

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas

TEMA: “El Síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa”

AUTOR: Luis Eduardo Estrella Barrionuevo

TUTOR: Abg. Santiago Omar Ortiz López. Mg.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Abg. Santiago Omar Ortiz López Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El Síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa**” presentado por el señor **Luis Eduardo Estrella Barrionuevo** para optar por el título de Ingeniero de Empresas , **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

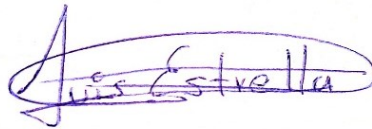
Ambato, 17 de septiembre del 2021

Abg. Santiago Omar Ortiz López Mg.

C.I. 180228833-0

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Luis Eduardo Estrella Barrionuevo**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Estrella", enclosed within a large, stylized blue oval scribble.

Luis Eduardo Estrella Barrionuevo

C.I. 1805339312

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.
C.I. 180384538-5

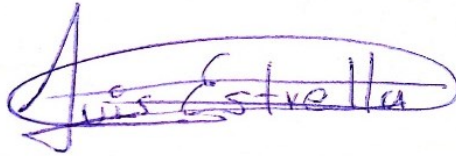
Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.
C.I. 180332417-5

Ambato, 17 de septiembre del 2021

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Luis Eduardo Estrella Barrionuevo

C.C. 1805339312

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y la Virgencita de Agua Santa, por sus bendiciones recibidas que cada día iluminan mi vida permitiéndome cumplir mi objetivo de terminar mi carrera universitaria.

A mis padres Elizabeth Barrionuevo y Marcelo Estrella por su amor, paciencia, confianza y sacrificio que me han ofrecido en el trayecto de mi vida y que han logrado una persona llena de principios y valores enseñándome que con esfuerzo y dedicación las metas se cumplen.

Con mucho amor en memoria de mis dos ángeles del cielo mi hermana Analía Estrella y mi sobrina Iris Guevara quienes fueron unas guerreras al luchar contra esta pandemia que lastimosamente no se pudo ganar pero que desde lo más alto me ha llenado de fuerzas para finalizar y cumplir uno de mis objetivos.

A mi amada esposa Jexy y mi hijo Joshua por su comprensión, amor y ternura siendo mi motor de vida para superarme cada día y hacer que este sueño sea una realidad.

Asimismo, para mi abuelita Graciela Villacrés que ha sido un pilar muy importante en mi vida que me ha enseñado a nunca rendirme ante los problemas y adversidades de la vida.

A toda mi familia y amigos que han pasado conmigo momentos buenos y malos.

Esta meta cumplida es por todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es para Dios por brindarme la vida y salud, por ayudarme a cumplir uno de mis objetivos propuestos y terminar mi meta universitaria.

Muy agradecido con la Universidad Técnica de Ambato en especial con la Facultad de Ciencias Administrativas y sus docentes quienes cada día impartieron sus conocimientos y fueron mi guía para formarme como un profesional.

Gracias al abogado Santiago Ortiz, quien fue tutor de mi proyecto de investigación y por haberme brindado el apoyo durante todo el proceso de titulación siendo un excelente docente y brindándome la motivación a cumplir uno de mis sueños.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa (GAD Baños de Agua Santa), por darme esta oportunidad de realizar mi proyecto de investigación en especial a las dos autoridades quienes me colaboraron el alcalde Dr. Luis Silva Luna y el jefe de Talento Humano Ing. Bolivar Sarmiento, así mismo a cada uno de los trabajadores de la Unidad de Servicios Públicos que conforman esta Institución.

Luis Eduardo Estrella Barrionuevo

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Fundamentación Teórica.....	4
Síndrome de Burnout	4
Origen.....	4
Definición.....	6
Fases del síndrome de Burnout	7
Dimensiones del síndrome de Burnout	9
Síntomas del síndrome de Burnout	10
1) Síntomas Fisiológicos	11
2) Síntomas Emocionales	11
3) Síntomas Cognitivos	11
4) Síntomas en el Comportamiento	12
5) Síntomas sociales y de relaciones interpersonales.....	12
Empatía	13
Definición.....	13
Importancia	14
Características de la Empatía	14

Tipos de Empatía.....	15
1.2.1 Fundamentación Teórica Científica	16
Fundamentación Filosófica	16
Fundamentación Legal	17
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.....	17
CÓDIGO DE TRABAJO	18
LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO	20
1.3 Objetivos	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Problema de investigación	23
Análisis Crítico.....	24
CAPÍTULO II	25
METODOLOGÍA	25
2.1 Materiales.....	25
2.1.1 Cuestionario	25
2.2 Métodos.....	25
2.2.1 Cuantitativa	25
2.1.2 No Experimental	26
2.1.3 Deductiva	26
2.1.4 De Campo.....	27
2.3 Población y Muestra.....	27
2.3.1 Población.....	27
2.4 Recolección de Datos.....	28
2.4.1 Diseño del instrumento	29
2.5 Procesamiento de la Información.....	30
2.6 Validación de Instrumentos.....	31
2.6.1 Alfa de Cronbach	31
2.6.2 Validación por expertos	32
CAPÍTULO III	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	33
3.2 Verificación de hipótesis.....	46

Hipótesis Alternativa (Hi)	46
Hipótesis Nula (Ho)	46
Cálculo del Chi-cuadrado.....	47
Grados de libertad	48
Decisión Final	49
3.3 Estrategias y Técnicas	50
3.3.1 Estrategias para la intervención del síndrome de Burnout.....	50
3.3.1.1 Estrategias orientadas a la persona.....	50
3.3.1.2 Estrategias Sociales.....	51
3.3.1.3 Estrategias Organizacionales	51
3.3.2 Técnicas para afrontar el síndrome de Burnout	52
1. Prevención.....	52
2. Tratamiento	52
3.3.2.1 Auditorias Psicosociales.....	53
3.3.2.2 Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout	53
3.3.2.3 Mejora en el contenido del trabajo.....	53
CAPÍTULO IV	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
4.1 Conclusiones	56
4.2 Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	62
Anexo 1. Formato de la Encuesta	62
Anexo 2. Validaciones del Instrumento	66
Validación Encuesta # 1	66
Validación Encuesta # 2.....	67
Validación Encuesta # 3	68
Anexo 3. Oficio de Aceptación GAD Baños de Agua Santa.....	69
Anexo 4. Información General.....	70
Anexo 5. Organigrama Estructural	71
Anexo 6. Fotografías.....	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Fases del Síndrome de Burnout	7
Ilustración 2. Dimensiones del síndrome de Burnout	9
Ilustración 3. Tipos de Empatía	15
Ilustración 4. Árbol de Problemas.....	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del GAD Municipal del Cantón Baños de Agua Santa	28
Tabla 2. Estructura de la variable independiente	29
Tabla 3. Estructura de la variable dependiente	30
Tabla 4. Alfa de Cronbach	31
Tabla 5. Agotamiento por el síndrome de Burnout.....	34
Tabla 6. Compromiso en los trabajadores.....	35
Tabla 7. Efectos del síndrome de Burnout	36
Tabla 8. Síntomas del síndrome de Burnout	37
Tabla 9. Niveles del síndrome de Burnout.....	38
Tabla 10. Estrategias del síndrome de Burnout	39
Tabla 11. Sentimientos de Empatía.....	40
Tabla 12. Relaciones Laborales	41
Tabla 13. Instrumento de Recolección de Información	42
Tabla 14. Charlas Motivacionales.....	43
Tabla 15. Conflictos Laborales	44
Tabla 16. Resolución de Problemas	45
Tabla 17. Frecuencias Observadas	47
Tabla 18. Frecuencias Esperadas	47
Tabla 19. Cálculo del Chi Cuadrado	48
Tabla 20. Planificación Operativa.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Agotamiento por el síndrome de Burnout.....	34
Gráfico 2: Compromiso en los trabajadores.....	35
Gráfico 3: Efectos del síndrome de Burnout.....	36
Gráfico 4: Síntomas del síndrome de Burnout.....	37
Gráfico 5: Niveles del síndrome de Burnout.....	38
Gráfico 6: Estrategias del síndrome de Burnout	39
Gráfico 7: Sentimientos de Empatía	40
Gráfico 8: Relaciones Laborales	41
Gráfico 9: Instrumento de Recolección de Información	42
Gráfico 10: Charlas Motivacionales.....	43
Gráfico 11: Conflictos Laborales	44
Gráfico 12: Resolución de Problemas.....	45
Gráfico 13: Verificación de la Hipótesis.....	49

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa - Institución Pública, ofrece un servicio eficiente a todas las personas de la ciudad y sus parroquias, los trabajadores son personas capacitadas para desempeñar cada una de sus funciones, la atención a sus clientes lo realizan de forma responsable por cada requerimiento solicitado, es por esta razón que se encuentra la necesidad de tomar decisiones para controlar los factores que estén afectando a los empleados municipales en los aspectos físicos y psicológicos.

El estudio realizado presenta un enfoque cuantitativo, bajo una investigación no experimental que realiza un análisis de datos reales; se basó en una investigación deductiva que partió de los enunciados generales para llegar a una premisa establecida, también se utilizó una investigación de campo con la presencia existente de los implicados en el proyecto.

Por lo tanto, se aplicó la técnica de la encuesta a través de la cual los resultados demostraron que el síndrome de Burnout sí influye en la falta de empatía de los empleados municipales.

Como resultado, se obtuvo una propuesta basada en las estrategias y técnicas de afrontamiento del síndrome de Burnout, de tal manera que ayude a brindar soluciones eficientes por lo que se recomienda su aplicación para el mejoramiento del desempeño laboral de la institución e incrementar el rendimiento de los grupos de trabajo en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, SÍNDROME DE BURNOUT, EMPATÍA, ESTRATEGIAS, TÉCNICAS, UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.

ABSTRACT

The Municipal Autonomous Decentralized Government of Baños de Agua Santa Canton, a Public Institution, offers a service efficiently to everyone as people of the city and its parishes, the workers are trained people to perform each of its functions, the customers assistance are carried out responsibly for each request, because of that, emerges the need of making decisions to control the factors that are affecting municipal employees on physical and psychological aspects.

The following study presents a quantitative approach, under a non-experimental investigation that realizes an analysis of real data; it was based on deductive research that started from general statements to reach an established premise, and a field investigation was also used with the physical presence of those involved in this project.

Therefore, the survey technique was applied; the results showed that the Burnout Syndrome influences the lack of empathy of municipal employees.

As a result, a proposal based on strategies and coping techniques of the Burnout Syndrome is obtained hence, it helps to provide efficient solutions. Therefore, its application is recommended to improve the institution's work performance and also increase the groups' performance working in the Public Services Administration Unit of the Municipal Autonomous Decentralized Government of Baños de Agua Santa Canton.

KEYWORDS: RESEARCH, BURNOUT SYNDROME, EMPATHY, STRATEGIES, TECHNIQUES, PUBLIC SERVICES ADMINISTRATION UNIT, AUTONOMOUS DECENTRALIZED GOVERNMENT OF BAÑOS DE AGUA SANTA.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Se detalla a continuación los antecedentes de varias investigaciones similares a nuestro tema de estudio que se han elaborado en varios contextos, realizando un análisis de estudio macro, meso y micro.

A nivel mundial, en el Reino Unido para Stortti (2016) en su trabajo "Etiología y Prevención del síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud", menciona que la investigación sobre el agotamiento es casi completamente natural con un análisis individual, se tienen en cuenta pocas excepciones. Explorando este fenómeno desde una perspectiva organizacional señala que la necesidad de comprender y aclarar los factores contribuye a un excelente desempeño. Este síndrome no es solo en los servicios de salud, sino también en el medio ambiente, la industria y el comercio contiene un conocimiento teórico de este fenómeno que depende de la gran medida de los mecanismos previamente establecidos del Burnout de tres sectores básicos: personal, gerencial y organizacional.

En concordancia con Bernal & Ramírez (2015) en su estudio "Investigación del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones", realizó un análisis observacional transversal en España que se combinaron un total de 564 médicos generales, de los cuales utilizaron según las listas de Maslach y Jackson, el 46% de ellos mostró un alto grado de fatiga emocional, el 42% mostró síntomas de despersonalización y el 34% de síntomas sensoriales con falta de realización personal. Por lo que los hombres obtuvieron un puntaje más alto que las mujeres, en donde los médicos tienen menos de 20 años de experiencia en prácticas y han trabajado en grupos, en donde propusieron puntuaciones más altas. Las mujeres pueden ser más resistentes a la despersonalización porque tienden a prestar más atención al cuidado del paciente que el médico hombre, esto puede traer mayor satisfacción para el profesional, salvo que la jornada laboral sea menor que la de los hombres. El agotamiento es alto y el grado de agotamiento emocional es

preocupante e inevitable en los doctores, instituciones, Organizaciones de Salud y Ministerios de Salud.

De acuerdo a Martínez (2016) con su investigación el "Estudio sobre el síndrome de Burnout en Profesionales de Cuidados Paliativos", se propuso generar la prevalencia del síndrome entre los médicos, son investigados alrededor de 1152 médicos activos, jubilados y residentes. En los resultados se pudo observar que el 48,7% de los encuestados se encuentran en la etapa avanzada del síndrome de Burnout, la prevalencia en el porcentaje está entre el 36% y el 44%, donde fueron encontrados 16 variables o tipos sociodemográficos importantes para la observación que el síndrome está asociado con la organización, insatisfacción, trabajo, conflicto laboral, baja productividad. Concluyeron que los resultados hablan por sí mismos, la medicina es una profesión que produce agotamiento siendo un problema en el ámbito laboral.

