de Tosagua, para indagar información sobre; SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERIODO DICIEMBRE-2020 JUNIO-2021. | | |
|---|---|---|
| ENTREVISTA - CUADRO OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (COV) | | |
| VARIABLE | DIMENSIÓN | PREGUNTA |
| Independiente | Inteligencia emocional | 1. ¿Cuánto tiempo tiene usted en este cargo? |
| Independiente | Inteligencia emocional | 2. ¿Cuál es su punto de vista en cuanto al Burnout y la inteligencia emocional? |
| Dependiente | Desempeño laboral | 3. ¿Considera que los colaboradores tienen más carga de trabajo que la normal, por qué? |
| Dependiente | Desempeño laboral | 4. ¿Cómo se promueven los planes de recompensas por cumplimiento y realización personal? |
| Independiente | Inteligencia emocional | 5. ¿Con qué fin se realizan pausas activas para no sobrecargar sus emociones y niveles de estrés? |
| Independiente | Inteligencia emocional | 6. A su criterio, ¿Dónde cree que existen los más altos niveles de estrés en el centro de salud Tipo C del Cantón Tosagua? |
| | Inteligencia emocional | 7. ¿Existen antecedentes de Síndrome de Burnout en el personal del centro de salud Tipo C del Cantón Tosagua? |
| | Inteligencia emocional | 8. ¿A su criterio, por qué el estado emocional del personal tiene influencia con el grado de desempeño laboral? |
| | Inteligencia emocional | 9. ¿Con qué frecuencia se ha realizado investigación en cuanto a la existencia de casos de Síndrome de Burnout en el Centro de Salud Tipo C del Cantón Tosagua? |
| | Inteligencia emocional | 10. A su criterio, ¿Cuál sería el grado de desempeño laboral que afecta al estado emocional del personal? |
| PROPUESTA | Proponer un plan de estrategias sobre el síndrome <i>Burnout</i> relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua para el mejoramiento del desempeño laboral. | |

ANEXO 3. BANCO DE PREGUNTAS (2)

Encuesta



ENCUESTA

Esta encuesta está diseñada para conocer su opinión sobre diversos aspectos relacionados con el Síndrome de Burnout. A continuación, se encontrará una serie de preguntas vinculadas con. SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN TOSAGUA, PERÍODO DICIEMBRE-2020 JUNIO-2021. Su sinceridad es importante para realizar esta investigación, además sus respuestas serán de absoluta confidencialidad y serán reunidas para tabular resultados generales. Para la calificación de la encuesta se aplicará el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) como se muestra a continuación: 0=Nunca; 1= Pocas veces al año; 2= Una vez al mes o menos; 3= Unas pocas veces al mes; 4= Una vez a la semana; 5= Unas pocas veces a la semana; 6= Todos los días.

| | ITEMS | INDICADORES | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo que desempeño? | X | | | | | | |
| | 2 | ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo? | | | | X | | | |
| | 3 | ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a? | X | | | | | | |
| | 4 | ¿Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios al momento de dar mi servicio? | | | | | | | X |
| | 5 | ¿Creo que en el trabajo estoy al límite de mis posibilidades? | | | X | | | | |
| | 6 | ¿Trabajar con los usuarios todos los días es tensión para mí? | X | | | | | | |
| | 7 | ¿Me enfrento muy bien con los problemas laborales y psicosociales, que me presentan los usuarios? | | | | | | | X |
| | 8 | ¿Me siento "agotado" por el trabajo que realizo en mi jornada laboral? | | | X | | | | |

ANEXO 4. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS



Foto 2. Centro de Salud Tipo C del cantón Tosagua



Foto 3. Sala de espera.



Foto 4. Área de farmacia



Foto 5. Área administrativa (entrevista)



Foto 6. Pasillo de las subáreas



Foto 7. Ginecología