



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

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**SÍNDROME BURNOUT RELACIONADO CON LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL
“HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA”, CANTÓN
CHONE. DICIEMBRE 2020-JUNIO 2021**

AUTORES:

**BRAVO VERA JULEXY FERNANDA
MEJÍA ALCÍVAR ROBERTI OCTAVIO**

TUTORA:

ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MGS.

CALCETA, FEBRERO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo JULEXY FERNANDA BRAVO VERA, con cédula de ciudadanía 131373506-8 y ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCÍVAR con cédula de ciudadanía 131193287-3, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: Síndrome Burnout relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, Cantón Chone. 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 autores sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



JULEXY FERNANDA BRAVO VERA

CC 1313735068



Firmado electrónicamente por:
**ROBERTI OCTAVIO
MEJIA ALCIVAR**

ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCIVAR

CC 1311932873

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

JULEXY FERNANDA BRAVO VERA, con cédula de ciudadanía 131373506-8 y ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCÍVAR con cédula de ciudadanía 131193287-3 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 “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, Cantón Chone. Diciembre 2020 - junio 2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



JULEXY FERNANDA BRAVO VERA

CC 1313735068



firmado electrónicamente por:
ROBERTI OCTAVIO
MEJIA ALCIVAR

ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCÍVAR

CC 1311932873

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

MG. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: Síndrome Burnout relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, Cantón Chone. Diciembre 2020 - junio 2021, que ha sido desarrollado por, JULEXY FERNANDA BRAVO VERA Y ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCIVAR, previo a la obtención el título de Licenciado Comercial con mención especial 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.

MGS. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME

CC:1309724712

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 “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, cantón Chone. Diciembre 2020-junio 2021, que ha sido desarrollado por Julexy Fernanda Bravo Vera y Roberti Octavio Mejía Alcívar, previo a la obtención del título de Licenciado con mención especial 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

CC: 1310626104

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

ING. ENRRY JOSÉ COX FIGUEROA

CC: 1309488086

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ECO. ERNESTO GUEVARA CUBILLA

CC: 1310179328

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de la educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotros, inculcándonos valores como la humildad, superación y el respeto hacia los demás, permitiéndonos así continuar y seguir creyendo como personas de bien y como profesionales de excelencia.

A quienes leen este apartado, mencionarles que este nuevo logro académico profesional se consigue con perseverancia y constancia, por tal razón nunca pierdan la confianza en ustedes mismos, luchen por sus sueños, pero siempre pongan a Dios sobre todas las cosas, para disfrutar de este maravilloso viaje llamado vida.

JULEXY FERNANDA BRAVO VERA

ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCÍVAR

DEDICATORIA

A mi madre por su entrega día a día para sacarme adelante, ser incondicional en mi vida y en cada una de las cosas que me he propuesto, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y de no temer ante las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi abuelo paterno, que dejó inculcado en mí las más lindas enseñanzas, y las ganas de poder seguir adelante y cumplir este gran propósito de vida.

JULEXY FERNANDA BRAVO VERA

DEDICATORIA

A todos mis seres queridos, quienes me enseñaron que por más duro que sea el camino jamás se abandona, que hay que tener tenacidad para enfrentarse a la vida, y que con sacrificio y constancia se puede conseguir cualquier logro importante, para que se alcance, se cumpla y se haga realidad.

ROBERTI OCTAVIO MEJÍA ALCÍVAR

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	xii
CONTENIDO DE FÓRMULAS	xii
CONTENIDO DE IMAGEN	xii
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xiii
RESÚMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
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. SÍNDROME DE BURNOUT	6

		x
2.1.1.	CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	11
2.1.2.	IMPORTANCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT	11
2.1.3.	TIPOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	12
2.1.4.	CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	12
2.1.5.	EFFECTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	13
2.1.6.	SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	14
2.1.7.	INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	16
2.1.8.	DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	16
2.1.9.	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESGASTE EMOCIONAL	17
	• Factores desencadenantes	17
	• Factores de la organización	17
	• Factores de las condiciones de trabajo	17
	• Factores individuales	18
2.1.10.	CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.....	18
2.2.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	18
2.2.1.	MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	19
2.2.3.	IMPORTANCIA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	20
2.2.4.	BENEFICIOS INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	21
	• Mejora el rendimiento laboral	22
	• Protege y evita el estrés	22
	• Mejora las relaciones interpersonales	22
	• Favorece el desarrollo personal	22
	• Otorga capacidad de influencia y liderazgo	23
2.4.	EMPLEADOS PÚBLICOS.....	24
2.4.1.	TIPOS DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS.....	25
2.4.2.	IMPORTANCIA DE UN EMPLEADO PÚBLICO	26

		xi
2.4.3.	FUNCIONES DE UN EMPLEADO PÚBLICO	26
2.5.	EFICIENCIA PROFESIONAL	26
2.6.	PLAN DE PREVENCIÓN	27
2.6.1.	OBJETIVOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN	28
•	Aspectos importantes	28
2.7.	SISTEMA DE SALUD PÚBLICA	29
2.7.1.	HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA	29
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		30
3.1.	UBICACIÓN	30
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.2.1.	MUESTRA	31
3.3.	DURACIÓN	32
3.4.	VARIABLES	32
3.4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE:	32
3.4.2.	VARIABLE DEPENDIENTE:	32
3.5.	MÉTODOS	32
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO	32
3.5.2.	MÉTODO DEDUCTIVO	33
3.5.3.	MÉTODO ANALÍTICO	33
3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33
3.6.1.	BIBLIOGRÁFICA	33
3.6.2.	DE CAMPO	33
3.7.	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	34
3.8.1.	ENCUESTA	34
3.9.	MODO INVESTIGATIVO	34
3.9.1.	FASE 1. OBSERVAR EL GRADO DE AFECTACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS POR EL SÍNDROME	

BURNOUT. 35

3.9.3. FASE 3. DISEÑAR UN PLAN DE PREVENCIÓN QUE FAVOREZCA EL MEJORAMIENTO DEL DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	82
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	97
5.1. CONCLUSIONES.....	97
5.2. RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS.....	104

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Plan de prevención	62
-----------------------------	----

CONTENIDO DE FÓRMULAS

Fórmula 1 Cálculo de muestra	56
------------------------------	----

CONTENIDO DE IMAGEN

Ilustración 1. Mapa de ubicación	55
----------------------------------	----

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.2 Hilo Conductor	58
---------------------------	----

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Agotamiento o cansancio emocional	84
Gráfico 2 Agotamiento laboral	85
Gráfico 3 Estabilidad emocional	86
Gráfico 4 Fatiga en el ambiente laboral	87
Gráfico 5 Expresión de emociones	88
Gráfico 6 Exigencia laboral	89
Gráfico 7 Aplica estrategias correctivas	90
Gráfico 8 Inseguridad personal	91
Gráfico 9 Inferencia laboral a lo personal	92
Gráfico 10 Desarrollo profesional y personal	93
Gráfico 11 Resolución de problemas	94
Gráfico 12 Adquisición de conocimientos laborales	95
Gráfico 13 Ánimo Laboral	96

RESÚMEN

Mediante el estudio se logró identificar las causas que traen consigo esta patología diagnosticada, la investigación se enfocó en un diseño descriptivo y además en el método cuantitativo; aplicando encuestas y entrevistas al personal mediante el instrumento utilizado denominado Maslach Burnout Inventory, aplicado a los empleados del hospital, logrando conocer sus opiniones sobre la enfermedad, y a su vez la que la presente ocasiona, que problemáticas les afectan; ambos instrumentos reflejaron las emociones que mantiene dicho personal, todo esto interviene en su rendimiento emocional, laboral y mental, así mismo se logró identificar los efectos secundarios provocados, ya sean éstos, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Con los resultados obtenidos se concluyó que no existen prevenciones para esta sintomatología, por ende, se elaboró un plan de prevención y las recomendaciones pertinentes, las cuales fueron dirigidas al personal de Talento Humano, personal administrativo y área psicológica, para que sean aplicados enfocándose en disminuir el problema; logrando controlar la inteligencia emocional y aumentar el desarrollo personal y productivo de los empleados.

PALABRAS CLAVE

Problemas emocionales, patología, fatiga de trabajo, laboral.

ABSTRACT

Through the study it was possible to identify the causes that bring about this diagnosed pathology, the research focused on a descriptive design and also on the quantitative method; applying surveys and interviews to staff through the instrument used called Maslach Burnout Inventory, applied to hospital employees, getting to know their opinions about the disease and in turn the one that this causes, what problems affect them; both instruments reflected the emotions that said staff maintains, all this intervenes in their emotional, work and mental performance, likewise it was possible to identify the secondary effects caused, as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. With the results obtained, it was concluded that there are no preventions for this symptomatology, therefore, a prevention plan and the pertinent recommendations were prepared, which were addressed to the Human Talent staff, administrative staff and psychological area, so that they can be applied focusing on decrease the problem; managing to control emotional intelligence and increase the personal and productive development of employees.

KEY WORDS

Emotional problems, pathology, work fatigue, labor.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Mundialmente, el Burnout o denominado deterioro, fue pronunciado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 siendo aquel un peligro laboral, afectando severamente la calidad de vida, desequilibrando la estabilidad mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de los servidores y los usuarios de dichas instituciones siendo los más perjudicados por este problema de estrés, reflejándose en su actividad cotidiana, es así que afecta a la vista el bienestar y salud de los empleados (Morales y Murillo, 2015, pág. 2)

De esta manera, se reconoce que el síndrome afecta de manera grave a los habitantes de países latinoamericanos con diferentes áreas como lo es la psicología, medicina, la salud ocupacional; “la relevancia y lo que causa de manera positiva mantener una excelente educación bajo la inteligencia emocional, guiará la utilización de programas de ayuda, más aún en el área de la salud” (Gallego, 2015, p12-16).

Al nivel global, miles de personas presentan este cuadro clínico singular fruto de un tedioso esfuerzo laboral, debido a las múltiples responsabilidades, según la (OMS), esta problemática es un trastorno que afecta sigilosamente, si bien hay tratamiento, primero debe ser diagnosticado correspondientemente, afecta de manera muy particular a la parte física y mental, y aquel que lo padece no se autoexamina ni da razón de los síntomas, es de vital importancia difundir y promocionar campañas de salud mental, puesto que el cuerpo es el motor que influencia nuestros objetivos, y por ende mente sana en cuerpo sano, es el sendero al éxito de la realización interpersonal.

Sin apartarse del sentido del texto (Ryder G., 2016) menciona que “el estrés o cansancio laboral aqueja a los profesionales, este problema es visto en todas partes del mundo, las afectaciones que se presentan desencadenan muchas anomalías relacionadas a la salud, implicando la estabilidad familiar, siendo aquel uno de los elementos que incide en el desarrollo del problema es la evolución tecnológica y la carga laboral pesada (párr.3).

Teniendo en cuenta a (Árbol, 2020) en la que resalta que aquellos profesionales dedicados a la salud, en la actualidad no sienten satisfacción en su trabajo por el agotamiento y estrés al que se someten, donde el 20-50% han considerado renunciar. En España marcó un porcentaje en el área de enfermería entre 18-33%. Esto hace énfasis a una investigación realizada a nivel mundial, dado que se determina sobre los profesionales de enfermería, que en su excedente se siente insatisfecho de acuerdo al agotamiento excesivo, esto revela que concurre un problema relacionado con la problemática, en varios países, y esto genera malestar e inconvenientes en el proceso de las responsabilidades de los asalariados e incita a dejar el trabajo como se lo menciona anteriormente.

Mientras tanto (Fausto Torres, 2021) de acuerdo un estudio observacional a nivel nacional, en el personal hospitalario de abril a septiembre de 2020, en el cual formaron parte doctores con especialidades y médicos generales, ayudantes, y miembros colaborativos, de lo cual se analizó la edad, sexo, trabajo que desempeña, carga horaria, carga de pacientes. Y de acuerdo a eso se concluyó que si se identifica la confianza con un porcentaje elevado de 95% y precisión de 0.05, relacionados generalmente con la enfermedad, esto direcciona a la obtención de una muestra con 368 servidores, de los cuales participaron peritos de nacionalidad ecuatoriana previo consentimiento y aceptación.

La presente investigación permitirá conocer las causales que han incidido en el proceso del tema, relacionado con inteligencia emocional, Ecuador un país subdesarrollado se vio muy perjudicado por el virus Covid-19, y el personal que se encontraba frente de las instituciones públicas, se arriesgaba a contagiarse y por ende a llevar el virus hasta sus hogares, generando gran malestar, provocando que su inteligencia emocional se viera muy afectada por la gran cantidad de contagios y fallecidos, así mismo la responsabilidad de laborar en instituciones del estado era otro factor que hacía que el personal se viera presionado a cumplir con sus funciones.

El Hospital general del cantón Chone se destaca por llevar siempre las actividades del personal de manera eficaz y eficiente, generando alteraciones emocionales del personal; así mismo trabajar bajo presión o realizar trabajos

extras son problemas que afectan la salud emocional, provocando estrés, cansancio e irritaciones, es allí cuando aparece o se puede identificar a un servidor público con el grave problema del síndrome de burnout.

Con los antecedentes ya mencionados se percató de la importancia del estrés, en la época que nos encontramos se lo puede identificar con un sinnúmero de causas, desarrollando cambios tales, como el aburrimiento, cambio de actitudes, crisis en el proceso del ámbito profesional, sobrecarga laboral, falta de estimulación, aislamiento, fatiga, por lo tanto, se desarrolla la siguiente pregunta:

¿Cómo afecta el Síndrome de Burnout relacionado con la inteligencia emocional en el trabajo del personal del Hospital Civil Napoleón Dávila?

1.2. JUSTIFICACIÓN.

Este trabajo trata sobre el desgaste profesional relacionado con la estabilidad sentimental de los colaboradores del Hospital Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone, periodo diciembre 2020 a junio 2021, partiendo de la relevancia que tiene dicho tema, enfocada con el trabajo que llevan los servidores públicos del hospital, de esta manera se justifica como se detalla a continuación:

El contenido teórico se puede justificar mediante las fuentes bibliográficas y científicas que estarán disponibles dentro del contenido de trabajo, y aquellos argumentos son basados en teorías e investigaciones que se respaldan con investigaciones y artículos sobre el tema, la cual ha venido perjudicando notablemente la tranquilidad, paz y la salud de los servidores, apareciendo por varias circunstancias que se han estado manifestando por el exceso de trabajo, la sobrecarga del mismo y por ende la mala interacción entre el líder y su subordinado.

En el sector de la salud, fue vulnerado; como consecuencia de la pandemia mundial, que ha agotado física y mentalmente a los servidores públicos, que sumaron sus esfuerzos para poder solucionar casos de COVID-19 a diario; en consecuencia, de aquello se llevó varias vidas en nuestro entorno, tal vez sí se

impartieron más campañas de salud mental, las instituciones concientizarán el valor que es tener una inteligencia emocional óptima para poder dar lo mejor de sí.

De hecho, aumenta la desmotivación, abandono de su lugar de trabajo, poca amistad, disminución apoyo del grupo que existe, es por ello que la razón legal como lo determina la LOSEP (2016), artículo 23 literal I: “ejercer su trabajo en un lugar adecuado con ambiente laboral idóneo, que garantice la estabilidad emocional, seguridad, buen trato y responsabilidad” ;(p, 15). En este caso, los servidores que intervienen en la investigación, de acuerdo al ámbito legal, deben realizar y/o desempeñar su trabajo en un ambiente idóneo, que mejore la estabilidad, para así evitar controversias e inconvenientes que afecten su salud y que repercutan en el servicio que brindan.

En el ámbito social es importante implementar medidas preventivas, que ayuden a mitigar la causas que generan los niveles de estrés en los empleados de la institución, y mejorar la calidad de vida para perfeccionar el servicio, ya que si se interviene en este problema permitirá que los servidores públicos manejen sus emociones y logren sentirse satisfechos y dispuestos a enfocarse a la labor que desempeñan.