En América Latina, como es el caso de Cuba el autor Hernández (2018) realizaron un estudio acerca de "La Gestión del Estrés en el Trabajo Humanitario", en donde el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores en Médicos y enfermeras de atención primaria y secundaria, utilizaron 3 instrumentos de medida, de los cuales el cuestionario breve sobre el agotamiento laboral se observaron que la prevalencia entre médicos alcanza el 35% y es mayor en el primer año, especialmente en mujeres con el 58,3%. Estos profesionales poseen síntomas de estrés, alteraciones del sueño, dolores de cabeza, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga o debilidad, ardor de estómago o sensación de ardor en el estómago. Entre las posibles causas identificadas se encuentra la necesidad en actualizar la información para mantener la competencia profesional y no exista conflicto con los superiores.

En Perú, el autor Lovo (2017) en su investigación el "síndrome de Burnout un problema moderno", manifiesta que el Burnout en docentes reporta una tasa de prevalencia moderada tan alta como el 93,7% y el 6,3% grave en la población masculina, en la población femenina el 91,5% moderada y el 7,5% severa. En conductores en transporte según los informes abarca un 54,3%, en la policía hasta el 53% de los síntomas graves del síndrome son reportados, en donde se muestra una gran cantidad de variables influyentes para la presencia del síndrome. El

propósito es simplemente demostrar que el síndrome siempre existe en algunas acciones con un valor asombrosamente alto, por la dureza de sus actividades existe otros estudios de población general incluidos todos los tipos de trabajadores con los puntos más diversos y con percepciones de satisfacción laboral, popularidad general en los informes que siempre se encuentran.

En el Ecuador, Ramírez (2019) en su investigación el "síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador", menciona en su proyecto de investigación realizado a nivel nacional que la prevalencia del síndrome de Burnout entre los profesionales de la salud es alrededor del 30%. Esta prevalencia es alta, lo cual es preocupante porque hemos visto otras encuestas que no han arrojado datos tan altos. Asimismo, alrededor del 17% de los profesionales de la salud se encuentran muy agotados emocionalmente, es decir, cansados y deprimidos; alrededor del 13% tienen despersonalización, lo que significa que no les importa mucho la condición del paciente del tratamiento remoto; el 18% de las personas tiene bajo sentido de realización personal lo que significa baja productividad y eficiencia al adoptar estrategias específicas para intervenir a tiempo para prevenirlo. En 2013, se expandió a 18 provincias en Ecuador debido a la influencia con la actualidad, desde el 2016 se está realizando un nuevo proceso de evaluación en 12 provincias del país para comprender cómo se mantiene la prevalencia del nivel en el síndrome de Burnout. El investigador realiza un impacto en la práctica diaria de los profesionales de la salud, este estudio también proporciona información sobre la prevalencia del síndrome de Burnout a nivel nacional. Esta investigación tiene como objetivo desarrollar insumos y líneas de producción para prevenir este síndrome en los establecimientos de salud.

Por otro lado, de acuerdo con Mayorga (2017) en el Ecuador en el estudio "El síndrome Burnout y Desempeño Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería del Instituto de Neurociencias", establece que aún no cuenta con estadísticas generales sobre el número de trabajadores víctimas del síndrome del agotamiento laboral. Sin embargo, debido al aumento de la presión laboral en todo el mundo, el Ministerio de Salud ha propuesto un programa piloto para determinar el nivel de estrés que experimentan los trabajadores del sector salud. Los resultados determinaron que entre el 7% y el 20% de los colaboradores de los tres hospitales tenían síndrome de

Burnout. Como resultado de la investigación internacional realizada sobre este tema, el departamento se considera un punto de partida para el caso de Ecuador, se hizo referencia a la investigación de la empresa estadounidense. Todos tenemos problemas o estrés en el trabajo, pero el Burnout es el nivel más alto, es decir, cuando causa problemas de salud o la jornada laboral supera el tiempo legalmente prescrito ocho horas. El Burnout se refiere específicamente a fenómenos relacionados con antecedentes laborales y no debe usarse para describir otros fenómenos, las empresas e instituciones necesitan profesionales bien capacitados que sepan definir y enfrentar este problema porque puede caer en los polos opuestos que los empleados se sienten quemados en su lugar de trabajo.

1.2 Fundamentación Teórica

Síndrome de Burnout

Origen

La palabra Burnout se traduce al español como: estar o sentirse quemado que surge de la investigación de la literatura profesional sobre la presión laboral, debido a que profesionales de diferentes campos se sienten abrumados por sus otros problemas, lo que lleva a la pérdida de energía esto se lo llama síndrome de agotamiento por lo que Cristina Maslach convirtió el Burnout en un auténtico producto de investigación. Por lo tanto, los psicólogos sociales lo describen como la presión laboral a largo plazo que genera el contacto con los clientes que conduce a la alienación emocional y al agotamiento en las actividades laborales. El síndrome de Burnout muestra una redefinición con tres dimensiones de respuesta: agotamiento, baja del trabajo y falta de realización. (Gil-Monte, 2005)

De acuerdo con Barrios (2014) menciona que la palabra Burnout en primera característica significa tener una sensación de sobrecarga que agota a los trabajadores, no hay una fuente alternativa y suficiente energía para afrontar otra jornada laboral. La segunda característica es ser demasiado indiferente, pasivo e insensible a todos los aspectos del trabajo la cual representa una autoevaluación del Burnout porque incluye

sentimientos de incompetencia con falta de productividad en las actividades diarias. Por ello, es necesario considerar para analizar todos los aspectos de la felicidad con la salud pues al evaluar la efectividad, eficiencia empresarial, la calidad de vida laboral, la salud física y mental afectarán las funciones laborales.

En la actualidad, existen diversos estudios sobre la prevalencia del síndrome de Burnout o síndrome de quemado y se han propuesto los siguientes estudios: en los países Bajos alrededor del 15% de la población activa padece este síndrome. En términos de agotamiento laboral en las profesiones de la salud son las personas con más probabilidades de desarrollar carreras como: médicos, enfermeras, dentistas y psicólogos. En un estudio de estudiantes de medicina en México hasta el 49% puede haber síndrome de sobrecarga emocional. En Universitario del Norte (Colombia) la incidencia de la enfermedad es del 9% síndrome de fatiga de los médicos internos en el trabajo. Canadá informa el síndrome de agotamiento en hasta un tercio de los residentes de diferentes profesiones.

En Costa Rica algunos estudios sobre el síndrome de sobrecarga emocional muestran que: el resultado es del 55,6%, para hombres y jóvenes (25 años) las personas más afectadas porque empezaron a trabajar en esta profesión y encontraron dificultades para realizar las funciones establecidas por la agencia. Luego propusieron un estudio para evaluar la incidencia de agotamiento como en los Estados Unidos al aplicar la lista de verificación de agotamiento de Maslach se encontraron que el 6% de los psicoterapeutas tenían el síndrome porque experimentaban agotamiento o depresión lo suficientemente graves como para dificultar su capacidad para trabajar. La investigación se realizó en diferentes continentes y los detalles son los siguientes: según una investigación realizada por médicos de familia en América Latina los estudios han encontrado que el Burnout en España representa del 11,1% al 91,8%, en el Reino Unido el 7.7% al 79.7%, en México de 12.8% a 50.5%; lo que se atribuye al progreso tecnológico que necesitan una formación más profesional. (Barraza & Jaik, 2006)

Definición

El síndrome de Burnout en el trabajo es el decaimiento físico y emocional que contiene el desarrollo de formas negativas en el ámbito laboral, la pérdida de interés hacia los clientes que se da en los empleados de las instituciones de servicio. El síndrome de Burnout tiene como característica ser un agotamiento emocional por la pérdida de energía, distanciamiento hacia los receptores, emociones de incompetencia, actitudes de repercusión en el trabajo y asociado con otros síntomas psicológicos como ansiedad, angustia y baja autoestima que se genere en las personas. (Arce, 2007)

Por su parte Gil-Monte (2005) menciona que el síndrome de Burnout es una experiencia subjetiva compuesta por emociones, cognición, actitud y comportamiento que tendrá un impacto negativo en la experiencia. El trabajo, las relaciones interpersonales (clientes internos y externos) y los roles profesionales en sí mismos; conducen a cambios y disfunciones de comportamiento, psicológicos y físicos en todos los cuales afectan a individuos y organizaciones.

El Burnout es un problema de salud y calidad de vida laboral donde se presenta como un estrés crónico, podemos definirlo como una reacción que se produce en un individuo ante frecuentes esfuerzos en este resultado hace que la persona piense que es ineficaz e insuficiente. Su reacción es exhausta, sintiéndose desamparado, psicológicamente frustrado y físicamente retirándose de las actividades debido al estrés excesivo y la insatisfacción. (Bosqued, 2008)

El síndrome de Burnout ocurre cuando falla el mecanismo de compensación que se adapta a un entorno laboral constantemente estresado, lo observado por lo general en trabajos donde hay un desajuste entre necesidades y recursos especialmente aquellos que tienen expectativas de ideales encuentran frustrante la realidad. Este síndrome no se produce por insuficiencia salarial, falta de conocimientos o incompetencia por dificultades físicas y no se debe a ningún trastorno mental existente. (Lopez & Expósito, 2016)

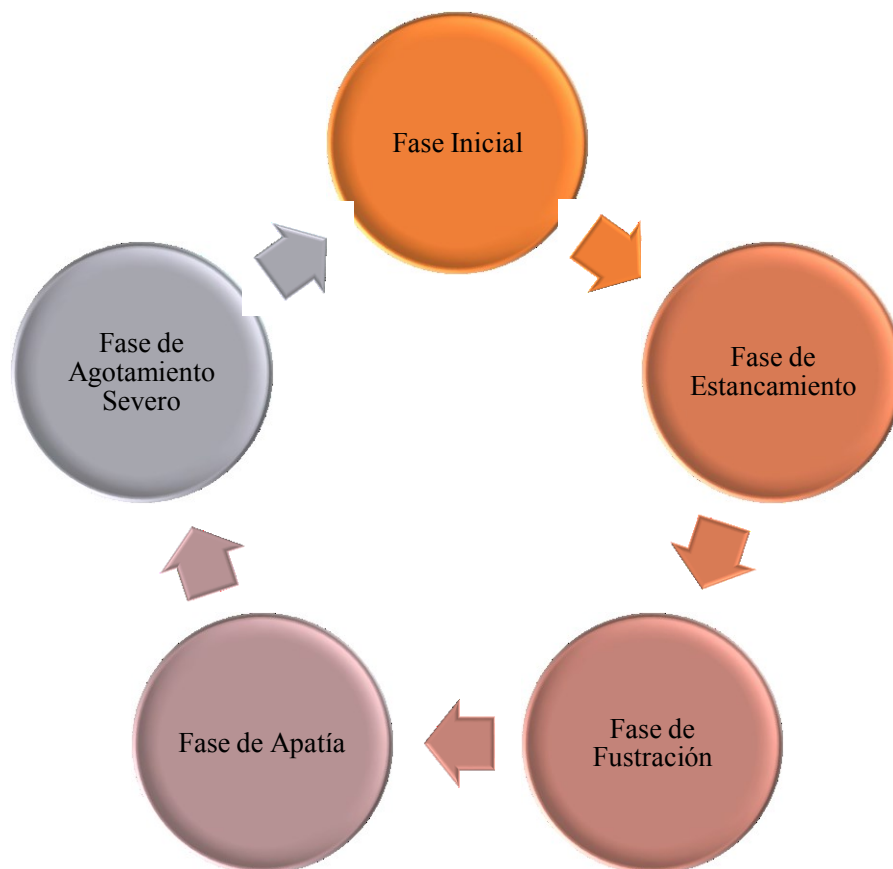
Para Gonzáles (2015) indica que el síndrome de Burnout se trata de un estrés laboral que se produce en sujetos que tratan directamente con clientes o pacientes, por lo que una exigencia excesiva sobre ellos puede provocar agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y desequilibrio emocional por carencia

de recursos inadecuados. Hacer frente a personas, colegas, profesiones y pacientes en el lugar de trabajo.

Fases del síndrome de Burnout

En concordancia con Barrios (2014) señala que el síndrome de Burnout no aparece de la noche a la mañana, porque es un proceso continuo. El desarrollo de este síndrome es diferente para todos por lo que los profesionales no tendrán el mismo proceso evolutivo, por lo tanto, algunos no pueden ir más allá de las etapas más leves e incluso pueden superar el síndrome, mientras que otros pueden alcanzar todas las etapas más rápido. El síndrome de Burnout presenta las siguientes fases:

Ilustración 1. Fases del Síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

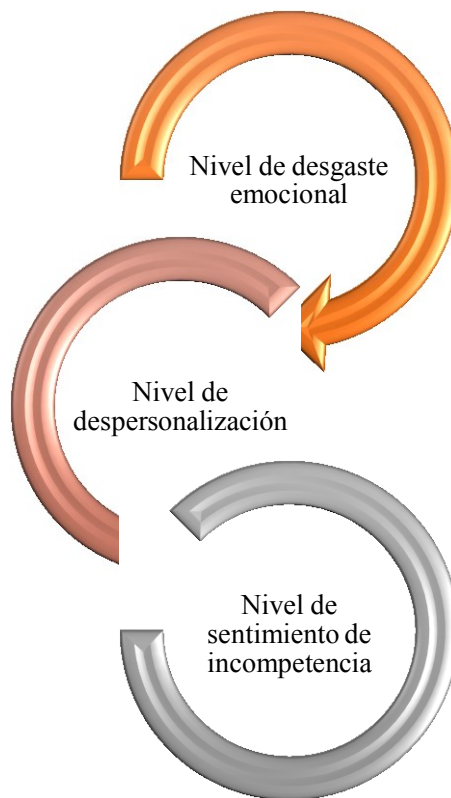
Fuente: Investigación

- **Fase inicial:** Esta etapa es donde la persona busca tener un gran positivismo cuando se obtiene una nueva labor en el trabajo, tiene perspectivas positivas de su nuevo compromiso y donde no le importe cumplir una responsabilidad de extender su jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** Esta etapa es donde la persona no cumple con las perspectivas profesionales, así como empieza a percibir una relación de esfuerzo en donde su recompensa presenta desequilibrio. En un sentido más objetivo y realista en comparación esta fase puede ser positiva, por lo tanto, es una determinada etapa del proceso de trabajo que puede afectar cuando los profesionales hayan entrado inadvertidamente en un agotamiento lento.
- **Fase de frustración:** La persona analiza una desilusión o desmoralización que pierde su interés en el trabajo es decir se irrita por la situación y provoca conflictos en el trabajo. La energía y el entusiasmo se han dejado de lado porque el trabajo no tiene sentido cualquier situación es molesta en donde puede generar problemas constantes con los demás, la salud puede comenzar a fallar, cambiar el sueño, la dieta, y puede estar buscando sustancias adictivas (tabaco, drogas, alcohol, etc.)
- **Fase de apatía:** La persona presenta cambios conductuales y de actitud, es decir no le importa el servicio que debe ofrecer al cliente. Se han producido una serie de cambios en las actitudes y comportamientos como el trato con los clientes desde los siguientes aspectos como son: actitud cínica, mecánica, aislada y defensiva. Se llegan a convertir estos mecanismos de defensa de los individuos.
- **Fase de agotamiento severo:** Se caracteriza por tener un colapso cognitivo y emocional que provoca cambios en el estado de salud que podría llevarlo al abandono del trabajo.

