



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

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

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

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA  
EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD  
MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN AÑO 2022**

**AUTORES:**

**AVELLÁN BRAVO FABIANA MILENA  
URDÁNIGO MENDOZA GEORGE JOSUÉ**

**TUTOR:**

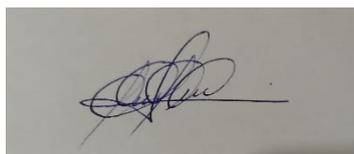
**ING. MILDRED DEL CARMEN HERNÁNDEZ RIVADENEIRA, Mgs**

**CALCETA, JULIO DE 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**AVELLÁN BRAVO FABIANA MILENA**, con cédula de ciudadanía **1351033079** y **URDÁNIGO MENDOZA GEORGE JOSUÉ**, con cédula de ciudadanía **1313042458**, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN AÑO 2022**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

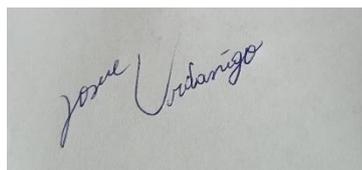
A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos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



---

**FABIANA MILENA. AVELLÁN BRAVO**

**CC: 1351033079**



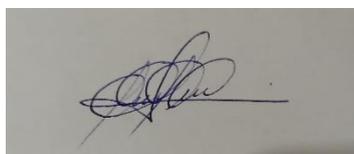
---

**GEORGE JOSUÉ URDÁNIGO MENDOZA**

**CC: 1313042458**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

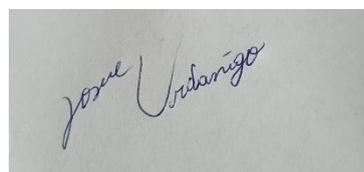
**AVELLÁN BRAVO FABIANA MILENA**, con cédula de ciudadanía **1351033079** y **URDÁNIGO MENDOZA GEORGE JOSUÉ**, con cédula de ciudadanía **1313042458**, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÌN AÑO 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**FABIANA MILENA. AVELLÁN BRAVO**

**CC: 1351033079**



---

**GEORGE JOSUÉ URDÁNIGO MENDOZA**

**CC: 1313042458**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

**ING. MILDRED DEL CARMEN HERNÁNDEZ RIVADENEIRA, Mgs**, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular Titulado: **SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN AÑO 2022**, que ha sido desarrollado por **AVELLÁN BRAVO FABIANA MILENA** y **URDÁNIGO MENDOZA GEORGE JOSUÉ**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Ing. Mildred Del Carmen Hernández Rivadeneira, Mgs.**  
**CC: 1304605734**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN AÑO 2022**, que ha sido desarrollado por **AVELLÁN BRAVO FABIANA MILENA** y **URDÁNIGO MENDOZA GEORGE JOSUÉ**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL, MG.**  
**CC: 1311004913**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**AB. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTES,**  
**MG**  
**CC: 1306253509**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA,**  
**MG.**  
**CC: 1310059967**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

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

A los docentes, por nutrirnos y enseñarnos día a día sus valores y conocimientos adquiridos en toda su trayectoria profesional, a su vez por su paciencia y siempre estar dispuestos a brindarnos su ayuda;

A nuestra tutora la Ing. Mildred Del Carmen Hernández Rivadeneira, Mgs., por asesorarnos con sus excelentes conocimientos;

A Dios y a la Virgen por darnos salud diariamente para seguir cumpliendo nuestros objetivos propuestos con mucho éxito;

A nuestros padres por ser nuestro ejemplo a seguir e inculcarnos valores de respeto, compromiso y humildad.

**Avellán Bravo fabiana Milena**

**Urdánigo Mendoza George Josué**

## DEDICATORIA

Primero, dedico esta tesis a Dios por ser mi guía y mi inspiración, por ser el ejemplo más grande de amor puro.

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi madre Virginia, pues sin su apoyo no lo hubiera logrado, por eso le doy mi triunfo en ofrenda por su paciencia y por su amor incondicional de madre.

A mi hermano Daniel por su apoyo único, nunca dejarme sola y por siempre ser mi inspiración para seguir adelante

A mi familia por su apoyo incondicional

A mis maestros quienes con su paciencia y dedicación todos los días nunca desistieron en enseñarme.

**Fabiana Milena Avellán Bravo**

## DEDICATORIA

A mis padres por su esfuerzo, compañía y amor brindado durante toda la vida y en especial en este proceso educativo que me permitieron cumplir cada una de las metas propuestas, a su vez agradezco por cada uno de los valores inculcados desde el hogar;

A mis hermanos por su constante apoyo en cada una de las circunstancias que se presentan en la vida cotidiana;

A mis tías y demás familiares por brindar su mano en situaciones difíciles;

A mi novia por su amor y motivación brindada día a día que me permiten superarme y esforzarme mucho más;

A cada una de las personas que me apoyaron para que el desarrollo de este trabajo sea culminado con éxito y de manera correcta.

**George Josué Urdánigo Mendoza**

## CONTENIDO GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....   | ii       |
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....  | iii      |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....  | iv       |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....  | v        |
| AGRADECIMIENTO.....   | vi       |
| DEDICATORIA.....  | vii      |
| CONTENIDO GENERAL.....  | ix       |
| CONTENIDO DE FIGURAS.....   | xii      |
| CONTENIDO DE TABLAS.....  | xii      |
| RESUMEN.....  | xiii     |
| ABSTRACT.....   | xiv      |
| KEY WORDS.....  | xiv      |
| <b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....</b>  | <b>1</b> |
| 1.1    PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....  | 1        |
| 1.2    JUSTIFICACIÓN.....   | 4        |
| 1.3    OBJETIVOS.....   | 6        |
| 1.3.1    OBJETIVO GENERAL.....  | 6        |
| 1.3.2    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 6        |
| 1.4    IDEA A DEFENDER.....   | 6        |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>  | <b>7</b> |
| 2.1.    EL SÍNDROME DE BURNOUT.....   | 8        |
| 2.1.1.    TÉCNICAS PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT.....                                 | 9        |
| 2.1.2.    DIMENSIONES EVALUADAS POR EL MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY..... | 12       |
| 2.1.3.    SIGNOS Y SÍNTOMAS.....  | 12       |
| 2.1.4.    TIPOS DE SÍNDROME DE BURNOUT.....   | 16       |
| 2.2.    INTELIGENCIA EMOCIONAL.....   | 18       |
| 2.2.1.    VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....  | 19       |
| 2.2.2.    TÉCNICAS PARA EVALUAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....                     | 20       |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.2.3.                                     | COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EVALUADAS EN EL BARON ICE..... | 21 |
| 2.2.4.                                     | CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....                       | 22 |
| 2.3.                                       | DESEMPEÑO LABORAL.....  | 24 |
| 2.3.1.                                     | INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....         | 26 |
| 2.4.                                       | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JUNÍN.....                 | 27 |
| 2.4.1.                                     | MISIÓN .....  | 27 |
| 2.4.2.                                     | VISIÓN .....  | 27 |
| 2.5.                                       | REGLAMENTOS QUE RESPALDAN LAS RELACIONES LABORALES.....                 | 28 |
| 2.5.1.                                     | ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.....                                   | 28 |
| 2.5.2.                                     | ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO.....                              | 29 |
| 2.5.3.                                     | LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS.....                                  | 29 |
| 2.5.4.                                     | LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO .....                                 | 30 |
| 2.5.5.                                     | CÓDIGO DE TRABAJO.....  | 32 |
| 2.6.                                       | PLAN DE MEJORA.....   | 32 |
| 2.6.1.                                     | ESTRATEGIAS PARA EL AFRONTAMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....          | 34 |
| CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO..... |   | 35 |
| 3.1.                                       | UBICACIÓN.....  | 35 |
| 3.2.                                       | DURACIÓN.....   | 36 |
| 3.3.                                       | VARIABLES.....  | 36 |
| 3.3.1.                                     | VARIABLE INDEPENDIENTE.....   | 36 |
| 3.3.2.                                     | VARIABLE DEPENDIENTE.....   | 36 |
| 3.4.                                       | POBLACIÓN.....  | 36 |
| 3.5.                                       | TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....   | 36 |
| 3.5.1.                                     | INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....   | 37 |
| 3.5.2.                                     | INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....  | 37 |
| 3.5.3.                                     | INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....  | 38 |
| 3.6.                                       | MÉTODOS.....  | 38 |
| 3.6.1.                                     | MÉTODO INDUCTIVO.....   | 38 |
| 3.6.2.                                     | MÉTODO DEDUCTIVO.....   | 39 |

|  |    |
|--|----|
| 3.6.3. MÉTODO ANALÍTICO.....   | 39 |
| 3.7. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....   | 40 |
| 3.7.1. ENTREVISTA.....   | 40 |
| 3.7.2. ENCUESTA.....   | 40 |
| 3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 41 |
| 3.8.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....                        | 41 |
| 3.8.2. FASE 2. EXAMINAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL TEST DE BARON ICE-EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....  | 43 |
| 3.8.3. FASE 3. ESTABLECER EL NIVEL DE RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN..... | 45 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....   | 46 |
| 4.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....                                   | 46 |
| 4.2. EXAMINAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL TEST DE BARON ICE EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....  | 53 |
| 4.3. ESTABLECER EL NIVEL DE RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....           | 58 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 61 |
| 5.1. CONCLUSIONES.....   | 61 |
| 5.2. RECOMENDACIONES.....  | 62 |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 63 |
| ANEXOS.....  | 70 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>FIGURA 1.</b> HILO CONDUCTOR DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....                     | 7  |
| <b>FIGURA 2.</b> SÍNTOMAS EMOCIONALES Y FÍSICOS QUE INTERVIENEN EN EL SÍNDROME DE BURNOUT..... | 14 |
| <b>FIGURA 3.</b> EJEMPLOS DE CONDUCTAS ASERTIVAS.....  | 17 |
| <b>FIGURA 4.</b> EJEMPLOS DE CONDUCTAS NO ASERTIVAS.....                                       | 17 |
| <b>FIGURA 5.</b> VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....                                    | 19 |
| <b>FIGURA 6.</b> CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....                             | 24 |
| <b>FIGURA 7.</b> PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA.....                           | 33 |
| <b>FIGURA 8.</b> UBICACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.....                             | 35 |

## CONTENIDO DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>TABLA 1.</b> CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....                           | 15 |
| <b>TABLA 2.</b> RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (MBI).....                | 48 |
| <b>TABLA 3.</b> RESULTADOS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO BARON ICE.....         | 54 |
| <b>TABLA 4.</b> PLAN DE MEJORA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE JUNIN..... | 60 |

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| <b>GRÁFICO 1.</b> CANSACIO EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNIN.....                                   | 49 |
| <b>GRÁFICO 2.</b> DESPERSONALIZACIÓN EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNIN.....                                   | 50 |
| <b>GRÁFICO 3.</b> REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.....                                 | 51 |
| <b>GRÁFICO 4.</b> NIVEL DE COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GAD DE JUNIN.....              | 55 |
| <b>GRÁFICO 5.</b> PROMEDIO POR COMPONENTE DEL TEST DE BARON ICE DE IE APLICADO A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD DE JUNIN..... | 57 |

## **RESUMEN**

La presente investigación, tuvo como objetivo analizar la relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y la Inteligencia Emocional (IE) en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín para la mejora del desempeño laboral en el período 2022. Para el diagnóstico del nivel del síndrome de Burnout e inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD Municipal de Junín, se aplicaron dos encuestas a 76 funcionarios acogidos bajo el Código de Trabajo, el primer cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual mediante 22 ítems evalúa el desgaste profesional, por otro lado, se examinó la inteligencia emocional empleando el Test de BARON ICE, el cual reconoce las aptitudes emocionales de la personalidad. No obstante, se diseñaron estrategias como propuesta para combatir los niveles de Síndrome de Burnout como problemática principal. Los resultados demostraron que los funcionarios presentan un porcentaje considerable de SB, mientras que en IE hubo valores medios y altos, estableciendo así una relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los componentes de inteligencia emocional como inversamente proporcional, es decir que al tener mayor grado de Burnout, la Inteligencia Emocional es media a baja en ciertos componentes y al incrementar los valores de IE, disminuyen en porcentajes bajos a medios los niveles de Burnout. Con la problemática presentada es recomendado el diseño de estrategias que permitan a los colaboradores de la institución fortalecer su Inteligencia Emocional a través de estrategias y programas para evitar los niveles considerables de estrés.

## **PALABRAS CLAVE**

Síndrome de Burnout, Inteligencia emocional, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to analyze the relationship between Burnout Syndrome (SB) and Emotional Intelligence (EI) in public servants of the Municipal GAD in Junín Canton for the improvement of work performance in the period 2022. For the diagnosis of level of Burnout syndrome and emotional intelligence in the public servants of the Municipal GAD of Junín, two surveys were applied to 76 officials sheltered under the Labor Code, the first Maslach Burnout Inventory questionnaire, which through 22 items evaluates professional burnout, on the other hand, emotional intelligence was examined using the BARON ICE Test, which recognizes the emotional aptitudes of personality. However, strategies were designed as a proposal to combat the levels of Burnout Syndrome as the main problem. The results showed that the civil servants present a considerable percentage of SB, while in IE there were medium and high values, thus establishing a relationship between the dimensions of the burnout syndrome and the components of emotional intelligence as inversely proportional, that is to say that by having a greater Burnout degree, Emotional Intelligence is medium to low in certain components and by increasing EI values, Burnout levels decrease in low to medium percentages. With the problem presented, the design of strategies that allow the collaborators of the institution to strengthen their Emotional Intelligence through strategies and programs to avoid considerable levels of stress is recommended.

## **KEY WORDS**

Burnout syndrome, emotional intelligence, job performance.

# 1. CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.5 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A través de los años se puede presenciar que la globalización ha incidido en el ámbito laboral, económico, tecnológico y cultural. De acuerdo a Saborío & Hidalgo (2015) “el síndrome Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida y la salud mental hasta poner en riesgo la vida”. (p. 119).

Las actividades administrativas que desempeñan los funcionarios públicos dentro de una institución están compuestas por un conjunto de procedimientos, que en ocasiones al estar en contacto con diversos departamentos en tiempos prolongados conllevan a una mala relación en sus colaboradores, generando descontento por parte del usuario y frustración por parte del servidor al no poder agilizar el servicio. Jiménez (2018) argumenta que “esto ha conllevado a más exigencia para el trabajador, creando el campo propicio para conflictos en el clima laboral, baja motivación y la exposición a nuevas patologías laborales que afectan la salud y el bienestar psicológico” (p. 35).

En un estudio realizado al personal administrativo del Instituto de Geografía de la Universidad de Los Andes de Venezuela sobre el Burnout, en sus resultados reflejaron que existen notorios conflictos interpersonales causados por la carga laboral que contribuyen al deterioro organizacional (Camacho, 2019). El síndrome de Burnout agrupa un conjunto de signos, síntomas y comportamientos que reflejan un desgaste en el ámbito profesional, agotamiento emocional caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y cansancio, acompañado de un incremento en la irritabilidad, una pérdida de motivación hacia el trabajo y la falta de realización profesional (Arayago *et al.*, 2016). Indudablemente, son muchos los

factores que influyen en el campo de trabajo, los seres humanos tienen características únicas que lo diferencian unos de otros y las distintas situaciones que se dan en el entorno afectan de distintas maneras.

Las consecuencias que ocasiona el síndrome de burnout son varias, no tan solo afectan al individuo, sino también a la organización en la que desempeñan sus funciones, ya que se manifiesta en poco rendimiento personal ocasionado por la carga mental al constantemente estar en contacto con personas que ejercen presión por un servicio o una respuesta ágil a sus problemas. Con respecto a esto, Cerón (2020) estudió la presencia del SB en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil con una muestra de 215 empleados los cuales un 77,2% corresponden al sexo femenino y un 22.8 % al sexo masculino; dicho diagnóstico se realizó con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, en sus resultados reflejaron que más del 30% de la población cuenta con niveles altos de desgaste emocional siendo más frecuente en los hombres.

Debido a lo anterior, Álvarez *et al.* (2018), señala que, “como forma de mediar este síndrome, surge como un elemento importante, la Inteligencia Emocional, concebida como la habilidad de controlar las propias emociones y la de los demás” (p. 378). Tal como lo señala el autor, fomentar a través de estrategias la inteligencia emocional de los colaboradores ayuda a bajar en el índice de Burnout, lo que en sí propiciaría una mayor productividad, tanto como eficiencia y eficacia en los servicios públicos disponibles para la comunidad. Para esto, Casanova *et al.* (2016), considera que “es necesario la realización de más investigaciones que permitan analizar y determinar cómo se comporta el síndrome de Burnout con referencia a variables sociodemográficas y laborales” (p.3-4).

Con los antecedentes antes expuestos, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, es una institución descentralizada autónoma encargada de brindar

varios servicios a la colectividad, que cuenta con diversos departamentos y una variedad de servidores públicos, no obstante, debido a la gran demanda de solicitudes por parte de los usuarios, existen actividades que generan una mayor carga laboral, lo que puede inducir a contraer el síndrome de Burnout y un desempeño laboral poco eficiente, por lo que es necesario darle la debida atención a cada uno de estos indicadores.

Es necesario mencionar que al ser una entidad pública están reguladas sus funciones por medio de leyes que buscan controlar las relaciones establecidas con los trabajadores. Es decir, debido a las actividades realizadas por los funcionarios y la diferencia en los contratos la Ley Orgánica del Servicio Público y el Código de Trabajo son las normativas actuales que controlan dichas relaciones. Como resultado, al existir diferencias en leyes, las actividades establecidas en las mismas podrían generar indicios del síndrome de burnout y afectar notoriamente la inteligencia emocional a la población de la institución. Por esto, resulta importante analizar independientemente los factores que incentivan una carga mental en las personas sujetas a las distintas leyes antes mencionadas.