Este prototipo afecta seriamente el entorno económico, los profesionales que pasan por esta mala situación no cumplen con el límite laboral y los índices económicos se destacan como una de las más frecuentes causales para precipitar el estrés en un individuo. Las crisis económicas se mantienen a nivel global, de manera habitual, lo que genera inestabilidad laboral que repercute a bajas estabildades laborales, disminuyendo el estado anímico de sus colaboradores, aunque tengan conocimientos de su trabajo, la bolsa de empleo es rebajada por la falta de liquidez. Generando así una zozobra, debido a una pandemia que ha afectado aún más los ingresos de las familias de miles de servidores, que dependen de manera directa e indirecta del sueldo.

A su vez, se genera otro factor a resolver en los jefes departamentales, dado que, al presentar esta patología, produce de manera directa una ineficiencia en las funciones laborales, teniendo que contratar más servidores públicos, para resolver las mismas tareas, producto de la sobrecarga física y causales de estrés crónico,

lo que indica que, en el plano económico aumente más salarios en los pasivos de las instituciones públicas del país.

De lo expuesto anteriormente (Moncayo, et al 2019, p.146) afirma que en el Ecuador, existe un cambio en su matriz productiva y económica en el 2007, donde el sector público, mediante los indicadores de inversión, arrojaron resultados mayores frente al área anónima, como dinamizador económico en el área de salud, disminuido por normativas fiscales del Presupuesto General del Estado, haciendo recortes en el personal y por consecuencia derivando a una inestabilidad en el sector de la salud, cuya afectación recae a los usuarios, por mala calidad en los servicios y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el Síndrome Burnout relacionado con inteligencia emocional para el desempeño laboral en los empleados del Hospital Napoleón Dávila Córdova del Cantón Chone, período diciembre 2020-junio 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Observar el grado de afectación del rendimiento laboral de los empleados por el Síndrome Burnout.
- Identificar los factores que más inciden en la eficiencia profesional de los empleados del hospital.
- Diseñar un plan de prevención que favorezca el mejoramiento del desenvolvimiento profesional en los empleados del Hospital.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER

Mejorando la inteligencia emocional se podrá corregir la falta de rendimiento causado por el Burnout en los empleados del Hospital de Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

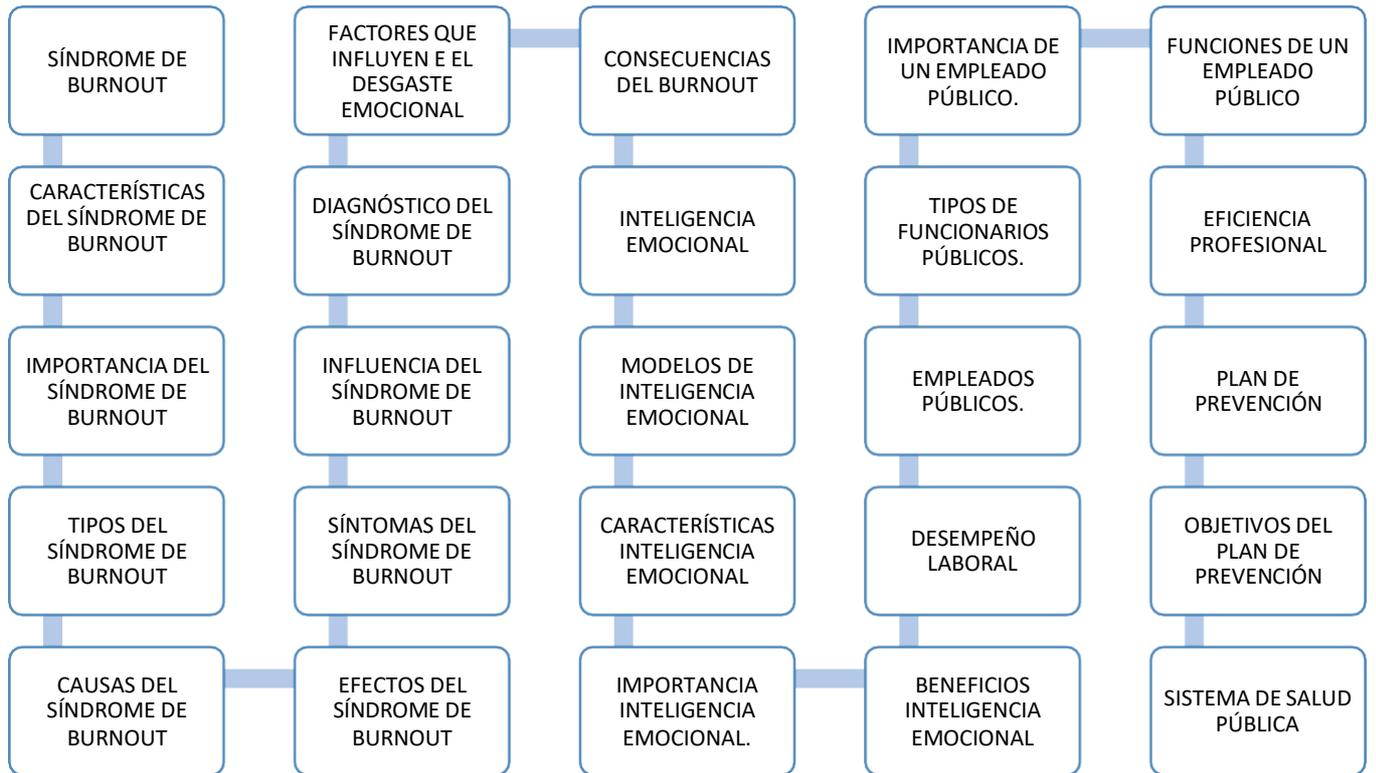


Figura 1.2 Hilo Conductor

Fuente: Los autores

2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Según (Aceves et al., 2006) en su artículo científico indican que: este síndrome tiene varias denominaciones verbales al idioma español de los cuales se indican tales como, síndrome de burnout, desgaste laboral, daños en el contexto sentimental, desperfecto moral, causas del mal humor en el sector laboral y muchos otros más (p. 306)

También denominado, desequilibrio laboral, la (OMS) lo pronuncio como uno de los problemas de importancia dentro del lugar de trabajo, afectando la capacidad

intelectual, el desequilibrio mental, desatando riesgo de enfermar crónicamente (Aceves, 2016) por lo tanto, sé diagnóstica a este síndrome como peligroso porque ataca el sistema nervioso de las personas, provocando desequilibrio emocional a quienes lo padecen, afectando su estilo de vida y las actividades que desempeña.

Cabe recalcar que esta problemática genera mala calidad de servicio dentro de la organización, viéndose afectado en gran parte los clientes, cada actividad que realice no será completada y no obtendrá eficacia por las faltas constantes, provocando la caída económica de la institución, sin compromiso para finalizar los propósitos (Rodríguez, J. 2018). En cierto modo, es un grave problema tanto para quien lo padece como para los empleadores; porque tienen que cargar con el déficit laboral de sus empleados, poniendo en riesgo el trabajo y la economía de la empresa o entidad donde brinde sus servicios profesionales, exponiéndose a presentar crisis laboral.

El síndrome de desgaste profesional, se trata en llevar un estilo de cansancio fatal, provocando estrés dado por la presión del ambiente laboral, la cual genera problemas en el área de trabajo. Es importante mencionar que este síndrome se puede controlar, ya que no es una enfermedad, pero si influye en las alteraciones emocionales, acarreando problemas graves. La evidencia es clara cuando alguna persona posee el síndrome, su estado de ánimo es bajo, se siente sin ganas de hablar, olvidándose de las responsabilidades que debe cumplir, es así que siempre presentan dolores de cabeza, no tiene apetito, se les dificulta conciliar el sueño. Sin duda alguna es relevante examinar y controlar a tiempo el síndrome.

Según Forbes (2017) poseer el síndrome no es más que vivir cansado, sin lograr salir de ese cuadro monótono, en su estado físico y por ende en el ambiente social que lo rodea, más aún es notorio dentro de la empresa, vinculando todo esto al síndrome (p. 01). Cuando una persona que trabaja bajo mucha presión siente síntomas de cansancio, agotamiento físico, desinterés por las actividades; lo idóneo es buscar un espacio de relación para evitar que este problema afecte el sistema nervioso, físico y el espacio donde se desenvuelve.

La patología diagnosticada como desgaste, se observa en la personalidad, con rostro cansado, ojeras, bostezos, es una preocupación global, ya que tiene el

potencial de perturbar denegadamente el paciente, así como la efectividad de la persona afectada y de la organización o institución en la que realiza sus actividades. Diferentes reportes han planteado que la exposición al estrés crónico es el primer factor clave; después las estrategias de afrontamiento poco o nada eficientes que contribuyen al mantenimiento y agravamiento de los síntomas; por último, es a nivel fisiopatológico (Mena, 2022. Pág.2) Aunque se ha detectado como uno de los factores que se relacionan con el déficit laboral, certificado por la OMS, esta enfermedad no se halla codificada en (CIE-10), menos en él (DSMIV), ni en otro manual que lo certifique (Morales, 2015, pág.3)

El Síndrome de Burnout posee una alta incidencia entre el personal que se dedica al cuidado de la salud, a pesar de no ser reconocido por el CIE-10, ni los DSM-IV y V como entidad, es conocida por la capacidad que posee en afectar la calidad de vida de los individuos que lo sufren (inclusive puede provocar suicidio en los casos más graves), por lo que es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo. Debido a sus consecuencias en el ambiente y en el rendimiento de las organizaciones, la prevención y tratamiento trascienden lo individual y permiten obtener beneficios significativos (mayores ingresos económicos, mejor trato al cliente, menor ausentismo, entre otros) para el centro de trabajo de los individuos afectados o en riesgo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015, pág. 5)

Este problema se identifica con cansancio laboral como un estado crítico del empleado, cuando este no cumple a cabalidad con las tareas encomendadas, más aún cuando están en un ambiente laboral bajo presión, direccionando al estrés laboral. La OMS, creyó conveniente considerarlo como un problema de trabajo, y es más diagnosticado en las casas de salud, perturbando severamente a los profesionales, sobre todo en el área de medicina (Osán Del Río, 2021)

Se indica que el síndrome posee consigo variedades de síntomas fisiológicos y psicológicos que hacen que cada acción sea repetitiva, tratando solo los síntomas evidentes, pero no la causa del problema, tales como, sobrecarga laboral, responsabilidad, cantidad aumentada de trabajo, falta de empatía, etc. Es de suma importancia estar atentos a las manifestaciones del síndrome, con ello reunir las causas y efectuar un diagnóstico y si es posible evitar que este siga aumentando.

Se conoce que las empresas aplican estrategias de prevención, donde se incluyen cursos, talleres y dinámicas para que todos sus empleados tengan el conocimiento necesario del síndrome y lograr evitar que este siga creciendo, todo esto con motivaciones, acciones de superación que ayuden a erradicar la problemática. (Osán Del Río, 2021, pág. 2)

Siempre es indispensable tener en cuenta cómo se va iniciando el síndrome que provoca estrés laboral grave, para poder poner en marcha un diagnóstico eficaz y de forma temprana para contrarrestarlo, y dejarlo que siga avanzando, esto conlleva a presentar daños graves, falta de asistencia, proporcionando problemas entre el grupo de trabajo.

Mantener un ambiente laboral agradable, donde exista el compañerismo, la colaboración absoluta, como parte del apoyo social, idealiza un clima institucional ameno, es notorio que debido al aumento del síndrome las empresas o instituciones comienzan con técnicas que involucran al personal a tener un día de relajación, promoviendo bienestar laboral entre los trabajadores mejorando su calidad productiva. Indispensablemente, conocer sobre qué origina la enfermedad, pese a ser un proceso que lleva varios factores por la complejidad de los síntomas, por lo tanto, existen factores que permiten que una persona aumente el grado de la enfermedad, tales como:

- Componentes propios, que incluyen los años, la cual se toma muy en cuenta en la actualidad, identificación sexual, procedencia familiar y grupo familiar, así mismo se toma en cuenta la personalidad que maneja el ser humano, sus creencias, actividades adicionales, idealismo, gustos personales.
- Formación profesional, este debe poseer con recomendaciones, conocimientos válidos y certificados, ser ágil, proactivo, sin tener escasos conocimientos, saber sobre el proceso de funciones, manteniendo autocontrol emocional en el ambiente de trabajo.
- Factores laborales; acarrea problemas por tener un bajo sueldo, a pesar de llevar una carga laboral pesada, trabajo bajo mucha presión, inspeccionando cada detalle de su trabajo, generando miedo al no poder cumplir con su rol.

- Factores sociales, tener muchas recomendaciones personales de parte de colegas de alto renombre, esto hará que obtenga un excelente cargo y mejor nivel económico.
- Factores ambientales, problemas personales, disgustos en el hogar, pasar por una etapa donde nadie pueda comprender lo que siente, ya sea esto por separación de parejas, enfermedad de algún familiar cercano, nacimiento de un nuevo hijo.

Actualmente dicha enfermedad está propenso en todos los ámbitos, es decir, desde el más alto líder hasta la ejecutiva del hogar, en todo aspecto emocional y laboral, sin medir el nivel de gravedad, esto es consecuencia de la presión provocando estrés laboral, dado esto se aplican estrategias de resistencia no tan eficaces, debido a las presiones laborales, es así que se efectúan excesos que lo único que alargan es el tiempo, identificando el síndrome, personalmente denominándose como estoy agotado. Mientras que, en el ámbito laboral, empresas toman cartas en el asunto, todo aquello reflejo de la mala calidad de servicios presentada. (Martínez, 2010, pág. 46)

Entre los factores que van provocando estos problemas se encuentran las competencias entre empleados, la responsabilidad de sus roles, idealismo, seguir con la misma monotonía, las cuales desvían el proceso de concentración y armonía, así mismo se encuentran las peticiones de trabajo, no poseen personalidad, obteniendo baja remuneración, personal de trabajo poco agradable, envidiosas, perfeccionistas (Jurado, 2021, pág.32).

Se representa como un padecimiento emocional, la cual es caracterizada por el cansancio físico, siente problemas psicológicos, también aumenta por la falta de logros personales en sus labores diarias, esto acarrea a varias consecuencias, que se van desarrollando con el paso del tiempo, el SB, es atraído por la sobrecarga laboral, ya sea por las conductas y emociones que debe sobrellevar un empleado, perjudicando la sociedad. (Muñoz, 2022, pág. 1)

La presión laboral genera resultados de estrés, esto es consecuencia de diversas causas extralaborales y laborales, aumentándoles una personalidad aficionada, de acuerdo a la edad, género, estado civil, estatus personal, profesión, tecnología

aplicada en el trabajo, rol a desempeñar, paradigma laboral, apoyo entre compañeros.

2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Las tipologías más comunes, son el desgano, malos hábitos de conducta, sin importarle el mal trato que les causa a quienes conviven a su alrededor. Este indicio se diagnostica en aquellos que han escogido una profesión de forma libre, o en ambientes laborales donde deben seguir órdenes de superiores, donde deben atender al público, esto es provocado en temporadas de extensas horas de trabajo, incluyendo también el personal sanitario. Esto se inicia por la verdadera presión a la que se somete el empleado. (Prevenion, 2018)

Características presentadas en el puesto de trabajo son aquellas que la empresa presenta de forma ordenada y aplicada, corresponde al título que aquel empleado posea, dejando bien especificado su puesto y función de acuerdo al organigrama, con el fin de evitar problemas, integrando sus horarios, vacaciones, beneficios y otros, siempre y cuando esto sea funcional para mejorar el ambiente laboral, sin que se den tensiones en el mismo, es muy evidente que el empleado adquiera el síndrome en su trabajo, donde solo debe obedecer órdenes sin emitir alguna moción u opinión favorable, donde se ve a simple vista que existe hostilidad en el grupo de trabajo, sin crear equipos donde se tomen en cuenta las opiniones que permitan el buen ambiente de trabajo. (Apiquian Guitart, 2007, pág. 3)

Entre las características están saber reconocer los factores del descenso emocional, pierden el interés en cada acción, sin aceptar críticas de mejoramiento, como resultado se muestran frustrados cuando al fin analizan las consecuencias negativas que han acarreado por dejarse llevar de la desmotivación e insuficiencia profesional. (Moro, 2020)

2.1.2. IMPORTANCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Tener conocimientos de las afectaciones permitirá sobrellevarlos, porque desmejoran el status de vida del empleado que se diagnostica con este problema, permitiendo peligros en sus pacientes o usuarios, ya que los afectan directamente,

cuando tiene contacto directo con aquel que padece. La preciosidad común que se observa da pie para catalogarlo como riesgo laboral (Gutiérrez, 2017, pág. 306).