Dimensiones del síndrome de Burnout

De acuerdo con González (2015) manifiesta que el síndrome de Burnout existe con un tamaño que se mide mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide el síndrome de Burnout del personal empresarial. Desde el punto de vista socio-psicológico se presenta cuando se muestran síntomas de baja satisfacción personal en el trabajo con altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Se clasifica en tres dimensiones:

Ilustración 2. Dimensiones del síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

- **Nivel de desgaste emocional:** Es el agotamiento que se produce en el trabajo provocando pérdida emocional. Es precisamente por la reducción de los recursos emocionales consumidos por los profesionales ante los retos laborales y el continuo aumento de la fatiga mental, física y emocional provocada por el

continuo aumento de la fatiga, pero el nivel de fatiga no se corresponde con la carga de trabajo. Además de la irritabilidad, el mal humor y la insatisfacción con el trabajo por la falta de confianza que ocasiona desánimo con las tareas profesionales.

- **Nivel de despersonalización:** La persona trata de aislarse de sus compañeros de trabajo efectuando una actitud negativa y frustración. En muchos casos se presenta como un mecanismo de defensa para la persona afectada que está muy ocupada completando tareas y cree que con el colapso de los recursos emocionales no puede seguir cumpliendo con la misma intensidad estas tareas. Por lo tanto, el profesional decide inconscientemente establecer una barrera entre él mismo y los usuarios de los servicios que presta como forma de autoprotección. Su propia actitud insensible con actitudes negativas hacia los destinatarios del servicio incluidos: pacientes, estudiantes y clientes se establecen las actitudes negativas e incluso el cinismo.
- **Nivel de sentimiento de incompetencia:** Es la incapacidad que aparece cuando la persona excede su capacidad laboral. Los profesionales se sienten frustrados con la forma en que realizan su trabajo en los resultados que han obtenido, lo que a menudo es una experiencia negativa y debido a la insuficiencia de las habilidades profesionales el resultado es una disminución de la capacidad auto profesional. Cada elemento de estas manifestaciones indica la presencia de síndrome de agotamiento en las personas que verifican los efectos de la incomodidad diaria y luego desaparecen con el tiempo es posible que estén desarrollando un proceso de agotamiento emocional con estos signos que indican causas de agotamiento.

Síntomas del síndrome de Burnout

El dolor del agotamiento excede la fatiga habitual porque unos días de descanso o vacaciones pueden usarse para reparar la fatiga y los trabajadores exhaustos sienten que ya no pueden poner más energía, el descanso ya no puede restaurar la salud incluso en psicología existe una serie de enfermedades a nivel físico y social. El síndrome se presenta a través de una variedad de síntomas dado que tiene una respuesta al estrés

crónico en donde existen varios síntomas, por lo tanto, es importante recordar que no todos los individuos presentan los mismos síntomas, es decir, el proceso no se desarrollará de la misma forma en todos los casos. El impacto en la salud ocupacional y los resultados organizacionales variará según las características de personalidad en los estilos de afrontamiento que sean utilizados y otras variables de carácter personal. (Bernaldo & Labrador, 2007)

Para Gil Monte (2005) menciona que existen diversos síntomas que tiene presente el síndrome de Burnout que son:

1) Síntomas Fisiológicos

- Cansancio
- Dolores de cabeza
- Problemas en el sueño
- Pérdida de peso
- Dolores musculares

2) Síntomas Emocionales

- Ansiedad
- Sentimientos de culpabilidad
- Irritabilidad
- Baja autoestima
- Sentimientos depresivos

3) Síntomas Cognitivos

- Problemas en atención

- Desinterés en el ámbito profesional
- Sensación de renunciar el trabajo
- Problemas de memoria
- Frustración laboral

4) Síntomas en el Comportamiento

- Ausencia laboral
- Evitar las responsabilidades
- Disminución en el rendimiento laboral
- Conflictividad interpersonal
- Abandono en la profesión

5) Síntomas sociales y de relaciones interpersonales

- Actitudes negativas en contra de la vida
- Reduce la calidad de vida en la persona
- Dificultades de pareja y familiares
- Inconvenientes laborales
- Aislamiento

Empatía

Definición

La empatía tiene la intención de entender las emociones y sentimientos de las personas experimentando de una manera objetiva lo que siente la otra persona. La empatía realiza que todos los individuos nos ayudemos los unos a los otros. Se relaciona con el amor y sentir preocupación hacia los demás, en donde posee la capacidad de ayudar. (Bernaldo & Labrador, 2007)

Por su parte, Bordas (2016) menciona que la empatía es cuando una persona siente ese dolor y sufrimiento hacia los otros individuos estando en su lugar, es donde nace el deseo de poder ayudar y a la misma vez actuar con principios morales. La capacidad que se ponga en la circunstancia del otro es mediante la empatía que ayuda a entender el comportamiento de circunstancias y la manera de como la otra persona toma una decisión.

Una persona que tiene empatía se caracteriza en identificar y sentir afinidad hacia otra persona, es decir, sabe escuchar a todos, comprender sus problemas y emociones. También la persona siente alegría y felicidad al tener contacto con el otro individuo, se puede decir que posee actitud positiva para generar un ambiente tranquilo con diferentes personas. (Luzuriaga, 2015)

La empatía tiene raíces profundas en el cerebro y la historia evolutiva se basa entre nuestros parientes primates, está relacionada con dos vías en el cerebro donde algunos estudios la relacionan con las neuronas espejo. Tener empatía no significa necesariamente que vayamos ayudar a alguien o personas necesitadas, pero este suele ser el primer paso crucial hacia la acción compasiva. (Moya, 2011)

En concordancia con Goleman (2017) indica que la empatía es una respuesta emocional que constituye una motivación moral, es decir, una motivación que contribuye al comportamiento prosocial. Como otros procesos motivacionales la empatía también se deriva en forma similar al desarrollo de la cognición personal con el grado de empatía aumenta la experiencia de toda la vida.

Importancia

La empatía favorece el desarrollo de la socialización y la personalidad en la mayoría de nosotros, así mismo presta más atención a nuestras propias emociones cuando hablamos que a lo que nos dicen las emociones de otras personas. Lo importante es aprender a escuchar para prestar atención cuando la otra persona está hablando y dejar de pensar en lo que vamos a decir o lo que haremos, una persona comprensiva puede sincronizar el lenguaje no verbal con el lenguaje del interlocutor. Pueden explicar las señales no verbales a través de cambios en el tono de la voz, los gestos o las acciones que realizamos inconscientemente, pero estas señales proporcionarán mucha información con las actividades diarias sin descuidar ningún aspecto para lograr resultados positivos. (Gorostiaga, 2014)

Características de la Empatía

En concordancia con Martin & Boeck (2007) manifiestan que la investigación sobre la empatía con su relación en el comportamiento y otros parámetros de la personalidad ha experimentado importantes desarrollos a través de los últimos años. Actualmente, se ha alcanzado un amplio consenso al reconocer que debe considerarse un factor importante para explicar el desarrollo social y la interacción social. La empatía posee las siguientes características:

- Contacto con el estado interno de los demás.
- Adoptar una postura con una respuesta neuronal similar a la de otra persona.
- Sentir los sentimientos de los demás.
- Imaginar los pensamientos o sentimientos de otra persona.
- Creer cómo se sentirá la situación de la otra persona.
- El dolor sufrido al observar el dolor de otra persona.
- La sensación de ser despertado por otra persona que sufre.

Tipos de Empatía

De acuerdo con Bosqued (2008) afirma que cuando se habla de empatía es importante distinguir entre los tres tipos que existen:

Ilustración 3. Tipos de Empatía



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

- **Empatía cognitiva:** Es cuando la persona percibe como ocurren las cosas y acoge la perspectiva en otro se la puede encontrar en organizaciones para afirmar que el aspecto cognitivo (pensamiento) es una forma en la que una persona puede partir de la perspectiva de otra, en donde el mundo pueda verse desde otra perspectiva que es llamado "toma de decisiones". También se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los demás.
- **Empatía emocional:** Son los sentimientos que te producen hacia la otra persona es decir son buenos aconsejando y detecta cómo reacciona la otra persona en ese momento. La conexión entre la empatía y la emoción está relacionada con experimentar el mismo sentimiento la apariencia como emoción implica que cuando una persona es empática pueda tener emociones o sienta las experiencias de los demás. También se refiere a los sentimientos

que recibimos en respuesta a las emociones de los demás, esto puede incluir la similitud que siente la persona o simplemente sentirse estresado cuando detectamos el miedo o la ansiedad de la otra persona.

- **Preocupación empática:** Estas personas tienen la preocupación cuando saben que necesita ayuda los demás pueden ser individuos incondicionales y siempre les gusta hacer cuando alguien lo requiere, se produce cuando una persona siente que los demás necesitan su ayuda y le ofrecen de una forma espontánea e incondicional. Esto se propone al asegurarnos de que nuestras personas más cercanas estén sanas para afirmar que tenemos una mayor posibilidad de supervivencia, lo que puede verse como una forma de persistencia. Por lo general se relaciona con el altruismo en términos de desinterés y atención a los demás, por lo que a menudo se considera que el altruismo es muy comprensivo.

1.2.1 Fundamentación Teórica Científica

Fundamentación Filosófica

De acuerdo con Soler (2006) manifiesta que el paradigma que vamos utilizar es crítico propositivo, como alternativa a la investigación social basada en cambios en la planificación general.

Crítico porque cuestiona la solución del síndrome de agotamiento (Burnout) y es propositivo cuando la investigación no se detiene en la observación de fenómenos, sino que sugiere soluciones alternativas en el ambiente de las actividades laborales de los trabajadores.

Este método ayuda a explicar y comprender el síndrome de Burnout cómo su base de síntomas muestra su impacto en la empatía del personal de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa. La investigación se dedica al desarrollo del ser humano y la sociedad, con el fin de proponer medidas para optimizar el desempeño laboral.

Fundamentación Legal

La formulación del proyecto debe estar sustentada en leyes, reglamentos para que no exista conflictos en el trabajo de campo, en donde los resultados finales puedan ser socializados y aplicados. La Constitución política, las leyes, los reglamentos, los estatutos y normas jurídicas se deben especificar para ser elaborados en los proyectos con el fin de ejecutar una adecuada investigación.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida en la población.

3.7 Proporcionar condiciones para la seguridad humana y la confianza mutua entre personas en diferentes entornos.

a.- Controlar y monitorear el cumplimiento de normativas y estándares de diferentes espacios, para así evitar una contaminación física, química y biológica, de estrés, cansancio monótono, hacinamiento y violencia.

b.- Diseñar y aplicar un sistema de alerta, registro, monitoreo permanentemente de los accidentes oportunos, enfermedades con problemas relacionados en la contaminación de actividades ambientales y laborales.

Objetivo 6: Garantizar un trabajo estable, justo y digno en diversas formas.

a.-Promover condiciones con entornos laborales inclusivos, seguros y saludables, discriminatorio y respetuoso con el medio ambiente.

b.-Promover un ambiente de trabajo libre de barreras que brinde condiciones saludables, en donde sea seguro, prevenga y minimice los riesgos laborales.

CÓDIGO DE TRABAJO

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Artículo 347. Riesgo laboral. - Es el evento lesivo que sufren los trabajadores durante o debido a sus actividades.

Artículo 349. Enfermedades profesionales. - Son enfermedades agudas o crónicas causadas directamente por la ocupación o el trabajo de los empleados, que pueden conducir a la discapacidad.

Capítulo V

De prevención de riesgos, medidas de seguridad y salud, puestos en disminución en la capacidad de trabajo y auxilio.

Artículo 410. Obligaciones en prevención de riesgos. - El empleador tiene la obligación de garantizar que las condiciones laborales de sus trabajadores no estén expuestos a peligro por su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a observar las medidas preventivas, de seguridad e higiene. Las regulaciones son determinadas por el empleador y proporcionadas por el mismo. Su omisión constituye una equidad en el motivo de la rescisión del contrato laboral.