Este estudio se lo aplicó únicamente a los obreros de la institución, ya que resulta indispensable enfocar la atención a las capacidades y la manera en cómo manejan la carga laboral los funcionarios sujetos al Código de Trabajo. En las principales actividades desarrolladas por los obreros se encuentran las funciones operativas, productivas y de especialización industrial, es decir, en el caso del Gad Municipal de Junín estas labores son: guardianía, recolección de basura, transporte, limpieza de instalaciones, entre otras.

Ante dicha problemática surge la siguiente interrogante: ¿Cómo incidirá el análisis del Síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de esta investigación constituye un tema relevante, ya que en la actualidad se presentan experiencias laborales estresantes y tensiones que repercuten en la salud mental de los profesionales. De esta manera, el desarrollo de este tipo de investigaciones resulta de vital importancia para que las instituciones tanto privadas como públicas puedan conocer a fondo las capacidades de sus empleados y así determinar el nivel de estrés frente a las labores diarias, lo que les permitirá así diseñar de estrategias que ayuden a contrarrestar las problemáticas existentes. Con respecto a esto, Barbosa et al. (2020) manifiesta que “el análisis de la prevalencia del SB y sus relaciones con factores sociodemográficos, características ocupacionales y satisfacción en el trabajo podrá permitir identificación de las necesidades de cambios en el ámbito laboral que exalten la salud del trabajador” (p. 3).

De acuerdo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, Organización Internacional del Trabajo [OIT], establecido en el año (1981), se manifiesta que al trabajador se le proporcionará las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales diarias, y a su vez dicho principio consiste en dar prioridad a la erradicación de riesgos desde su origen. Por otro lado, en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el título II sobre los derechos, capítulo segundo sección octava, art. 33 se delimita que “el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. Del mismo modo, en la Ley Orgánica del Servicio Público [LOSEP] (2010), en el título III, capítulo 1, art. 23 literal I se manifiesta que, “es un derecho de las servidoras y los servidores públicos desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. A su vez, en el título I capítulo 5, artículo 47 del Código de Trabajo

(2005), se dispone que la jornada máxima de trabajo será de 8 horas diarias que no superen las 40 horas semanales.

Considerando lo antes expuesto, el Estado a través de las leyes establece la obligación de proveer las condiciones favorables para los trabajadores en sus actividades laborales diarias y de manera que se evite la presencia de un desgaste mental causado por una variedad de factores. Con respecto a esto, un funcionario mentalmente bien y con los aspectos físicos y ambientales adecuados cumplirá los objetivos de una manera productiva.

En el marco social, este estudio permitirá a las personas disponer de un soporte documental con nuevas teorías que contribuyan a generar explicaciones actualizadas de la problemática presentada, beneficiando así las relaciones sociales en el trabajo que generen un clima laboral adecuado entre los colaboradores de una determinada institución. Conviene subrayar que, es de vital importancia evaluar y determinar las causas que generan tensión mental en una persona. Para Aquino et al. (2017) “uno de los principales factores que influyen en la presencia de burnout son las malas relaciones interpersonales generadas por desconfianza, poca cooperación, distanciamiento, entre otras” (p.11)

Ramírez (2019) manifiesta que “una persona desarrolla el agotamiento físico, emocional y mental por estar implicada durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afecten notoriamente a la productividad laboral” (p.30). mientras tanto, al determinar al ser humano como el recurso más importante que posee la empresa, el desarrollo de esta investigación permitirá conocer el nivel de Burnout e inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Junín. Indudablemente, un empleado con niveles altos de burnout es menos productivo, lo que significativamente una mejora en aquellos niveles de estrés

contribuye una alta productividad en la empresa cumpliendo así las metas institucionales.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín para la mejora del desempeño laboral en el período 2022.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el nivel del síndrome de Burnout a través del cuestionario del Maslach Burnout Inventory en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.
- Examinar la Inteligencia Emocional a través del Test de BARON ICE en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.
- Establecer el nivel de relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los componentes de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

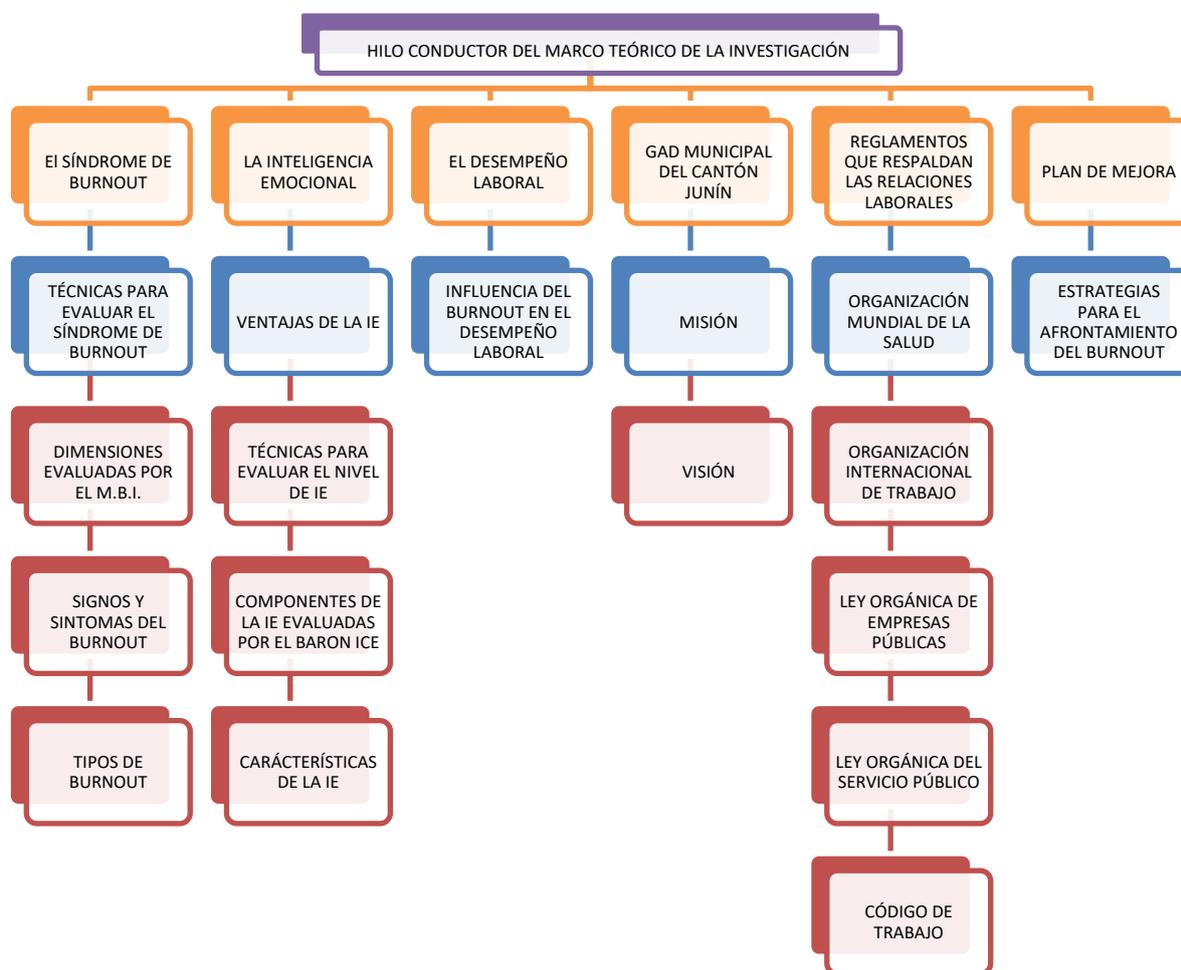
### **1.4. IDEA A DEFENDER**

El análisis de la relación entre el Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación abordará la respectiva síntesis conceptual sobre las variables de estudio, los cuales darán el sustento al trabajo y de la misma manera se darán criterios y fundamentos, los mismos que son relevantes para el alcance de los resultados esperados. Por lo consiguiente en la figura 1 se presentará el hilo conductor con las temáticas referente a las variables de estudio.

**Figura 2.1.** Hilo conductor del marco teórico de la investigación



Fuente. Los autores

## 2.7. EL SÍNDROME DE BURNOUT

A la altura de la prestación de servicios tanto públicos como privados es de suma importancia alcanzar la satisfacción de la comunidad beneficiada, ya que recibir un trato ineficiente por parte del colaborador, normalmente el usuario opta por quejarse y poner denuncias a la institución por un mal servicio recibido. Los factores que prevalecen para que exista un bajo rendimiento laboral en el empleado está condicionado a nivel individual y organizacional, el mismo que es manifestado mediante el poco cumplimiento de metas de trabajo individual, baja motivación, irritabilidad, maltrato a los clientes, un notorio clima laboral afectado (Lauracio *et al.*, 2020).

La Organización Mundial de la Salud dio a conocer en el año 2000 que el síndrome del trabajador quemado se lo entiende como aquella consecuencia de carga laboral debido a su capacidad para generar problemas en la calidad de vida, en el bienestar mental e incluso crear situaciones que incentiven a la pérdida de la vida. Además, las consecuencias principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Este síndrome es considerado como una alteración que afecta las emociones personales y que repercute notoriamente en las actividades diarias y el desempeño laboral en quien lo padece. No obstante, la carga de tareas, las demandas por parte del cliente y las falencias de habilidades para afrontar los problemas, se encuentran relacionadas para incentivar una sobrecarga laboral. (Saborío *et al.*, 2015) (Álvarez *et al.*, 2019).

El burnout era aplicado e investigado anteriormente solo para el personal que lidiaba con labores de servicio y atención al cliente, sin embargo, con el pasar del tiempo, la globalización y la tecnología es un trastorno que afecta a la totalidad de la población que presta su labor a una institución de cualquier ámbito. Para el trabajador, al comenzar a desarrollar síntomas de carga laboral inicialmente son

considerados como leves, ya que se van presentando situaciones que son entendidas como normales en su día a día, es decir cansancio, fatiga, dolores de cabeza, falta de apetito, aumento de sueño, entre otras; pero a medida que el síndrome se desarrolla se presentan situaciones mucho más graves para salud. Además, cuando un profesional está quemado, refleja en su actuar diario el hecho de que una situación tanto laboral, familiar o social, le ha sobrepasado y está afectando su bienestar mental, de esta manera agota así su capacidad de reacción de manera adaptiva antes las situaciones y problemáticas que se presenten en el día laboral (De Arco *et al.*, 2020) (Lovo, 2021).

### **2.7.1. TÉCNICAS PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT**

Para la medición de los niveles presentes del síndrome de burnout es necesario la aplicación de diferentes instrumentos validados que han venido formulándose desde épocas antiguas por varios autores interesados en el tema. Como es de conocimiento, cada empresa actualmente busca maximizar su producción en busca de alcanzar sus objetivos institucionales, lo que amerita un alto esfuerzo y dedicación de sus empleados, y resulta de suma importancia evaluar la carga mental de la población institucional mediante distintos test. Además, “para el estudio de este síndrome es necesario que se cuente con un instrumento de medición eficaz, el cual ayude a detallar los conceptos asociados en el mismo” (Rodríguez, 2018, p.14)

- **STAFF BURNOUT SCALE**

Dicho test propuesto por Jones (1980) sugiere evaluar el nivel del síndrome en una escala compuesta por 30 ítems a partir de las investigaciones que Maslach y Jackson desarrollaron y que culminaron en la construcción del MBI. Aquella escala pretende medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están relacionados a las causas del problema. Además,

este instrumento presenta un esquema factorial de las siguientes dimensiones: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e intrapersonal, enfermedad física y negativas relaciones profesionales con las personas (Rodríguez, 2018).

- **TEACHER BURNOUT SCALE**

Aquel cuestionario está compuesto de 21 enunciados que se sustentan en un valor de análisis factorial de las respuestas de la población establecida, dicho test es principalmente aplicado para el personal docente de cualquier ámbito. El resultado factorial del instrumento determina las siguientes escalas: satisfacción con la carrera, apoyo administrativo percibido, maneras de enfrentar el estrés relacionado con el trabajo y actitudes hacia los estudiantes. De esta manera, este inventario busca medir la satisfacción de los docentes frente a circunstancias diarias que se presenten en la jornada escolar. (Torres *et al.*, 2018).

- **TEST DE ENGAGEMENT**

El test de engagement consiste en preguntas diseñadas para medir la satisfacción y compromiso de los empleados con su trabajo, estos cuestionamientos se usan para identificar cuáles son los principales factores que motivan a los empleados y cómo están reaccionando a los programas de motivación empresarial. Además, también ayuda a las organizaciones a comprender mejor cómo sus empleados ven su puesto de trabajo y qué puede mejorarse para maximizar la productividad personal de la persona. Al mismo tiempo, Esportón *et al.*, (2019) manifiesta que “la escala cuenta con 17 ítems respondidos a través de una escala tipo Likert de 7 categorías, desde 0 (Nunca) hasta 6 (Siempre) que fue desarrollada para medir las tres dimensiones conceptuales: vigor, dedicación y absorción” (p.8).

- **MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Para la presencia del síndrome de burnout pueden estar inmersas un sinnúmero de causas que vienen desde los valores personales de la persona, es decir, un individuo que desde el hogar no ha tenido la educación necesaria para la

organización, desenvolvimiento y ejecución de tareas está propenso a generar carga mentales que le perjudiquen en su vida cotidiana, para esto cada herramientas debe permitir reconocer las posibles causas y los niveles de estrés presentes en el individuo, para ello una de los instrumentos más utilizados y verificadas, es el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) (De Arruda *et al.*, 2020).

En este caso para un diagnóstico más eficiente, los profesionales interesados en este tema, normalmente aplican la prueba de Maslach Burnout Inventory: que está estructurada de 22 ítems y cuestionamientos acerca de los sentimientos y pensamientos de la persona referente a su presencia con el trabajo, los mismos que se organizan en un rango de 6 palabras que van de "nunca" a "diariamente", evidentemente reflejando el nivel de presencia de lo que se manifiesta en el ítem. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del síndrome de burnout mencionados anteriormente, es decir, (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo). (Saborío *et al.*, 2015)

En efecto, son muchas las herramientas de diagnósticos utilizadas para su valoración, las cuales varían según el objetivo del estudio. En este caso, este instrumento mide las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal de acuerdo con niveles: alto, medio y bajo, los cuales permitirán determinar la presencia o no del síndrome.

### **2.7.2. DIMENSIONES EVALUADAS POR EL MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY**

Dentro dimensiones que evalúa el Maslach Burnout se encuentran las siguientes: agotamiento emocional, el cual se refieren a la disminución y pérdida de recursos emocionales; la despersonalización o deshumanización que consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y la falta de realización personal, la misma que es una tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa. (Álvarez *et al.*, 2019)

Para determinar los resultados de cada escala (agotamiento, despersonalización y realización personal) se deben hacer la sumatoria de los resultados obtenidos en cada ítem que pertenecen a cada dimensión y dividir aquel valor por el número de ítems de la escala a calcular. Por ejemplo, para determinar el resultado en la escala agotamiento se suman las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de agotamiento (A) y el total se divide entre nueve, que es el número de ítems que forma aquella escala. Se realiza el mismo procedimiento para cada una de las escalas, dependiendo del número de ítems con las que cuente cada dimensión y por los consiguiente para cada uno de los sujetos a los que se ha administrado el instrumento, con la finalidad de obtener la media aritmética de cada escala y de cada individuo (Brito, 2018).