Cabe destacar que en el medio laboral aquel empleado público que padece el síndrome debe ponerse en manos de un médico tratante, ya que va afectando a aquellos que se encuentran en su alrededor porque no logrará brindar los resultados deseados, demostrando la eficiencia requerida tanto para sus empleadores como para las personas a quien brinda sus servicios, es por ello que este síndrome fue designado por la OMS como un peligro profesional.

2.1.3. TIPOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Existen dos clasificaciones:

- **Burnout activo:** es aquel interviene con la profesión del empleado
- **Burnout pasivo:** Son los diversos tipos de situaciones que experimenta el hombre.

Cuando pretende analizar la causa, los expertos se inclinan por los síntomas patológicos, empezando por una entrevista con el empleado que se encuentra bajo sospecha, y así determinar si tiene el síndrome, además es importante que el profesional tenga los conocimientos de los procedimientos establecidos como normativas de la organización. La escala de Maslach o Maslach Burnout Inventory (MBI), posee 22 ítems que comprende sobre acciones laborales, ambiente entre compañeros. (Sevilla Martínez & Sánchez Monge, 2021)

2.1.4. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Cruz (2022,) indica que concurre una extensa gama de factores y sintomatologías, los cuales no indican en sí, que es lo conlleva a la enfermedad, aunque investigaciones han descubierto que los factores promotores del Burnout, están causando perjuicios intelectuales y laborales en los empleados que se sienten presionados en su ambiente laboral, como, por ejemplo:

- Sumergirse en el trabajo, olvidándose de la vida familiar.

- Trabajo adicional, sin ayuda de recursos pertinentes.
- Realizar un trabajo monótono un día tras otro.
- Ser víctima de acoso laboral. Realizar trabajo forzado o fuera del contexto laboral.
- Falta de expectativas laborales.
- Extensas horas de trabajo, las cuales ya se han convertido en situaciones normales.
- Falta de seguridad laboral.
- Estrés causado por el trabajo.

2.1.5. EFECTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Estos deben ser atendidos a tiempo; esto provoca cansancio, no razona ni aporta satisfactoriamente, alejamiento de sus actividades laborales, minimiza el acercamiento con los compañeros, no produce en su puesto trabajo y se le dificulta mantener la concentración también existen otros efectos que llevan a disminuir el nivel de potencialidad y rendimiento de los empleados públicos, entre ellos se presentan los siguientes:

- **Áreas laborales de atención al público:** del solo con relacionarse diariamente con usuarios o clientes, de los cuales debe atender las sugerencias y necesidades mostrando acciones de solución, aumenta estrés, aunque en ocasiones terminan con una sonrisa recaída en los clientes y usuarios.
- **Gran nivel de responsabilidad:** el trabajador o empleado debe ser responsable de una carga muy ardua, trayendo consigo cualquier provoca resultados desfavorables. Sobre el paradigma del personal médico que vive en constante trabajo directo con el paciente.

Las diversas expresiones apuntadas hacia los signos de alarma, la cual se relacionan con el diagnóstico clínico entre sí: La negación se presentan cuando la

persona no asimila su problema; aislamiento del ambiente laboral, social y familiar; padece de ansiedad, siendo visto como uno de los signos de alarma más importante; miedo o temor de presentarse al puesto de trabajo; la depresión siendo diagnosticada como la más común llevando en casos a cometer suicidio; sentir culpa castigándose sin excusa alguna; exceso de carga laboral sin pronunciarse o no permitirlo, obtener actitudes no idóneas desfavorables en la personalidad. (Clinic, 2021)

Algunos de los efectos que provoca el síndrome de Burnout son las alucinaciones imparables, la cual aumenta considerablemente, demostrando fatiga y abandono de sí mismo. No logra controlar su aspecto físico, ni alimentario, consumiendo alimentos no aptos, descomponiendo la salud; tienden a olvidarse de sí mismo; adquieren dificultad para concentrarse y aprender. Olvida eventos de suma relevancia efectuando pérdida de memoria, no recuerda acontecimientos pasados entre familiares y amigos, provocar insomnio. Las manifestaciones de ira descontrolada, tiende a perder la calma y control de sí mismos, causando disgustos; la falta de interés; inicio de consumir sustancias no permitidas, alcohol, cambia su personalidad. (Minutos, 2022)

2.1.6. SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Los más frecuentes, vienen acarreándose con el estado emocional, sobre todo cumplir con satisfacción en su puesto de trabajo, terminan por prestar menos atención al trabajo, sentirse con ansiedad constantemente, deslindarse de responsabilidades, presentarse a laborar como una obligación. En ocasiones, poseer el Síndrome es causa segura de desmotivación y depresión.

Por consiguiente, esto acelera en los asalariados del estado, porque éstos llevan mucha responsabilidad y el temor de fallar en alguna actividad de mucho riesgo, generando alto déficit en su trabajo, lo cual conlleva a presentar déficit laboral provocando depresión, por lo tanto, se considera necesario que el síndrome sea calificado como enfermedad de trastorno mental para quienes lo padecen por su gravedad. Los síntomas más relevantes con el estrés laboral se intensifican

rápidamente, obligando involuntariamente a poseer los cambios de carácter. Se debe a dos causas diferentes, emocional y físico.

Los síntomas que más evidencias se reflejan en su personalidad, siempre están de mal humor, sueño, ansiedad, frecuentan crisis inexplicables, es decir que sus inicios son de forma lenta, es así que para los expertos esto no es más que la etapa final del estrés profesional, con el paso del tiempo sigue deteriorando la vida de los humanos. (Osán Del Río, 2021, pág. 3)

2.1.6.1. SÍNTOMAS A NIVEL EMOCIONAL

Las emociones de las personas cambian de manera rápida de acuerdo al ambiente en que se encuentre, demostrando las acciones de su estado de ánimo, este tipo de cambios va acompañado de expresiones faciales que demuestran cuando una persona está pasando por síntomas emocionales que por ende están reflejados en sus actos y maneras de comportamientos:

- El empleado se enfada, pierde el buen trato hacia sus compañeros de trabajo, iniciando problemas desagradables en su lugar de trabajo. Se presenta con gestos ordinarios tales como ignorar a sus compañeros de trabajo.
- Desmotivación: no siente preocupación por su trabajo, consecuencia de aquellos las extensas horas de trabajo.
- Agotamiento mental: sienten menos energía en su trabajo, se encuentran agotados casi siempre sin aportar como se lo espera.
- Disminución de resultados: se presenta en desánimo, mermando su desempeño laboral.

2.1.6.2. SÍNTOMAS A NIVEL FÍSICO

Los presentados a nivel físico se reflejan mediante tensiones en el cuerpo, se empiezan a realizar grupos en la parte del cuello, dolores fuertes de espalda, manos, lagrimeo por bostezo, también se presenta con dolores de cabeza muy fuertes, decaimiento del cuerpo, dolores repentinos en todo el cuerpo, que van desgastando la salud.

2.1.7. INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El influjo presentado se efectúa por un fenómeno caracterizado como dominante, expresado con actos fuera de lo común en el trabajo, perdiendo la voluntad en su puesto de trabajo. De este modo, el poder de influencia provoca intenciones en tomar decisiones que ayudan a desarrollar autonomía profesional, obteniendo recursos de manera eficaz. (Maslach y Leiter, 2016).

De esta manera, cada integrante tiene el poder para indicar que actividades debe hacer, de acuerdo a su perfil y personalidad, en conjunto con su responsabilidad y actitud responsable, pero si existe falta de obediencia o falta de poder autoritario, no se llega a cumplir con la meta establecida, desviando los intereses reales de sus labores.

Frente a la situación presentada, tiene mucha relación con la estructura organizacional, ya que esto incurre en la actuación de las personas, a diferencia de las organizaciones estructuradas, en la que no todos se involucran en tomar resoluciones, sin lograr intervenir opinando en relación con el trabajo, las consecuencias de aquello es cada medida aprobada debe ser aplicada siempre y cuando los superiores hayan estado de acuerdo.

Por cuanto, se sustenta sobre las incidencias que se presentan, generando sentimientos negativos que provocan la manifestación del agotamiento emocional, encontrándose actitudes poco alentadoras, desbordando malos comportamientos lejos de la personalidad. Por lo tanto, es evidente que se relaciona mucho la influencia y el agotamiento emocional.

2.1.8. DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Quien brinde un diagnóstico será un médico que certifique que padece la enfermedad, cabe recalcar que esta enfermedad no se encuentra dentro del (Manual de Diagnóstico Estadístico de los Trastornos Mentales) DSM, aunque se han considerado normativas para establecer determinante un diagnóstico sobre el síndrome, pero antes de proporcionar un diagnóstico de burnout de acuerdo a los siguientes requerimientos:

- Empieza a tener agotamiento mental y físico.
- Los síntomas se van presentando con un tiempo establecido de 6 meses.
- Todo el tiempo siente cansancio, dejándose dominar

2.1.9. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESGASTE EMOCIONAL

Después de analizar varios contenidos científicos, han desarrollado que la personalidad fuerte está unida a una vida saludable, es decir, que entre más elevadas mantiene la salud, su cuerpo y mente tienen resistencia y poder ante el estrés. Esto va relacionado con el alto índice de estrés que a diario percibe, también se somete al cansancio emocional. Según estudios, los médicos ejercen su rol en el área de cuidados intensivos, son vulnerables y resistentes, este proceso influye con los factores organizacionales.

- **Factores desencadenantes**

Se puede dar origen en el área laboral, y como se encuentre el ambiente laboral, esto depende de la personalidad social, personal y laboral, generando cambios de diferentes tipos durante el desarrollo del síndrome, es claro que no importa cuán profesional sea en su rol, siempre tiende a contraer la enfermedad por el amor a su trabajo, responsabilidades y ganas de superación. (Moro Perea, 2020)

- **Factores de la organización**

No se aplica la organización jerárquica, esto provoca, disminución de apoyo, no existe control de los coordinadores, y los trabajadores disminuyen la participación de los departamentos, esto indica que no se maneja un correcto reclutamiento del personal que va a formar parte de la organización u organización, creando problemas.

- **Factores de las condiciones de trabajo**

Responsabilidad y autonomía desequilibradas, falta de tiempo para atender a los usuarios/clientes/estudiantes, roles disfuncionales, carga emocional excesiva, falta de control sobre los resultados de las tareas, ya que no se consideran los

pensamientos personales, falta de apoyo social, casi pérdida de autonomía en la toma de decisiones, favorece la creatividad, estrés financiero, satisfacción laboral.

- **Factores sociales**

Sobrellevar a usuarios con problemas, generando un ambiente agradable y tratar de solucionar las peticiones, evitar conflictos entre amigos, llevarse bien con todos los usuarios y profesionales para evitar contraer el síndrome.

- **Factores individuales**

Mantener la empatía, compañerismo, elevar las emociones, entregar sus conocimientos sin medidas, favorecer a sus empleadores y usuarios, mantener una conducta intachable que no disminuye su confianza

2.1.10. CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Las causas relacionadas con el Burnout han sido estudiadas por diversas investigaciones, teniendo como resultados un alto impacto negativo que se asocian a diversos aspectos, y los más afectados son aquellos del sector de la salud, administrativos, empleados públicos con trabajo bajo presión, o empleados que se dedican atender usuarios. Los profesionales que padecen el síndrome de Burnout presentan varias afectaciones, tales como dolores de cuerpo, cabeza, afectando su estado de ánimo, afectaciones emocionales, afectaciones interpersonales que llevan a tener un mal rendimiento en el trabajo, problemas familiares, sociales y la conducta y comportamiento cambia desmedidamente.

2.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Habilidad del hombre que influye el sentir, entender y aplicar las emociones como razón de fuerza y poder humano, conexión con el mundo e influir en actos y decisiones. La comprensión entusiasta es la habilidad de desarrollar y saber cuáles son las emociones personales, incluyendo a quienes viven en su entorno, ya sean compañeros, familiares y clientes. (Martins, 2022)

Mediante la inteligencia se logrará conocer las acciones y se logra tomar decisiones precisas e idóneas, teniendo que controlar ambientes positivos, tener excelente relación con la sociedad, ser parte de la resolución de conflictos, mantener un control adecuado cuando se presente problemas y logre controlar situaciones. Este sentimiento posee habilidades de comprensión y emociones de las personas, y permite conectar con más personas que poseen un alto nivel de emociones, pudiendo comunicarse y expresar sentimientos.

2.2.1. MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Goleman, (1996) esta situación surge desde hace años de indagaciones, es importante para efectuar consideraciones sobre cada persona, se reconoce mediante los actos, manera de actuar, trato con los demás, sin poder ser controlados mediante los procesos cognitivos básicos y superiores. (Bueno Lugo, s/f, pág. 58)

El modelo Mar-On es una teoría denominada inteligencia emocional social, ya que este se conceptualiza bajo las habilidades personales que van recurrentes a las emociones y al ámbito social, esta teoría se relaciona con las habilidades y conocimientos más efectivos para confrontar las demandas del entorno. (Bueno Lugo, s/f, pág. 59), consistiendo en la factibilidad que deduce que, la inteligencia emocional si puede ser estudiado en el área educativa, de acuerdo al enfoque que planteó Mayer- Salovey. Autores como Buenrostro et al. (2012) Se ha encontrado una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el éxito escolar, resultados que pueden mostrar la importancia de fortalecer estas habilidades en la escuela. (Bueno Lugo, s/f, pág. 61)

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según la Revista La República menciona que: Estas personas son más conscientes de sus sentimientos, comprenden sus sentimientos y no los reprimen, analizan sus proyectos y sueños, mantienen un equilibrio constante en sus acciones, no toman acciones personales, se autocriticán por sus acciones. Ser consciente de las emociones de otras personas. (p.1), se detallan a continuación los tipos:

- **Cognición personal:** son personas que controlan sus emociones porque tienen sus fortalezas y debilidades claras ante cualquier situación que se les presente.
- **Autocontrol:** son aquellas que controlan sus emociones, no actúan de manera precipitada, primero piensa y analiza antes de ejecutar cualquier acción.
- **Motivación:** cuando una persona es visionaria y su inteligencia emocional es elevada, logra resultados exitosos, además de ser eficaces y eficientes en lo que hacen.
- **Empatía:** Es aceptar e identificar cualquier necesidad de las personas que están en nuestro entorno.
- **Habilidades sociales:** es la manera de demostrar ayuda al que lo requiera sin importar su propio beneficio, expresan claramente sus ideas, se relacionan rápida y ampliamente, son mediadores de conflictos logrando resolverlos.

Lo que comúnmente se llama emociones es a ciertas reacciones del ser humano, de los cuales son estímulos internos como son recuerdos, evocaciones; y externos, los cuales son actos comunicativos, situaciones, etc.; estos siempre van mediados por la personalidad de cada persona, demostrando sus propios sentimientos los cuales son duraderos y a la vez expresivos.

También se menciona que las emociones son más presurosas porque se encuentran en un lugar de la mente y del cuerpo no tan conscientes, las cuales actúan rápidamente y automáticas, estos se dan mediante los gestos faciales, posturas, movimientos involuntarios y son realizadas de forma inédita, son invariables otras variables dependiendo de los factores culturales o sociales.

2.2.3. IMPORTANCIA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Daniel Goleman (2017) indica que la inteligencia emocional es parte fundamental en el desarrollo y crecimiento de cada personalidad de las personas, determinándose como un termino no estático, sino que se haya en incesantes cambios y ampliaciones. Actualmente se lo puede considerar como la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones, propias y ajenas, desde las cuales actuar de forma consecuente; no quiere decir que esta forma está determinada, sino que sigue transformándose de acuerdo al contexto de la sociedad. (p. 546).