Artículo 412. Normas de prevención de riesgos. – El departamento en seguridad laboral y los inspectores de la salud ocupacional pedirán a los propietarios de talleres o fábricas y de otros medios de trabajo, se acate las órdenes que establecen las autoridades, especialmente en los siguientes mandamientos:

1. Se mantendrán los estudios con suficiente iluminación y ventilación. Estar en un estado de limpieza continua y no verse afectado por ninguna sustancia infecciosa;
2. Control técnico de la humedad y condiciones atmosféricas en la sala de conferencias. trabajos;
3. Realizar inspecciones periódicas de las máquinas en el taller para comprobar su muy buen desempeño;
4. La fábrica contará con los servicios de saneamiento especificados por el departamento de saneamiento, establecerá el sitio donde deben instalarse;
5. Integrar el control con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y proporcionar los archivos de salud. Las autoridades mencionadas se basan en sus deberes y luego de un plazo razonable otorgado por el Ministerio de Trabajo y Empleo, el empleador repetirá las sanciones para todo trabajador que no tenga el historial médico mencionado anteriormente. Los trabajadores que se nieguen a obtener la ficha de salud proporcionada requerido por el empleador o la oficina general de seguros médicos personales y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social conforman rescisión del contrato de trabajo, siempre que hayan transcurrido 30 días desde la fecha de contratación;
6. Proporcionar a los trabajadores mascarillas y herramientas defensivas, con una instalación del departamento de seguridad y salud ocupacional, de ventiladores, aspiradoras u otros dispositivos mecánicos propios para prevenir enfermedades que pueden provocar la emisión de polvo y otras impurezas que fácilmente es inhalado por trabajadores de fábricas en proporciones peligrosas. Donde ocurre este tipo de radiación; y,
7. Los trabajadores que prestan servicios permanentes que requieren esfuerzo muscular habitual, si el comité de calificación de riesgos decide que a la persona que le causó una hernia abdominal, se le proporcionará una banda abdominal.

LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Título I

Del servidor público

Principios, ámbito y disposiciones fundamentales

Art.1 Objetivo. - El objetivo de los servidores públicos y las empresas administrativas es promover el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos con el fin que, mediante el establecimiento, operación y desarrollo de un sistema de gestión del talento basado en la igualdad de derechos, oportunidades y no discriminación, el país y sus instituciones mejorarán permanentemente en eficiencia, eficacia, calidad y productividad.

Título III

Del régimen interno de administración del talento humano

Capítulo I

De los derechos, deberes y obligaciones

Art.22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Los deberes de las y los servidores públicos son:

- a) Respetar, acatar e implementar la Constitución, leyes, reglamentos y demás regulaciones establecidas de conformidad con la ley;
- b) Realizar personalmente sus tareas laborales en el puesto de trabajo, cuidadoso, eficiente, entusiasta, calidez y servicio del interés colectivo, suelen desempeñar sus funciones en la gestión de sus propias actividades;
- c) Cumplir con la jornada laboral legal de acuerdo con lo establecido en esta ley;

d) Obedecer y respetar las órdenes legales de los superiores. Los servidores públicos pueden negarse por escrito a restringir órdenes superiores que violen la Constitución y las leyes de la República;

e) Supervisar la economía, los recursos del país, proteger los documentos, herramientas, equipos personales, elementos que generalmente se les confían para su mantenimiento, manejo y uso de acuerdo con la ley o sus reglamentos secundarios;

f) Cumplir permanentemente sus funciones en el proceso de desempeño de sus funciones, prestar la debida atención al público para brindar información oportuna y relevante para asegurar el derecho de las personas para obtener servicios públicos de la mejor calidad;

g) Actuar con lealtad, integridad y ética institucional. Su comportamiento debe estar en constancia con los fines de su institución, gestionar los recursos públicos de acuerdo con los principios de legalidad, eficacia, economía, eficiencia, y explicar su gestión.

Artículo 23.- Derechos de los servidores y las servidoras públicos. - Los siguientes son derechos que no pueden renunciar los servidores y servidoras públicos:

a) Disfrutar de una posición estable;

b) Obtener una remuneración justa acorde con sus funciones, eficiencia, profesionalismo y responsabilidades. Derechos y acciones basadas en estos conceptos corresponden al servidor o servidora, son irrenunciables;

c) Disfrutar de los beneficios legales y la jubilación de acuerdo con la ley;

d) Disfrutar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo dispuesto en esta ley.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

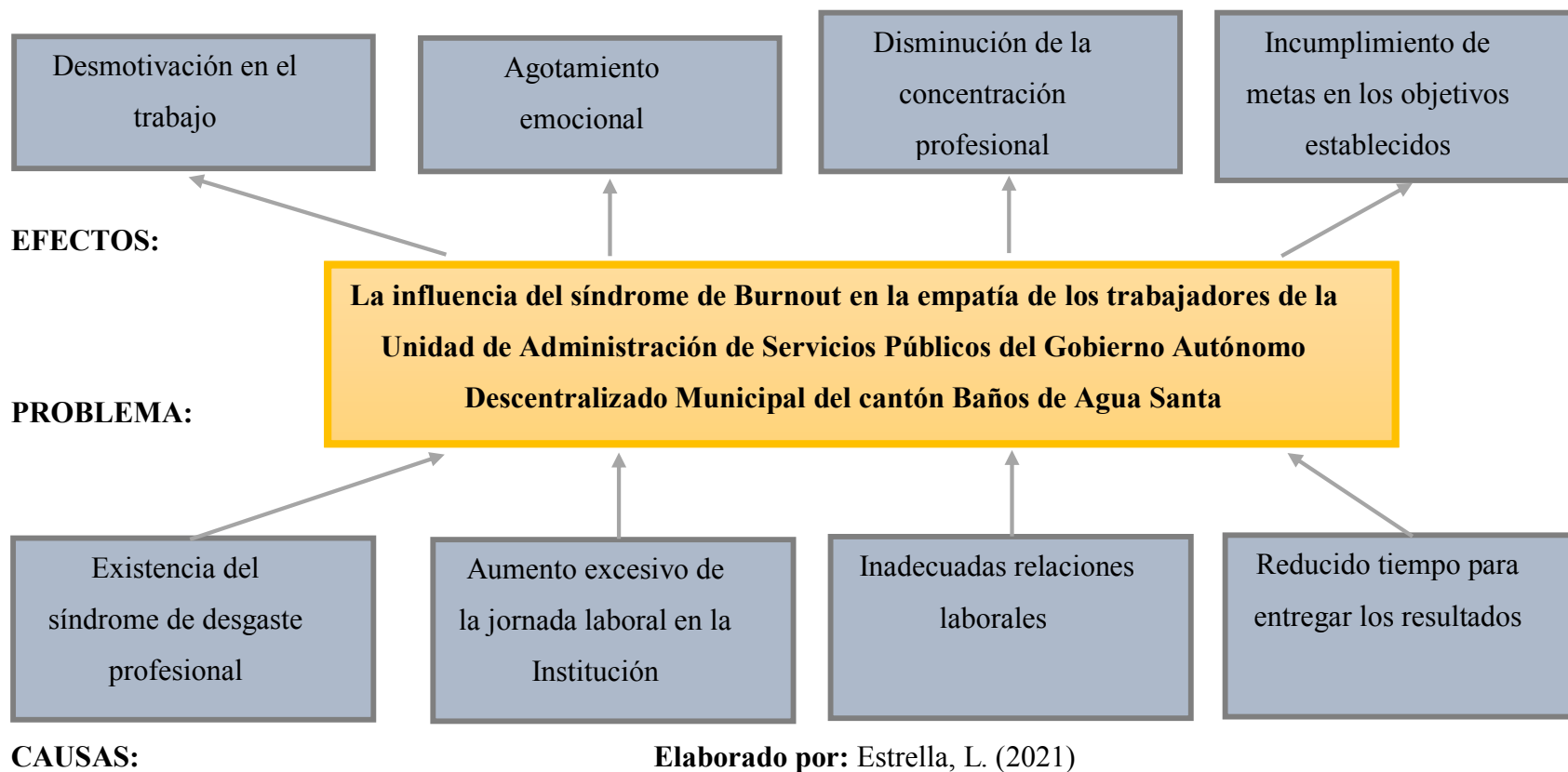
Determinar la influencia del síndrome de Burnout en la empatía de los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los niveles del síndrome de Burnout que afectan a los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.
- Diagnosticar los tipos de empatía en los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.
- Determinar la correlación entre el síndrome de Burnout y la empatía de los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.
- Proponer estrategias y técnicas que ayuden a brindar solución a la problemática encontrada en los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.

1.4 Problema de investigación

Ilustración 4. Árbol de Problemas



Fuente: Investigación

Análisis Crítico

El síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, indica la existencia del síndrome de desgaste profesional produciendo una desmotivación en el trabajo. La motivación laboral insuficiente es una amenaza constante para la organización, por lo que incluye un desinterés gradual en el trabajo, la insatisfacción en su trabajo puede hacer que los empleados se sientan frustrados y desmotivados, por lo tanto, no brindan todo el rendimiento que pueden llegar alcanzar.

Por otro lado, el aumento excesivo de la jornada laboral en la Institución del trabajo puede llevar al agotamiento emocional que afecta en el desempeño laboral. El rendimiento de los empleados en las organizaciones públicas y privadas está íntimamente relacionado con su lugar de trabajo, es decir, el desarrollo profesional de todos es el mismo, por lo que si existe una razón para el bajo desempeño deben analizar y encontrar soluciones alternativas para mejorarlos, si es posible eliminarlas para que las personas de cada área de trabajo puedan trabajar de manera eficiente.

Las inadecuadas relaciones laborales generan una disminución de la concentración profesional con los diferentes motivos que conducen al estrés laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, el exceso de horas de trabajo ejerce presión sobre los empleados y provoca que estén en un estado de tensión por un tiempo prolongado; igualmente, causará ambiente de trabajo desfavorable en diferentes departamentos de la institución; las actividades excesivas y sobrecargadas generan confusión entre los empleados.

Finalmente podemos enfatizar que el reducido tiempo para entregar los resultados las diferentes causas mencionadas, originan efectos del incumplimiento de metas en los objetivos establecidos que conmueven directamente al trabajador de la institución con la existencia del síndrome de Burnout. Uno de los motivos del Burnout es que existe una disminución en el trabajo colaborativo de los funcionarios, lo que conduce a una falta de desinterés laboral a la hora de realizar el trabajo diario.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Se consideran aquellas herramientas necesarias para recopilar información que se desea realizar en una investigación

2.1.1 Cuestionario

En concordancia con Meneses & Rodríguez (2019) señalan que los cuestionarios son herramientas para recopilar información de interés en los investigadores, dirigidos a un grupo de personas basándose en muestras, utilizando un modo de interrogación estandarizado, es decir, la pregunta es para toda la población de estudio o una muestra. Su utilidad es muy significativa porque este instrumento contiene todo tipo de información, también puede pasar un cuestionario con preguntas abiertas o cerradas para ser estructurado. Con respecto a esta investigación se aplicó un cuestionario aplicando el uso de la técnica de la encuesta, validada por tres expertos acerca del tema, y consta de 12 preguntas para obtener información acerca del síndrome de Burnout y la empatía de los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa, todo esto con el fin de identificar la influencia que existe con el modelo propuesto.

2.2 Métodos

2.2.1 Cuantitativa

El enfoque cuantitativo señala que busca una medición de los fenómenos sociales en donde se deriva un marco conceptual en el problema encontrado, la variedad de preguntas que indiquen relaciones con variables en la forma deductiva. Basado en la recopilación con el análisis de datos responde respecto a la cuestión de investigar y verificar hipótesis previamente establecidas, utilizando medidas numéricas con

estadísticas para establecer el patrón de comportamiento de la población o muestra. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En el presente proyecto de investigación el enfoque cuantitativo se fundamentará con las técnicas de recolección como: encuestas a los empleados, en donde se obtendrá la información concisa con esta técnica. Como resultado de la investigación, análisis e interpretación de los datos, permitirá determinar esos patrones de comportamiento institucional, las interacciones entre los distintos niveles, por lo tanto, es posible contrastar las hipótesis previamente establecidas mediante el uso de la estadística.

2.1.2 No Experimental

De acuerdo con Toro & Parra (2006) definen que la investigación no experimental no maneja las variables independientes libremente para encontrar los resultados de otras variables, observar cada fenómeno de forma natural para llegar a un resultado de análisis tendrá en cuenta la situación existente. La investigación no experimental es desarrollar en diferentes estudios cuantitativos.

El tipo de investigación que se usará en nuestro proyecto constituye un tipo de investigación no experimental, pues en su desarrollo se respeta una realidad y el desarrollo de las variables sin usarlos deliberadamente. La investigación se basa principalmente en la observación del fenómeno detallado para un análisis posterior.

2.1.3 Deductiva

Para el método deductivo se basa en la conclusión que generalice la obtención de diferentes explicaciones específicas. Este método inicia con el análisis de teorías, principios y leyes a nivel universal demuestra que a partir de él se puede desarrollar soluciones para acciones específicas. (Bernal C. , 2010)

La investigación para la Institución se basa en el tipo deductivo, porque parte de un proceso de pensamiento general basado en premisas y principios, hasta llegar a un proceso de pensamiento específico sustentado en hechos específicos y relacionados para derivar conclusiones de manera lógica.

2.1.4 De Campo

En concordancia con Arias (2006) menciona que la investigación de campo se basa en la recolección de datos, es una encuesta extensa y necesaria, cuya fuente se puede obtener del entorno o de las personas que integran la investigación. Los factores de riesgo se pueden determinar mediante análisis actuales donde incluye la recopilación de datos directamente del investigador o la ubicación del incidente, lo que significa que el investigador obtiene información sin cambiar las condiciones existentes.

En este proyecto se recogerán datos reales en el entorno como objeto de investigación y se concretará el análisis requerido, los datos serán extraídos directamente por los empleados de la encuesta en esta situación que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa y principalmente los representantes de la Unidad de Administración de Servicios Públicos.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Población es la agrupación de personas u objetos donde se quiere investigar en un proyecto observando cuales son las características comunes en donde se llevará a cabo la investigación. La totalidad del fenómeno de investigación, incluida la unidad de análisis o la entidad total que constituye y debe ser cuantificado para un determinado estudio. (López, 2004)

La población que se realizará en la presente investigación viene dada por 38 trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos, en donde es de gran importancia llegar a trabajar con un número adecuado de empleados para la investigación.