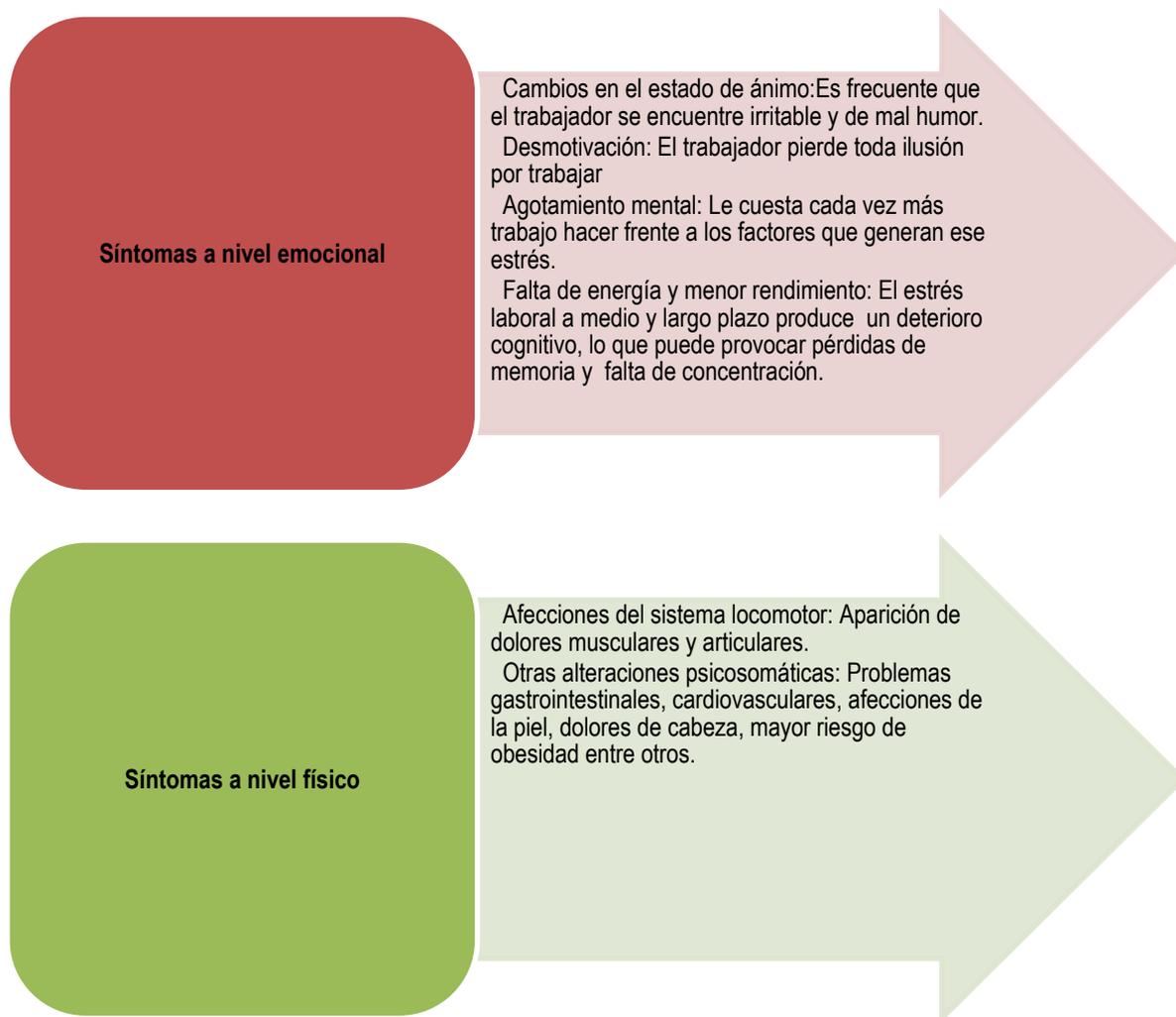
### **2.7.3. SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL BURNOUT**

Notoriamente son varios los factores que influyen directamente en el rendimiento del trabajador, así como también en el ámbito psicológico causado por el estrés. Como se plasma en la OIT (1986) “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, influyen la salud y en el rendimiento en el trabajo” (p.3). Con respecto a este enunciado, se puede interpretar que en el campo de trabajo son muchos los factores de riesgos (desmotivación, cansancio, malas relaciones, carga laboral) que pueden incidir en

el desempeño de sus labores, no obstante, es esencial intervenir de manera oportuna con el fin de evitar complicaciones en la vida personal y profesional.

Al mismo tiempo, Bakker et al. (2014) agregan que la existencia de factores psicosociales generales se pueden manifestar en cualquier tipo de trabajo, es decir la organización de la empresa, las demandas de servicios y el tipo de tarea y la manera en cómo se la cumple, son los principales factores que incentivan a el desgaste mental. Además, también señalan que al no poseer un coeficiente intelectual apropiado para hacer frente a las exigencias laborales, también se encuentran abiertos a desarrollar síndrome de burnout.

Normalmente, los síntomas presentados en una persona que padece el síndrome son íntimamente confundidos con los de un estrés laboral general, no obstante, a medida que avanza el burnout los signos suelen presentarse de una manera mucho más notoria, especialmente afectando al carácter y humor del paciente. (García et al., 2016). En la Figura 2.1, se puede visualizar los síntomas emocionales y físicos que intervienen.



**Figura 2.2.** Síntomas emocionales y físicos que intervienen en el síndrome de Burnout

**Fuente:** Adaptado por los autores

Entre las manifestaciones evidenciadas en una persona dependiendo del grado que padezca del síndrome se clasifican de la siguiente manera: bajas (quejas frecuentes, cansancio continuo, desgano para acudir al trabajo, dificultad para levantarse en las mañanas); medias (cinismo, aislamiento, desconfianza y negatividad); graves (ausentismo en el trabajo, bajo desempeño en las actividades, automedicación y abuso de drogas lícitas e ilícitas); y finalmente, extremas (aislamiento social, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios). No obstante, la mejor manera para evitar este tipo de consecuencias es la prevención, es decir regularmente tomar descansos y evitar las situaciones que generen una tensión mental en la persona (García *et al.*, 2016) (Méndez *et al.*, 2019).

Rivera *et al.* (2018) señalan que, las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional son las siguientes: falta de medios para realizar las tareas encomendadas, falta de definición del rol profesional, falta de control sobre el propio trabajo, tanto el déficit como el exceso de control perjudica, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.

Es decir, no existe una sola variable, que afecte las actividades del profesional; pues cada ser humano, piensa y actúa de manera diferente; por ello es que se debe ejemplificar las funciones que realiza; pues se ha comprobado; que el personal que mantiene relaciones cercanas al usuario; es el más propenso a desarrollar dicho síndrome. La presencia del síndrome de Burnout muy aparte de reflejar la problemática en la productividad de la institución conlleva a la presencia de cambios notorios en el individuo que lo padece, para León (2017) aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de Burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura son:

**Tabla 2.1: Consecuencias** del síndrome de Burnout

| Síntomas psicósomáticos   | Síntomas emocionales   | Síntomas conductuales   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fatiga crónica</li> <li>● Dolores de cabeza</li> <li>● Insomnio</li> <li>● Pérdida de peso</li> <li>● Ulceras</li> <li>● Dolores en el pecho</li> <li>● Palpitaciones Hipertensión</li> <li>● Crisis asmática</li> <li>● Resfriados frecuentes</li> <li>● Aparición de alergias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Irritabilidad</li> <li>● Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>● Depresión</li> <li>● Frustración</li> <li>● Aburrimiento</li> <li>● Distanciamiento afectivo</li> <li>● Impaciencia</li> <li>● Desorientación</li> <li>● Sentimientos de soledad</li> <li>● Impotencia a</li> <li>● Sentimientos de omnipresencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cinismo</li> <li>● No hablan</li> <li>● Apatía</li> <li>● Hostilidad</li> <li>● Susplicacia</li> <li>● Sarcasmo</li> <li>● Ausentismo laboral</li> <li>● Llanto inespecífico</li> <li>● Agresividad</li> <li>● Cambios de humor</li> <li>● Irritabilidad</li> <li>● Aislamiento</li> </ul> |

Fuente. Datos tomados de León (2017)

## 2.7.4. TIPOS DE SÍNDROME DE BURNOUT

### • BURNOUT ACTIVO

El Burnout activo, hace referencia a la persona con una predisposición para contrarrestar los cambios negativos. García (2016) asegura que “en este tipo de Burnout, el empleado desarrolla comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su conducta es asertiva, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento”.

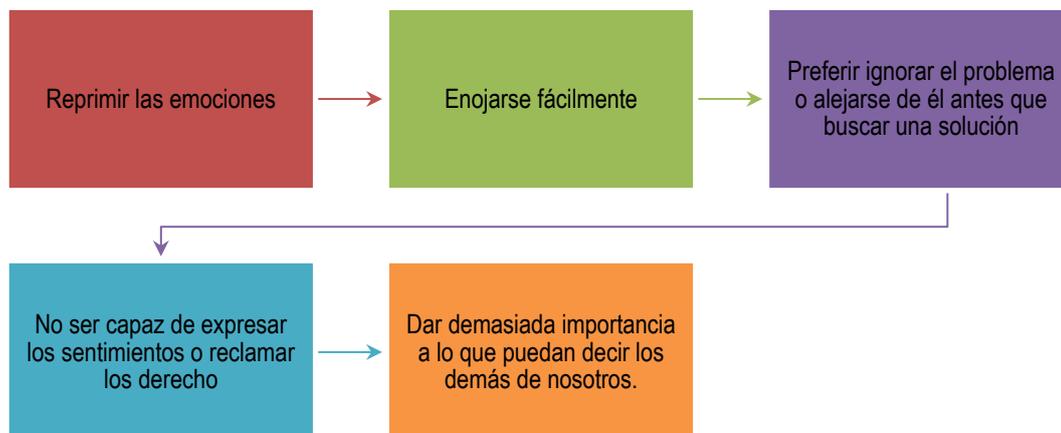


Figura 2.3. Ejemplos de conductas asertivas

Fuente. Datos tomados de García (2016)

### • BURNOUT PASIVO

El Burnout Pasivo, se caracteriza por una actitud derrotista, marcada por la apatía y la retirada del esfuerzo por cambiar la situación, prefiriendo el distanciamiento frente a las situaciones que provocan estrés. En la Figura 2.3 se visualizan ejemplos de conductas no asertivas (García, 2016).



**Figura 2.4.** Ejemplos de conductas no asertivas.

**Fuente.** Datos tomados de García (2016).

Con lo expuesto anteriormente se puede percibir que es fundamental identificar el tipo de burnout que presenta el trabajador con el fin de buscar los modelos o estrategias de intervención idóneas para prevenir el agotamiento profesional. En este caso una persona con el burnout activo es mucho más controlable al momento de diseñar correctivos que permitan disminuir los síntomas, ya que, por cuenta propia del paciente hace frente a los síntomas que se estén presentando; por otro lado, para una persona con burnout pasivo resulta mucho más complejo sobrellevar el síndrome ya que constantemente se generan diversos síntomas que no le permiten desarrollar su día a día (García, 2016).

## 2.8. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Como define Goleman (2010) la inteligencia emocional se la entiende como aquella habilidad, capacidad y destreza con la que cuenta el individuo para saber reconocer perfectamente cada una de sus emociones y distinguir las de los demás, y con esto, tomar acciones y decisiones debidamente pensadas que permitan alcanzar el éxito

personal y laboral. Al tener niveles considerados de coeficiente intelectual permite al individuo formar relaciones entre amigos, familia y demás empleados de la empresa.

Desde otra perspectiva, Ozáez y Teresa (2019) mencionan que una persona con niveles altos de inteligencia emocional es altamente capaz de gestionar sus sentimientos y direccionarlos a decisiones debidamente pensadas que le permitan alcanzar objetivos y formar relaciones sociales mucho más duraderas en trayecto de vida. De acuerdo con estos autores, la inteligencia emocional constituye un elemento vital para llevar con éxito personal y laboral. Pues una actitud positiva y una alta autoestima, le permitirá afrontar con eficacia los obstáculos que se presenten en el trayecto cotidiano.

### **2.8.1. VENTAJAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Sin duda, las buenas relaciones interpersonales, el buen trabajo en equipo, el buen dominio y convicción son elementos que ayudaran a cumplir sus funciones de manera exitosa; contribuyendo al bienestar personal y organizacional, por ello, es fundamental que, la inteligencia emocional se ha considerado un factor indispensable en el funcionamiento de las instituciones, ya que la empatía, autocontrol emocional y motivación de las personas puede mejorar el trabajo en conjunto, haciéndolo más o menos eficiente y satisfactorio.

No obstante, las investigaciones realizadas sobre esta temática se centran específicamente en determinar los factores internos en la vida personal del individuo, reconocer sus valores, identificar el aprendizaje adquirido durante la infancia y adolescencia y resaltar las destrezas con las que cumple y las que podrían adquirirse con estrategias viables por la propia persona (Castillo, 2020).

Del mismo modo, Castillo (2020) propone las siguientes ventajas importantes:



**Figura 2.5.** Ventajas de la inteligencia emocional

Fuente: Castillo (2020)

## 2.8.2. TÉCNICAS PARA EVALUAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **SUEIT- PRUEBA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE SWINBURNE**

Instrumento que mide el nivel de coeficiente intelectual de un individuo y el cual está compuesto por 64 ítems diseñados para evaluar las emociones y sentimientos del encuestado en una escala de 1 (nunca) y 5 (siempre), la prueba contiene cinco componentes que son: reconocimiento de la emoción y la expresión, la comprensión de otras emociones, las emociones directas de la cognición, el manejo de las emociones y el conocimiento emocional. Además, esta prueba está diseñada para detectar signos y síntomas de trastornos mentales, como la depresión, el trastorno de ansiedad y el trastorno bipolar, a su vez permite identificar posibles soluciones a las problemáticas encontradas (Amandio *et al.*, 2021).

- **TMMS- TRAIT META MOOD SCALE SALOVEY**

TMMS es una prueba desarrollada por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai en 1995 que mide el porcentaje de metaconocimiento de las situaciones emocionales en 48 ítems. Es decir, permite identificar las capacidades y aptitudes que poseen las propias personas que están siendo evaluadas y la manera en que estas pueden ser reguladas y controladas. Aquella prueba está compuesta de tres aspectos que son: atención, claridad y reparación; de esta forma, la escala de atención posee 13 cuestionamientos que determinan el nivel en que las personas piensas de sus propias emociones, 11 ítems evalúan la dimensión de claridad en las que los participantes dejan en claro y cuestionan sus sentimientos, y por último 6 enunciados miden la escala de reparación que estudia las tendencias de las personas para cambiar sus emociones (Amandio y Hernandez, 2021).

- **TEST DE BARON-ICE**

El test de Baron Ice es una prueba de personalidad diseñada por Baron en 1997 que en su primera utilización constaba de 113 enunciados y que al pasar los años ciertos profesionales interesados en el tema han optado por modificarlo y reducirlo para mejor entendimiento de la sociedad de estudio. Dicho test se utiliza para evaluar la capacidad de una persona al trabajar con un equipo en una determinada organización y la manera en que usa la información para la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos.

Este instrumento se compone de una serie de preguntas en las que el participante debe elegir una respuesta en una escala de 1 a 5. Estas preguntas se basan en temas como la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la resolución de problemas. En otros términos “el test de Baron Ice se lo define como aquella prueba psicotécnica que busca evaluar las capacidades y competencias que están inmersas en la inteligencia emocional de un individuo y como este se relaciona con su entorno” (Matta y Olaya, 2022, p.24).

### 2.8.3. COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EVALUADAS EN EL BARON ICE

Brito (2020) menciona los siguientes componentes de la inteligencia emocional:

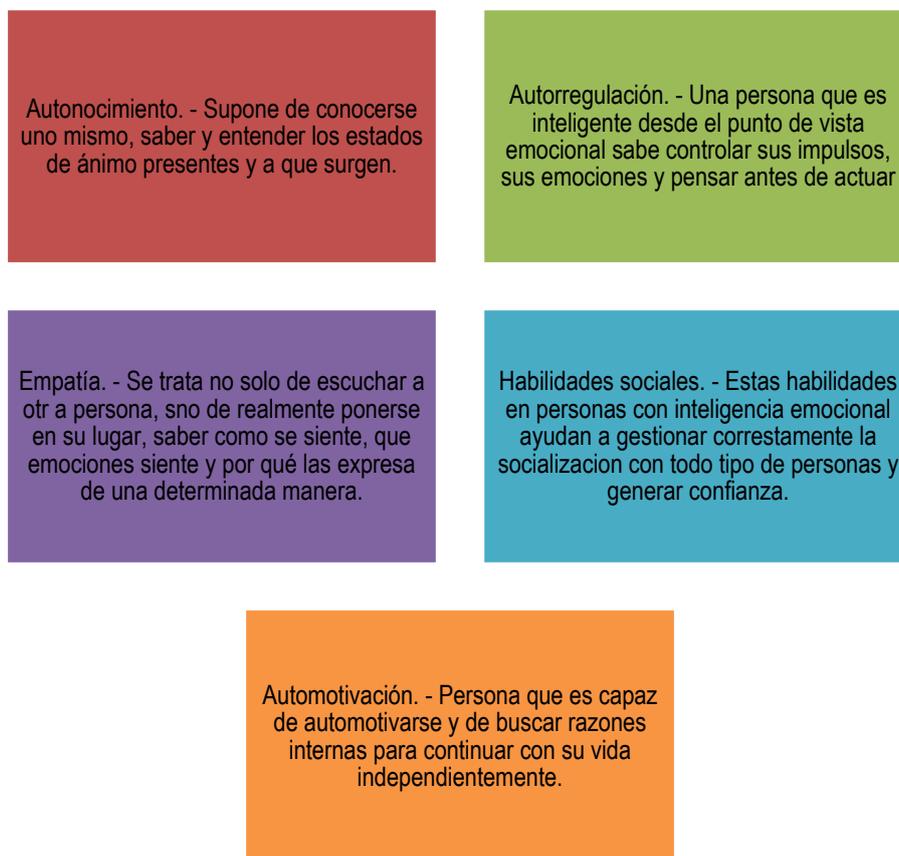
- **Autoconcepto:** Se refiere a la habilidad de la persona de ver a propia conciencia interior y saber reconocer sus propios sentimientos, percibirlos y aceptarlos de manera que se puedan ejecutar acciones debidamente pensadas y programadas. De igual manera, también se entiende al propio aprecio y respecto que se tiene el individuo.
- **Autoconciencia emocional:** Este factor es definido como la capacidad de ser entendible con las emociones personales que ocurren e identificar el origen de estas mismas. Significa poder identificar y describir tus emociones en términos específicos, como tristeza, felicidad, enojo o miedo. Además, implica una comprensión más profunda de las causas subyacentes de tus emociones, como los eventos o las situaciones que las desencadenan.
- **Asertividad / autoexpresión emocional:** Este componente es uno de los más relevantes ya que permite conocer el nivel y la manera en como se manifiestan ciertos sentimientos hacia los demás y cuales son las opiniones más acertadas que deberían transmitirse a las otras personas.
- **Independencia:** Se entiende a la manera de ser autosuficiente con sus emociones y acciones de la forma que no se dependa de los sentimientos de alguien más para actuar y tomar una decisión. Además, busca reconocer el nivel de confianza con el que cuenta la persona que le permita desenvolverse y no depender de las órdenes que se le dispongan.
- **Autorrealización:** Hace referencia a la habilidad para proponerse objetivos personales y en las estrategias empleadas para cumplir estos mismos. La autorrealización implica el descubrimiento y la expresión auténtica de los propios talentos, habilidades, pasiones y valores. Es un camino de autodescubrimiento y autoconocimiento en el que una persona se compromete a explorar su verdadero ser

#### 2.8.4. CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El individuo con altos niveles de coeficiente intelectual es plenamente seguro de tomar decisiones que le permitan alcanzar el bienestar y éxito personal sin que se vean afectadas otras personas ni cualquier situación en su vida cotidiana. Así mismo, se ha establecido que contar con una buena inteligencia emocional permite generar estrategias que disminuyan los niveles de estrés, ya que, de esta forma el individuo contará con la destreza de desarrollar actividades, cumplir tareas y organizarse de una mejor forma. De acuerdo con los razonamientos anteriores, las personas con IE alta son más eficientes en sortear circunstancias que pueden producir situaciones estresantes (Quilliano *et al.*, 2020).