Según UNIR (2020) menciona que: Actualmente, se habla mucho de este término, incluso en el área empresarial. Las organizaciones siempre captan profesionales con un extraordinario perfil. Las organizaciones captan personal profesional que logren tener el control, liderazgo, ser proactivos, gestionando emociones propias y ajenas con la mejor eficiencia, llegar hasta el fin de sus propósitos y trabajar en conjunto como grupo. La inteligencia emocional en una organización es lo más primordial sin tomar en cuenta los niveles jerárquicos, la situación es reconocerlas y en conjunto con el líder, mantener un ambiente de trabajo estable, equilibrado y que la empresa u organización cumpla cabalidad con los objetivos trazados.

Los profesionales que poseen un nivel de inteligencia elevado tienen la capacidad de hallar, colaborar, incentivar a sus compañeros de labores, generando fortaleza en el área laboral, tener el conocimiento de todos los requerimientos, siendo impulsores de producir, corregir errores, manejar problemas que inciten al estrés laboral, resolver anomalías entre los que integran la organización, ya sean internos o externos.

Samaniego (2020) menciona que cuando se proponen mantener un rating exitoso en las empresas, esto debe ir en conjunto con el ámbito profesional, personal y social, en sí esto ha ido relacionando la inteligencia emocional, se dedican a receptar talentos, con aptitudes positivas, con un perfil emocional de todos los integrantes de los directivos, personal que labora en la organización. Una empresa u organización siempre capta personal que posea estabilidad emocional que les permita mantener un alto nivel en sus actividades y rindan excelentes resultados.

2.2.4. BENEFICIOS INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Según García (s/f) indica en su artículo que los beneficios dependen de las personas mismas, poner estos consejos y sugerencias a fluir, y beneficiarte de una mejor estabilidad. Cuando una persona tiene alto intelecto, desarrolla actividades y es proactivo en su puesto de trabajo, logrará cumplir propósitos trazados que beneficien la organización. Se consideran los detallados a continuación:

- **Mejora el rendimiento laboral**

Si tiene una inteligencia emocional notable, podrá mantener un ritmo de vida correcto, tendrá un alto rendimiento en su rol, mantendrá el equilibrio de su salud, brindando una mejor atención a los usuarios o clientes.

- **Protege y evita el estrés**

Llevar una vida sin tensiones evita el estrés, si un empleado se encuentra en un ambiente no adecuado, rodeado de chismes, malas vibras, generará problemas con toda la organización, provocando discusiones con todo sus compañeros, y sin duda ya será imposible mantener un excelente rendimiento, evitar también a jefes que solo quieren ser dominantes, esto descontenta el personal, esto genera estrés en el grupo y las tensiones aumentaran creando desconfianza en sí mismos, es por ello que mantener un ambiente laboral de gozo y unión mantendrá la inteligencia emocional de todos en alto nivel.

- **Mejora las relaciones interpersonales**

Si mantiene dominado la inteligencia emocional, llevará relaciones agradables, controlar la ira, ansiedad, mejora los conflictos, siendo posible con mantener la calma y una resiliencia enorme, controlar los problemas personales y laborales, haciendo una separación de ambos, será guía efectiva para controlarlos, sin perjudicar ambos ambientes que son de mucha relevancia para su superación profesional.

- **Favorece el desarrollo personal**

La inteligencia emocional es indispensable para que logre un progreso profesional adecuado, es así que, si manejas las emociones de la mente tendrá un excelente autoconocimiento de sí mismo, podrá aumentar sus destrezas, desarrollar habilidades sin parar, siendo estas reconocidas en el área laboral, con las ideas favorables para la organización.

- **Otorga capacidad de influencia y liderazgo**

Es una habilidad esencial para los jefes, maneja y controla al grupo de una manera ordenada y eficiente, impulsando a desarrollar metas, transformando el ambiente laboral, aumentando la productividad por la motivación y el deseo de ser insuperables en su área laboral.

2.3. DESEMPEÑO LABORAL.

No lograr un empeño laboral es preocupante de instituciones o entidades, más aún cuando estas pertenecen al sector público, ya que están basadas en cumplir objetivos y alcanzar los objetivos trazados por el sector gubernamental, pero no se les brinda prioridad a las acciones políticas, y no se cumple a cabalidad con las selecciones de profesionales (Marín Cárdenas & Delgado Bardales, 2020).

Dentro de las instituciones gubernamentales los empleados públicos no cumplen a cabalidad con el puesto que se les entrega, las consecuencias se dan por colocar personal que no cumplen el perfil profesional, así mismo existen personas que ocupan dichos cargos por conveniencias y sus resultados laborales demuestran que solo ocupan el puesto por relleno, buscando beneficio propio.

Se puede indicar que el sector público maneja un bajo nivel de rendimiento o desempeño laboral, cada jefe es colocado a dedo sin tomar en cuenta las capacidades de conocimientos para ejercer dicho rol, es por ello que este sector debe tener en su línea líderes capaces de llevar una responsabilidad importante, esto aumenta la eficiencia y la productividad, esto debe ser aplicado para el buen manejo del área de Recursos Humanos (Medina & Ninanya, 2019)

Cuando se opta por las evaluaciones, crece la incertidumbre por la falta de acciones laborales de parte de los empleados de instituciones gubernamentales, este es un proceso que se presenta en gestión nacional, regional y local, por lo tanto, tomar decisiones de mejoramiento con coordinadores de áreas preparados para tener un

buen control sobre el personal a su cargo y que arrojen resultados idóneos que sean en bien para la organización o institución como para el personal laboral.

El éxito de las actividades que va acorde a los saberes que direccionan a la institución de manera directa e indirectamente, pues ejercer buenos comportamientos, responsabilidad, confianza son de ayuda para que logre un ascenso, siendo espontáneo y veraz, demostrando que fue ideal cumplir con su rol, demostrando los resultados anhelados en las organizaciones (Bautista, 2020).

La falta en gestionar el talento y dar soporte organizativo es un factor clave en la consecución de resultados, ya que su impacto en la formación profesional es estratégico, serán el motor del desarrollo comunitario, regional o nacional, la gestión del talento humano, la capacitación y la asistencia. Las habilidades emocionales, conductuales, de amabilidad, empatía y de gestión de crisis pueden ayudar a mejorar los resultados. (Pashanasi Amasifuen, Gárate Ríos, & Palomino Alvarado, 2021, pág. 9)

No está de más indicar que el desempeño laboral es la base de toda institución, con este factor se conoce el avance, como va desarrollando, además de responder a cada una de las exigencias que el consumidor o usuario requiere, sin esto la empresa o institución no demostrará su calidad afectando su posición en la sociedad, siempre es importante que los empleados o colaboradores se mantengan en un perfil alto, es decir, los encargados del área de reclutamiento debe colocar al empleado en un puesto de acuerdo a su perfil profesional, sin aplicar este detalle importante surgen descontrol, inestabilidad laboral, falta de metas establecidas, así mismo se debe brindar actualizaciones o capacitaciones para mejorar el nivel de desempeño. (Marín Cárdenas & Delgado Bardales, 2020)

2.4. EMPLEADOS PÚBLICOS.

Un empleado que pertenece al sector público, es aquel que presta sus servicios bajo un régimen de trabajo, la cual pertenece a la Administración Pública o de gobierno, el Estado es aquel que se encarga de su seguridad social, trabajando bajo las leyes y normativas establecidas por el gobierno. Llevando sobre sus

hombros responsabilidades que debe cumplir bajo normativas, ética y profesionalismo.

2.4.1. TIPOS DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Estos se clasifican de acuerdo a su rol y título profesional, teniendo dominio propio de su trabajo manejado por la Administración Pública. Cada funcionario cumple un rol asignado, llevando la organización o entidad por un buen camino, sin que al final del día surjan anomalías o contratiempos que pongan en riesgo su puesto de trabajo, y por ende la entidad; de esta manera se describen los tipos de funcionarios:

- Funcionario de carrera: son aquellos que están prestando sus conocimientos de acuerdo a estatutos reglamentarios.
- Administrativo. Son los cumplen con su prestación profesional y no son removidos de su cargo.
- Funcionario interino: es un empleado que cumple su trabajo de forma transitoria.
- Personal laboral: presta su servicio ya sea indefinido o por un lapso de tiempo establecido en su contrato de trabajo.
- Personal eventual: son aquellos que están prestando su servicio por un tiempo determinado.

El artículo 35 del Código de Trabajo menciona que. “La finalización de todo contrato de trabajo, debe ser certificada, señalando fecha de entrada y salida, cuál era el rol a cumplir” esto es, para darle respaldo y garantía al empleado y porque no al empleador. Al respecto, señalamos que el artículo 35 de la LOAH establece que durante la actual pandemia y al momento de dictarse esta disposición legal, se determinaron los servicios compensatorios en los siguientes artículos que relacionan a los médicos y enfermeras que afrontaron la pandemia.

Se indica que un país se maneja bajo de acuerdo al trabajo profesional, en sí aquellos son llamados funcionarios públicos, brindando su trabajo al Estado, ocupando dicho puesto mediante concurso de mérito y oposición, desempeñando

y cumpliendo acciones de mucha responsabilidad, ya sean estos poderes públicos y organismos autónomos.

2.4.2. IMPORTANCIA DE UN EMPLEADO PÚBLICO

Todo empleado público es indispensable e importante para el estado, es así que este debe cumplir con los pagos de salarios a tiempo, se ha experimentado que en ocasiones intentan disminuir la nómina afectando los hogares, ya que ellos dependen del ingreso económico proporcionado por su trabajo. Cada uno posee una característica que lo identifica en el ámbito laboral. Un empleado público merece tener una estabilidad, asegurando su trabajo y demostrar responsabilidad de acuerdo al rol que ejerce.

2.4.3. FUNCIONES DE UN EMPLEADO PÚBLICO

Un funcionario público atiende las demandas de servicios que solicita la ciudadanía, demostrando que sirven con ética y responsabilidad, lleva un horario flexible, sin presión, cumpliendo con lo que estipula su puesto o cargo, así mismo cumple varias funciones que demuestra que antes el público o ciudadanía con su labor, entre las cuales destacan:

- Velar por el interés del Estado.
- Ser responsable, en el ejercicio de su rol.
- Ser honesto, ético, y profesional.
- Capacitarse constantemente por los cambios que se dan en el país.
- No discriminar.
- Conocer los reglamentos y leyes que lo amparan como servidor público.

2.5. EFICIENCIA PROFESIONAL

Se define que la eficiencia es cumplir con una orden en el menor tiempo posible, esto ayuda a elevarla, en sí se describe a la capacidad para realizar un trabajo bajo un tiempo mínimo al indicado cumpliendo satisfactoriamente, demostrando ser competente y responsable, permite al empleador a conocer el grupo o empleado

con dicha eficiencia, siendo fuente de inspiración en otros que no logran cumplir el encargo.

La eficiencia requiere ser eficaz, cuando no se cumple con lo esperado, el empleado está bajo el nivel requerido poniendo en tela de juicio sus conocimientos, provocando un gasto innecesario. Controlar situaciones, llevar un ambiente agradable, cumplir a cabalidad con lo encomendado, a su vez demuestra cuando un funcionario es eficiente en su trabajo y maneja cualquier situación laboral.

La eficiencia profesional presenta ética laboral productiva, además de la participación elevada de los empleados; habilidades en las gestiones del tiempo, aumenta la productividad en equipo, un profesional de alta eficiencia no solamente sabe cómo hacer el trabajo, sino que se asegurará de que se produzca un buen trabajo y se logren cumplir con las metas propuestas. Ser eficiente es ganar tiempo, generar ingreso económico, solucionar inconvenientes con rapidez y agilidad, usar estrategias favorables para la empresa o institución (Machuca, 2022)

Para que una empresa tenga un buen nivel de eficiencia laboral debe cumplir con ciertos requisitos, como el estímulo y la motivación de los trabajadores, con el propósito de desarrollar compromiso laboral. Pero también debe inculcar a que se cumpla a cabalidad las normativas que se establecieron internamente para que los funcionarios cumplan al máximo con su labor.

2.6. PLAN DE PREVENCIÓN

Un plan de prevención posee características y organización territorial, con el fin de generar productividad, consiste en tener políticas preventivas cuyos objetivos se desean ser alcanzados en su totalidad; un plan preventivo incluye además responsabilidades y funciones dentro de la institución, así mismo, practicar procesos y procedimientos, es así que, posee mecanismos de implementaciones y participación de los representantes de los empleados para tomar en consideración las anomalías o temas que influyan en su trabajo. (Euroinnova, s/f). Dentro del plan de prevención se deben definir los objetivos, tener un listado de actividades, llevar siempre un orden de las prioridades de los empleados y de la institución, debe tener uno o varios responsables para que se ejecute con éxito el plan; tener recursos

asignados para sus funcionamientos y por últimos llevar un procedimiento de control de las actividades propuestas en el plan.

2.6.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN

Euroinnova, considera que los objetivos que todo plan debería perseguir son aquellos que deben cumplir al final de lo que se proyecta o se desea obtener, cumpliéndose con su formalidad y cabalidad, reuniendo todos los aspectos, métodos y responsables, en este apartado se detallan aquellos que se consideran de más importancia, ya que pueden cumplirse sin complejidad.

- Servir como prevención ante situaciones que puedan ocasionar un accidente.
- Detallar responsabilidades y funciones en materia de seguridad.
- Especificar el comportamiento a seguir frente a situaciones riesgosas.
- Saber en dónde se encuentran los suministros necesarios en caso de necesitarlos.

Un plan de prevención evaluará los posibles riesgos que pueden darse en el lugar de trabajo, sin embargo, hay instituciones o empresas que, si poseen un plan de prevención por la presión que su empleado ejerce, cuidando la salud e integridad del personal, brindando seguridad, atención ante cualquier evento o situación inesperada.

- **Aspectos importantes**

Durante el momento en que se está planificando el plan de prevención es necesario que se realice una consulta con cada especialista de área para que pueda evaluarse y considerarse a profundidad los posibles factores que puedan desencadenar un accidente. Una vez se haya elaborado la propuesta puede consultarse a fin de que cuente con la aprobación de todas las áreas departamentales. Toma en cuenta tanto lo macro como lo micro, es decir, desde cada área departamental hasta la totalidad de las instalaciones.

2.7. SISTEMA DE SALUD PÚBLICA

El Grupo FARO (2020) menciona en su investigación que El COVID- 19 ha ejercido presión en el área de la salud. Como lo garantiza la Constitución, la salud es un derecho irrenunciable de los ciudadanos. Como es notorio desde que se declaró la emergencia por pandemia, todo el sistema de salud colapsó en atención médica, hospitalaria y administrativa, a pesar de que el Estado garantiza la salud de los ciudadanos, no se logró cumplir con lo establecido, debido a una pandemia que no tenía preparados a los médicos.

Cuando se reformuló la constitución, el nuevo marco legal, la cual da goce y garantía a todos los ciudadanos y ciudadana en tener acceso a la salud, así como de alimentación, agua, educación, trabajo, seguridad social, respeto, estudios y vivir en ambientes agradables, todo aquello que se relacione con el buen vivir. (Cañizares et ál., 2015)

2.7.1. HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA

El Hospital Civil Napoleón Dávila Córdoba inicia por el mes de marzo de 1940, su historia es importante, ya que existía un doctor llamado Napoleón Dávila Córdoba, quien emprendió su lucha, primero dando atención a los pobladores recorriendo casas y sitios apartados, de manera gratuita, es así que de allí nace la lucha de construir dicha casa de salud, siendo colabores de esta majestuosa idea, se inició la construcción del hospital, con el nombre del médico del pueblo quien impulsó dicha obra benéfica eligiendo al doctor antes mencionado para su representación.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El presente capítulo está enfocado al diagnóstico del Burnout y determinación del trabajo profesional. En este capítulo se describen los métodos, tipos, técnicas y procedimientos utilizados en las investigaciones destinadas a obtener resultados más precisos para los sujetos, propósito de estudio, para contemplar conclusiones y recomendaciones acertadas.