Tabla 1. Trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del
GAD Municipal del Cantón Baños de Agua Santa

Puesto Institucional	N.- Trabajadores
Policía Municipal	11
Guardián	3
Guardia	1
Guardia de Seguridad	1
Ronda diurna/nocturno	13
Faenador	3
Auxiliar de Servicios Municipales	2
Ingeniero Zootecnista	1
Inspector de Servicios Municipales	1
Profesional 1 Gestión Gerencial Y/O Secretariado	1
Médico Veterinaria	1
Total	38

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: GAD Municipal del Cantón Baños de Agua Santa

2.4 Recolección de Datos

Para la realización de la presente investigación se utilizó la encuesta; esta es una técnica de recolección de datos que permite la búsqueda sistemática de información y se realiza mediante la formulación de una serie de preguntas estandarizadas. (Ruiz, 2016)

Además, en este caso se encuestó a 38 trabajadores municipales de la Unidad de Servicios Públicos, donde se seleccionó a todos los empleados que laboran en este departamento, para así poder recopilar en una base de datos en Excel y así continuamente analizar a través del estadístico SPSS.

2.4.1 Diseño del instrumento

El diseño del instrumento en la recolección de datos viene estructurado por 12 preguntas, en base a nuestras variables dependiente e independiente correspondientes. El instrumento de medición tiene una distribución con las preguntas de la siguiente manera:

- Dicotómicas (3 ítems)
- Opción Múltiple (5 ítems)
- Escala de Likert (4 ítems)

En ese sentido, la encuesta nos permite medir los niveles del síndrome de Burnout afectando a la Institución, específicamente en la falta de empatía de los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa.

Luego de las consideraciones anteriores, en este trabajo de investigación se formuló la siguiente estructura para la variable independiente que se detalla en la tabla 2 para el cuestionario aplicable a los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos.

Tabla 2. Estructura de la variable independiente

Dimensión	Definición Operacional	Instrumentos	N.- Preguntas
Agotamiento Emocional	Valora la experiencia de estar cansado emocionalmente por las demandas del trabajo.	Cuestionario	2
Despersonalización	Valora el grado que cada uno actúa con sus actitudes de indiferencia y distanciamiento.	Cuestionario	2
Realización Personal	Evalúa los sentimientos y la realización personal en el lugar de trabajo.	Cuestionario	2

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para la medición de la variable dependiente como es la influencia de la empatía en los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos, se aplicó la estructura correspondiente que se detalla a continuación a través del cuestionario.

Tabla 3. Estructura de la variable dependiente

Áreas	Definición Operacional	Instrumentos	N.- Preguntas
Comprensión Emocional	Valora la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales	Cuestionario	2
Estrés Empático	Valora la capacidad de compartir las emociones negativas de otros	Cuestionario	2
Alegría Empática	Evalúa la capacidad de compartir las emociones positivas de los demás.	Cuestionario	2

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Test empatía cognitiva y afectiva TECA

2.5 Procesamiento de la Información

Según Bernal (2010) señala que es el proceso de clasificar, almacenar y procesar información para preparar documentos con la información recopilada, por lo tanto, se utilizará para presentar los resultados estadísticos.

Después de aplicar el instrumento a toda la población seleccionada, se continúa tabulando y analizando la información obtenida, para ello se utilizará el software IBM SPSS Statistics (paquete estadístico) versión 25.0.

El primer paso es registrar el cuestionario en el software y adjuntar las preguntas seleccionadas. Después se procede a tabular los 38 cuestionarios con sus gráficos y tablas respectivamente, para luego realizar el análisis estadístico para la comprobación de hipótesis.

2.6 Validación de Instrumentos

Para dar paso a la recolección de información dentro de la Institución, se opta por aplicar una herramienta, esta vez la encuesta es crucial para su aplicación, con el fin de comprender los datos requeridos para la encuesta, de esta manera es necesario comenzar con la verificación mediante el método estadístico Alfa de Cronbach para comprender la fiabilidad del instrumento. (Oviedo & Campo, 2005)

2.6.1 Alfa de Cronbach

De acuerdo con Córdoba (2003) indica que la obtención de un valor entre 0.70-0.90 señala un nivel alto de confiabilidad, por otra parte, se puede analizar los constructos y correlación que existe de los ítems en un instrumento de medición.

El instrumento que se utiliza dentro de nuestra investigación es validado por el programa estadístico SPSS con el análisis del alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un alfa de 0.822 lo que indica la validación óptima del instrumento aplicado.

Tabla 4. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,822	12

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Encuesta

Se puede verificar que el Alfa de Cronbach posee una correlación directa con el número de preguntas que asume el instrumento, podemos observar que son 12 interrogantes, igualmente en el cálculo intervienen las respuestas que se obtienen a través de la encuesta realizada a la población del proyecto investigativo, en este caso la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

2.6.2 Validación por expertos

Para finalizar la validación del instrumento, el mismo fue examinado, rectificado y aprobado, antes de aplicar a los trabajadores, por parte de tres expertos quienes son:

- Licenciado Juan Pablo Andino – Profesional 1 Dirección Administrativa GAD Baños de Agua Santa.
- Abogada Mónica Merino – Miembro de la Junta Cantonal GAD Baños de Agua Santa.
- Ingeniero Oswaldo Sarmiento - Jefe de Recursos y Talento Humano del GAD Baños de Agua Santa

Sus validaciones, comentarios y firmas están ubicados en la parte final de este proyecto de investigación, en el área de anexos.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Se realizó la encuesta a los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa con el fin de analizar los problemas que genera la Institución con relación al síndrome de Burnout.

Finalizadas las encuestas se realizó la tabulación correspondiente, con el programa estadístico SPSS, donde se consiguió las frecuencias y las tablas de contingencia para su respectivo análisis e interpretación de los resultados, igualmente poder fundamentar la hipótesis y encontrar una solución a la problemática del estudio.

1. ¿Se siente agotado físicamente en su lugar de trabajo en donde pueda producirle el síndrome de Burnout?

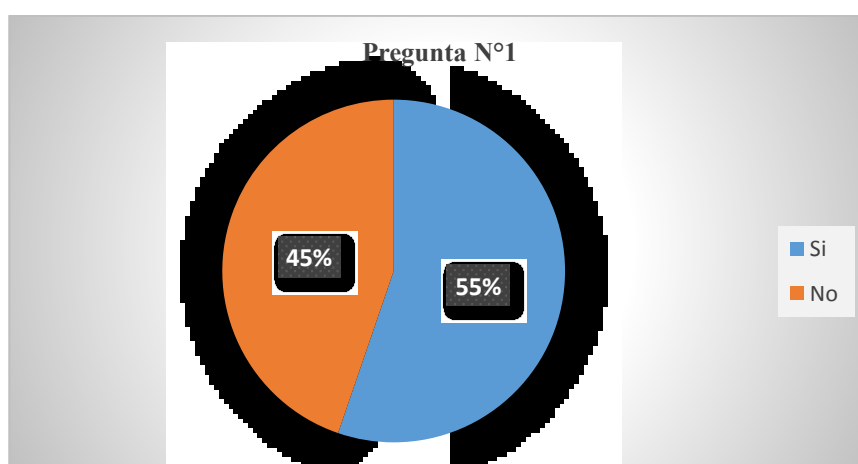
Tabla 5. Agotamiento por el síndrome de Burnout

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Si	21	55%
No	17	45%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Encuesta

Gráfico 1. Agotamiento por el síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados el 55% señalan que dentro de la Institución si poseen un agotamiento producido por el síndrome de Burnout, mientras que el 45% menciona que no se encuentran agotados por su trabajo.

Se puede identificar que en la Institución la mayor parte de los trabajadores municipales se encuentran agotados por su cargo laboral producto del síndrome de Burnout, por lo tanto, los empleados no tienen un buen desempeño en su área de trabajo.

2. ¿Conoce Ud. que existe compromiso en los trabajadores para realizar eficientemente sus actividades laborales?

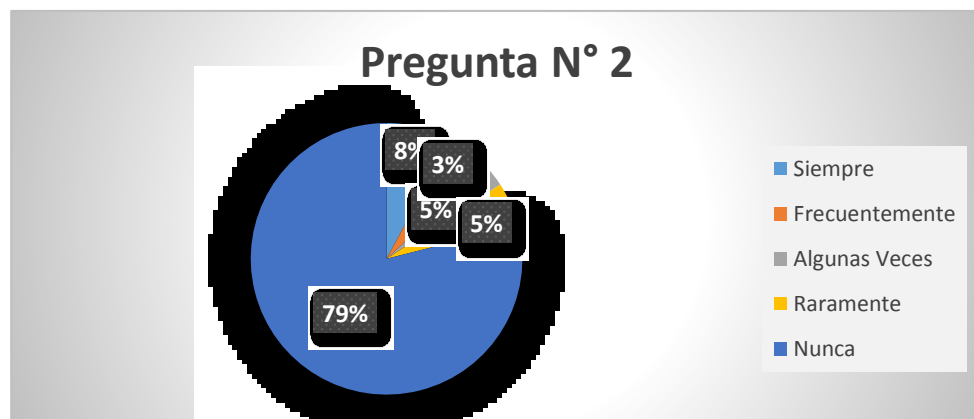
Tabla 6. Compromiso en los trabajadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	8%
Frecuentemente	2	5%
Algunas Veces	1	3%
Raramente	2	5%
Nunca	30	79%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 2. Compromiso en los trabajadores



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados el 79% mencionan que nunca ha existido compromiso por parte de los trabajadores, el 8% siempre, el 5% algunas veces, el 5% raramente y un 3% frecuentemente.

Se pudo evidenciar que dentro de la Institución no existe el compromiso de los trabajadores para realizar sus actividades laborales, es necesario aplicar medidas preventivas que ayuden a mejorar su profesionalismo.

3. ¿De acuerdo a su opinión, que efectos produce el síndrome de Burnout?

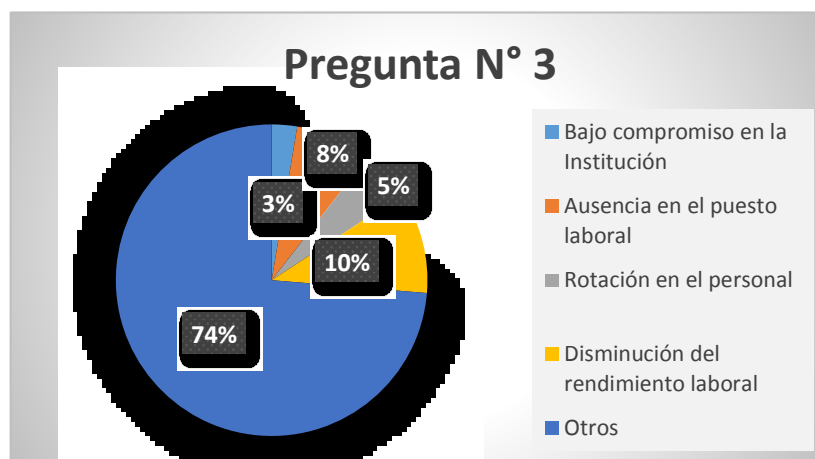
Tabla 7. Efectos del síndrome de Burnout

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Bajo compromiso en la Institución	1	3%
Ausencia en el puesto laboral	3	8%
Rotación en el personal	2	5%
Disminución del rendimiento laboral	4	11%
Otros	28	74%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 3. Efectos del síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados indican que el 74% otros, el 10% una disminución del rendimiento laboral, el 8% ausencia en el puesto laboral, el 5% rotación en el personal y el 3% bajo compromiso de la Institución.

En los resultados obtenidos, los trabajadores municipales mencionan que los efectos que produce el síndrome de Burnout ocasionan consecuencias en el ámbito laboral.

4. Indique: ¿Cuáles son los síntomas que presenta usted en la actualidad?

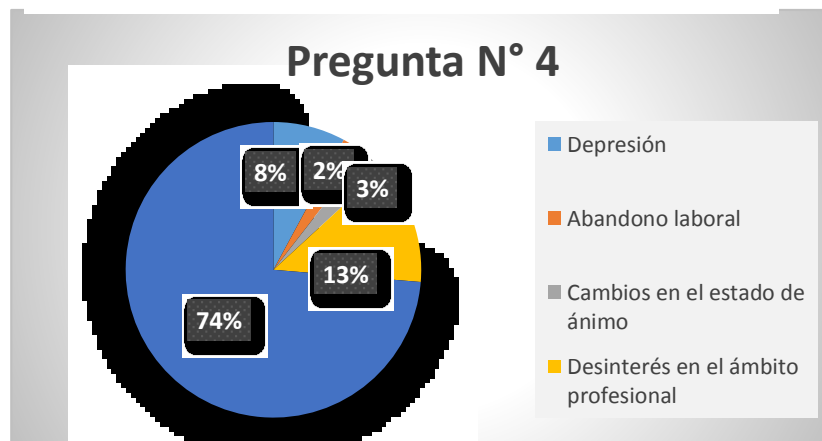
Tabla 8. Síntomas del síndrome de Burnout

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Depresión	3	8%
Abandono laboral	1	3%
Cambios en el estado de ánimo	1	3%
Desinterés en el ámbito profesional	5	13%
Inconvenientes laborales	28	74%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 4. Síntomas del síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados manifiestan que el 74% presenta inconvenientes laborales, el 13% desinterés en el ámbito profesional, el 8% depresión, el 3% cambios en el estado de ánimo y el 2% abandono laboral.

Se pudo concluir que los empleados presentan cada uno de los síntomas del síndrome de Burnout, por lo tanto, se puede evidenciar que la Institución posee problemas con un alto inconveniente con sus compañeros de trabajo.

5. ¿Cómo se mide el nivel del síndrome de Burnout dentro de la Institución?