Además, la inteligencia emocional corresponde al procesamiento de la información emocional, desde esta perspectiva se identifica, asimila, entiende, maneja (controlar, regular) las emociones, es decir la IE sería la habilidad para razonar las emociones. Desde este modelo jerárquico, o de cuatro ramas, la inteligencia emocional (IE) comprendería: la percepción, evaluación y expresión de emociones; facilitación emocional del pensamiento; comprensión y análisis de emociones; y la regulación reflexiva de las emociones (Colorado, *et. al*, 2013).

Para una mayor comprensión Colorado, *et. al.* (2013) destaca las siguientes características de las personas emocionalmente inteligentes:



**Figura 2.6.** Características de la Inteligencia Emocional

**Fuente.** Colorado *et al.* (2013)

Evidentemente, un personal con características positivas desempeñará sus funciones de manera mucha más eficiente para el cumplimiento óptimo de objetivos implementando así sus estrategias personales adecuadas, ya que un alto nivel de confianza, empatía y seguridad le permitirá responder acertadamente a las demandas del día a día y satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los clientes.

## 2.9. DESEMPEÑO LABORAL

Debido a los tiempos tan cambiantes en la actualidad y la dura competitividad institucional que presentan los mercados, las empresas cuentan con la obligación de mejorar sus funciones con el fin de posesionarse y obtener el constante consumo de sus clientes, de esta manera, resulta indispensable que el talento humano de las instituciones tanto públicas como privadas cuenten con las capacidades y los conocimientos vastos para que así puedan ejercer una mejor labor en sus actividades diarias, de forma que permita a la empresa cumplir con los objetivos de manera eficiente y eficaz (Aguilar, 2020).

El desempeño laboral depende únicamente del rendimiento y la determinación que muestre el trabajador en su espacio determinado. Únicamente cada empleado optará por cumplir sus funciones de la mejor forma si de igual manera por parte de la empresa se le incentiva constantemente de distintas formas, ya sea con premios al final del mes o incentivos monetarios, entre otros. En este ámbito, para las instituciones lo principal es alcanzar la máxima eficiencia que permita cumplir con todos sus requerimientos, entre estos están: ser competitiva, poseer personal de alto rendimiento y capacitación, buena calidad de vida, políticas, ética y buen comportamiento (Rodríguez *et al.*, 2019) (Castro *et al.*, 2020).

Borzellino *et al.* (2015) afirma que “las categorías que conforman el ámbito de desempeño laboral tienen que ver con aspectos multidimensionales relacionados a conocimientos y habilidades específicas: productividad, asistencia y puntualidad, seguimiento de políticas y procedimientos, cooperación y esfuerzo extra para alcanzar las metas” (p. 5). El buen desempeño laboral no es solo cumplir por cumplir, es hacerlo eficaz y eficientemente, reconociendo que toda actividad es realizada con esfuerzo y dedicación, con el fin de alcanzar mejores resultados para el bien común de todos.

Una parte clave de toda organización es contar con un eficiente recurso humano, que pueda hacer frente a las dificultades e inconvenientes que surjan en el día a día. Es importante mencionar además que, por cuenta de la institución también depende el desempeño laboral, ya que constantemente se debería capacitar y evaluar a su personal en general de manera que las exigencias que demandan los tiempos actuales puedan ser estudiadas, evaluadas y resultas por los empleados constantemente. Es por ello que para Velásquez (2017) “a través del entrenamiento se puede mejorar el desempeño individual y organizacional, además de permitir la construcción colaborativa y participativa de aprendizajes, el entrenamiento permite desarrollar habilidades y destrezas especializadas del quehacer profesional” (p.3).

### **2.9.1. INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

De acuerdo a Lauricio *et al.* (2020) “el síndrome de Burnout afecta considerablemente al desempeño laboral por condicionar una baja productividad, inadecuado clima laboral, falta de cooperación y ausencia de trabajo interdisciplinario” (p.4-8). Por otro lado, Pazmiño (2020) sostiene que, existe una estrecha relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, ya que una persona mentalmente inestable no podrá desarrollar sus labores de la manera más eficiente, por lo que es recomendable evaluar y determinar las estrategias y técnicas pertinentes que permitan disminuir los riesgos laborales y el desarrollo de desgastes mentales en la población institucional.

Por otra parte, al hablar de desempeño laboral también se determina como una herramienta de medición que permite conocer el grado de cumplimiento de obligaciones y la satisfacción de los clientes. Con esto, este instrumento permite además conocer las falencias existentes presentadas en el desenvolvimiento de la

institución en un determinado periodo de tiempo y tomar correctivos necesarios a cada una de esas problemáticas (Morgan, 2015).

Para Peña y Durán (2015) “para asegurar la calidad de la relación desempeño-resultado es necesario considerar distintos elementos como: eficiencia, incentivos y recursos necesarios” (p.46). Dentro de este marco, se puede discernir que en las rutinas de trabajo, son muchos los factores que pueden influir en su desempeño; por lo que toda organización debe prestar atención a los distintas señales de riesgos y tomar las debidas acciones correctivas que conduzcan a mejorar las condiciones de trabajo.

## **2.10. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JUNÍN**

Un GAD municipal del cantón Junín es una entidad de gobierno local autónoma, con personalidad jurídica propia, patrimonio e ingresos propios y posee la facultad de autogestionar sus propios recursos, en el marco de la legislación municipal vigente. Aquella institución, se encarga de la administración, gestión de los recursos y los servicios públicos locales, como la educación, la salud, el transporte, la seguridad, el medio ambiente, la infraestructura y la economía de dicho espacio geográfico (Gad Municipal del cantón Junín, 2019).

### **2.10.1. MISIÓN**

Impulsar el desarrollo planificado y sustentable, a través de la dotación de bienes y servicios de calidad con un presupuesto distribuido en forma equitativa y respetando la biodiversidad y la diversidad cultural del cantón, además trabajar con

transparencia, creando espacios para la participación ciudadana en los ámbitos ambiental, social, económico y cultural (GAD Junín, 2019).

## **2.10.2. VISIÓN**

El Gobierno Municipal del cantón Junín, es un referente en la administración pública que ha institucionalizado la práctica de una cultura de participación, concertación y corresponsabilidad entre los actores territoriales; dispone de una estructura organizacional que permite generar políticas públicas y liderazgos locales con un personal capacitado que trabaja planificadamente basado en principios y valores como la solidaridad, honestidad, responsabilidad, equidad, integración, participación, eficiencia, eficacia y transparencia; potenciando la economía, turismo, comercio, agricultura, industria y artesanía, garantizando los derechos de las personas y respetando la naturaleza.

## **2.11. REGLAMENTOS QUE RESPALDAN LAS RELACIONES LABORALES**

### **2.11.1. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**

La OMS es una agencia especializada de las Naciones Unidas que se encarga de promover la salud, el bienestar y la seguridad de la población mundial. Fue creada en 1948 para trabajar en la prevención y control de enfermedades, el desarrollo de políticas sanitarias, la promoción de la salud y el mejoramiento de los servicios de salud. De esta manera, la Organización Mundial de la Salud [OMS] en su constitución (1946) establece que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1). Al estar involucrada toda la población en general, aquel organismo también se centra en cuidar la salud mental y el bienestar de los trabajadores en cualquier

ámbito laboral de manera que las empresas puedan brindar un espacio acogedor para que sus colaboradores brinden su labor de la mejor manera y así previniendo riesgos.

Por otro lado, el 17 de junio del 2022 la OMS realizó un estudio en el que se evaluaba la salud mental de las personas y estableció que la necesidad de actuar sobre dicho tema es indiscutible y urgente. Dicho lo anterior, los programas de prevención del problema se centran en identificar los factores individuales, sociales y estructurales, y así intervenir de manera que se aumente la resiliencia y maneras de crear ambientes adecuados que vayan dirigidos a los individuos, grupos específicos o poblaciones grandes. Ante dicho trastorno los miembros de la OMS se comprometieron a aplicar el Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2013-2030 cuyo objetivo es incrementar la salud mental a través del liderazgo y una gobernanza más eficaz, la aplicación de estrategias de promoción y prevención. (OMS, 2022)

## **2.11.2. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), es una agencia especializada de las Naciones Unidas que promueve la justicia social y los derechos laborales en todo el mundo. Creada como una respuesta a la tragedia de la Primera Guerra Mundial para promover la paz mundial a través de la protección de los derechos de los trabajadores y el mantenimiento de un equilibrio entre los trabajadores y los empleadores. La OIT se dedica a mejorar las condiciones laborales y a promover el empleo, la seguridad social, la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos humanos en el lugar de trabajo. A su vez, “aquel organismo contribuye a mejorar la situación económica y las condiciones de trabajo que permiten que todos los trabajadores, empleadores y gobiernos participen en el establecimiento de una

paz duradera, de la prosperidad y el progreso” (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2023)

### **2.11.3. LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS**

La LOEP es un reglamento ecuatoriano vigente desde el 19 de octubre del 2009, diseñada con el fin de regular, controlar y supervisar el funcionamiento de las empresas públicas que ejerzan en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial y local. Además, dicha ley se estableció con el objetivo de mejorar la gestión, la transparencia y la rendición de cuenta de las empresas públicas, así como para fomentar la competitividad en los mercados actuales, de igual manera, prescribe las normativas para el régimen de contratación de los trabajadores o servidores públicos.

Por otro lado, como es de conocimiento en las instituciones públicas ecuatorianas existe diferencia de funcionarios que se encuentran respaldados por la LOSEP, el Código de Trabajo y demás normativas que regulan las relaciones públicas. Con esto, en el artículo 18 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas [LOEP] (2009), se establece la clasificación y designación de los servidores públicos dependiendo de su actividad laboral: a) servidores públicos de libre designación o remoción, aquellos que realicen funciones de dirección, representación y asesoría; b) servidores públicos de carrera, personal que ejerce funciones administrativas, profesionales, de jefatura y técnicas en sus distintas especialidades; c) obreros, aquellos definidos como tales por la autoridad competente, se incluye dentro de este personal a los colaboradores que de forma directa formen parte de las actividades operativas, productivas y de especialización industrial.

#### **2.11.4. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO**

De acuerdo con Llor *et al.* (2022) “la LOSEP es la norma vigente que regula la relación laboral entre el Estado y todas las personas que prestan servicios en el sector público” (p.20). Conviene subrayar que, dicha ley establece los principios y normas generales para el desarrollo de los servicios públicos, la organización y el funcionamiento de la administración del país. A su vez, la LOSEP establece los derechos, deberes y responsabilidades del Estado para garantizar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios existentes. No obstante, también regula el uso de los recursos públicos, el control de la calidad de los servicios y el régimen de transparencia.

Por otra parte, toda persona que ingresa a prestar su servicio en una institución o empresa pública en distinto ámbito, es considerada como servidor público, lo que automáticamente permite al Estado regular y organizar sus funciones por medio de esta Ley. Aquella proporciona los parámetros lineales sobre los derechos de los trabajadores los mismos que son irrenunciables; a su vez, la Ley Orgánica del Servicio Público [LOSEP], Título 1 del servicio público, Art. 1 sobre los principios establece que “la presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”.

Con respecto a esto, es de suma importancia para el Estado brindar las condiciones favorables a sus colaboradores de manera que en su totalidad se sientan incluidos y contentos con su espacio de trabajo, para así lograr una máxima productividad laboral que se vea reflejada en servicios públicos de calidad para la ciudadanía en general

No obstante, en las instituciones públicas existen varias actividades laborales necesarias para el cumplimiento de los determinados objetivos, por esto existen diferentes contratos que se aplican para aquellas actividades, en el art. 17 de esta ley se establece los tipos de nombramiento en el ejercicio público: a) permanentes, son aquellos que se dan para completar las vacantes en los sistemas de selección; b) provisionales, que se emiten para ocupar el puesto de un servidor suspendido, el puesto de un servidor que se encuentre con licencia, de prueba y quienes ocupen cargos en la escala del nivel jerárquico superior; c) de libre nombramiento y remoción y d), los de periodo fijo.

#### **2.11.5. CÓDIGO DE TRABAJO**

El Código de Trabajo de Ecuador es la normativa que controla las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores en el país. Esta ley establece los derechos y deberes de empleadores y trabajadores, el régimen de contratación laboral, los salarios y beneficios, las horas de trabajo, las condiciones de trabajo, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, el régimen de indemnizaciones, el régimen disciplinario, el régimen de vacaciones y muchos otros temas relacionados con el trabajo. Al mismo tiempo, Piñas et al., (2021) mencionan que “es necesario regular las relaciones que se derivan del contrato de trabajo, los sujetos y medios de acción que conforman los vínculos laborales” (p. 7). Es importante mencionar que el trabajo es libre y ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos ni remunerados que se encuentren fuera de la ley, del mismo modo, los derechos del trabajador son irrenunciables.

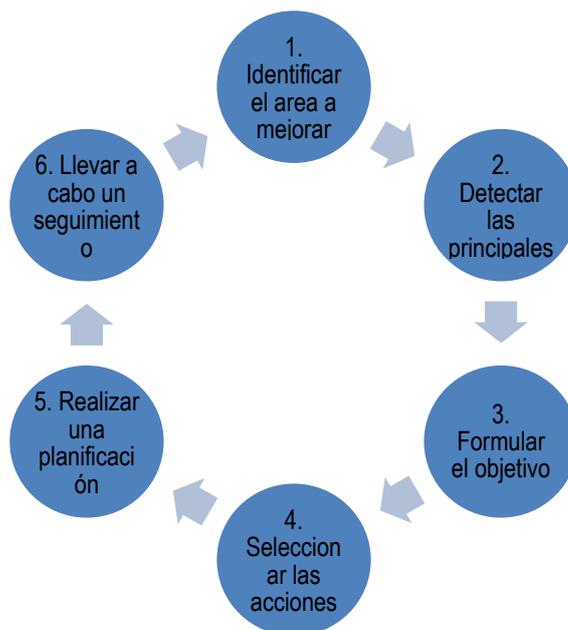
Por otro lado, en el artículo 11 del Código de Trabajo (2005) se establece la clasificación o tipo de contratos de trabajo para los trabajadores: “a) expreso o tácito, b) a sueldo, jornal, en participación o mixto, c) por tiempo fijo, por tiempo

indefinido, de temporada o eventual, d) por otra cierta, por tarea y destajo, e) individual o de grupo” (p.8). Con respecto a esto, dichos contratos se establecen en la relación trabajador-empleador dependiendo de las funciones y periodos de tiempo por los que la persona sea contratada en la institución.

## **2.12. PLAN DE MEJORA**

La administración pública ecuatoriana con el pasar de los años se ve en la constante obligación de brindar servicios de calidad y hacer frente a las demandas de los ciudadanos de forma más efectiva, por lo que resulta importante adaptarse al constante cambio que genera la globalización, con esto surge el deber de diseñar estructuras que aseguren el buen desenvolvimiento de los procesos. Por lo tanto, para lograr la mejora continua de las organizaciones todo cambio o proyecto debe estar planificado de acuerdo a objetivos y teniendo en cuenta los recursos disponibles. Al mismo tiempo, Villavicencio (2017) manifiesta que “el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces” (p.3).

Por otra parte, un plan de mejora se lo entiende como el grupo de acciones objetivas para mejorar el rendimiento de las funciones de una determinada institución, con esto, para determinar los procesos a mejorar es necesario la utilización de instrumentos de estudio que permitan determinar las falencias y las posibles problemáticas que necesitan ser atendidas. Del mismo modo, al emplear un plan de mejora resulta notable que se le dé el seguimiento correspondiente por medio de indicadores que permitan medir el cumplimiento de las actividades en los plazos establecidos. Los pasos a seguir mencionados por Martínez (2021) para la elaboración del mismo son los siguientes:



**Figura 2.7.** Pasos para la elaboración de un plan de mejora

Fuente. Datos tomados de Martínez (2021)

### 2.12.1. ESTRATEGIAS PARA EL AFRONTAMIENTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Las técnicas de respuesta ante el estrés corresponden a un mecanismo que consta de tres etapas: la primera se llama la anticipación, que hace referencia a aquella evaluación anticipada que realiza la persona antes de afrontar cierta situación, es decir, identifica posibles acciones estresantes y se hace la idea de como hacer frente a estos; la segunda denominada impacto, es el tiempo en el que sucede cierto acontecimiento y se hace confirmación si existieron estresores o no, y si justamente se evidencian a como se habían considerado en la etapa anterior; la ultima se llama la post-impacto, que se refiere a asumir las consecuencias luego de haber pasado la etapa anterior de la situación estresante y luego de haber tomado una decisión (Serna & Martínez, 2020).