3.1. UBICACIÓN

El diseño metodológico del tema de investigación se enfocó en los servidores públicos, periodo diciembre 2020-junio 2021 se llevó a cabo en el hospital civil, ubicado en la Avenida Amazonas y Manuel de Jesús Álvares del cantón Chone en la provincia de Manabí.

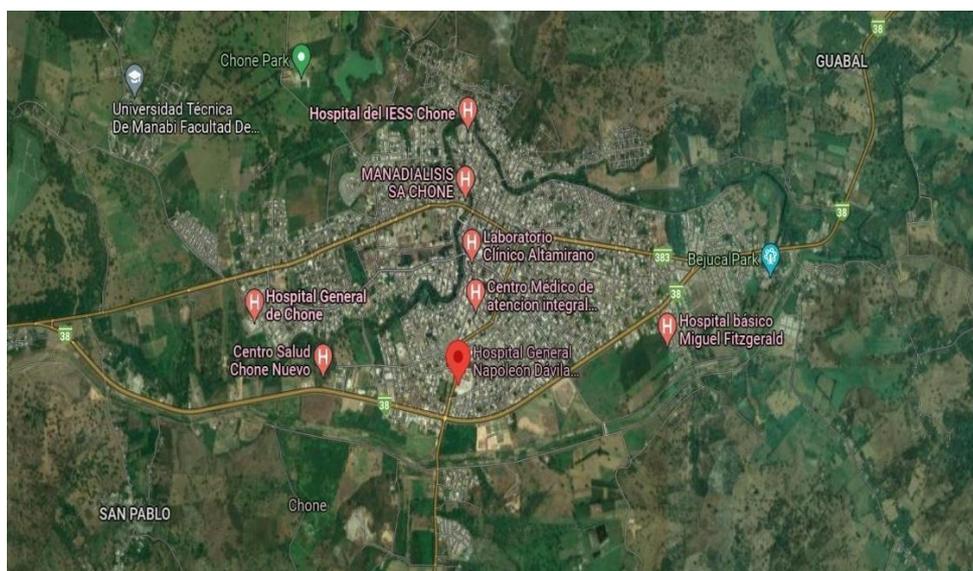


Figura1. Ubicación del HCNDC Chone

Fuente. Datos tomados de Google maps.

Ilustración 1. Mapa de ubicación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Sampieri (2017) indica que una población es un conjunto de todos los que están dentro de una investigación, esta es la totalidad del fenómeno que se estudia, por

lo tanto, la población es una característica que se estudia y da inicio a los antecedentes de la investigación.

En este apartado se conoció la cantidad exacta de funcionarios para tomar sus opiniones, es el eje del problema, ayuda a despejar la cantidad acertada, relacionada con el objeto de estudio, se enfocó al director general de la institución y a 44 empleados públicos

3.2.1. MUESTRA

La muestra aplicada es para la población finita, lográndose idóneo por medio de muestreo equilibrado a través de una selección intencionada de las unidades muestrales, o por muestreo aleatorio. (Kiaer, s/f)

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1} \quad [3.2.1]$$

Fórmula 1 Cálculo de muestra

Donde:

n=número de la muestra

N= número de la población en este caso 100

E= error admisible 5%.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{50}{0.05^2(50 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{100}{0.0025(49) + 1}$$

$$n = \frac{50}{0,1225 + 1}$$

$$n = \frac{50}{1,1225}$$

$$n = 44$$

3.3. DURACIÓN

El trabajo de investigación se prolongó durante nueve meses desde el momento de la aprobación, durante los cuales se realizaron las acciones oportunas para alcanzar los objetivos planteados, y de esta manera se determinó el problema de los servidores públicos del hospital Napoleón Dávila de Chone.

3.4. VARIABLES

3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Síndrome Burnout

3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Desempeño Laboral.

3.5. MÉTODOS

El método de investigación es un conjunto de fases conocido como procedimiento sistemático para la realización del objeto de investigación. Gómez (2019) afirma que “la técnica aplicada en la investigación tiene la finalidad de ejecutar los procedimientos de manera correcta en los procesos que se establecen, mediante destrezas y procesos que ayudan a completar los conocimientos para facilitar el proceso de investigación” (p. 7).

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

Alan (2017) menciona lo siguiente “se establece la reflexión que inicia con aspectos que conlleva a diseñar juicios o explicaciones generales, este método aplica teorías valoradas científicamente” (p. 22). Se redirigió observar de manera directa la investigación de forma más ajustada, identificando las terminaciones, relacionadas con el proyecto, con la aplicación de este método se logró partir de lo particular hasta lo general, expuesta en el marco teórico.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Valdés (2019) determina que “la lógica, que viene desde lo pequeño hacia lo grande, formula hipótesis, se relaciona con búsquedas científicas” (p. 12). Este método se aplicó para obtener la información de las fuentes bibliográficas e investigaciones relacionadas con el tema, por lo tanto, ayudó a analizar la estructura del marco teórico.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO

En este punto se analiza causas y efectos, mediante técnica de la observación, logrando efectuar un análisis, de esta manera Magdiel (2015) indica que:

El método analítico tiene relación con la separación de un todo, dividiendo sus fracciones para analizar qué lo llevó a ser, como se efectuó y que resultados mostró. El procedimiento que se dirige a las causas, naturaleza y efectos, pero es indispensable tener el conocimiento del caso y el objeto para poder intuir su esencia. (p. 15) De esta manera, es importante tomar en cuenta este método, ya que logrará aplicar un análisis de temas y teorías trascendentales y confiables para recopilar información de las características.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. BIBLIOGRÁFICA

Lafuente (2015) expresa: "La revisión bibliográfica es un paso fundamental en el desarrollo del trabajo científico y académico. Este tipo de investigación consiste en estudios de literatura basados en hechos o casos similares". (pág. 152). La indagación literaria aumenta los esfuerzos de investigación, por lo que esta tecnología se basa en revistas académicas, libros y otros medios confiables para brindar un fácil acceso a la información relevante

3.6.2. DE CAMPO

Cajal (2020) expresa que un estudio en el área implicada es un estudio en el que se recopilan o se observan los eventos efectuados. Aquí, el equipo de investigación

puede ir directamente a la escena para recopilar toda la información necesaria para completar la investigación. (p, 23), mediante la técnica se logró efectuar la recolección de información en el lugar investigado, por lo tanto, toda la información fue de mucha importancia para ejecutar la investigación.

3.7. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Pulido (2015) determina que la técnica utilizada durante la investigación es una referencia a las instrucciones del método utilizado para trabajar (p. 148). Estos métodos juegan un papel fundamental en la investigación y permiten comprender todo lo relacionado con el tema de investigación, refiriéndose a cada paso de la investigación que conduce a resultados positivos.

3.8. ENTREVISTA

Según Folgueiras (2016) concreta que la entrevista es una estrategia que recopila información, se puede mencionar que es una técnica de mayor aplicación en las investigaciones (p. 12). Con la ayuda de esta técnica es posible lograr el objetivo de la investigación, esclarecer la información recolectada, obtener ciertas respuestas y eliminar dudas e inconsistencias en el proceso de investigación.

3.8.1. ENCUESTA

Arias (2006, p. 72) define la cognición como información sobre usted proporcionada por un grupo o grupos de sujetos, o relacionado con un tema específico. Se aplicó este método porque es una técnica recopilar mucha información de la muestra como método empírico. Se desarrollaron herramientas o formularios impresos diseñados para generar respuestas sobre la cuestión objeto de investigación y completar la información requerida voluntariamente.

3.9. MODO INVESTIGATIVO

Para indagar sobre el tema se detallaron las acciones que se cumplieron abarcando el propósito, especificando cada actividad que se presenta:

3.9.1.FASE 1. OBSERVAR EL GRADO DE AFECTACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS POR EL SÍNDROME BURNOUT.

Mediante esta fase se desarrollaron las siguientes actividades.

- Identificar el nivel de desempeño laboral mediante la observación.
- Analizar las causas del desempeño laboral.

Para cumplir con el cumplimiento de la fase se aplicó la observación directa, es decir, de forma abierta, sin parámetros, por lo tanto, se pudo identificar hasta donde se encuentra el nivel de desempeño, analizando a cada servidor público en su ambiente laboral, desenvolvimiento, atención ciudadana, conocimiento de su trabajo y todo lo relacionado con la entidad.

3.9.2.FASE 2. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE MÁS INCIDEN EN LA EFICIENCIA PROFESIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL

En esta fase se determinó el nivel de eficiencia profesional de los empleados del hospital Napoleón Dávila, se efectuaron las encuestas y la entrevista, de acuerdo a los resultados se obtuvieron las conclusiones del objeto de estudio. Cada pregunta fue realizada de acuerdo a las variables y objetivo de estudio, buscando saber de dónde proviene la problemática.

- **Entrevista y encuesta a los directivos y servidores públicos del hospital Napoleón Dávila de Chone.**
 - Diseño y ejecución de las técnicas de recopilación de información a los profesionales
 - Cálculo y estudio de las encuestas

Para conocer las causas de donde proviene la problemática en los servidores públicos, se ejecutó la entrevista y encuestas aquellos involucrados responsables

de su rol en la institución, puesto que el objetivo general es diagnosticar el Síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional y las afectaciones provocadas en el desempeño laboral.

- **Análisis de resultados**

Una vez ejecutada la técnica de encuesta y entrevista se realizaron los análisis de los resultados obtenidos de forma cuantitativamente y cualitativamente

3.9.3. FASE 3. DISEÑAR UN PLAN DE PREVENCIÓN QUE FAVOREZCA EL MEJORAMIENTO DEL DESENVOLVIMIENTO PROFESIONAL EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL

Esta fase diseñó un método de prevención para el mejoramiento del descuido laboral, el objetivo del plan es reducir lo que provoca el problema para mejorar la productividad de los empleados. Se encuentra establecido las actividades que deben efectuar en caso de que algún empleado esté pasando por el síndrome.

- **Presentación de la propuesta**

Una vez culminada con todas las actividades de cada uno de los puntos determinados, se presentarán los análisis obtenidos a los directivos del Hospital, cuyo propósito es que sea utilizado como correctivo y acción preventiva ante la situación, entre las actividades que contendrá el plan se encuentran:

- Plantear actividades lúdicas para reducir el estrés en los empleados públicos.
- Identificar características y así identificar los casos presentes.
- Ejecutar las actividades lúdicas de acuerdo a un cronograma para involucrar a todos los empleados del hospital.

El plan de prevención se diseñó de acuerdo a criterios necesarios sobre el Síndrome de Burnout, cabe recalcar que para que exista más información en la propuesta, es necesario que se revise la propuesta y sea certificada para ponerlo en marcha y la problemática sea disminuida a tiempo.

Plan de prevención sobre el síndrome de burnout que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral en los empleados del Hospital Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone.

PLAN DE PREVENCIÓN		
ACCIONES	MÉTODOS	RESPONSABLES
Conocer qué factores causan estrés para evaluarlos.	Registro de personal que se supone que tiene Síndrome de Burnout	Talento Humano del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Plantear actividades lúdicas para reducir el estrés en los empleados públicos	Una vez a la semana reunir al grupo de apoyo psicológico para crear actividades lúdicas	Área de Psicología del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Ejecutar las actividades lúdicas de acuerdo a un cronograma para involucrar a todos los empleados del hospital	Una vez a la semana reunir al personal en un área abierta para que puedan sentirse desesperados, en un lapso de 30 minutos	Área de Psicología del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Dar a conocer las características y síntomas para así identificar los casos presentes.	Una vez al mes reunir al personal para que tengan más conocimientos sobre las características del síndrome e identificar los casos existentes.	Área de Psicología y personal administrativo del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Unir fuerzas como grupo y equipo para afrontar situaciones no deseables	Mantener un clima agradable, sin darle más carga laboral a una persona o grupo, trabajar en conjunto	Todas las áreas del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Aplicar estrategias de unión grupal	Colocar a cada empleado con el perfil que más se relaciona con su título profesional.	Talento Humano del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Evaluar constantemente del clima laboral.	Una vez al mes, realizar test con preguntas del ambiente laboral, o preguntas directas.	Talento Humano del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Diagnosticar el personal que tiene Síndrome de Burnout	Observar, detenidamente las acciones laborales, y aspectos emocionales del personal para analizarlos y determinar las causas del Síndrome	Área de Psicología y personal administrativo del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Actividades de team building para prevenir el burnout	Desarrollar juegos tales como: El juego de 2 verdades y 1 mentira; Juego de confianza. Desafío Marshmallow; Actividades deportivas. Actividades de voluntariado. Eventos internos	Todas las áreas del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova
Establecer límites laborales	Solo laborar las 8 horas establecidas sin presión.	Todas las áreas del Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova

Tabla 1. Plan de prevención

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación acorde al Síndrome del quemado, relacionado con las emociones ha tenido respuestas bastante amplias, en esta sesión se presentarán los resultados alcanzados que aportarán en el mejoramiento del desempeño laboral en los empleados del hospital Napoleón Dávila Córdova del cantón Chone. Mediante la aplicación de diferentes técnicas se logró obtener toda la información que al final permitió elaborar un plan de prevención.

La investigación efectuada en los empleados del “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, cantón Chone. Diciembre 2020- junio 2021 ha dado resultados óptimos, identificando las consecuencias que se han dado por el problema planteado, estableciendo ideas claras para el mejoramiento del problema en cuestión.

- **Identificar el nivel de desempeño laboral.**

Mediante la observación directa se conoció el ambiente laboral de los empleados de la institución, notándose un poco de estrés por la carga laboral que desempeñan, dado esto entre personal administrativo, médicos, enfermeras y guardias, ya que cada área tiene responsabilidades que cumplir en sus horarios establecidos, a pesar de laborar las horas reglamentarias la carga es pesada y deben ejecutarla de forma correcta.

Por medio de la gerente general del Hospital Civil Napoleón Dávila de Córdova del cantón Chone, se conoció desde su propia perspectiva la información requerida para obtener información idónea y veraz para identificar el nivel de desempeño laboral, se optó por conocer cuáles son las causales que inciden para que el servidor público se sienta identificado en poseer Síndrome de Burnout, por lo tanto, se debe de considerar como un problema, ya que afecta el rendimiento laboral y la atención ciudadana no es la más óptima para la institución.

La Gerente del Hospital mencionó que lleva desempeñando dicho cargo desde hace un año, pero labora hace muchos años como pediatra de la institución, en cuanto al Síndrome de Burnout desde su punto de vista indica que este problema se relaciona con la carga horaria y el tipo de trabajo que desempeña, por ejemplo

el personal que labora en el área de emergencia está sometido con más intensidad al síndrome a diferencia de las otras áreas, de salud o administrativas, aunque no se desligan del estrés más aún en la situación caótica que está pasando la ciudad en cuanto al aumento de la delincuencia y el virus de Covid-19.

También indicó que muchos de sus colegas o personal de enfermería y administrativo de las áreas más críticas están más sometidas al padecimiento del síndrome notado en su actividad física, teniendo que pasar por dicho problema; por otro lado, afirmó que la institución no cuenta con un plan que ayude a disminuir la problemática; sin embargo, la institución cuenta con el área de riesgo laboral y la colaboración de los profesionales en psicología clínica, y cuando algún empleado siente alguna anomalía se deriva al departamento establecido, pero no se cuenta con un plan para mitigar el problema.

Un daño que más hace referencia a situaciones experimentadas de manera personal se da el cansancio físico y mental y desde allí se derivan otro tipo de problemas como insomnio, depresiones evidenciadas, afectando en el lugar de trabajo, familia, amigos, todo esto asociado al trabajo por la carga laboral en exceso.

Entre las circunstancias que más han abordado la fatiga y cansancio emocional es atender pacientes con molestias de salud, ya que se trata de salvar una vida, siendo esto una gran responsabilidad, también el personal administrativo tiene mucha presión por llevar sobre los hombros la responsabilidad de la institución, así mismo mencionó que no existe exceso de carga laboral, ya que cada funcionario cumple las horas reglamentarias, pero dentro de estas horas se deben tener en consideración el tipo de trabajo que realiza.