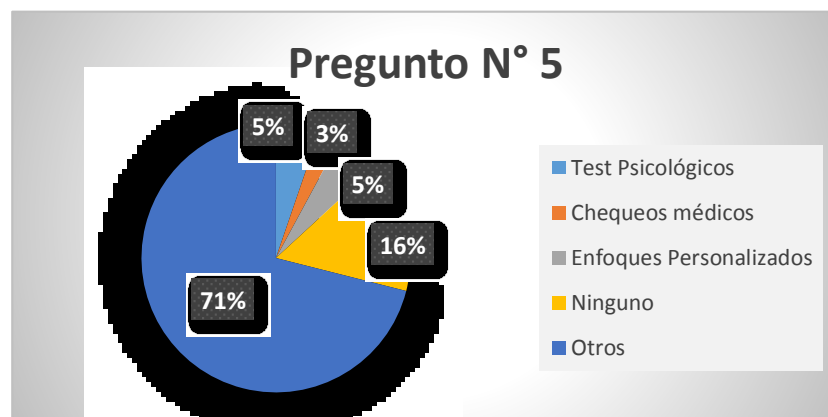
Tabla 9. Niveles del síndrome de Burnout

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Test Psicológicos	2	5%
Chequeos médicos	1	3%
Enfoques Personalizados	2	5%
Ninguno	6	16%
Otros	27	71%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 5. Niveles del síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados indica que los niveles del síndrome de Burnout el 71% otros, el 16% ninguno, 5% test psicológicos, el 5% enfoques personalizados y el 3% chequeos médicos.

Los colaboradores en el mayor porcentaje argumentan que los niveles del síndrome de Burnout son medidos por otros, por lo tanto, se debe implementar una solución como alternativa para reducir esta enfermedad.

6. ¿Qué tipos de estrategias utiliza la organización para reducir el síndrome de Burnout?

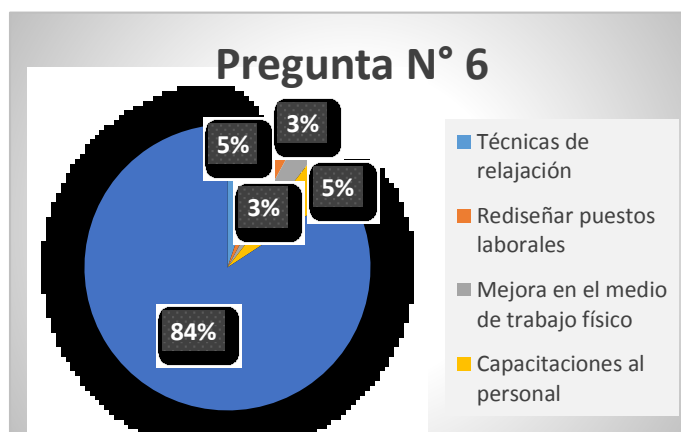
Tabla 10. Estrategias del síndrome de Burnout

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Técnicas de relajación	2	5%
Rediseñar puestos laborales	1	3%
Mejora en el medio de trabajo físico	1	3%
Capacitaciones al personal	2	5%
Ninguna	32	84%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 6. Estrategias del síndrome de Burnout



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados señala que el 84% ninguna estrategia, el 5% técnicas de relajación, el 5% capacitaciones al personal, el 3% rediseñar puestos laborales y el 3% mejora en el medio de trabajo físico.

Dentro de la Institución no posee estrategias para reducir el síndrome de Burnout, por lo tanto, se debe implementar mecanismos que ayuden a reducir el estrés crónico laboral.

7. ¿Considera Ud. que los empleados de la institución sienten empatía por sus compañeros de trabajo?

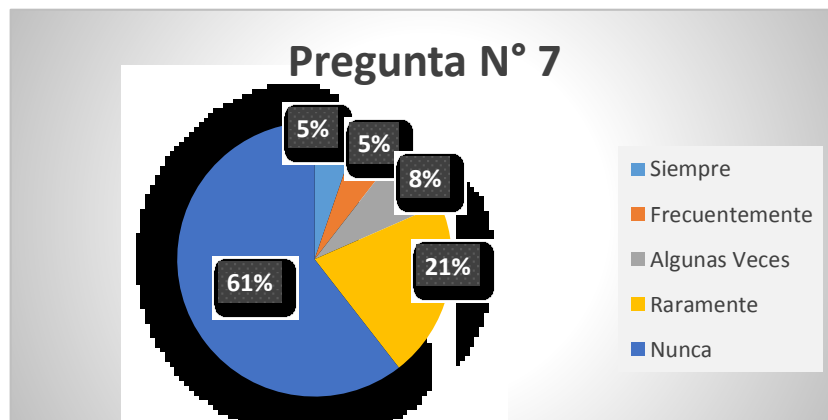
Tabla 11. Sentimientos de Empatía

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	2	5%
Frecuentemente	2	5%
Algunas Veces	3	8%
Raramente	8	21%
Nunca	23	61%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 7. Sentimientos de Empatía



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados indica que el 61% nunca han sentido empatía por sus compañeros de trabajo, el 21% raramente, el 8% algunas veces, el 5% siempre y el 5% frecuentemente.

Se puede evidenciar que la mayoría de empleados no sienten empatía por sus compañeros de trabajo, para ello se debe motivarles mediante charlas para que tengan una mejor relación con los demás.

8. ¿Qué tan importantes son las relaciones laborales que ayudan a la mejora de la empresa?

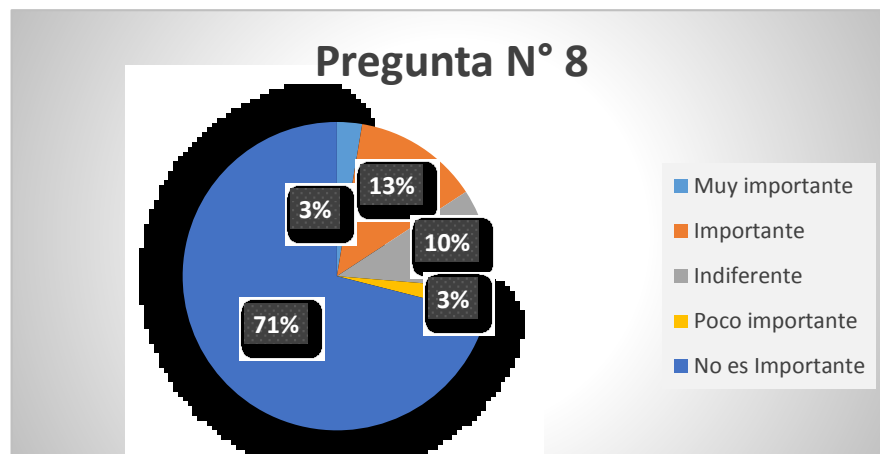
Tabla 12. Relaciones Laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Muy importante	1	3%
Importante	5	13%
Indiferente	4	11%
Poco importante	1	3%
No es Importante	27	71%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 8. Relaciones Laborales



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados manifiestan que el 71% no es importante, el 13% es importante, el 10% es indiferente, el 3% es muy importante y el 3% es poco importante.

Se puede mencionar que la Institución presenta que no son importantes las relaciones laborales, en donde se debería motivarles e incentivarles para que exista una mejor relación laboral.

9. ¿Cuál es la técnica o instrumento que la empresa ocupa para la evaluación o recolección de información en los trabajadores?

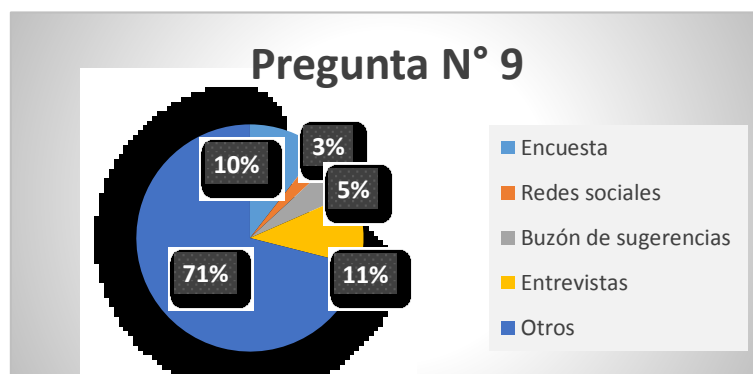
Tabla 13. Instrumento de Recolección de Información

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Encuesta	4	11%
Redes sociales	1	3%
Buzón de sugerencias	2	5%
Entrevistas	4	11%
Otros	27	71%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 9. Instrumento de Recolección de Información



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados menciona que el 71% otros, el 11% entrevistas, el 10% encuestas, el 5% buzón de sugerencias y el 3% redes sociales.

El tipo de técnica o instrumento que la organización usa para la recolección de información son otros, en donde nos supieron manifestar que los datos almacenados es mediante el software Quipux para verificación de la Institución pública.

10. ¿La Organización debería brindar charlas motivacionales para que exista una mejor empatía laboral?

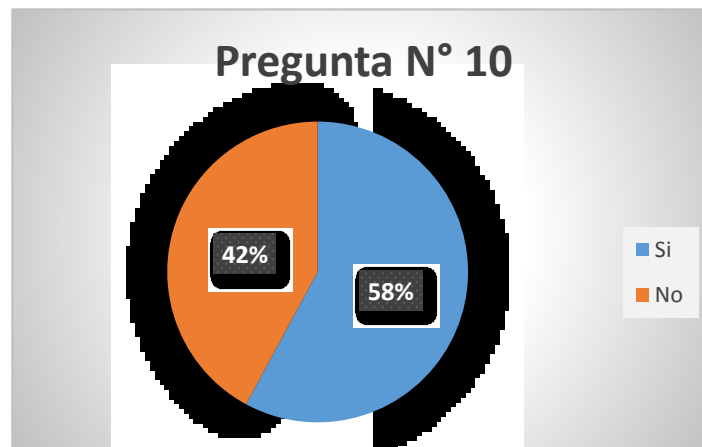
Tabla 14. Charlas Motivacionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Si	22	58%
No	16	42%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 10. Charlas Motivacionales



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados indica que el 58% si requiere charlas motivacionales, mientras que el 42% señalan que no se debería implementar estas charlas a los trabajadores municipales.

Dentro de la Institución se puede verificar que la mayoría desean que se les brinde charlas motivacionales, lo cual ayude a una mejor estabilidad en sus puestos de trabajo y poder ser más competitivos cuando realicen sus actividades diarias.

11. ¿Cree Ud. que la falta de empatía en los empleados municipales ocasione conflictos laborales?

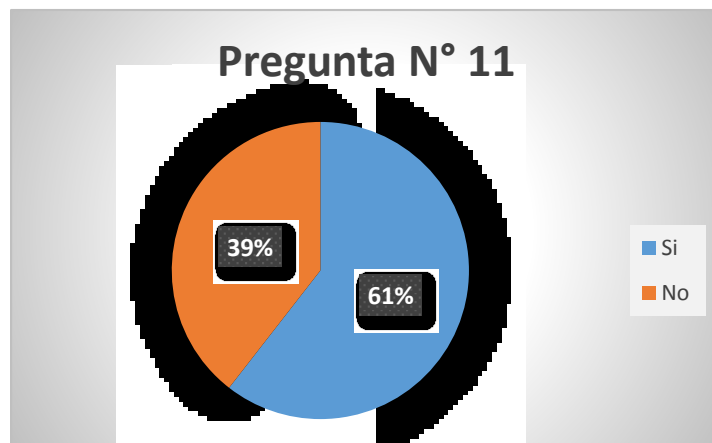
Tabla 15. Conflictos Laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Si	23	61%
No	15	39%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 11. Conflictos Laborales



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados señalan que el 61% si existe conflictos laborales, mientras que el 39% manifiestan que no existe conflictos de los trabajadores dentro de la Institución.

Se puede concluir que en el personal de trabajo si existe conflictos laborales, por lo tanto, se debería aplicar un mecanismo que ayude a mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo.

12. ¿La organización motiva la intervención del personal en la resolución de problemas?

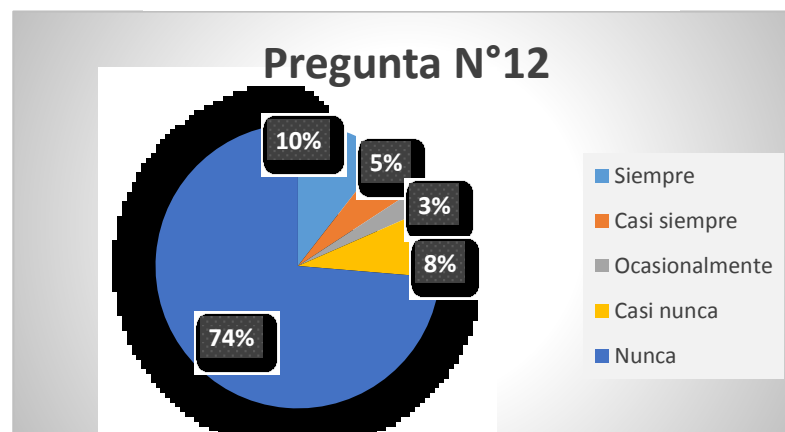
Tabla 16. Resolución de Problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	4	11%
Casi siempre	2	5%
Ocasionalmente	1	3%
Casi nunca	3	8%
Nunca	28	74%
Total	38	100%

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Gráfico 12. Resolución de Problemas



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados manifiestan que el 74% es nunca, el 10% siempre, el 8% casi nunca, el 5% casi siempre y el 3% ocasionalmente.

Se puede evidenciar que la motivación no existe en las relaciones laborales, para ello se debe implementar acciones que ayuden en la intervención del personal con el fin que puedan solucionar los problemas.

3.2 Verificación de hipótesis

En concordancia con Martínez (2012) menciona que el Chi-cuadrado permite tener una prueba de hipótesis que nos ayuda a comparar la distribución de datos observada con la distribución esperada.

La verificación de la hipótesis se desarrollará mediante el estadístico Chi-cuadrado, el cual nos permite asemejar a dos de las preguntas del instrumento aplicado dentro de la Institución.

Hipótesis Alternativa (Hi): El síndrome de Burnout SI incide en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

Hipótesis Nula (Ho): El síndrome de Burnout NO incide en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

Desarrollo: Se selecciona la pregunta número 1 de nuestra variable independiente y la pregunta 10 con la variable dependiente, que nos ayudaran a desarrollar la comprobación.