Por otro lado, Martínez (2010) describe otras estrategias y técnicas de intervención para afrontar y manejar el estrés:

- Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la resolución de conflictos, por ejemplo, se refiere a aquellos ejercicios que fomenten capacidades para resolver cualquier tipo de problemas, mejorar la comunicación, la organización, las relaciones sociales y el clima laboral, la optimización del tiempo y el mejoramiento del estilo de vida.
- Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como meta adquirir y fortalecer las capacidades para el manejo de sentimientos y emociones, por ejemplo, ejercicios de relajación, manejo del estrés, formas de expresar la ira, entre otras.

De hecho, existen diversas estrategias de afrontamiento para prevenir el síndrome de burnout, dirigidas a la organización y a la persona misma. Es por ello, que es crucial elegir adecuadamente el instrumento de medición, que garantice una toma de decisiones correctas en concordancia al problema diagnosticado (Romero, 2019).

## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

### **3.1. UBICACIÓN**

El proceso de investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, ubicado entre las coordenadas -0.9259836,-80.2063599,19.75.

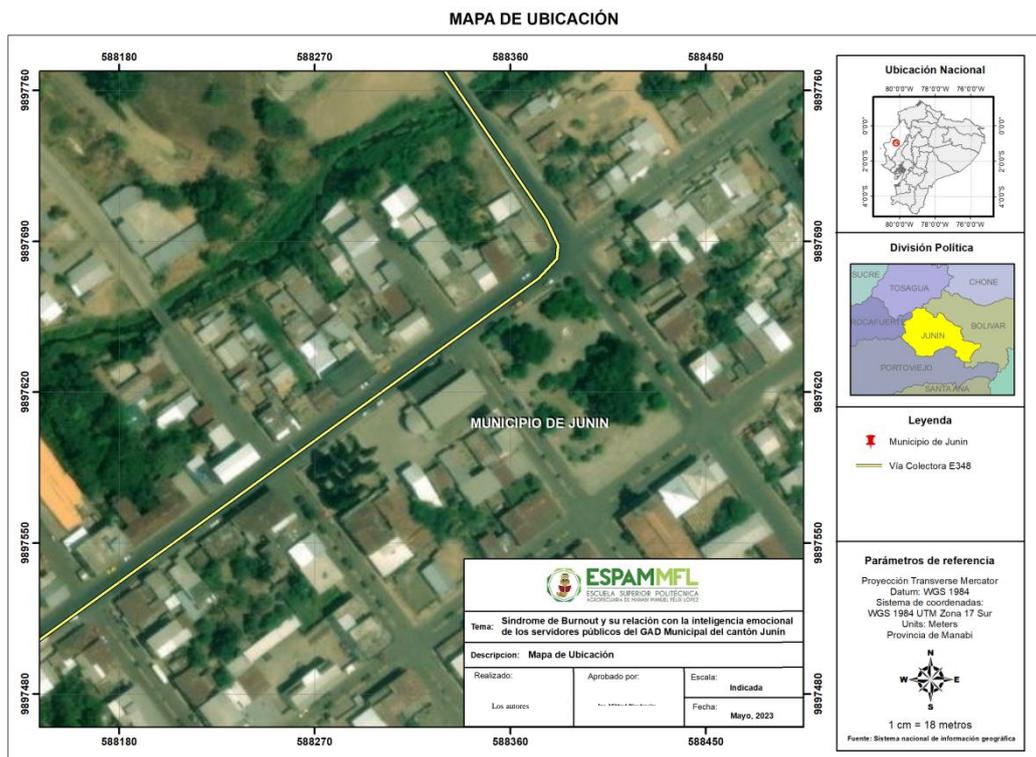


Figura 3.1. Ubicación del GAD Municipal del cantón Junín

Fuente: Avellán y Urdánigo, (2023).

## 3.2. DURACIÓN

El tiempo de duración del trabajo de acuerdo con la planificación fue de 6 meses a partir de su aprobación.

## 3.3. VARIABLES

### 3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

El síndrome de Burnout.

### 3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

La inteligencia emocional.

### **3.4. POBLACIÓN**

La población total del GAD Municipal del Cantón Junín consta de 198 servidores públicos, en este caso se aplicaron los constructos: Cuestionario del Maslach Burnout Inventory y Test de BARON ICE a solo los funcionarios que consten en el Código de Trabajo, los cuales son 76 personas.

### **3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación que se llevaron a cabo el estudio son: la investigación de campo, bibliográfica y descriptiva, los mismos que sirvieron para comprobar si la idea a defender es correcta. Según Ramos (2020) el proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las diversas problemáticas, dentro de ellas se desarrollan diferentes actividades.

#### **3.8.4. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se utilizó este tipo de investigación para obtener información sobre el nivel de Burnout e inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín aplicando los instrumentos establecidos, así como también para conocer el punto de vista de los directivos al establecer un diálogo por medio de una entrevista estructurada. Mora y Moreira (2018), señalan que, “el trabajo de campo incluye tres actividades: primero se relaciona con los informantes para que se sientan cómodos y ganar aceptación; el segundo aspecto trata de estrategias y tácticas de campo; el aspecto final involucra el registro de los datos” (p. 103).

### **3.8.5. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Su uso consistió en la recopilación de información confiable sobre las diferentes problemáticas a tratar y sobre aquella metodología para evaluar el burnout y la inteligencia emocional. Según Gómez *et al.* (2014) el proceso de investigación bibliográfica “consiste en la búsqueda organización y análisis de la información, lo que permitirá la obtención de los documentos referentes a un tema de investigación, así como su sistematización” (p. 12).

### **3.8.6. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

A través de la investigación descriptiva se realizó un análisis de los principales factores y niveles del síndrome de Burnout y la inteligencia emocional. Carballo y Guelmes (2016) indican que: “la investigación descriptiva permite a través del análisis estadístico presentar, resumir, describir y comparar un conjunto de datos numéricos” (p. 140).

## **3.9. MÉTODOS**

Los métodos de investigación se refieren a los enfoques y procedimientos sistemáticos utilizados para recolectar, analizar e interpretar datos con el fin de responder a preguntas de investigación o resolver problemas. Estos métodos son utilizados en diversos campos del conocimiento, como la ciencia, la medicina, la psicología, la sociología, la economía y muchos otros. De acuerdo a Maya (2014)

“los métodos de investigación son las estrategias, procesos o técnicas utilizadas en la recolección de datos o de evidencias para el análisis” (p. 14).

### **3.9.1. MÉTODO INDUCTIVO**

El método inductivo es una forma de razonamiento que parte de la observación de casos particulares para llegar a una conclusión general o una ley universal. En este método, se recopilan datos y evidencias específicas y se analizan para identificar patrones, regularidades o tendencias que puedan llevar a la formulación de una generalización o teoría. En este sentido, Zamora interpreta (2018) que “el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas. Esto es así porque en el razonamiento inductivo las premisas son las que proporcionan la evidencia que dota de veracidad una conclusión” (p.2).

La aplicación de este método permitió el reconocimiento de las posibles consecuencias del síndrome de Burnout, ya que tanto la exigencia mental como la exigencia física representan dos aspectos considerables de sobrecarga laboral, que en este caso se produce cuando el personal realiza de manera constante diversas actividades con un número considerable de usuarios al mismo tiempo, lo cual genera en ellos fatiga y frustración, influyendo notablemente en su desempeño.

### **3.9.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Un razonamiento deductivo es mediato porque se efectúa siguiendo una serie de pasos lógicos. “Estos razonamientos deductivos, permiten descubrir una consecuencia desconocida, a partir de un principio conocido. Estos principios se consideran como premisas” (Jiménez, 2017, p.6). A partir de los antecedentes del

método inductivo se pudo determinar si las variables laborales y actividades extras que se desarrollan dentro de la institución pueden generar estrés, señalar una diferencia significativa en el nivel con que se manifiestan algunos rasgos o dimensiones del Burnout y de qué forma se entrelazan con la inteligencia emocional.

### **3.9.3. MÉTODO ANALÍTICO**

En este contexto, el método permitió a través de los datos proporcionados de las encuestas y el análisis de sus variables la relación existe con la inteligencia emocional, y con base en ellos determinar acciones que puedan contrarrestar los niveles de estrés en los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Junín. De acuerdo a Orellana (2020) “el método analítico es un método de investigación que es utilizado para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos” (p.1).

### **3.7. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

El desarrollo de investigaciones en todo campo, actualmente demandan conocer un sinnúmero de contextos que permitan tener una visión clara del fenómeno o problema a investigar, para esto, es necesario el uso correcto de técnicas, herramientas o instrumentos que den información pertinente y que más se acomoden al objeto de estudio. De esta forma, se define una técnica de recopilación de datos como aquel procedimiento o recursos con el que cuenta el investigador para la recolección de información y así cumplir las metas propuestas en su objetivo. Es necesario mencionar que las técnicas de recopilación de información se clasifican en cuantitativas, cualitativas y mixtas (Caro, 2020).

### **3.7.1. ENTREVISTA**

Fue necesaria esta técnica para recabar información de primera mano, así mismo para hacer el primer contacto con los directivos de la institución y así conocer sus percepciones en cuanto a la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout. Diaz (2013) acota que, “la entrevista de investigación es uno de los métodos de recopilación de datos informativos, permite recoger y analizar varios elementos: la opinión, la actitud y los sentimientos de la persona entrevistada” (p. 1).

### **3.7.2. ENCUESTA**

Se realizó una encuesta a únicamente 76 colaboradores del GAD Municipal del Cantón Junín respaldados por el Código de Trabajo, basándose en el Maslach Burnout Inventory: que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos, el cual es el principal medio para la recolección de información sobre los niveles del síndrome de Burnout. Así mismo, para evaluar los componentes de la inteligencia emocional se aplicó el test de BARON ICE, que permitirá ver como los servidores públicos manejan el estrés. Para Esther (2011) “la encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas” (p.2).

## **3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.8.1 FASE 1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO DEL MASLACH BURNOUT**

## **INVENTORY EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

### **Actividad 1. Recopilación de información de las dimensiones del síndrome de Burnout.**

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario realizar el sustento bibliográfico sobre las principales teorías del SB en una amplia base de datos y fuentes seguras como: Pubmed, Scielo, Lilacs, Dialnet, Redalyc, Scopus, entre otras. Mediante la cual se permitió profundizar el tema de estudio y conocer las opiniones de investigaciones que se han realizado desde distintos puntos de vista, con la finalidad de tener información de calidad para la argumentación de la investigación, esto se realizó en base a lo establecido por (Gómez *et al.*, 2014).

Se aplicó también una entrevista a la Directora de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Junín (anexo 1), con la finalidad de obtener información actualizada sobre el funcionamiento y distribución del trabajo de los funcionarios, así como la relación existente entre la institución y los servidores, basándose en la metodología de recopilación de datos mediante entrevista como señala (Díaz, 2013).

### **Actividad 2. Adaptación y aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.**

El MBI “es un cuestionario que contiene 22 ítems en los que se evalúan el grado de burnout en una escala de 0 a 6, esta herramienta se ha utilizado ampliamente para medir el estrés crónico en personal médico, educativo, social y administrativo”

(Álvarez *et al.*, 2019). Basado en la metodología de Maslach, se adaptó el cuestionario de MBI para su posterior aplicación en modo encuesta a través de un formulario elaborado con Google Forms a 76 funcionarios respaldados por el Código de Trabajo del GAD Municipal del Cantón Junín (anexo 2), como primordial instrumento de determinación de los niveles del SB presentes en los encuestados.

### **Actividad 3. Tabulación y análisis de resultados.**

Una vez concluido el cuestionario por los colaboradores se procedió a la tabulación y análisis de los resultados. En este caso, “el instrumento de MBI mide las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de acuerdo con niveles alto, medio y bajo” (Saborío *et al.*, 2015). Con lo antes expuesto, para la determinación del resultado individual se asociaron los ítems establecidos en las 3 dimensiones evaluadas por el MBI; en primer lugar, en la escala de cansancio emocional se encuentran agrupadas las preguntas (1-2-3-6-8-13-14-16-20), aquella sumatoria de estas interrogantes, es el resultado de dicha escala, teniendo en cuenta que si su valor excede a 26, la persona posee indicios de Burnout (Álvarez *et al.*, 2019).

Mientras tanto, en el aspecto de despersonalización se suman los ítems (5-10-11-15-22), si su resultado es más de 9, el encuestado está propenso a desarrollar síndrome de burnout. Por último, en la dimensión de realización personal se agrupan y se suman las preguntas (4-7-9-12-17-18-19-21), de existir un valor menor a 34 el individuo cuenta con indicios de burnout. Una vez concluido y determinado los resultados individualmente (anexo 4), se procedió a establecer por dimensión los porcentajes de las personas que cuentan con indicios del síndrome de burnout y por igual las que se encuentran exentas de dicha problemática, el análisis realizado posterior a al test de MBI se hizo según varias metodologías (Álvarez *et al.*, 2019) (Rodolfo *et al.*, 2021) (Salazar, 2021).

### **3.8.2 FASE 2. EXAMINAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL TEST DE BARON ICE-EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

#### **Actividad 4. Recopilación de información de los componentes de la inteligencia emocional.**

Se realizó la búsqueda de toda la información relacionada con la inteligencia emocional en fuentes bibliográficas confiables que permitan obtener un sustento teórico del tema antes mencionado. A su vez, “la inteligencia emocional se refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas” (Ozáez *et al.*, 2019 p.8).

#### **Actividad 5. Adaptación y aplicación del test de BARON ICE en los funcionarios del GAD Municipal del cantón Junín.**

El instrumento seleccionado para medir el nivel de coeficiente intelectual de la población seleccionada fue el test de Baron Ice (anexo 3), el mismo que se lo define como “aquella prueba psicotécnica que pretende evaluar las capacidades y competencias que están inmersas en la inteligencia emocional de un individuo y como este se relaciona con su entorno” (Matta *et al.*, 2022, p.24). Luego, se redujo y se lo adaptó a 68 cuestionamientos de forma que sea entendible y de fácil respuesta para su aplicación a los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Junín.

### **Actividad 6. Tabulación y análisis de resultados.**

Concluida las encuestas aplicadas a los funcionarios sobre el test de BARON ICE, se procedió a la tabulación de los resultados tomando en cuenta los componentes de la inteligencia emocional para la agrupación de los ítems. Del mismo modo, Brito (2020) “asocia los componentes de la IE de la siguiente manera: autoconcepto, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autorrealización” (p.5).

Con respecto a lo anterior, para determinar el resultado por persona se agruparon las preguntas de la siguiente manera: en el componente de autoconcepto se sumaron los ítems (1-4-7-9-11-12-22-24-26-31-40-46-49-54); así mismo, la sumatoria de las preguntas (6-10-13-17-18-20-23-25-27-33-34-35-42-45-55) corresponden a la escala de autoconciencia emocional; en el componente de asertividad se toma en cuenta y se suman los ítems (2-14-21-28-38-41-47-52-57-58-60-63-64-67); de igual manera, en la parte de independencia se realizó la sumatoria de los numerales (3-5-8-15-19-29-43-50-56-59-62-66-69); y por último, para determinar el componente de autorrealización se sumaron las preguntas (16-30-32-36-37-39-44-48-51-53-61-65-68). Además, para señalar el valor correspondiente al coeficiente de cada persona se estableció un promedio, al que se sumaron los datos de los 5 componentes y aquel número se dividió para 5, esto se cumplió de acuerdo a las metodologías aplicadas por (Velásquez, 2015), (Romero, 2019).

Establecido el resultado por persona en cada etapa, véase (anexo 5); en primer lugar, se determinó el promedio general por cada componente haciendo la sumatoria de todos los valores y dividiendo aquel resultado para el número correspondiente de datos, luego se determinó el nivel de coeficiente intelectual total de los funcionarios encuestados agrupándolos en promedios de (bajo, medio y alto) (Velásquez, 2015).

### **3.8.3 FASE 3. ESTABLECER EL NIVEL DE RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

#### **Actividad 7. Determinación de la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los componentes de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Junín**

En esta última etapa se procedió a determinar la relación existente entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los componentes de la inteligencia emocional, mediante los resultados analizados en Excel. Es necesario hacer mención que existe una relación directa entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, es decir, al incrementarse los niveles de estrés se ven afectados los niveles de inteligencia emocional y al estar elevados los niveles de coeficiente intelectual disminuirían los valores de burnout (Moysén *et al.*, 2022).

#### **Actividad 8. Diseño de estrategias basadas en la inteligencia emocional para contrarrestar el nivel del síndrome de Burnout.**

Con los resultados establecidos se diseñaron estrategias basadas en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, con la finalidad de contrarrestar el nivel de Burnout que presentaron los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Junín. A su vez, dichas estrategias han sido determinadas de manera que sirvan como sustento para la mejora de las actividades que permitan así incrementar la productividad y prevenir indicios de un desgaste mental en los funcionarios públicos, esto se hizo basado en los estudios realizados por (Carmona *et al.*, 2015), (Rodas, 2018), (García *et al.*, 2019).

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

La institución cuenta con 198 servidores públicos, de los cuales 122 acogidos bajo el contrato de la LOSEP y 76 bajo el Código de Trabajo, esta información fue recopilada mediante la entrevista (anexo 1) realizada a la Directora de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Junín. También manifestó que los servidores de la institución son conocedores de la misión y visión de la institución, expresó que antes de ingresar a trabajar se les evalúa y según sus capacidades se les designa su área de trabajo, su producción es valorada según los resultados, no aplican pruebas de personalidad acordes al cargo, los funcionarios cumplen con las actividades encargadas y que la distribución de sus espacios, así como la comunicación entre el personal la califica como buena.