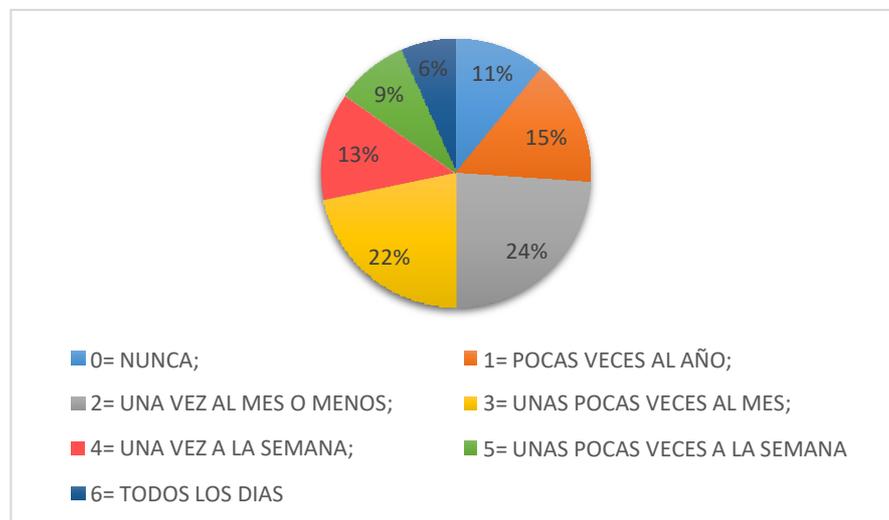
Sobre la aplicación de un plan de prevención acerca del Síndrome de Burnout es muy importante, aunque recalcó que las instituciones no le han dado la importancia necesaria sobre el Síndrome y que sería un plan acertado para mejorar el rendimiento de los funcionarios, tomando en consideración y aplicarlo entre los funcionarios del hospital.

La finalidad de la encuesta que se llevó a cabo al personal que labora en el Hospital Napoleón Dávila Córdova, se la efectuó para, afirmar la información proporcionada por la entrevista, así mismo pasamos a ejecutar la tabulación y analizar los resultados y emitir el ofrecimiento del plan de prevención para el desempeño laboral.

Agotamiento o cansancio emocional

1. ¿Con qué frecuencia se siente agotado en el desempeño de sus funciones?

Gráfico 1 Agotamiento o cansancio emocional

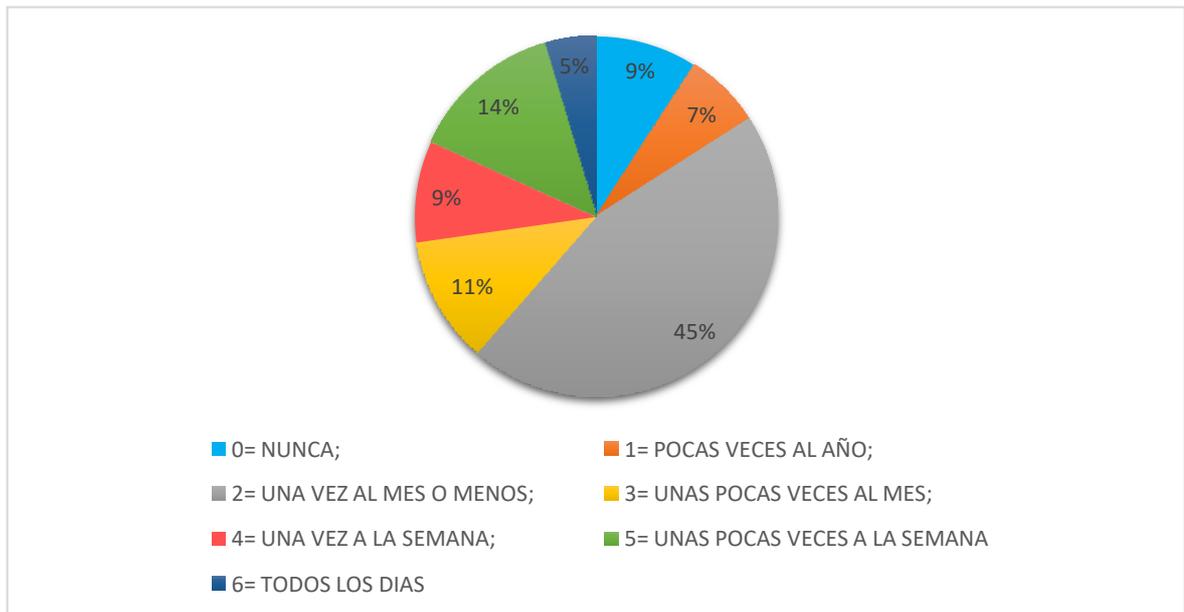


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Los datos obtenidos de los 44 encuestados se distribuyeron demostrando que el 24% que corresponde a 11 personas expresaron que al menos una vez al mes sienten agotamiento, el 22% unas pocas veces, por otra parte, el 15% pocas veces al año, otro 13% una vez a la semana, así mismo un 11% nunca, 9 % pocas veces a la semana, 6% todos los días, así se indica que los servidores públicos en su mayoría si sienten desgaste laboral, por las funciones que desempeña en la institución. Esto conlleva a direccionar a sentirse presionado en el área laboral repercutiendo en su desempeño dentro de la institución.

2. ¿Ha sentido agotamiento laboral?

Gráfico 2 Agotamiento laboral

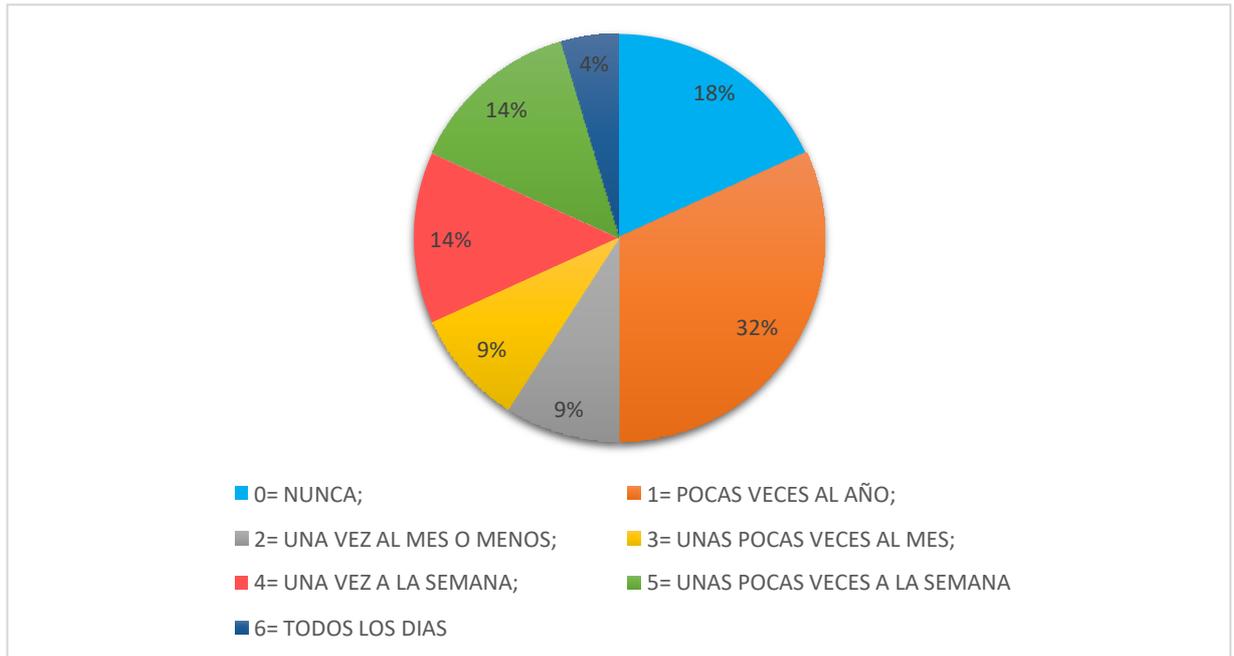


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Con base a los datos obtenidos, el 45 % que es la mayor cantidad, respondieron que una vez al mes o menos, respectivamente el 14% todos los días, así mismo 11% unas pocas veces al mes, otro 9% una vez a la semana, mientras tanto el 9% nunca, es así que el 7% pocas veces al año, y el restante 5% una vez a la semana, concluyendo que al menos cada mes se sienten con agotamiento laboral, incidiendo en su desempeño laboral y por ende afectando otros factores que se relacionan con su persona. En estos casos, sentir agotamiento laboral se debe a la alta cantidad de ingresos de pacientes que se encuentran en estado crítico, donde la responsabilidad aumenta más entre el personal médico y administrativo.

3. ¿Presiente que su estado de humor cambia su estabilidad emocional?

Gráfico 3 Estabilidad emocional

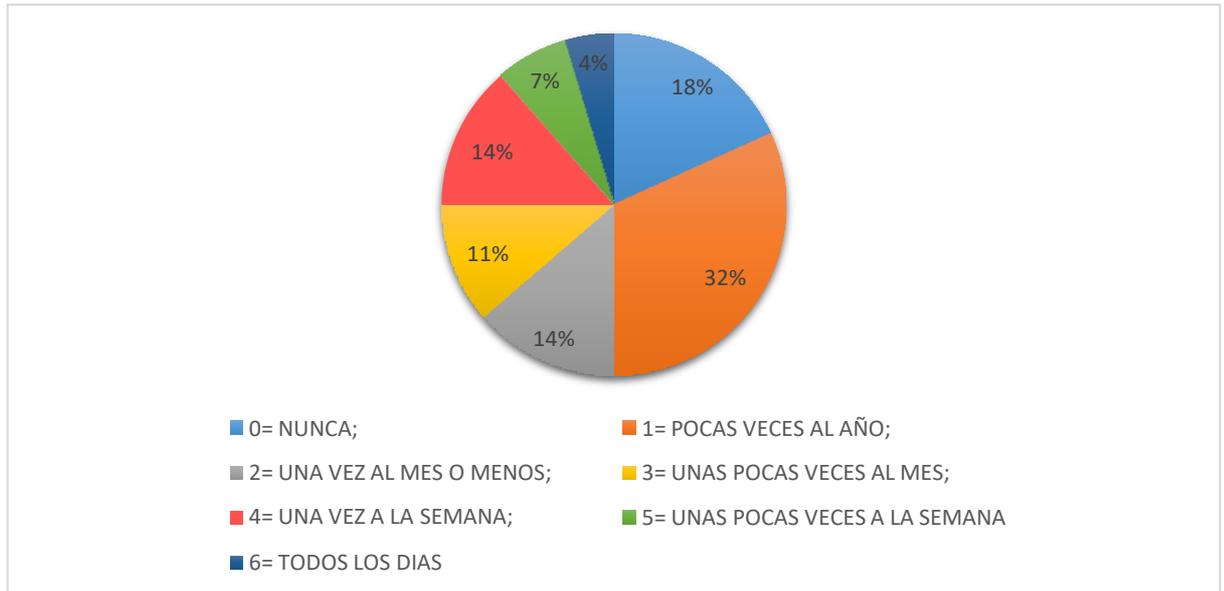


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

El resultado arrojado en su mayoría es del 32% la cual es pocas veces al año, mientras que el 18% nunca, por otro lado, el 14% todos los días, el otro 14% unas pocas veces a la semana, de esta manera el 9% unas pocas veces al mes, 9% una vez al mes o menos, y el restante 4 % una vez a la semana, por lo tanto, es evidente que el cambio del estado de humor de los empleados no se relaciona con la estabilidad emocional que se acarrea por la afectación que provoca el Síndrome de Burnout. Aunque esta anomalía no se da de manera frecuente, en algún momento afecta la estabilidad emocional del personal laboral del hospital.

4. ¿Siente fatiga en su ambiente de trabajo?

Gráfico 4 Fatiga en el ambiente laboral

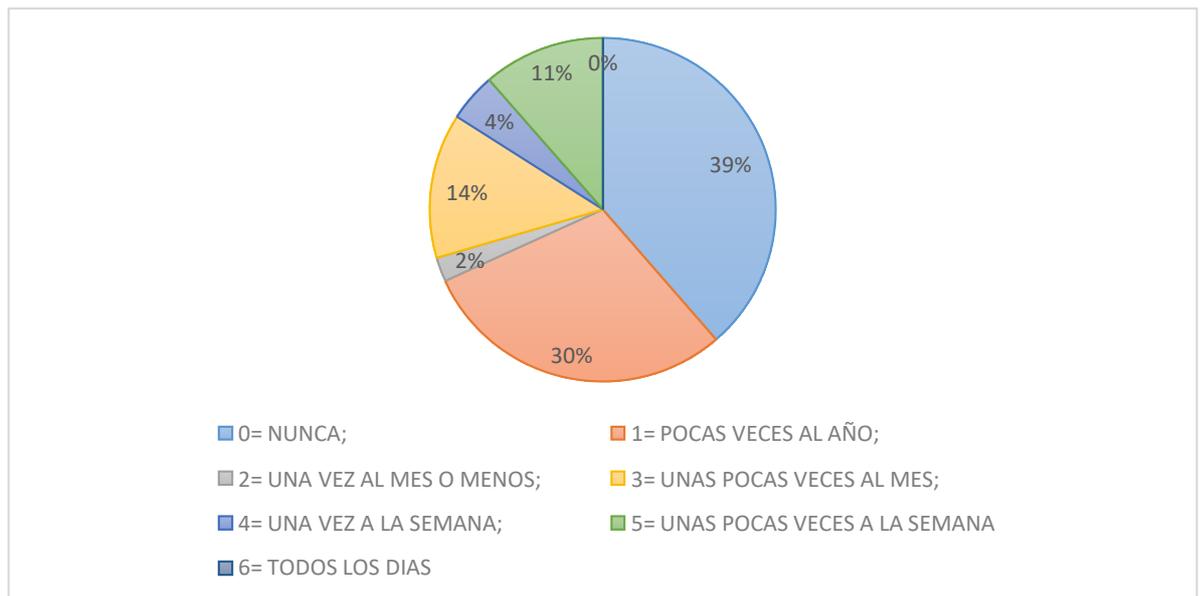


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Los datos obtenidos de la encuesta arrojaron que el 32% solo unas pocas veces al año el personal siente fatiga en su ambiente de trabajo, es decir que no existe un alto nivel de fatiga; otro resultado es un 18% optando por el ítem nunca, también un 14% una vez al menos o menos, un 14% una vez a la semana, otro 11% unas pocas veces al mes, así mismo se evidenció que el 7% unas pocas veces a la semana, y el último 4% siente fatiga todos los días, a pesar de ser un valor menor se debe tomar en consideración a los encuestados que respondieron con esa opción, ya que esto afectará el ambiente y rendimiento laboral. Es evidente ver que una persona está fatigado, sus respuestas no son las más idóneas en su ámbito laboral y por qué no decirlo en lo personal, por otro lado, su desempeño no optimiza los objetivos que se espera que cumpla dicho empleado.

5. ¿Cree que expresa ciertas emociones (llora, se enfada, grita, etc.) o se siente tenso sin motivo aparente?