1. ¿Se siente agotado físicamente en su lugar de trabajo en donde pueda producirle el síndrome de Burnout?

Respuestas:

Si: 21

No: 17

10. ¿La Organización debería brindar charlas motivacionales para que exista una mejor empatía laboral?

Respuestas:

Si: 22

No: 16

Tabla 17. Frecuencias Observadas

		PREGUNTA 10		
		SI	NO	Total
PREGUNTA N.- 1	SI	18	3	21
	NO	4	13	17
	Total	22	16	38

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Tabla 18. Frecuencias Esperadas

		PREGUNTA 10		
		SI	NO	Total
PREGUNTA N.- 1	SI	12,16	8,84	21
	NO	9,84	7,16	17
	Total	22	16	38

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Cálculo del Chi-cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

χ^2 = Chi-cuadrado

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Tabla 19. Cálculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/ E
18	12,16	5,84	34,11	2,80
4	9,84	-5,84	34,11	3,47
3	8,84	-5,84	34,11	3,86
13	7,16	5,84	34,11	4,76
TOTAL				14,89

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Grados de libertad

$$GL = (C-1) * (F-1)$$

Donde:

GL= Grados de Libertad

C= Columnas de la tabla

F= Filas de la tabla

$$GL = (2-1) * (2-1)$$

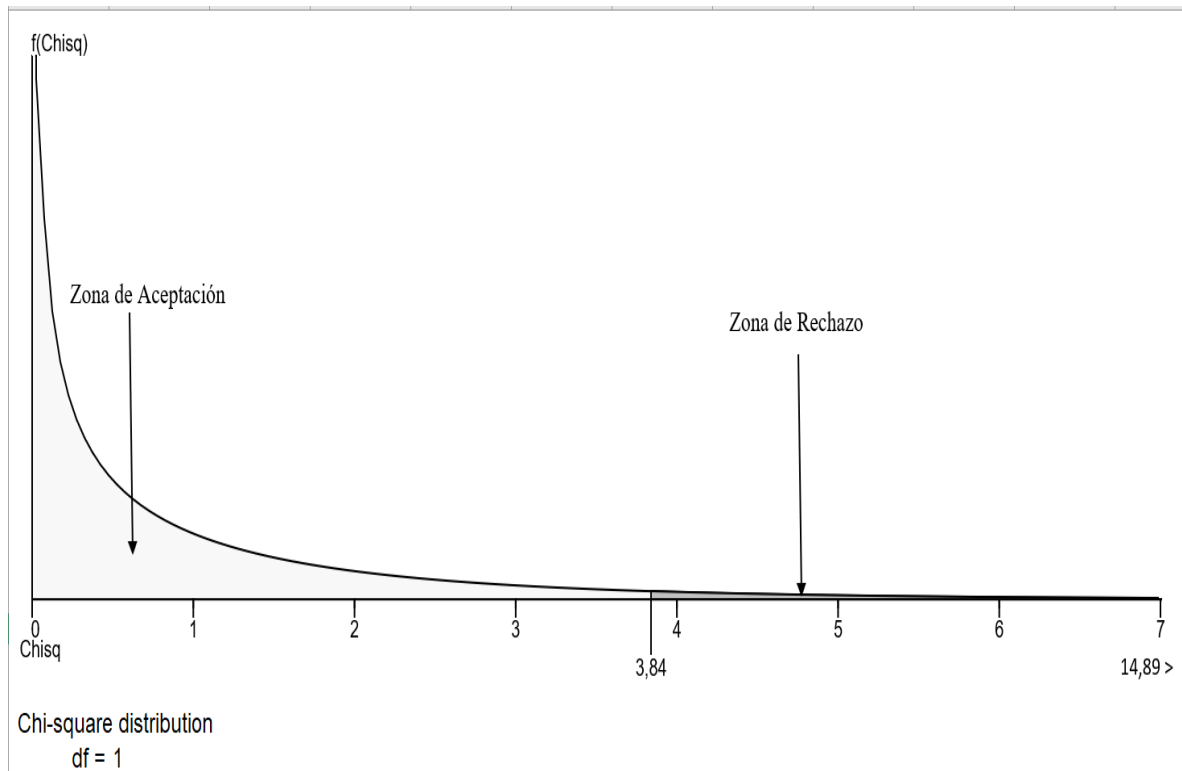
$$GL = (1) * (1)$$

$$GL= 1$$

Nivel de Confianza: 5% = 0,05

x^2 tabla = 3,84

Gráfico 13. Verificación de la Hipótesis



Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

Decisión Final

Después de haber realizado el cálculo del Chi Cuadrado calculado obtenemos un valor de 14,89 es mayor que el resultado del Chi Cuadrado tabulado con un valor de 3,84 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) que nos menciona: El síndrome de Burnout SI incide en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

3.3 Estrategias y Técnicas

La propuesta a ejecutarse nos ayudará para disminuir el síndrome de Burnout y la falta de empatía detectada dentro de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, por lo tanto, se buscará dar solución al problema que sufren los empleados municipales y así permitir una mejora en el rendimiento laboral.

3.3.1 Estrategias para la intervención del síndrome de Burnout

Las estrategias y técnicas de intervención se basan en diversos métodos con varios conocimientos desarrollados para afrontar el estrés crónico laboral, en consecuencia, la mayoría de los programas se enfocan en motivar a los trabajadores sobre la importancia de prevenir los factores de riesgo para que sean conscientes del problema, así como en capacitar los aspectos específicos como el afrontamiento, reestructuración cognitiva, sincronización y estilo de vida.

3.3.1.1 Estrategias orientadas a la persona

Las estrategias personales se centran en la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento, desde esta perspectiva tenemos las siguientes:

- **Ejercicio físico:** Por sus efectos calmantes y ansiolíticos.
- **Técnicas de relajación:** Que son las más utilizadas y comprendidas por los trabajadores. La relajación de los músculos induce a un descanso de la mente.
- **Técnicas de entrenamiento:** Para el control autónomo de determinadas funciones corporales (frecuencia cardíaca, ondas cerebrales, presión arterial y tensión muscular) para reducir los síntomas físicos relacionados con la tensión y el estrés.
- **Métodos cognitivos:** Su objetivo es permitir que las personas evalúen y reorganicen situaciones estresantes o problemáticas para que puedan

afrontarlas de mejor manera. La efectividad controla su respuesta a los factores estresantes.

- **Inoculación en el estrés:** Es la técnica que prepara a las personas para situaciones estresantes mediante simulación y ejercicio progresivo.
- **Desensibilización del sistema:** El propósito es permitir que los pacientes superen la ansiedad a través de un enfoque gradual en la estimulación del estrés con circunstancias específicas hasta no exista la ansiedad.
- **Competencias profesionales:** Tenemos una planificación del ocio y el tiempo libre, el tiempo de descanso en el trabajo, el uso eficaz del tiempo, el establecimiento de metas realistas, la capacidad de comunicación, una nutrición adecuada y buenos hábitos de sueño.

3.3.1.2 Estrategias Sociales

Existe poco estudio que establezcan un desarrollo en las habilidades sociales para una prevención y tratamiento del síndrome de Burnout, pero existe un acuerdo con la importancia del apoyo social, la comprensión en el ambiente y las estrategias relacionadas a la persona. Para ello, una recomendación sería fomentar el apoyo social para los grupos de interés con los que la persona tenga una relación.

3.3.1.3 Estrategias Organizacionales

Cada día existe un consenso de que muchas fuentes del síndrome de Burnout están fuera del tema dentro de la organización, se reconoce la importancia de una buena y detallada información sobre las familias con los grupos en los que se puede contar con el tema para orientarlos hacia ellos. Pero se debe tener mucho cuidado para que la intervención no empeore en la situación, porque cualquier cambio es una fuente potencial para el estrés.

3.3.2 Técnicas para afrontar el síndrome de Burnout

El estrés es un tema crucial para la organización del trabajo, porque tiene un grave impacto no solo en las personas sino también en todos los aspectos de las operaciones de la empresa. Sin embargo, aunque las consecuencias del estrés son importantes la atención y la dedicación necesarias para eliminarlas no suelen encontrarse en la organización, la forma ideal para lidiar con el estrés en una organización del trabajo es prevenir la causa del problema.

Otro tipo de intervención complementaria es la participación de los individuos, que incluye proporcionar a las personas estrategias de adaptación que son difíciles de resolver mediante medidas organizativas. La empresa debe intervenir en la presión desde dos perspectivas:

1. Prevención

- Sobre la organización: sistemas de trabajo, sistemas de información y comunicación, sistema de ajuste de conflictos, estilo de comando.
- Sobre las personas: formación en operaciones internas, implementación de trabajos para resolver conflictos.

2. Tratamiento

- Servicios de apoyo: médico y psicológico. La intervención también es importante con el comportamiento de la alta dirección hacia los trabajadores.
- Descentralizar las responsabilidades de toma de decisiones a los subordinados.
- Preguntar a los trabajadores sus pensamientos.
- Dar la oportunidad de proponer ideas.
- Responder preguntas y sugerencias de manera oportuna.
- Reconocer y responder a los sentimientos y necesidades de los demás.
- Apoyar a los trabajadores con problemas de gestión.
- Optar por un sincero interés del bienestar de los empleados.
- Mantener una relación en beneficio de las dos partes.
- Mostrar interés en su vida personal.

- Brindar asistencia cuando la persona lo requiere.

Finalmente, señalar algunas pautas para facilitar a los trabajadores el control de sus propios trabajos:

- Eliminar algunos controles de tiempo.
- Incrementar el sentido de responsabilidad del individuo por su trabajo.
- Otorgar permisos adicionales a esta persona en sus actividades.
- Reuniones periódicas.
- Asignar tareas especiales para convertirlos en expertos.
- Proporcionar retroalimentación a los empleados sobre el desempeño de sus tareas.

3.3.2.1 Auditorias Psicosociales

Las auditorías de estrés o las encuestas a los trabajadores pueden estudiar los niveles de estrés. La presión organizacional compara a los trabajadores según sus puntajes de ocupación, ubicación, diseñado para provocar las reacciones y preferencias a los empleados para ayudar que la gestión de la institución se desarrolle con estrategias de acción para mejorar la eficiencia y el bienestar organizacional de los funcionarios.

3.3.2.2 Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout

Algunas organizaciones han implementado controles voluntarios de agotamiento que se verifican una vez al año. De esta forma, si se observa un nivel alto, los empleados pueden tomar las medidas necesarias para buscar asesoramiento o tratamiento.

3.3.2.3 Mejora en el contenido del trabajo

Tiene como objetivo reducir la sobrecarga de trabajo cuantitativo y cualitativo, en consecuencia, se distingue tres tipos de estrategias:

- Rediseño del trabajo: incluida la ampliación o el aumento de las responsabilidades y actividades del trabajo actual, rotación de trabajos o cambios periódicos de tareas.

- Aclarar el rol que desempeña el empleado: describir el trabajo y patrones de comportamiento asociados con cada puesto para evitar los conflictos sobre los roles en los empleados.
- Mejorar el entorno de trabajo físico: centrándose en que aprenda de la experiencia de otros empleados que trabajan en el mismo puesto ayudan a generar ideas y soluciones sobre cómo mejorar las condiciones laborales que causan el estrés.

Tabla 20. Planificación Operativa

ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	MATERIALES	TIEMPO	RESULTADOS
Recolección de la información	Recolectar la información que ayude a brindar un mayor entendimiento	- Consultas en internet. - Desglose de lo más significativo. - Análisis de la información.	- Internet. - Computadora. - Hojas.	6 meses	Información para un mejor entendimiento del personal
Organización	Brindar los términos apropiados para una adecuada elaboración de estrategias	Elaboración de las estrategias más apropiadas.	- Internet. - Computadora. - Hojas.	6 meses	Estrategias que ayudan a una excelente comunicación del personal
Capacitación	Capacitar y sensibilizar acerca de las estrategias utilizadas para el síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores.	- Elaboración de una convocatoria. - Convocatoria a los empleados. - Conferencia teórica acerca de la propuesta. - Coordinación con el Jefe de Talento Humano.	- Computadora. - Proyector.	6 meses	Concientización de empatía entre compañeros de trabajo y estrés laboral
Evaluación	Examinar los resultados y establecer los principales factores que inciden en el estrés laboral.	- Aplicación de encuestas a los trabajadores. - Presentación de informes a las autoridades competentes.	- Encuesta. - Equipos. - Hojas. - Esferos.	6 meses	Conocimiento de factores para su mejoramiento en el ámbito laboral

Elaborado por: Estrella, L. (2021)

Fuente: Investigación

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente que los principales niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), son el desgaste emocional, la despersonalización y el sentimiento de incompetencia en su lugar de trabajo, por lo tanto, se pudo evidenciar los síntomas de baja satisfacción personal con los altos niveles de agotamiento emocional.
- Se identificó que los tipos de empatía inciden en los empleados dentro de la Unidad de Administración de Servicios Públicos, son la empatía cognitiva por lo que no se encuentran motivados, la empatía emocional por no realizar charlas motivacionales o dinámicas entre los empleados para poder aumentar el compañerismo laboral y la preocupación empática en donde trabajan en un ambiente que no existe una adecuada comunicación.
- También se determinó que existe una relación entre el síndrome de Burnout y la empatía en los trabajadores de la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa, aplicando el método estadístico, para que cada uno de los empleados municipales puedan laborar de una forma correcta dentro de su ámbito de trabajo y no se genere un bajo rendimiento laboral y desmotivación del personal dentro de la Institución.
- Finalmente es necesario proponer estrategias y técnicas dentro de la Unidad de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, con la finalidad de reducir el estrés laboral crónico que existe en los trabajadores municipales.