Los datos recopilados de la entrevista muestran un escenario laboral medianamente aceptable, sin embargo también presenta deficiencias al no aplicar test de personalidad y medir la productividad sólo por resultados. Esto denota que hay falencias en la organización, debido a que no profundizan en actividades de inteligencia emocional ni presentan estrategias que permitan afrontar el estrés laboral.

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento que evalúa el desgaste profesional a través de 22 ítems, los cuales se conforman de afirmaciones que hacen referencia a los sentimientos y actitudes de las personas en su trabajo (Rodolfo *et al.*, 2021). Por esta razón, en el presente estudio, se aplicó

como una encuesta (anexo 2) dirigida a los 76 funcionarios bajo el Código de Trabajo del GAD Municipal del cantón Junín, debido a que esta población de estudio es indispensable en el funcionamiento de la institución y por lo general sus actividades operativas suelen ocasionarle a las personas afectaciones en la salud, las cuales son vinculadas al estrés laboral, por tanto a través del cuestionario se tiene como finalidad evaluar el nivel de Síndrome de Burnout.

De acuerdo a la tabla 4.1, se evidencia que de los 76 funcionarios que respondieron el cuestionario MBI, 36 presentan cansancio emocional, 40 evidencian problemas de despersonalización y 32 se consideran con realización personal. Por tanto, existe Síndrome de Burnout en los servidores del GAD Municipal del cantón Junín. Estos resultados son congruentes con la investigación realizada por Taruchaín *et al.* en el año 2020, quienes encontraron un nivel medio en cuanto a agotamiento emocional y realización personal en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua, mientras que la despersonalización fue considerada como grave, generando problemas de relaciones interpersonales, poniendo en riesgo el trabajo armónico.

La competitividad en los mercados globales ha inducido que el ambiente laboral en las empresas tanto del sector público como privado, están volviéndose más demandantes y menos agradables para trabajar, generando estrés laboral en los servidores (Salazar, 2021). Varios estudios señalan que el desempeño de una persona en su trabajo se asocia al entorno laboral y también a su calidad de vida, por tanto, si una persona trabaja constantemente bajo presión y cumpliendo exigencias, a largo plazo existirá un bajo rendimiento laboral, frustración, baja autoestima, irritabilidad, entre otras características que se le atribuyen al Síndrome de Burnout (Cruz *et al.*, 2017), (Camacho, 2019) (Rodolfo, *et al.*, 2021).

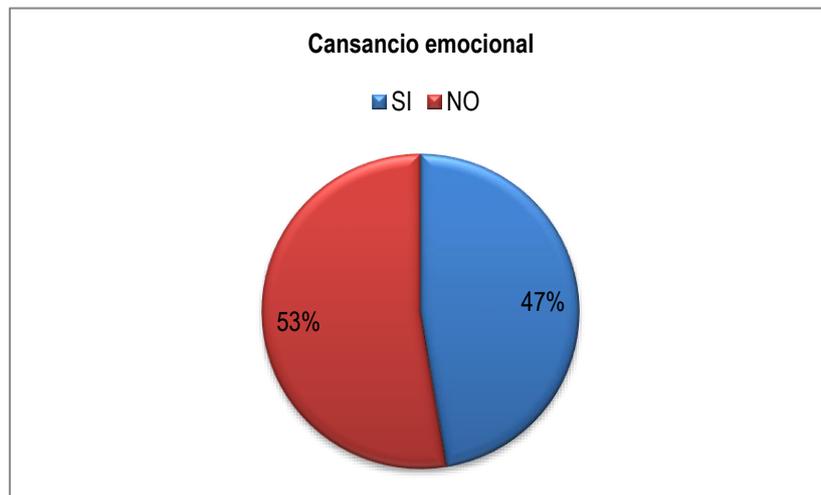
**Tabla 4.1** Resumen de los resultados del cuestionario (MBI) aplicado a los funcionarios del GAD de Junín.

| Aspecto evaluado     | Población de estudio | Preguntas aplicadas                      | Personas evaluadas |
|----------------------|----------------------|--|--------------------|
| Cansancio emocional  |                      | 1 – 2 – 3 – 6 – 8 – 13 – 14<br>– 16 – 20 | 36                 |
| Despersonalización   | 76                   | 5 – 10 – 11 – 15 – 22                    | 40                 |
| Realización personal |                      | 4 – 7 – 9 – 12 – 17 – 18 – 1<br>9 – 21   | 32                 |

**Fuente:** Tomado de Maslach (1986) y adaptado por Avellán y Urdánigo (2022).

En el gráfico 4.1 se observa que de las 76 personas encuestadas, el 47% expresan que tienen cansancio emocional, esto se le atribuye a la presión en la que desempeñan sus funciones como servidores públicos. Salazar (2021), argumenta que el cansancio emocional causado por estrés laboral afecta de manera física y psicológica a los funcionarios, teniendo como consecuencia problemas de concentración, bajo rendimiento laboral, fatiga, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, etc.

El agotamiento o cansancio emocional es la disminución de energía, sensación de desgaste físico y emocional, que se asocia con frustración, fracaso y desesperanza (Marsollier, 2019). Las personas comúnmente están expuestas a desafíos en su vida, que demandan de mucha energía y tiempo para su desarrollo, por lo que resulta importante tener herramientas que contribuyan al manejo de estas situaciones, para no desencadenar afectaciones psicosociales (Barreto y Salazar, 2021).

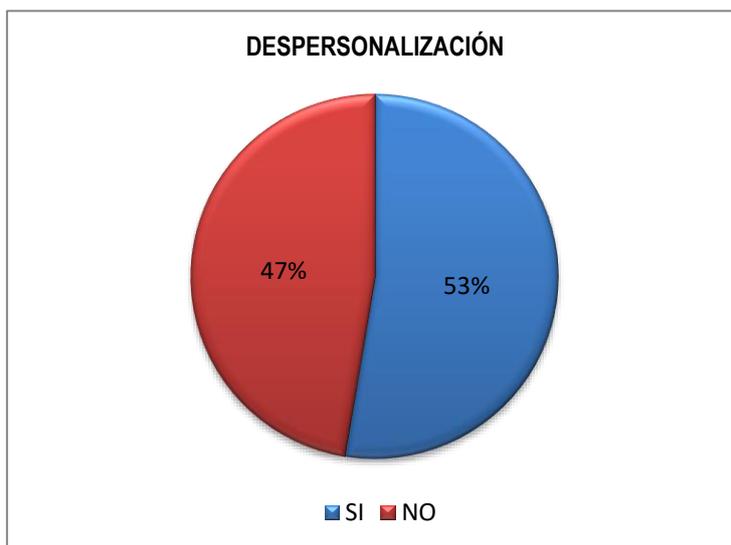


**Gráfico 4.1** Cansancio emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

Fuente: Avellán y Urdánigo (2022).

El 53% de los funcionarios evaluados que se visualiza en el gráfico 4.2 manifiestan que tienen despersonalización, debido a que no sienten sensibilidad o preocupación con las personas a quienes brindan sus servicios, así como también no perciben con empatía los problemas de los demás, conjuntamente tienen una percepción de culpa o responsabilidad de los inconvenientes de su entorno, todo es esto causado por estrés laboral, por tanto Morales *et al.* (2015) explica que, la despersonalización la asume el sujeto como una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.

En concordancia Cruzado *et al.* (2013), define la despersonalización como un fenómeno psicopatológico relacionado a otros síndromes, y que se presenta con frecuencia en cuadros severos en psiquiatría o neurología, no obstante, las personas en condiciones normales pueden experimentarla debido a cansancio emocional o físico, estrés o por insomnio.



**Gráfico 4.2** Despersonalización en los servidores públicos del GAD de Junín.

**Fuente:** Avellán y Urdánigo (2022).

La realización personal se la define como el poder que tiene un individuo de sentirse feliz por haber cumplido metas propuestas para su propia satisfacción en el aspecto laboral como en la vida cotidiana (Barajas *et al.*, 2020). De los funcionarios evaluados mediante el cuestionario MBI, el 58% de los servidores consideran que no tienen realización personal, por lo tanto se atribuye al estrés al que están expuestos y al entorno en el que se desenvuelven como profesionales, lo que no les ha permitido cumplir con sus propósitos relacionados a una satisfacción personal. Mientras que el 42% manifiestan que tienen realización personal, lo que significa que han logrado cumplir sus metas en el ámbito laboral y en lo personal. Y esto les genera gratificación y motivación para continuar con sus funciones.

De acuerdo con Valenzuela (2020), la realización personal se considera superior que otros valores u objetivos de un individuo. También se asume como un constructo social, que es formado acorde al entorno, creencias y habilidades de una persona, y a su vez la manera en la que percibe los logros, lo que hace posible que tenga realización personal, que se sienta feliz por haber cumplido sus objetivos, a corto, mediano o largo plazo (Cruzado *et al.*, 2013).

La variación entre los porcentajes de los funcionarios es consecuencia del entorno en el que cada uno se desarrolla, y a su vez, se ve influenciada la percepción de realización. Por tanto, se vincula este aspecto a las condiciones en las que los funcionarios se desenvuelven, lo que desencadena en desafíos que algunos logran cumplir, y como resultado existe satisfacción, mientras que para otros se les dificulta llegar a la meta (Colabella *et al.*, 2015), (Barajas *et al.*, 2020).



**Gráfico 4.3** Realización personal en los servidores públicos del GAD de Junín.

**Fuente:** Avellán y Urdánigo (2022).

El Síndrome De Burnout es considerado como un trastorno que perturba el ser emocional, presenta afectaciones en el desempeño laboral y en la percepción de realización personal en quienes lo sufren (Álvarez *et al.*, 2019). También se define como una manera inadecuada de afrontar el estrés crónico, el cual es una suma de respuestas fisiológicas y en su mayor parte tienen que ver con las hormonas, que son provocadas como reacción a los estresores (Saborío *et al.*, 2015).

Del mismo modo, para que una persona sobrepase su capacidad adaptativa de resolución de problemas, que sienta que la situación lo supera, a tal punto que desencadena un problema psicosocial debe estar expuesto a escenarios

demandantes y de mucha presión (Álvarez *et al.*, 2019). Además, debe ser causado por situaciones de estrés, de condiciones que le limitan desempeñarse con vitalidad, circunstancias que impliquen mayor rendimiento laboral sin ningún tipo de incentivo, apoyo o reconocimiento que hagan sentir que su esfuerzo y trabajo está siendo valorado correctamente (Lovo, 2021).

Sin embargo, de acuerdo con Saborío *et al.* (2015) el Síndrome de Burnout va más allá de ser una respuesta de inadaptación a situaciones de estrés crónico por aspectos laborales, este síndrome tiene que ver con un conjunto de elementos para poder ser diagnosticado como tal. Factores considerados de riesgos, los cuales tienen relación con la calidad de vida, las oportunidades laborales, la edad, el género, la profesión, personalidad, estabilidad laboral, aspectos sociales ligados a estatus económicos impuestos, componentes ambientales como cambios drásticos de la vida personal, tales como pérdida de familiares, conflictos maritales, entre otros.

De acuerdo a los resultados del cuestionario MBI aplicado a los 76 funcionarios bajo el Código de Trabajo en el GAD Municipal de Junín, existe burnout en los servidores públicos, acotado a esto, hay que considerar que de las 76 personas, el 88% que corresponden a 67 individuos son del género masculino, mientras que 9 representado por 12% son del género femenino, datos adquiridos mediante la entrevista a la Directora de Talento Humano de la institución. Por esta razón, desde una perspectiva general, se aprecia que el factor género si tiene repercusión en la adaptación a situaciones de estrés según el aporte de (Saborío *et al.*, 2015).

Y de acuerdo a la investigación realizada por Taruchaín *et al.* (2020) quienes indicaron mayor incidencia del síndrome en hombres que en mujeres en Tungurahua, confirman la teoría de Saborío *et al.* (2015). Según los estudios basados en reacciones a estresores dependiendo del género, así como de

inteligencia emocional, las mujeres tienen mayor habilidad para manejar sus emociones y buscan estrategias que ayuden a regularlas, en comparación a los hombres, además tienen una mejor percepción emocional (Moysén *et al.*, 2022).

Otro de los aspectos que tienen influencia en el desarrollo del síndrome según Saborío *et al.* (2015), son las condiciones de trabajo, en este caso la población de estudio se acoge al Código de Trabajo desempeñando funciones de seguridad, limpieza, recolectores, chóferes y otros, por lo que están propensos a tener contratos temporales que no les brindan estabilidad laboral, horas extras o a veces también incurren en actividades repetitivas sin ningún tipo de superación en el trabajo así como en otras ocasiones no hay incentivos que promuevan la motivación y productividad, generando todo lo contrario, como es agotamiento físico, mental, irritabilidad, frustración, entre otros factores que afectan a los funcionarios (Quiloango, 2014) (Taruchaín *et al.*, 2020).

#### **4.2. EXAMINAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DEL TEST DE BARON ICE EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

Se aplicó el Test de Baron Ice adaptado con 68 ítems (anexo 3) a los 76 servidores públicos bajo el Código de Trabajo, el cual es una herramienta que reconoce mediante una evaluación con 133 ítems (adaptables), las aptitudes emocionales de la personalidad y las considera como precisas para obtener éxito y buena salud emocional, las cuales se agrupan en cinco subescalas que son: autoconcepto, autoconciencia, asertividad, independencia y autorrealización, y finalmente se determina un nivel de inteligencia emocional de bajo, medio o alto acorde los resultados (Ugarriza *et al.*, 2005), (Velásquez, 2015).

En el análisis del test aplicado a los funcionarios, es visible en la tabla 4.2 que de los 76 encuestados, 26 presentan un nivel medio representado por un 34% en el gráfico 4.4 y 50 un nivel alto con un 66% de inteligencia emocional (IE), es decir que pese a presentar Síndrome de Burnout en la población de estudio, la mayor parte no se ve afectada en cuanto a IE.

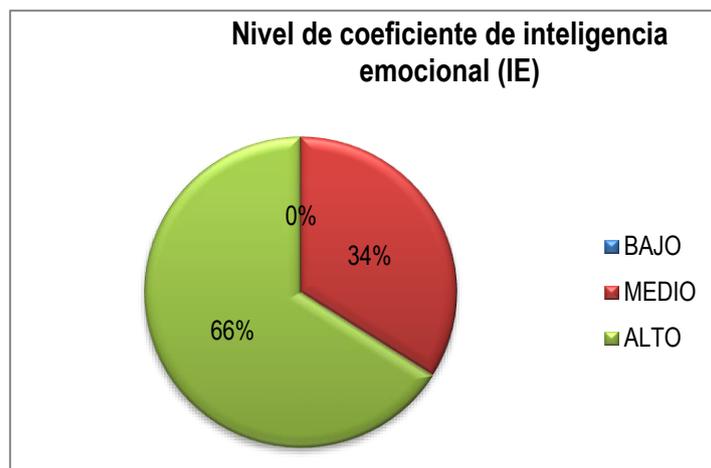
**Tabla 4.2** Resumen de los resultados del cuestionario Baron Ice aplicado a los funcionarios del GAD de Junín.

| Nivel                 | Total | Porcentaje |
|-----------------------|-------|------------|
| BAJO (25-35)          | 0     | 0%         |
| MEDIO (35-40)         | 26    | 34%        |
| ALTO (40 EN ADELANTE) | 50    | 66%        |

**Fuente:** Tomado de Baron Ice (1997) y adaptado por Avellán y Urdánigo (2022).

La inteligencia emocional se la puede definir como una habilidad o capacidad mediante la cual es posible identificar, emplear, comprender y manejar las propias emociones y las de los demás, contribuyendo al progreso de la conducta y la solución de problemas (Rodríguez *et al.*, 2019). Se la considera también como una destreza necesaria y fundamental para el desarrollo de un individuo dada la importancia de asimilar situaciones externas y vincularse socialmente (Romero, 2019).

Consecuentemente la inteligencia emocional de una persona puede tener diferentes niveles, esto depende de la construcción y percepción que el individuo ha tenido desde su formación, por lo tanto es vital que se nutra con herramientas para fortalecer los componentes que son parte de la IE, y a su vez se priorice esta capacidad para el desarrollo de una persona (Moysén *et al.*, 2022).



**Gráfico 4.4** Nivel de coeficiente de inteligencia emocional de los funcionarios del GAD de Junín.

Fuente: Avellán y Urdánigo (2022).