Gráfico 5 Expresión de emociones



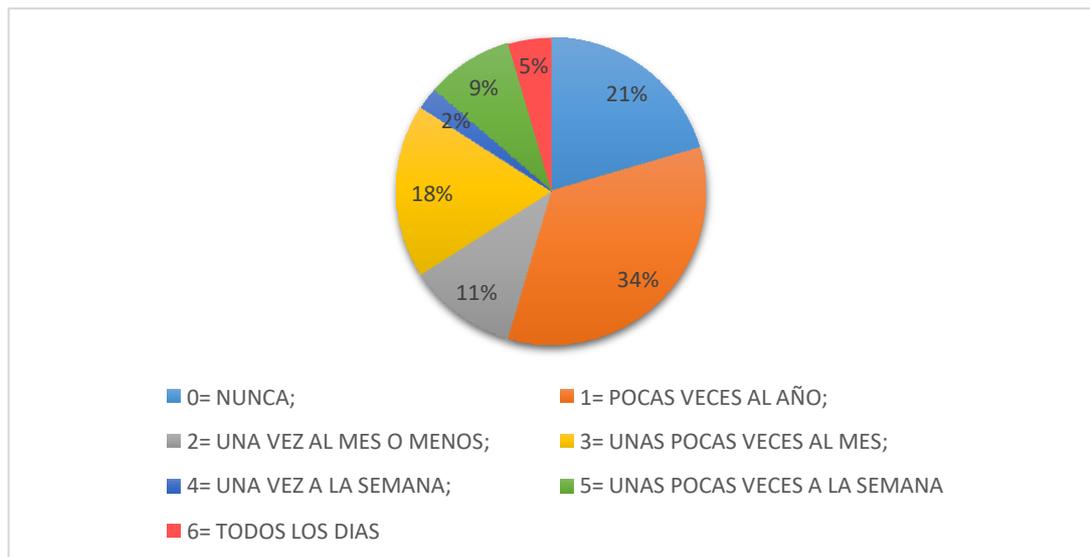
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Del total de los encuestados, el 2% optó por marcar que una vez al mes o menos siente tensión sin motivo aparente, así mismo un 4% una vez a la semana, otro resultado con el 11% unas pocas veces a la semana, 14% unas pocas veces al mes, 30% pocas veces al año, el restante 39% optaron por la opción nunca, esto se debe que las emociones presentadas en ocasiones a los empleados son por sentirse estresados, y reaccionan de tal forma. Aunque existen reservas emocionales por parte del personal, que omiten este tipo de problemas y no pueden demostrarlo en público porque sienten vergüenza o no quieren que otras personas lo noten.

Despersonalización.

6. ¿Considera que su trabajo lo desgasta?

Gráfico 6 Exigencia laboral

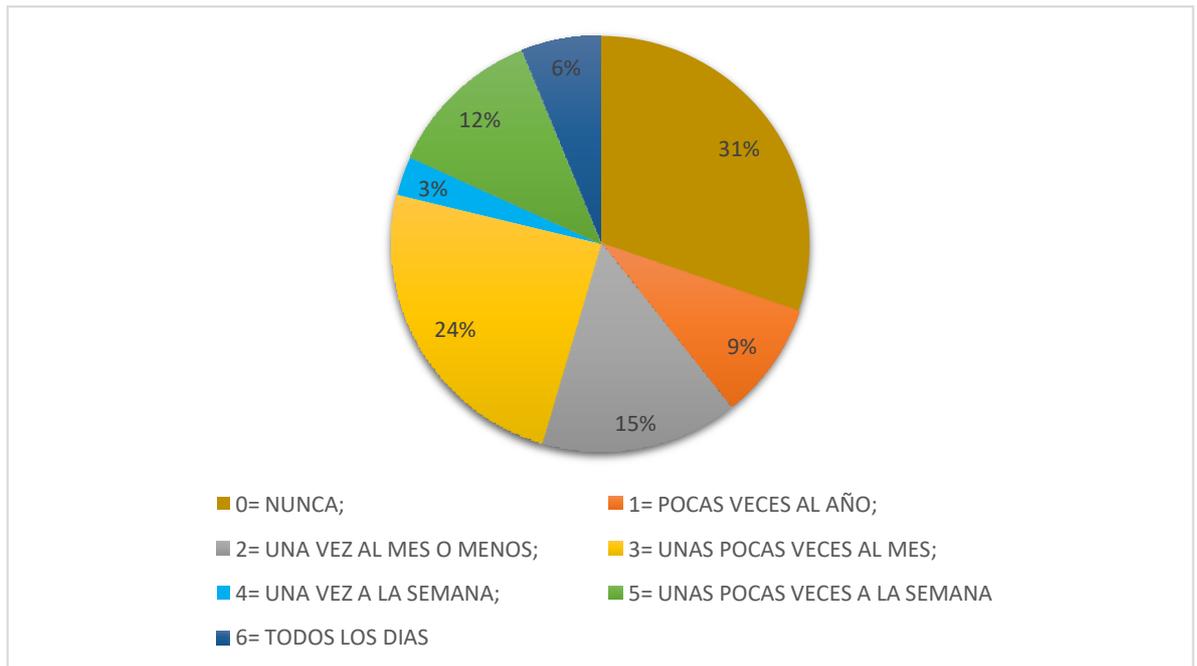


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Con base a los datos obtenidos de la encuesta el 34% que es el porcentaje mayoritario indican que pocas veces al año considera que su trabajo lo desgasta, el siguiente 21% nunca, el 18% unas pocas veces al mes, mientras que el 11% una vez al mes o menos, otro 9% con unas pocas veces a la semana, una proporción arrojó 5% todos los días, y el restante 2% una vez a la semana, se considera que en el año de trabajo en pocas ocasiones sienten que su trabajo lo desgasta, luego de ello se siente que hay presión, desgaste y afectación en sus labores. Sin embargo, se recalca que el trabajo dentro de la institución es muy complejo y de mucha presión.

7. ¿Aplica estrategias para lidiar con situaciones estresantes y momentos de estrés?

Gráfico 7 Aplica estrategias correctivas

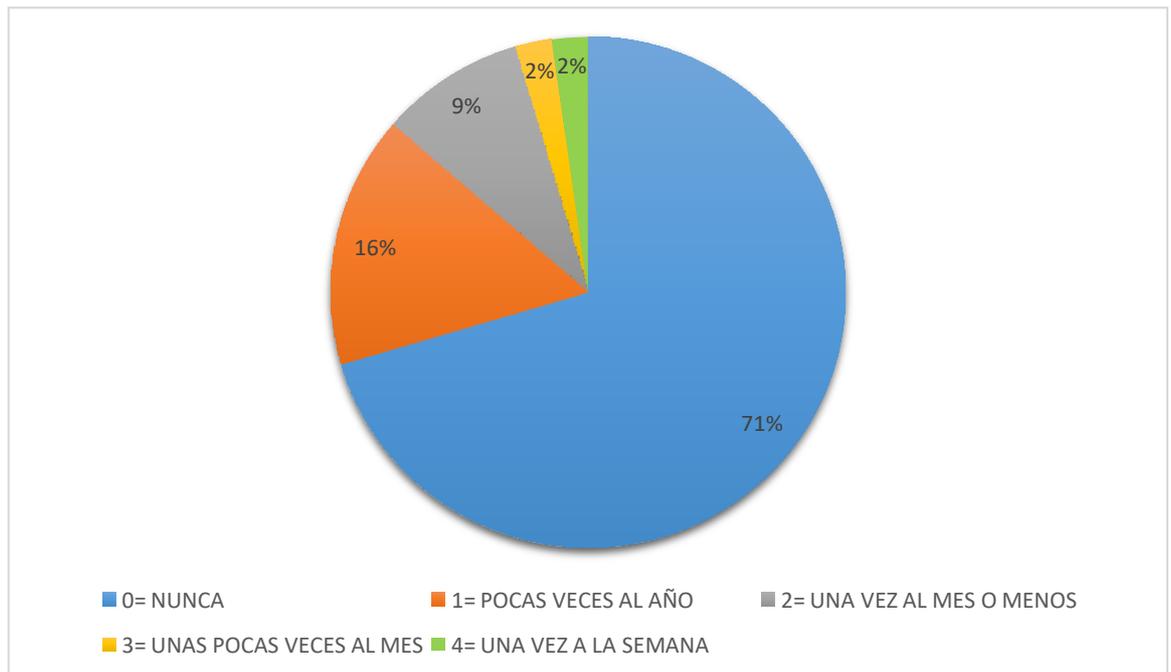


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

En cuanto a las estrategias que aplica para manejar situaciones estresantes, los resultados obtenidos apuntaron que el 31% nunca opta por buscar o aplicar estrategias de mejoramiento, el 24% unas pocas veces al mes, 15% una vez al mes o menos, 12% unas pocas veces a la semana, 9% pocas veces al año, 6% una vez a la semana, 3% restante todos los días; siendo así, que la mayor parte de los encuestados no buscan estrategias de solución para mitigar problemas que proporcione estrés.

8. ¿Siente inseguridad o falta de confianza en sí mismo?

Gráfico 8 Inseguridad personal

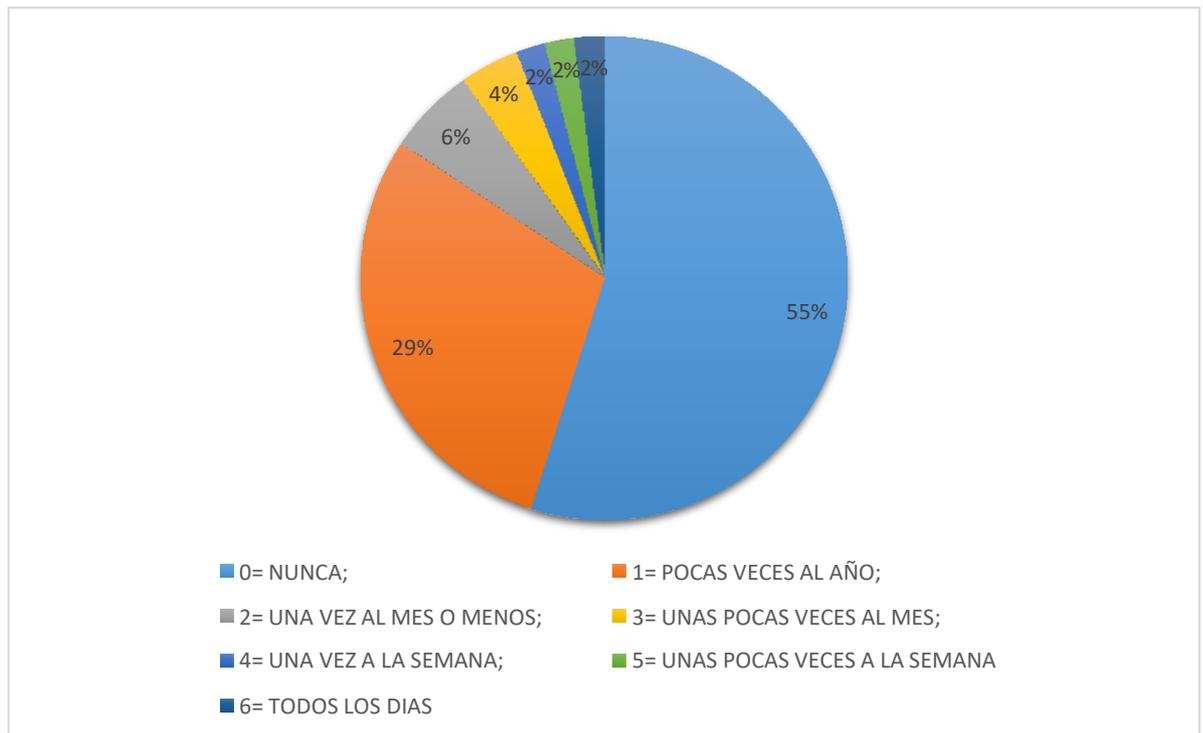


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Respecto a la pregunta número 8, el 71% que es la mayor cantidad de encuestados nunca sienten inseguridad en sí mismo, poseen la seguridad y la confianza para estar frente a su trabajo, el otro 16% pocas veces al año, 9% una vez al mes o menos, un 2% una vez a la semana, mientras que un 2% unas pocas veces al mes, es decir, que a pesar de la situación sobre el Síndrome de Burnout en ocasiones si se dan la inseguridad sin llevarlo a problemas extremos.

9. ¿Cree que su trabajo interfiere con su vida personal?

Gráfico 9. Interferencia laboral a lo personal



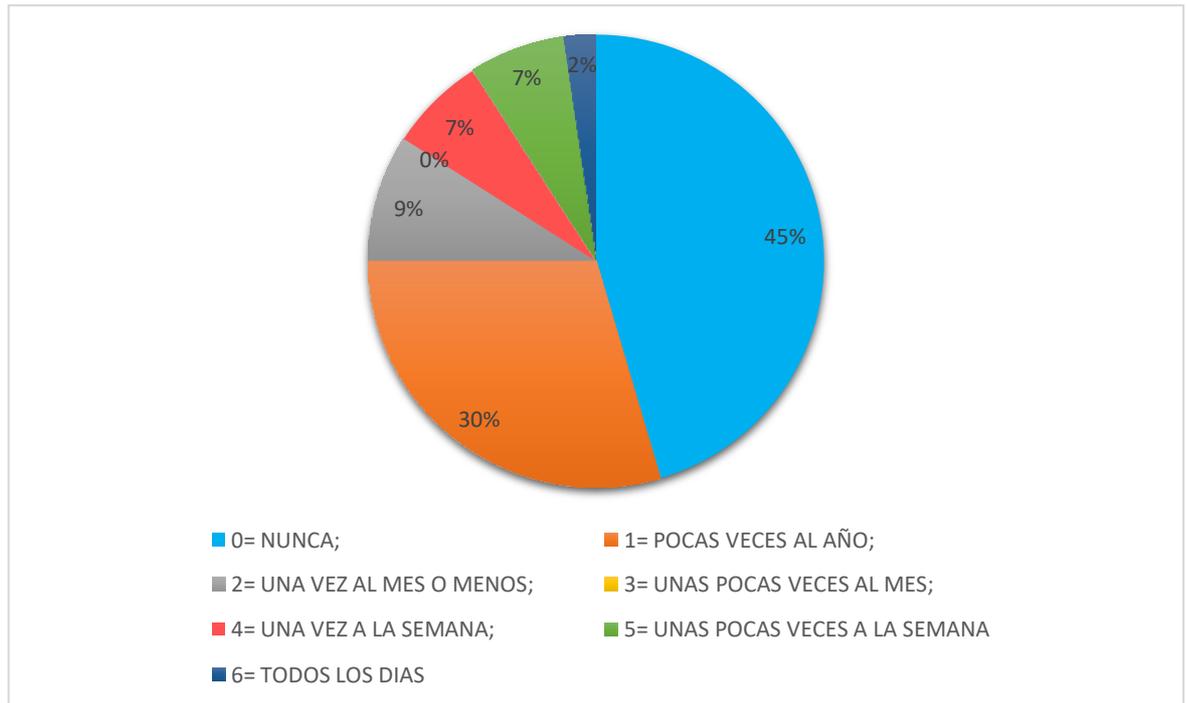
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Del total de encuestados, la mayor parte que corresponde al 55% menciona que su trabajo nunca interfiere en su vida personal, mientras que el 29% pocas veces al año, otro 6% una vez al mes o menos, 4% unas pocas veces al mes; por otro lado, 2% unas pocas veces a la semana, otro 2% una vez a la semana mientras que el restante 2% todos los días, figurando los resultados ya detallados.

Realización personal

10. ¿Considera que su desarrollo personal y profesional se han visto afectados por la carga laboral?