4.2 Recomendaciones

- Es recomendable instaurar un ambiente de trabajo equilibrado y dinámico dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, con el propósito de que no existan motivos que ocasionen el estrés laboral crónico dentro de las áreas de trabajo.
- Se recomienda en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, se deba aplicar dinámicas y charlas motivacionales para que exista el compañerismo y un ambiente laboral apropiado conforme a las necesidades de cada empleado.
- Así también se recomienda examinar y correlacionar las variables principales para formular planes y propuestas que ayuden a terminar con el estrés crónico para el bienestar de las personas.
- Finalmente se recomienda realizar las estrategias y técnicas para controlar el estrés laboral crónico en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, B. S. (2007). *Inmunología Clínica y estrés. En busca de la conexión perdida entre el alma y el cuerpo*. Cuba: Médica Panamericana.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Barraza, J., & Jaik, A. (2006). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. México: Instituto Universitario Anglo Español, Red Durango de Investigadores Educativos.
- Barrios, M. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educacion.
- Bernal, F., & Ramírez, N. (2015). *Impacto del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones*. España: EDUM.
- Bernaldo, M., & Labrador, F. (2007). *Evaluación del estrés laboral y burnout en los servidores de urgencia extrahospitalaria*. Estados Unidos: ISSN: 16972600.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout que es y cómo superarlo*. España: Paidós Ibérica S.A. ISBN: 9788449321474.
- Cequea, M., & Nuñez, M. (2011). *Factores Humanos y su Influencia en la Productividad*. Venezuela: Universidad del Zulia (LUZ). 16 (53) 116-137. ISSN: 1315-9984.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México :
McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Córdoba, M. (2003). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Perú: Librería
Moshera.
- Doorman, F. (2010). *La metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación
adaptativa"*. Costa Rica: ISBN 905187068.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo* . Madrid: Pirámide.
- Goleman, D. (2017). *La Inteligencia Emocional* . Barcelona: Kairos.
- González, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual
Moderno. ISBN: 978-607-448-523-3.
- Gorostiaga, A. (2014). *Evaluación de la empatía en el ámbito educativo y su
relación con la inteligencia emocional*. España: Instituto Nacional de
Evaluación Educativa.
- Hernández, M. (2018). *La Gestión del Estrés en el Trabajo Humanitario*. Cuba:
Ediciones Holguín.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la
Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Lopez , F., & Expósito, A. (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*.
España: ACCI. ISBN: 978-84—16956-42-5.
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. México: Punto cero, 9(08), 69-
74.
- Lovo, J. (2017). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. El Salvador:
UTECH.

- Luzuriaga, F. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior*. México: Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Martin, D., & Boeck, K. (2007). *Qué es inteligencia emocional: Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*. Buenos Aires: EDAF del Plata.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, M. (2016). *Estudio sobre el Síndrome de Burnout en Profesionales de Cuidados Paliativos*. Canadá: D&M Publishers.
- Mayorga, M. (2017). *El Síndrome Burnout y Desempeño Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería del Instituto de Neurociencias*. Guayaquil: : Universidad de Guayaquil.
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2019). *Investigación Educativa: Una competencia profesional para la intervención*. Barcelona : Universitat Oberta de Catalunya. (UOC).
- Moya, L. (2011). *La violencia: la otra cara de la empatía. Mente y Cerebro*. México : Pearson.
- Oviedo , H., & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Bogotá: Asociación Colombiana de Psiquiatría.
- Peña, F. (2017). *Recursos Tecnológicos*. Guayaquil: Grupo Compás.
- Ramírez, M. (2019). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador*. Ecuador : UTPL.
- Ruiz, C. (2016). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Estados Unidos : BookBaby.

Secretaria de Desarrollo Social. (2010). *Administración de Recursos Institucionales*. México: SEDESOL.

Soler, E. (2006). *Constructivismo, innovación y enseñanza efectiva*. Caracas: Equinoccio. ISBN: 9802372455.

Storti, M. (2016). *Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud*. Mexico : Pearson.

Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Medellín: Editorial EAFIT.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de la Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo:

Determinar como el síndrome de Burnout influye en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta del cuestionario y responda con una X la opción que considere adecuado a su opinión.
- Solo puede escoger una opción

1. **¿Se siente agotado físicamente en su lugar de trabajo en donde pueda producirle el síndrome de Burnout?**

Si

No

2. **¿Conoce Ud. que existe compromiso en los trabajadores para realizar eficientemente sus actividades laborales?**

Siempre

Frecuentemente

Algunas Veces

Raramente

Nunca

3. ¿De acuerdo a su opinión, que efectos produce el síndrome de Burnout?

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Bajo compromiso en la Institución | <input type="checkbox"/> |
| Ausencia en el puesto laboral | <input type="checkbox"/> |
| Rotación en el personal | <input type="checkbox"/> |
| Disminución del rendimiento laboral | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |

4. Indique: ¿Cuáles son los síntomas que presenta usted en la actualidad?

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Depresión | <input type="checkbox"/> |
| Abandono laboral | <input type="checkbox"/> |
| Cambios en el estado de ánimo | <input type="checkbox"/> |
| Desinterés en el ámbito profesional | <input type="checkbox"/> |
| Inconvenientes laborales | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Cómo se mide el nivel del síndrome de Burnout dentro de la institución?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| Test Psicológicos | <input type="checkbox"/> |
| Chequeos médicos | <input type="checkbox"/> |
| Enfoques Personalizados | <input type="checkbox"/> |
| Ninguno | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Qué tipos de estrategias utiliza la organización para reducir el síndrome de Burnout?

Técnicas de relajación

Rediseñar puestos laborales

Mejora en el medio de trabajo físico

Capacitaciones al personal

Ninguna

7. ¿Considera Ud. que los empleados de la institución sienten empatía por sus compañeros de trabajo?

Siempre

Frecuentemente

Algunas Veces

Raramente

Nunca

8. ¿Qué tan importantes son las relaciones laborales que ayudan a la mejora de la empresa?

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

No es importante

9. ¿Cuál es la técnica o instrumento que la empresa ocupa para la evaluación o recolección de información en los trabajadores?

Encuestas

Redes Sociales

Buzón de sugerencias

Entrevistas

Otros

10. ¿La Organización debería brindar charlas motivacionales para que exista una mejor empatía laboral?

Si

No

11. ¿Cree Ud. que la falta de empatía en los empleados municipales ocasione conflictos laborales?

Si

No

12. ¿La organización motiva la intervención del personal en la resolución de problemas?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Validaciones del Instrumento

Validación Encuesta # 1

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores municipales en la “Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa”

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X				
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X			
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de aplicación	X				

APRECIACIÓN CUALITATIVA:

Aplicable

OBSERVACIONES:

Verificar la ortografía y los signos de puntuación.

VALIDADO POR:	Juan Pablo Andino Diaz
PROFESION:	Profesional 1 Dirección Administrativa
LUGAR DE TRABAJO:	GAD – Baños de Agua Santa
CARGO QUE DESEMPEÑA:	Profesional 1
TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO	21 años
LUGAR Y FECHA DE VALIDACION	Baños de Agua Santa, 16 de junio del 2021

FIRMA:  

Validación Encuesta # 2

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores municipales en la "Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa"

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X			
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los indicadores	X				
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de aplicación	X				

APRECIACIÓN CUALITATIVA:

Aplicable

OBSERVACIONES:

Se realizan sugerencias en la encuesta y el instrumento esta perfecto

VALIDADO POR:	Mónica Merino
PROFESIÓN:	Abogada
LUGAR DE TRABAJO:	GAD - Baños de Agua Santa
CARGO QUE DESEMPEÑA:	Miembro de la Junta Cantonal
TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO	21 años
LUGAR Y FECHA DE VALIDACION	Baños de Agua Santa, 18 de junio del 2021

FIRMA:  

Escaneado con CamScanner

Validación Encuesta # 3

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores municipales en la "Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa"

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X				
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los indicadores	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de aplicación	X				

APRECIACIÓN CUALITATIVA:

Muy bien elaborada

OBSERVACIONES:

Ninguna

VALIDADO POR:	Oswaldo Sarmiento
PROFESION:	Ingeniero en Empresas
LUGAR DE TRABAJO:	GAD – Baños de Agua Santa
CARGO QUE DESEMPEÑA:	Jefe de Recursos y Talento Humano
TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO	25 años
LUGAR Y FECHA DE VALIDACIÓN	Baños de Agua Santa, 21 de junio del 2021

FIRMA: 

Anexo 3. Oficio de Aceptación GAD Baños de Agua Santa

Baños de Agua Santa, 08 de Enero del 2021

Ing. Mba.

José Herrera H.

Presidente de la Unidad de Titulación

Carrera de Organización de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Ing. OSWALDO BOLIVAR SARMIENTO FERNANDEZ en mi calidad de Jefe de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema "El Síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa" propuesto por el estudiante LUIS EDUARDO ESTRELLA BARRIONUEVO portador de la cédula de ciudadanía 1805339312, estudiante de la Carrera de Organización de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



OSWALDO BOLIVAR SARMIENTO FERNANDEZ

1600160038

032740-421

0999918161

bolivar_sarmiento@hotmail.com

Anexo 4. Información General



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal
Cantón Baños de Agua Santa

SECCIÓN III

DE LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

Artículo 5.- El GADBAS establece como misión, el promover el desarrollo sostenible en el ámbito social, económico y cultural del cantón Baños de Agua Santa; a través de una gestión de servicios públicos de calidad, en forma equitativa y solidaria, a través de la ejecución de planes, programas y proyectos con la participación activa de sus habitantes, una administración eficiente y el respeto de las disposiciones legales vigentes.

Artículo 6.- El GADBAS establece como visión, el ejecutar los planes, programas y proyectos contenidos en la Planificación Cantonal, habiendo desarrollado una cultura, valores y principios institucionales que se reflejarán en el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, a fin de satisfacer las necesidades de la comunidad; constituyéndose como un referente de desarrollo local organizado.

- e) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios dependientes de la Administración de Servicios Públicos, así como también de las disposiciones disciplinarias dictadas para el personal municipal;

51

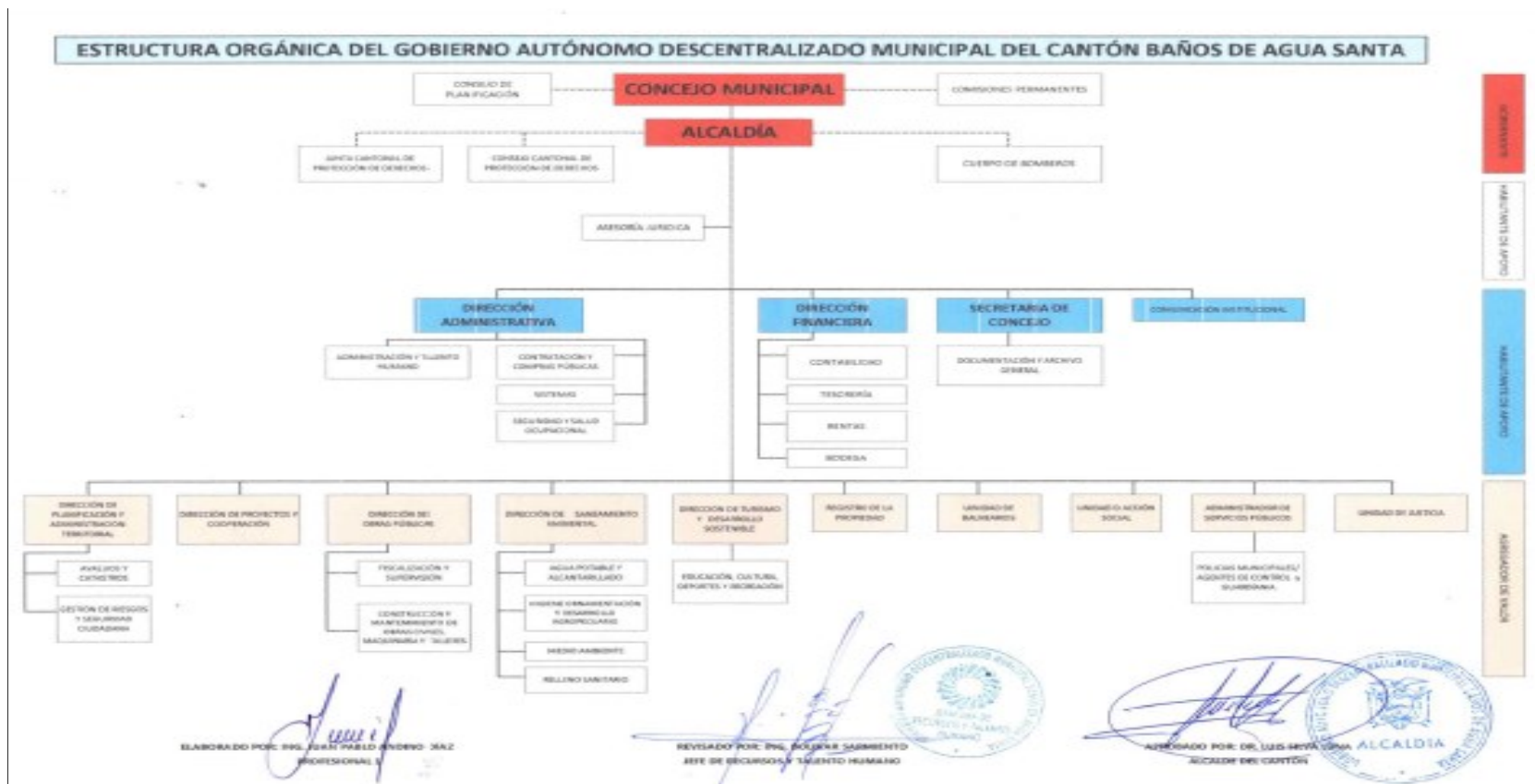
Dirección

Teléfonos

Email

Web

Anexo 5. Organigrama Estructural



FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/05/2021
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a1):	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	bolivar_sarmiento@hotmail.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	032-740-421 032-740-422 ext. 132 133

Anexo 6. Fotografías