El test de Baron ICE evalúa la inteligencia emocional mediante un cuestionario que integra cinco subescalas, en la presente investigación se obtuvo desde una perspectiva general un promedio de 43.58 de autoconcepto en los funcionarios evaluados como se observa en la figura 4.5., este componente es esencial para poder evaluar el coeficiente de inteligencia emocional, debido a que se define como una percepción de sí mismo de la imagen del “yo-conocido” de forma consciente y se relaciona con la autoestima (Palacios *et al.*, 2019)

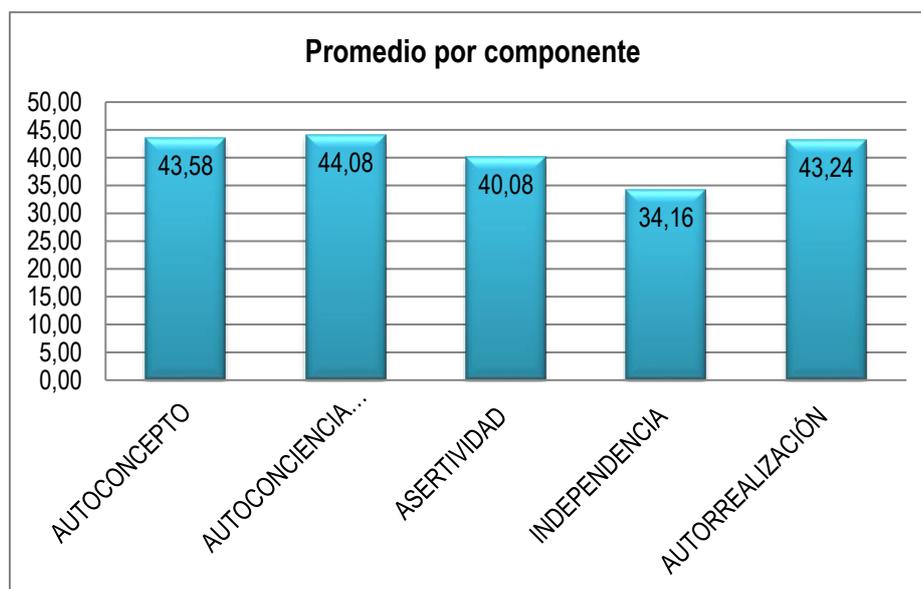
Con respecto a la autoconciencia es visible un promedio de 44.98 en los 76 funcionarios evaluados, este resultado refleja un nivel medio, por lo que refiere que existe un trabajo de análisis introspectivo de cada individuo sobre lo que es, como actúa, la comprensión de sus emociones y las de los demás (Romero, 2019). En un ambiente laboral es fundamental que el personal se desenvuelva integralmente, que tenga calidad en su vida y su trabajo, por esta razón tener autoconciencia y desarrollarla es esencial para afrontar las responsabilidades y obligaciones diarias, permitiendo la toma de decisiones de forma más consciente en todos los aspectos (Moysén *et al.*, 2022).

El asertividad es la capacidad que tiene una persona de defender sus derechos, opinión o postura de forma educada, sin vulnerar los derechos u opinión de los

demás (García *et al.*, 2019). En el gráfico 4.5 se observa un promedio de asertividad de 40.08, demostrando un nivel medio de esta habilidad en los funcionarios del GAD Municipal de Junín, considerando que existe respeto en la comunicación en el ambiente laboral, sin embargo que puede ir evolucionando para lograr tener mejores resultados.

Por otra parte, los funcionarios reflejan un nivel bajo en el componente de independencia, teniendo un promedio de 34.16, considerando así este elemento como fundamental en el desarrollo de la inteligencia emocional y en el crecimiento personal. La independencia representa la capacidad de funcionar de forma autónoma frente a la necesidad de protección y apoyo de los demás, ligado a la confianza en sí mismos (Brito, 2020). Los resultados revelan que los funcionarios tienen debilidades en este componente, demostrando que no se siente capaces ni autónomos en tomar decisiones propias, estas falencias se atribuyen a la escasa formación y fortalecimiento emocional en su crecimiento desde la niñez, lo que desencadena escenarios de baja autoconfianza y genera dependencia emocional, afectando su desenvolvimiento en la adultez (Díaz *et al.*, 2010).

Referente a la autorrealización, se aprecia que hay un promedio de 43.24, considerándolo como medio, debido a que los funcionarios están satisfechos con los logros alcanzados, sin embargo también sienten que les falta propósitos por cumplir y se ven afectados por el estrés laboral. Según Arguedas (2019) la autorrealización se la define como los logros conseguidos a través de las propias fortalezas para el propio beneficio, esto implica que las personas constantemente se están planteando metas que quieren cumplir y al no hacerlo les puede generar frustración y poca satisfacción consigo mismos, ocasionando niveles bajos de autorrealización.



**Gráfico 4.5** Promedio por componente del test de Baron Ice de IE aplicado a los funcionarios del GAD de Junín.

**Fuente:** Avellán y Urdánigo (2022).

La inteligencia como tal es la capacidad que tiene una persona de adaptarse a su entorno y la habilidad de adquirir nuevos conocimientos que le permitan reaprender y modificar su comportamiento para su beneficio (Rose, 2015). Y concerniente a la inteligencia emocional, se la define como la capacidad que tiene un individuo de manejar sus emociones y reaccionar ante situaciones complejas (Romero, 2019). Por lo que es fundamental profundizar en el tema emocional y lo que conlleva los componentes de la IE, con la finalidad de aplicar herramientas que contribuyan a solucionar problemas emocionales, fortalezcan el coeficiente IE y lograr tener una mejor calidad de vida (Taruchaín *et al.*, 2020).

Desde la perspectiva laboral, las empresas asumen la IE como clave para el progreso de los profesionales y el trabajo, no obstante, la planificación y formación aplicada en temas de IE en la mayoría de instituciones es algo que parcialmente mantienen en teoría, por tanto, existe deficiencia en la práctica, al no aplicar constantes actividades, capacitaciones o talleres que fortalezcan los componentes que forman la IE de los trabajadores, sumado a ello la sobrecarga laboral provoca múltiples problemas emocionales en los funcionarios (Soler *et al.*, 2016). Sin

embargo, hay que considerar que la IE forma parte de la crianza desde la niñez, por tanto, es primordial la orientación que le preste la institución a las personas cuando ingresan a trabajar en cualquier actividad, así como es necesario dar formación continua que contribuyan en la evolución de sus capacidades y de esta forma tener mejor desempeño laboral (Salazar, 2021).

El presente trabajo establece un contraste con la investigación realizada por Marcillo *et al.* (2023), quienes hicieron un estudio del síndrome de burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores acogidos en la LOSEP del GAD Municipal Junín en el período de diciembre 2021 a junio 2022, demostrando un índice moderado de SB y un nivel medio de IE, similar al del reciente estudio, concluyendo de ambos que la institución pública no direcciona suficientes esfuerzos en el departamento humano para que exista un acompañamiento psicosocial dirigido a los funcionarios, evidenciando en el personal niveles de moderados a altos de estrés y consecuentemente baja IE.

#### **4.3. ESTABLECER EL NIVEL DE RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LOS COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**

La relación que existe entre el síndrome de burnout y los componentes de inteligencia emocional se pudo establecer mediante el análisis realizado en Excel de los cuestionarios aplicados a través de Google Forms, los resultados reflejaron que hay una relación inversamente proporcional, dado que al tener mayor burnout, la IE es media a baja en ciertos componentes y viceversa. Estos datos se asemejan con la investigación de Rodas (2018), quien demostró que no había relación entre la IE y el SB, sin embargo expresó que era necesario fortalecer los componentes

de la IE en los colaboradores del Ingenio Azucarero, ya que esto permitiría afrontar de mejor forma situaciones de estrés laboral.

Algunas investigaciones también afirman que el fortalecimiento de la IE permite mejor desempeño laboral en los trabajadores y mejoran la producción de la institución, pero esta capacidad tiene un mayor alcance en el campo práctico, no sólo se trata de incrementar la productividad de trabajo, sino de proporcionar a las personas la satisfacción por el deber cumplido, que estén a gusto con su ambiente laboral y les permita seguir progresando en el ámbito personal. Logrando tener mejores respuestas al estrés laboral, contribuyendo y fomentando en los funcionarios soluciones para los problemas que puedan presentarse en el desarrollo de actividades laborales, así como en otros aspectos de su vida (Carmona *et al.*, 2015), (Rodas, 2018), (García *et al.*, 2019).

Posterior a la aplicación de los cuestionarios y de haber identificado un porcentaje alto de Síndrome de Burnout en los funcionarios del GAD Municipal de Junín, se propone un plan de mejora, el cual es una herramienta que permite la planificación de actividades que contribuyan con soluciones e instrumentos aplicables para minimizar el estrés de las personas en un ambiente laboral, el cual se desarrolla en conjunto con profesionales especialistas en estrategias para contrarrestar el SB, así como tienen conocimientos en psicología aplicada al ámbito laboral (Taruchaín *et al.*, 2020).

En la tabla 4.3 se detalla el plan de mejora basado en Villavicencio (2017), quien define al plan de mejora como un conjunto de estrategias que tiene como objetivo alcanzar la calidad total laboral, adicional a ello el plan se desarrolló con información muy relevante de IE, establecida por Rose (2015), quien explica la importancia de crear entornos laborales con calidad humana e integrando estrategias enfocadas en el cuidado de las emociones, como lo son: las capacitaciones o talleres interactivos de autoconocimiento e introspección del ser, apoyo psicosocial por

parte de la empresa, organización administrativa según habilidades cognitivas y emocionales, entre otros.

**Tabla 4.3.** Plan de mejora para los funcionarios del GAD Municipal del cantón Junín.

| Descripción Del Problema   | Objetivo   | Estrategias  | Actividades  | Responsables   | Recursos   |
|--|--|--|--|--|--|
| Alto nivel de Síndrome de Burnout, reflejado con 47% de cansancio emocional, 53% de despersonalización y 58% de insatisfacción en la realización personal. | Minimizar el estrés laboral en los funcionarios.         | Realizar pausas activas de 15 minutos en la jornada laboral. | Hacer pequeños ejercicios que consisten en estiramiento del cuerpo y dinámicas integrativas como: repetir un trabalenguas, el globo aerostático, cartas con historias, otros.  |  | Funcionarios<br>Materiales de oficina como marcadores, esferos, papel, otros.  |
| Falta de gestión de emociones y problemas, reflejado en un 34% como inteligencia emocional media   | Fortalecer la Inteligencia Emocional de los funcionarios | Programar talleres interactivos de inteligencia emocional    | <p>Planificar los talleres de inteligencia emocional cuatro veces al año con Psicólogos y Trabajadores Sociales expertos en la materia de IE, incluyendo los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar el autoconcepto y autoconciencia para el desarrollo laboral y personal.</li> <li>● La asertividad como herramienta de comunicación.</li> <li>● La importancia de Independencia y autorrealización en el trabajo.</li> <li>● El proyecto de vida para éxito personal.</li> </ul> | Directora de Talento humano<br>Director del Departamento de Finanzas | Funcionarios<br>Capacitadores<br>Materiales de oficina como marcadores, esferos, papel, otros.<br>Computadoras y proyectores.<br>Diapositivas y folletos informativos. |

**Fuente:** Avellán y Urdánigo (2022).

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Los resultados del diagnóstico del síndrome de burnout mediante la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory a los 76 servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Junín bajo el Código de Trabajo, demostraron un nivel alto de Síndrome de Burnout debido a que en la subescala de despersonalización 53% de los funcionarios respondieron sentirse insensibles respecto a los problemas de otras personas, además se reflejó un 47% de cansancio emocional, considerado como moderado y un 48% de realización personal, esto solo indica una calidad laboral baja para los servidores, ocasionando cuadros de estrés laboral.

La evaluación de inteligencia emocional aplicada a los funcionarios a través del Test de Baron Ice, reflejó un nivel alto de inteligencia emocional de 66% y 34% como nivel medio, que indica que a pesar de estar expuestos a estrés laboral, tienen habilidades resolutivas para estas situaciones, en las subescalas del test, se presentó con mayor promedio al componente de autoconciencia con 44.08%, reflejando que los servidores son conscientes de su situación e intentan afrontar el síndrome de forma individual y con herramientas cotidianas de organización para tener un mejor desempeño laboral.

La relación que existe entre las variables de síndrome de burnout y los componentes de inteligencia emocional, se considera como inversamente proporcional, indicando que un alto nivel de estrés laboral refleja un coeficiente de Inteligencia Emocional de medio a bajo en componentes como autoconcepto e independencia, y viceversa, es decir que al tener un coeficiente alto de Inteligencia emocional, el nivel de síndrome de burnout disminuye, esto se debe a que el

desarrollo del coeficiente de inteligencia emocional permite la aplicación de herramientas en problemas y gestión de emociones.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Es necesario implementar estrategias para reducir el nivel de Síndrome de Burnout en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Junín, las cuales sean enfocadas en mitigar la despersonalización y el cansancio emocional, y potenciar la realización personal, cumpliendo con las necesidades de los servidores guiándolos en su aplicación para mejorar su calidad de vida y que su desempeño laboral sea óptimo.

Se debe fortalecer el desarrollo de inteligencia emocional y habilidades resolutivas ante problemas, mediante capacitaciones de progreso integral personal en todos los funcionarios, basándose en un diagnóstico previo, el cual permita otorgar a los servidores una orientación adecuada sobre la gestión de emociones, la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral y las herramientas aplicables para escenarios con estrés laboral, contribuyendo al crecimiento e introspección del equipo de la institución.

Es fundamental que los niveles de síndrome de burnout sean reducidos mediante el desarrollo potencial de la inteligencia emocional y de esta manera fomentar el cuidado de la salud de todos los funcionarios, brindando un ambiente laboral de calidad y contribuyendo en el desarrollo de buenas relaciones interpersonales de los servidores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J., Cobo, N., Parra, L., Gómez, L., y Acosta, M. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática. *Diálogos de Saberes*, 50(1), 39-60. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/5551/5141>
- Álvarez, P., Castillo, M., Cerezo, F., y Fernández, M. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. *Universidad Santo Tomás Arica, Scielo*, 16(2), 375-395. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2077-21612018000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-21612018000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Amandio, P. y Hernández, G. (2021). Inteligencia emocional en maestros de educación: aproximación a los instrumentos de medición. *Redalyc*, 25 (81), 7-10. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35666225005/35666225005.pdf>
- Andrade, F. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Scielo*, 14(63), 1-10. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300117](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117)
- Arayago, R., González, Á., Limongi, M., y Guevara, H. (2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. *Salus*, 20(1), 13-21. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375946213004.pdf>
- Aquino, W; Arévalo, M. y Pérez, E. (2017). Metodología para evaluar un plan de mejora. [tesis previa a doctorado en medicina]. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16767/1/Tesis%20Pregrado%20Sindrome%20de%20Burnout.pdf>
- Barbosa, B; Ferreira, L; Lima; Oliveira, R; Sousa, L. (2020). El síndrome de burnout, variables sociodemográficas, ocupacionales y satisfacción en el trabajo en equipo de enfermería. *Redalyc*, 8(2), p.3. [https://www.redalyc.org/journal/4979/497963611017/497963611017\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/journal/4979/497963611017/497963611017_1.pdf)

- Brito, D. (enero 2019). El modelo de la inteligencia emocional. *Ciencia odontológica*, 16(1), 4-10. [https://www.researchgate.net/profile/Yrma-Santana-2/publication/348647379\\_El\\_Modelo\\_de\\_Inteligencia\\_Emocional\\_de\\_Bar-On\\_en\\_el\\_Perfil\\_Academico-\\_Profesional\\_de\\_la\\_FACOLUZ/links/6008e75292851c13fe26b729/El-Modelo-de-Inteligencia-Emocional-de-Bar-On-en-el-Perfil-Academico-Profesional-de-la-FACO-LUZ.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Yrma-Santana-2/publication/348647379_El_Modelo_de_Inteligencia_Emocional_de_Bar-On_en_el_Perfil_Academico-_Profesional_de_la_FACOLUZ/links/6008e75292851c13fe26b729/El-Modelo-de-Inteligencia-Emocional-de-Bar-On-en-el-Perfil-Academico-Profesional-de-la-FACO-LUZ.pdf)
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672018000100516&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672018000100516&script=sci_abstract)
- Camacho, C. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Scientific*, 4(13), 40-59. [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/345](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/345)
- Casanova, J. Et. Al. (2016). Bournout, inteligencia emocional y rendimiento académico: un estudio en alumnado de medicina. *REIDOCREA*, 1(1), 1-6. <http://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-1.pdf>
- Casanova, J., Benedicto, S., Luna, F., & Maldonado, C. (2016). Burnout, inteligencia emocional y rendimiento académico: un estudio en alumnado de medicina. *Monográfico de Psicología y Salud*, 5(2), 1-6. <https://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-1.pdf>
- Castillo, B. (2020). Cuáles son los beneficios de la inteligencia emocional. *Guía Universitaria*. [Archivo PDF]. <https://guiauniversitaria.mx/cuales-son-los-beneficios-de-la-inteligencia-emocional/>
- Caro, L. (2020). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. [archivo PDF].

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05\\_S3\\_7\\_Tecnicas\\_e\\_instrumentos.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf)

Cerón, E. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista medicina e investigación*, 1(1), 1-8. <http://www.dspace.clinicaguayaquil.com:58320/xmlui/bitstream/handle/123456789/6/55-Texto%20del%20art%C3%ADculo-223-1-10-20210127.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Código de Trabajo. Art. 47. (16 de diciembre del 2005). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Colorado, Et. Al. (2013). Características de la inteligencia emocional. *Zuazari*. 9(2), 1-10. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet- CaracteristicasDeInteligenciaEmocionalYGeneroEnEst-4729459.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. Art. 33. (20 de octubre del 2008). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

De Arco, L., y Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Saberes*, 5(10), 115-123. DOI: <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675> Julio –Diciembre 2020 Interconectando Saberes, 2020 ISSN: 2448-8704 Fecha de Recepción: 10 de junio de 2020 Fecha Interconectando

De Arruda, A., Marqués, H., y Álvaro, J. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 357-373.