Gráfico 10 Desarrollo profesional y personal

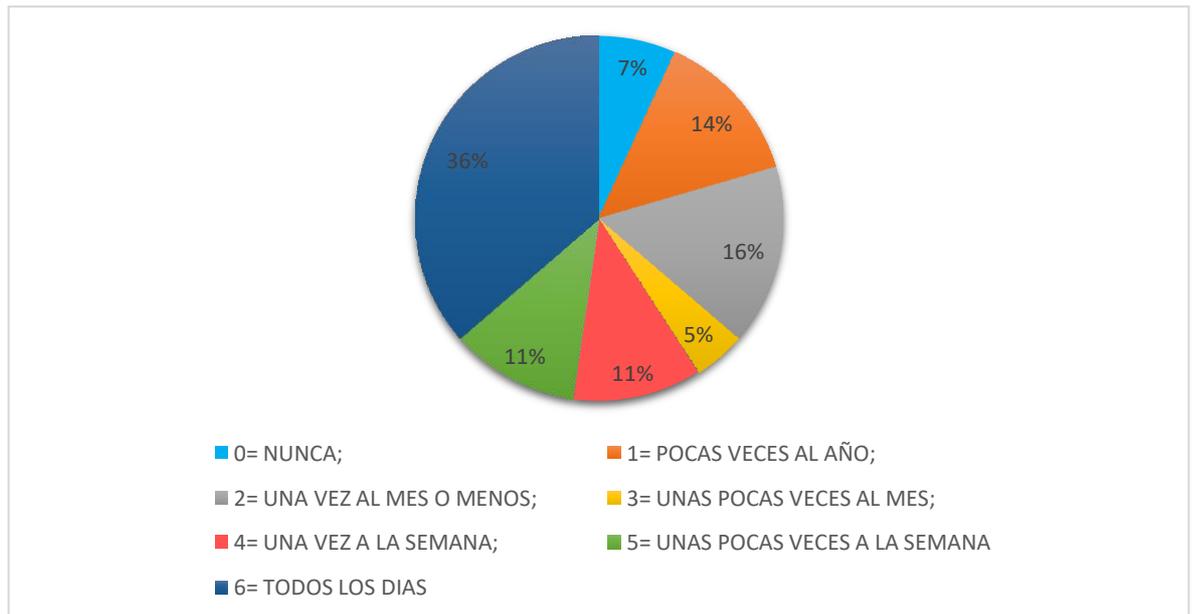


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Referente a la pregunta, el 45% de los encuestados creen que nunca su desarrollo personal y profesional hayan sido afectados por la carga laboral, considerando que el 30% pocas veces al año, 9% una vez al mes o menos, 7% una vez a la semana, otro 7% unas pocas veces a la semana y el último 2% todos los días, por lo tanto, en su mayoría no existe afectación laboral y personal por el trabajo que desempeña, además cabe aclarar que no se dan exceso u horas extras en la institución, ya que cada servidor se rige a su horario de trabajo.

11. ¿Considera que puede resolver problemas y crear con facilidad un clima agradable?

Gráfico 11 Resolución de problemas



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

De acuerdo a los resultados obtenidos, los resultados varían de la siguiente manera, el 36% optó por marcar todos los días; el 16% indica que una vez al mes o menos, el 14% pocas veces al año, 11% unas pocas veces a la semana, 11% una vez a la semana, 7% nunca, 5% unas pocas veces al mes; de esta manera las respuestas arrojan que no existe una resolución de problemas que se ha especificado para que se mantenga un ambiente agradable.

12. ¿Cree que adquiere conocimientos valiosos en su trabajo?

Gráfico 12 Adquisición de conocimientos laborales

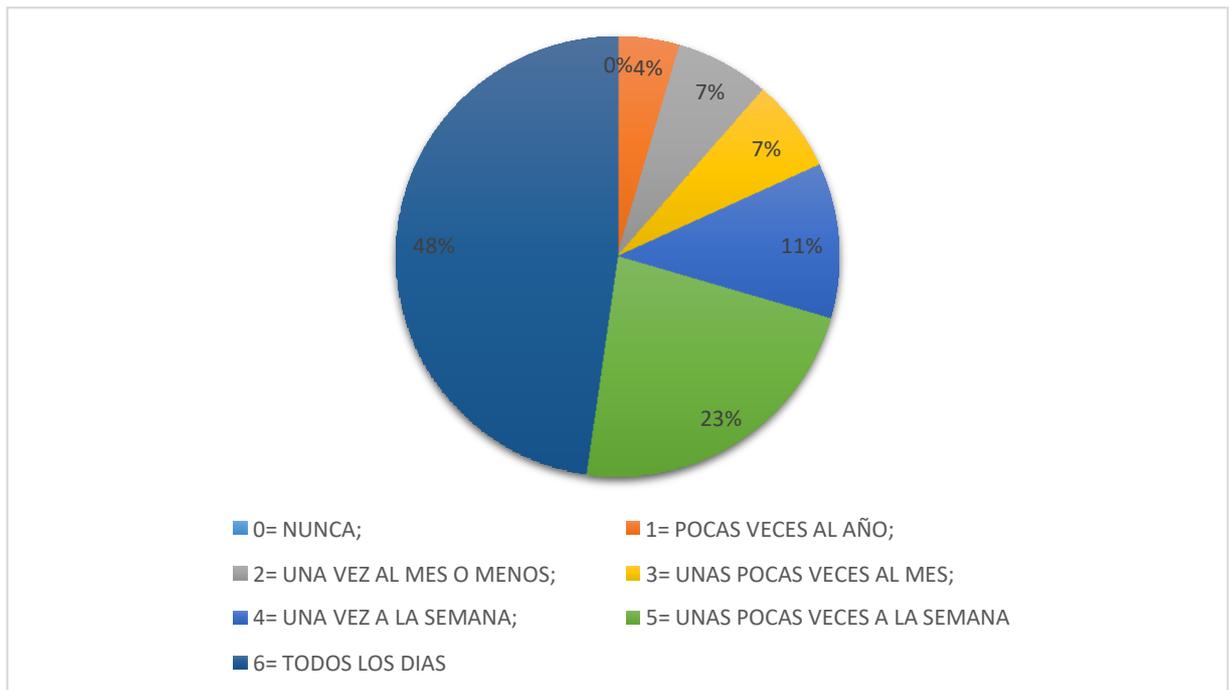


Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

De acuerdo a los valores receptados mediante la encuesta, el 82% optaron por mencionar que todos los días adquieren nuevos conocimientos en su trabajo, luego el 11% unas pocas veces a la semana, seguido de unas pocas veces al mes que corresponde al 5%, y el último 2% pocas veces al año, es así que día a día se adquieren nuevos conocimientos laborales los cuales influyen en el desarrollo personal y laboral.

13. ¿Se siente enérgico en su trabajo?

Gráfico 13 Ánimo Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del HCNDC

Conforme a los datos obtenidos, el 48% de los funcionarios encuestados optaron en mencionar que todos los días se sienten enérgico, ya que la rutina laboral, desgasta sus emociones y esto conlleva a manejar situaciones de estrés, mientras que el 23% pocas veces a la semana, el 11% una vez a la semana, 7% pocas veces a mes, así mismo, 7% una vez al mes o menos, el restante 4% pocas veces al año, por lo tanto, se deben aplicar estrategias que mejoren esta problemática motivando a los empleados a sentirse con energía y satisfacción en su trabajo.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El Hospital Civil Napoleón Dávila Córdova durante el periodo diciembre 2020-junio 2021, incrementó la actividad laboral en todas las áreas, tales como emergencia, salas de internos, y área administrativa, generando agotamiento sobre las actividades de todos los empleados, de esta manera el estrés laboral ascendió de tal manera que varios empleados se sintieron afectados emocionalmente repercutiendo en su desarrollo emocional.
- Se identificó la eficiencia profesional de los empleados del hospital, cuyos factores han generado afectaciones que aumentan el Síndrome de Burnout, puesto que cada empleado tiene diferentes problemas emocionales, que van desencadenando inconvenientes en cada actividad, sin permitir el desarrollo y eficiencia profesional, por lo tanto, no se brinda la atención que todo usuario espera de su servidor.
- Un plan de prevención permitirá cumplir con un esquema de actividades que ayuden a disminuir este grave problema, es así que diseñar un plan de prevención es sumamente importante, al momento de detectar un caso de Síndrome de Burnout se podrán aplicar las estrategias adecuadas que ayuden al personal del hospital, aplicando las acciones y métodos detallada en el esquema planteado.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la autoridad competente brinde más atención a la problemática, es necesario que se tome muy presente el grado de afectación, lo que ocasiona las causas de muchas otras enfermedades para los empleados, esto disminuye el rendimiento laboral causado por el Síndrome de Burnout y no se brinda la atención eficaz que los usuarios requieren al momento de asistir al establecimiento de salud.
- Es importante que los empleados del Hospital General Napoleón Dávila Córdova identifiquen los factores que se han presentado a partir del surgimiento de los síntomas, esto se verá reflejado en el entorno de trabajo, solicitando el apoyo a los profesionales de la salud especializados en el área, para que brinden las alternativas de mitigación a la patología presentada por el estrés, de esta manera los usuarios tendrán la atención requerida.
- Se recomienda la ejecución del plan de prevención, ya que estas sugerencias llevarán consigo actividades que permitirán aminorar el problema, y aumentarán el desenvolvimiento profesional; cada actividad que contiene el plan es ideal para que los empleados puedan despejarse y evitar el estrés que la carga bajo presión provoca, obteniendo resultados acertados.

BIBLIOGRAFÍA

- 20Minutos. (13 de 05 de 2022). *Las terribles consecuencias del síndrome del 'burnout': "Pasa inadvertido hasta que su efecto sobre cuerpo y mente es ineludible"*. Obtenido de <https://www.20minutos.es/salud/medicina/las-terribles-consecuencias-del-sindrome-de-burnout-4999222/>
- Aceves, G. G. ((2006).). Síndrome de burnout. Arch Neurocién (Mex) Vol 11, No. 4: . *Scielo*, 305-309,.
- Alan, D. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. ,
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 01.
- Árbol, L. (2020). *Estado actual del burnout en profesionales de enfermería de España y Finlandia. Revisión de la literatura. Las Casas. Cuidados de salud en Iberoamérica, . . 1 -7.*
- Apiquian Guitart, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. *Universidad Anáhuac México Norte*.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & David Aguilar , E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>, 117.
- Brasil., U. (2015). *Conoce las características y consecuencias del Síndrome de Burnout*. . Obtenido de <https://www.universia.net/br/actualidad/empleo/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout-1126144.html>.
- Bueno Lugo, A. (s/f). La inteligencia emocional exposición teórica de los modelos fundantes. *Core*, 59.
- Cañizares Fuentes, R., Rivadeneira Mena, G., & Giaffar, A. (2015). ANÁLISIS DEL SISTEMA DE SALUD DEL ECUADOR. *Universaidad Catoloica del Ecuador*.
- Clinic, M. (20 de Agosto de 2021). *Trastorno de ansiedad social (fobia social)*. Obtenido de https://order.store.mayoclinic.com/books/gnweb43?utm_source=MC-

DotOrg-PS&utm_medium=Link&utm_campaign=FamilyHealth-Book&utm_content=FHB&_ga=2.229967260.1684207385.1668891658-2055985839.1668785592

- Cruz Serrano, E. (2022). El síndrome de burnout. *Ocronos - Editorial Científico-Técnica*.
- Euroinnova. (s/f). *Que es un plan de prevencion*. Obtenido de Euroinnova Preverncion de riesgos laborales: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-plan-de-prevencion>
- F.Samaniego, J. (14 de 05 de 2020). *La importancia de la inteligencia emocional en las empresas*. Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/talento-y-retribucion/inteligencia-emocional-en-empresa/>
- Fausto Torres, V. P. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Sociedad Paraguaya Medicina Interna*, *Pmi.org*, <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209>.
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>.
- Gil, PR, Unda , S. y Sandoval, J. . (2009). *Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), en una muestra de maestros mexicanos*. *Salud Mental*, *31*,. 205-214.
- Goleman, D. (2017). *Inteligencia emocional. (1a ed.)*. . Barcelona: Barcelona: Kairós. .
- Gómez, S. (2019). *Metodología de la investigación*. . http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Gutiérrez Aceves, G., Celis López, M., Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. (2007). Síndrome de burnout. *Medigraphic Artemisa*.
- Goleman, D. (2017). *Inteligencia Emocional Kairos*.
- Jurado Melo , V., Gavilanes Sáenz, V., Mayorga Zurita, G., & Robayo Carrillo, J. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Básico Pelileo. ¿Existe síndrome de burnout en un hospital de

segundo nivel? *MEDICIENCIAS UTA Revista Universitaria con proyección científica, académica y social*, 32.

- Kiaer, A. N. (s/f). Evolución de las investigaciones en poblaciones finitas. En J. Basulto, M. Domingo, & S. Murgui. Valencia.
- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Scielo*.
- Machuca, F. (2022). Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas? *Crehana.com*.
- Magdiel, L. (2015). *Métodos de investigación*. . Obtenido de https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf.
- Marín Cárdenas, J., & Delgado Bardales, J. (2010). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal*. Ciencia Latina, 3.
- Marín Cárdenas, J., & Delgado Bardales, J. (2020). 1139Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista multidisciplinar*.
- Martín, S. (2015). indicadores para su evaluación en trabajos científicos. . *Scielo*, <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00151.pdf>. Scielo, 151-180.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout.,evolucion conceptual . *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 46.
- Maslach, C. S. (1986). *Manual de inventario de agotamiento de Maslach*. California, Estados Unidos: Palo Alto .
- Medina, C. &. (2019). *La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima metropolitana. Tesis de posgrado*. Peru: Universidad Marcelino Champagnat. Escuela de postgrado. Programa de maestría Perú. ht. .
- Mena Silva, P., Paucarima Mejía, D., & Vaca Altamirano, G. (2022). Síndrome de Burnout. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica AVTF.COM*, 5.
- Morales., M. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo, Costa Rica v*, ol.32 n.1 Heredia

- Moro Perea, E. (3 de enero de 2020). SB factores desencadenantes. <https://www.ergobi.es/blog/sindrome-de-burnout-factores-desencadenantes/>.
- Muñoz, M. (2022). El síndrome de burnout en profundidad. *Observatori.orh*, 1.
- OMC. (2019). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. . (2019). OMS. Obtenido de *Medicos y Pacientes.com*, 1.
- Osán Del Río, A. (2021). Síndrome de burnout. *Revista Electronica de portales medicos.com*.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Scielo*.
- Prevenion, Q. (2018). Síntomas del síndrome de ‘burnout’: ¿cómo identificarlo? *Quiron Prevenion*.
- Rodríguez, J. (2010). *Propuesta: Programa Integral de Autocuidado. Enfermería en Costa Rica*, . 31, 2-7. Costa Rica.
- Ryder, G. (28 de abril de 2016). 'Estrés en el Trabajo: Acabemos con esta carga'. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_475728/lang-es/index.htm.
- Ryder, G. (2016). "Estrés en el Trabajo: Acabemos con esta carga'. *Scielo*.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*.
- Sevilla Martinez, M., & Sánchez Monge, M. (25 de Noviembre de 2021). *Síndrome de burnout*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20del%20trabajador%20quemado,relaciona%20con%20factores%20internos%20psicosociales>.
- Unir.net. (2020). La inteligencia emocional en la empresa, ¿cómo sacarle partido? . <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/inteligencia-emocional-empresa/>: La Universidad en Internet.

Valdés, F. (2019). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>.

ANEXOS

ANEXO 2: ENTREVISTA



Entrevista dirigida a la Dra. Kerty Alcívar Gerente del Hospital civil Napoleón Dávila Córdova para indagar información sobre el Síndrome Burnout relacionado con la inteligencia emocional en los empleados del “Hospital Napoleón Dávila Córdova”, cantón Chone. Diciembre 2020-junio 2021.

ENTREVISTA - CUADRO OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (COV)

VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTA
Síndrome de Burnout	Realización personal	1. ¿Cuánto tiempo tiene usted en este cargo?
		2. ¿Cuál es su punto de vista en cuanto al Burnout y la inteligencia emocional?

	Despersonalización	3. ¿Ha notado que el personal que labora presenta síndrome de Burnout?
		4. ¿Toman acciones alternativas cuando un funcionario está pasando por el síndrome de Burnout? En caso de ser afirmativa ¿Cuáles son las acciones?
	Despersonalización	5. ¿Cuáles son las consecuencias que ha experimentado por el síndrome de Burnout?
Desempeño laboral	Cansancio emocional	6. ¿Ha experimentado periodos de cansancio significativos, asociados directamente a su trabajo?
	Despersonalización	7. ¿Qué circunstancia considera que lo llevó a experimentar fatiga o cansancio emocional?
	Despersonalización	8. ¿Considera que el personal tiene más carga de trabajo que la normal?
		9. ¿Desde su punto de vista cómo considera aplicar un plan de prevención sobre el síndrome de Burnout?
PROPUESTA	DISEÑAR UN PLAN DE PREVENCIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA DEL CANTÓN CHONE.	

ANEXO 3: APLICANDO LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL HOSPITAL CIVIL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA



Figura 1 Entrevista a la directora del HCNPDC

ANEXO 4: APLICANDO LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL CIVIL NAPOLEÓN DÁVILA CÓRDOVA



Figura 2. Aplicación de la encuesta



Figura 3. Aplicación de la encuesta