Díaz, L. et. Al. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 2(7), 1-6. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)

- Esportón, C., Trólogo, M., Castellano, E., Medrano, L. (2019). Medición del burnout: estructura factorial, validez y confiabilidad. *Redalyc*, 36(1), 7-8. <https://www.redalyc.org/journal/180/18060087007/18060087007.pdf>
- Esther. (2011). Investigación descriptiva mediante encuestas. [Archivo PDF]. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Fernández, P. (2015). La inteligencia emocional como una habilidad esencia en la escuela. [Archivo PDF]. <https://rieoei.org/RIE/article/view/2869/3813>
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona* (19), 11-30
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín. (2019). Quienes somos- misión, visión. Obtenido de: <https://www.junin.gob.ec/misionyvision>
- Jiménez, P. (2018). Síndrome de Burnout en personal de salud de Unidades de Medicina Crítica. *Revista HCAM*, 17(2), 34-39. Obtenido de <https://revistahcam.iess.gob.ec/index.php/cambios/article/view/301/296>
- Jiménez, R; et. Al. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 544-554. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- Ley Orgánica de Empresas Públicas [LOEP]. Art. 18. (16 de octubre del 2009). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ley Orgánica del Servicio Público [LOSEP]. (6 de octubre del 2010). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

- Liebana, C. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el Bournout en estudiantes de enfermería. *Psychology, Society y Education*, 9(3), 336-341. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/psye/article/view/856/1027>
- Loor, E. y Vaque, S. (2022). El inciso tercero el ART. 229 de la constitución del Ecuador y la incidencia en el principio de igualdad ante las leyes del código de trabajo y LOSEP. [Tesis previo al título de tercer nivel]. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- López, P. (2014). Población, muestra y muestreo. *Scielo*, 09(8), 1-5. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno* 1(70), 110-120. <file:///C:/Users/Josu%C3%A9%20Urd%C3%A1nigo/Downloads/12034.pdf>
- Marcillo, J., y Saltos, G. (2023). Síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores del GAD Junín período Diciembre 2021 Junio 2022. Obtenido de [https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/2048/TIC\\_A\\_P62D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/2048/TIC_A_P62D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez, E. D. (2021). Guia para la elaboracion de un plan de mejora. Aneca. [Archivo PDF]. <https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Matta, L. y Olaya, S. (2022). Propiedades psicométricas del inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice. [Tesis para obtención del título de tercer nivel]. Universidad César Vallejo.
- Méndez, J., y Botero, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501-511.

- Morán, G. (2010). Métodos de investigación. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo (1919). <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (creada en 1948). Su constitución. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Ozáez, A. y Teresa, M. (2015). Inteligencia Emocional en Educación Inicial. *Redalyc*, 1(3), 51-53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=574661396005>
- Piñas, L., Viteri, B. y Álvarez, G. (2021). El despido intempestivo y el derecho al trabajo en Ecuador. *Scielo*, 1(11), 6-8. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00011.pdf>
- Quilino, M y Navarro, M. (2020). Inteligencia emocional y estrés académico. *Scielo*, (26) 1-5. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100203&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100203&script=sci_arttext)
- Quiloango, Y. (2014). La estabilidad laboral en Ecuador, situación actual del trabajador en base a nuestra Constitución de la República y el Código del Trabajo. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3074>
- Ramírez, L. (2019). Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio de salud. [tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4>

- Rivera, A., Segarra, P., y Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-25.
- Rodríguez, M. (2018). Instrumentos de medición del burnout. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>
- Romero, A. (2019). La inteligencia emocional y su influencia en la percepción de la calidad de la relación de pareja de los funcionarios del GAD municipal del cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1379/1/TESIS%20FINAL%20AMBAR%20ROMERO.pdf>
- Rose, J. (2015). Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salazar, S. (2021). Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8421/1/T3680-MDTH-Salazar-Incidencia.pdf>
- Torres, E., Sahili, L. y Gutiérrez, V. (2018). Análisis del burnout y sus escalas de medición. *Praxis investigativa redie*, 11(20), 4-5. <file:///C:/Users/Josu%C3%A9%20Urd%C3%A1nigo/Downloads/Dialnet-AnalisisDelBurnoutYSusEscalasDeMedicion-6951593.pdf>
- Villavicencio, D; Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 2(2), p.3. <file:///C:/Users/Josu%C3%A9%20Urd%C3%A1nigo/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064.pdf>

## Anexos

### Anexo 1

#### FORMATO ENTREVISTA

|  |   |
|--|---|
| <b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE<br/>MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”</b>                                    |   |
| <b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE<br/>TALENTO HUMANO</b>  |   |
| <b>Dirección:</b>  | <b>Fecha:</b>   |
| <b>Dirigida al: director del Departamento de Talento Humano</b>  |   |
| <b>Investigador:</b>   | <b>Objetivo:</b> Obtener datos que contribuyan al desarrollo de esta investigación. |
| <b>ITEMS</b>   |   |
| <p>1.- ¿Actualmente cómo calificaría usted la comunicación entre el personal?</p>                                      |   |
| <p>2.- ¿Considera que las oficinas están bien distribuidas dentro del GAD Municipal Del Cantón Junín?</p>              |   |
| <p>3.- ¿Conoce el personal la misión del GAD Municipal Del Cantón Junín?</p>   |   |
| <p>4.- ¿Se le realiza algún Test Psicológico Actitudinal para el personal antes de su ingreso al cargo?</p>            |   |
| <p>5.- ¿Se realiza algún Test de Personalidad a cada trabajador de acuerdo al cargo?</p>                               |   |
| <p>6.- ¿Las funciones del departamento de talento humano están bien definidas?</p>                                     |   |
| <p>7.- ¿Se evalúa al personal por resultados?</p>  |   |
| <p>8.- ¿El personal cumple con los procesos establecidos dentro de la institución?</p>                                 |   |
| <p>9.- ¿El personal conoce la visión del GAD Municipal Del Cantón Junín?</p>   |   |
| <p>10.- ¿Se identifican las competencias naturales de cada persona antes de la ubicación en un determinado puesto?</p> |   |

**Anexo 2.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE  
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ  
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA**

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín para la mejora del desempeño laboral en el período 2022.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Diagnosticar el nivel del síndrome de Burnout a través del cuestionario del Maslach Burnout Inventory en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.
2. Examinar la Inteligencia Emocional a través del Test de BARON ICE en los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.
3. Establecer el nivel de relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los componentes de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

**DIRIGIDO A.** Personal obrero del GAD Municipal de Junín

**RESPONSABLES:** Urdánigo Mendoza George Josué

Avellán Bravo Fabiana Milena

**TEMA: SÍNDROME BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN AÑO 2022**

## **CUESTIONARIO 1- MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10,11, 15, 22.) Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

### **RANGOS DE MEDIDA DE ESCALA**

**0=** Nunca

**1=** Pocas veces al año o menos

**2=** Unas veces al mes o menos

**3=** Unas pocas veces al mes

**4=** Una vez a la semana

**5=** Unas pocas veces a la semana

**6=** Todos los días.

### **CALCULO DE PUNTUACIONES**

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

| Aspecto evaluado     | Preguntas a evaluar                      | Valor total<br>Obtenido | <b>Indicios<br/>de<br/>Burnout</b> |
|----------------------|--|-------------------------|------------------------------------|
| Cansancio emocional  | 1 – 2 – 3 – 6 – 8 – 13 –<br>14 – 16 – 20 |                         | <b>Más de 26</b>                   |
| Despersonalización   | 5 – 10 – 11 – 15 – 22                    |                         | <b>Más de 9</b>                    |
| Realización personal | 4 – 7 – 9 – 12 – 17 – 18<br>– 19 – 21    |                         | <b>Menos de<br/>34</b>             |

### VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### VALORES DE REFERENCIA

|                     | Bajo | Medio | Alto  |
|---------------------|------|-------|-------|
| Cansancio Emocional | 0-18 | 19-26 | 27-54 |
| Despersonalización  | 0-5  | 6-9   | 10-30 |

|                         |      |       |       |
|-------------------------|------|-------|-------|
| Realización<br>Personal | 0 33 | 34 39 | 40-56 |
|-------------------------|------|-------|-------|

## CUESTIONARIO

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1  | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.   |  |
| 2  | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.   |  |
| 3  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.              |  |
| 4  | Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios.  |  |
| 5  | Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.                          |  |
| 6  | Siento que atender todo el día a los usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.                        |  |
| 7  | Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.   |  |
| 8  | Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.                             |  |
| 9  | Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los usuarios.                       |  |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo las funciones en el cargo en que me desempeño. |  |
| 11 | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.   |  |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo.   |  |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo.   |  |
| 14 | Creo que trabajo demasiado.  |  |

|        |   |  |
|--------|---|--|
| 1<br>5 | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los usuarios      |  |
| 1<br>6 | Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.                     |  |
| 1<br>7 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios. |  |
| 1<br>8 | Me siento motivado después de trabajar en contacto con los usuarios.      |  |
| 1<br>9 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.                   |  |
| 2<br>0 | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.          |  |
| 2<br>1 | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.         |  |
| 2<br>2 | Creo que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.              |  |

### Anexo 3

#### CUESTIONARIO 2- BARON ICE

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted mismo(a). Para ello, debe indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso

4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

## INSTRUCCIONES

Lea cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea el caso.

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notara que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a como es usted. **NO** como le gustaría ser, **NO** como le gustaría que otros lo vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a **TODAS** las oraciones.

| Enunciado  | Puntuación |   |   |   |   |
|--|------------|---|---|---|---|
|  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.       | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Es difícil para mí disfrutar de la vida.                                   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer. | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me agradan las personas que conozco.                                       | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.                       | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.                  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reconozco con facilidad mis emociones.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy incapaz de demostrar afecto.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tengo problema para controlarme cuando me enojo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me gusta ayudar a la gente.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me es difícil sonreír.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realmente no sé para que soy bueno(a).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No soy capaz de expresar mis ideas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No tengo confianza en mí mismo(a).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Creo que he perdido la cabeza.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, me resulta difícil adaptarme.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy una persona bastante alegre y optimista.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Prefiero que otros tomen decisiones por mí.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta fácil hacer amigos(as).   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me tengo mucho respeto.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Hago cosas muy raras.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta difícil cambiar de opinión.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A la gente le resulta difícil confiar en mí.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estoy contento(a) con mi vida.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No puedo soportar el estrés.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Mis amigos me confían sus intimidades.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No me siento bien conmigo mismo(a).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percibo cosas extrañas que los demás no ven.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me siento feliz con el tipo de persona que soy.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy capaz de respetar a los demás.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Disfruto de las cosas que me interesan.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tiendo a exagerar.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mantengo buenas relaciones con los demás.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estoy contento(a) con mi cuerpo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Soy impulsivo(a).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Me resulta difícil cambiar mis costumbres.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| la ley.   |   |   |   |   |   |
| Tengo mal carácter.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Anexo 4.

| Cansancio emocional | Despersonalización | Realización personal |
|---------------------|--------------------|----------------------|
| 26                  | 16                 | 41                   |
| 41                  | 23                 | 20                   |
| 45                  | 25                 | 40                   |
| 1                   | 2                  | 48                   |
| 15                  | 2                  | 46                   |
| 30                  | 16                 | 33                   |
| 35                  | 17                 | 29                   |
| 28                  | 15                 | 29                   |
| 28                  | 12                 | 31                   |
| 39                  | 14                 | 25                   |
| 15                  | 12                 | 38                   |
| 36                  | 17                 | 24                   |
| 27                  | 13                 | 30                   |
| 17                  | 10                 | 30                   |
| 9                   | 5                  | 37                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 6                   | 2                  | 48                   |
| 30                  | 16                 | 35                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 10                  | 5                  | 48                   |
| 7                   | 7                  | 43                   |
| 14                  | 6                  | 26                   |
| 35                  | 15                 | 28                   |
| 0                   | 0                  | 48                   |
| 26                  | 19                 | 26                   |
| 37                  | 21                 | 19                   |
| 30                  | 13                 | 33                   |
| 28                  | 17                 | 31                   |
| 11                  | 6                  | 48                   |
| 39                  | 25                 | 35                   |
| 8                   | 6                  | 48                   |

|    |    |    |
|----|----|----|
| 42 | 19 | 25 |
| 9  | 6  | 48 |
| 6  | 6  | 48 |
| 26 | 16 | 41 |
| 41 | 23 | 20 |
| 45 | 25 | 40 |
| 1  | 2  | 48 |
| 15 | 2  | 46 |
| 30 | 16 | 33 |
| 35 | 17 | 29 |
| 28 | 15 | 29 |
| 28 | 12 | 31 |
| 39 | 14 | 25 |
| 15 | 12 | 38 |
| 36 | 17 | 24 |
| 27 | 13 | 30 |
| 17 | 10 | 30 |
| 9  | 5  | 37 |
| 0  | 0  | 48 |
| 0  | 0  | 48 |
| 0  | 0  | 48 |
| 0  | 0  | 48 |
| 0  | 0  | 48 |
| 6  | 2  | 48 |
| 30 | 16 | 35 |
| 0  | 0  | 48 |
| 10 | 5  | 48 |
| 7  | 7  | 43 |
| 14 | 6  | 26 |
| 35 | 15 | 28 |
| 0  | 0  | 48 |
| 26 | 19 | 26 |
| 37 | 21 | 19 |
| 30 | 13 | 33 |
| 28 | 17 | 31 |
| 11 | 6  | 48 |
| 39 | 25 | 35 |
| 8  | 6  | 48 |
| 42 | 19 | 25 |
| 9  | 6  | 48 |
| 6  | 6  | 48 |
| 36 | 40 | 32 |

**Anexo 5.**

| AUTOCONCEPTO | AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL | ASERTIVIDAD | INDEPENDENCIA | AUTORREALIZACIÓN | COEFICIENTE TOTAL POR PERSONA |
|--------------|--------------------------|-------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| 43           | 38                       | 35          | 30            | 48               | 38,8                          |
| 42           | 49                       | 40          | 38            | 47               | 43,2                          |
| 53           | 58                       | 51          | 40            | 51               | 50,6                          |
| 48           | 45                       | 41          | 41            | 42               | E                             |
| 42           | 38                       | 33          | 28            | 50               | 38,2                          |
| 50           | 38                       | 37          | 34            | 46               | 41                            |
| 48           | 47                       | 40          | 35            | 43               | 42,6                          |
| 44           | 45                       | 45          | 39            | 39               | 42,4                          |
| 42           | 47                       | 42          | 35            | 39               | 41                            |
| 46           | 42                       | 33          | 29            | 37               | 37,4                          |
| 42           | 44                       | 37          | 33            | 41               | 39,4                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 41               | 40,6                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 41           | 39                       | 32          | 29            | 44               | 37                            |
| 46           | 48                       | 46          | 33            | 43               | 43,2                          |
| 36           | 42                       | 38          | 34            | 40               | 38                            |
| 43           | 45                       | 42          | 35            | 40               | 41                            |
| 43           | 41                       | 33          | 38            | 41               | 39,2                          |
| 47           | 32                       | 44          | 26            | 41               | 38                            |
| 43           | 44                       | 49          | 38            | 45               | 43,8                          |
| 46           | 47                       | 45          | 26            | 34               | 39,6                          |
| 41           | 55                       | 44          | 34            | 44               | 43,6                          |
| 45           | 41                       | 37          | 31            | 42               | 39,2                          |
| 41           | 41                       | 34          | 35            | 47               | 39,6                          |
| 45           | 41                       | 36          | 33            | 47               | 40,4                          |
| 48           | 47                       | 35          | 36            | 49               | 43                            |
| 44           | 46                       | 34          | 34            | 48               | 41,2                          |
| 40           | 44                       | 41          | 34            | 45               | 40,8                          |
| 39           | 44                       | 38          | 32            | 44               | 39,4                          |
| 40           | 41                       | 40          | 38            | 44               | 40,6                          |
| 39           | 44                       | 38          | 31            | 40               | 38,4                          |
| 44           | 41                       | 41          | 37            | 47               | 42                            |
| 46           | 50                       | 46          | 38            | 45               | 45                            |
| 49           | 44                       | 45          | 40            | 46               | 44,8                          |
| 40           | 42                       | 41          | 39            | 47               | 41,8                          |
| 43           | 38                       | 35          | 30            | 48               | 38,8                          |
| 42           | 49                       | 40          | 38            | 47               | 43,2                          |
| 53           | 58                       | 51          | 40            | 51               | 50,6                          |
| 48           | 45                       | 41          | 41            | 42               | 43,4                          |
| 42           | 38                       | 33          | 28            | 50               | 38,2                          |
| 50           | 38                       | 37          | 34            | 46               | 41                            |
| 48           | 47                       | 40          | 35            | 43               | 42,6                          |
| 44           | 45                       | 45          | 39            | 39               | 42,4                          |
| 42           | 47                       | 42          | 35            | 39               | 41                            |
| 46           | 42                       | 33          | 29            | 37               | 37,4                          |
| 42           | 44                       | 37          | 33            | 41               | 39,4                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 41               | 40,6                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 42           | 45                       | 42          | 33            | 39               | 40,2                          |
| 41           | 39                       | 32          | 29            | 44               | 37                            |
| 46           | 48                       | 46          | 33            | 43               | 43,2                          |
| 36           | 42                       | 38          | 34            | 40               | 38                            |

|       |       |       |       |       |      |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 43    | 45    | 42    | 35    | 40    | 41   |
| 43    | 41    | 33    | 38    | 41    | 39,2 |
| 47    | 32    | 44    | 26    | 41    | 38   |
| 43    | 44    | 49    | 38    | 45    | 43,8 |
| 46    | 47    | 45    | 26    | 34    | 39,6 |
| 41    | 55    | 44    | 34    | 44    | 43,6 |
| 45    | 41    | 37    | 31    | 42    | 39,2 |
| 41    | 41    | 34    | 35    | 47    | 39,6 |
| 45    | 41    | 36    | 33    | 47    | 40,4 |
| 48    | 47    | 35    | 36    | 49    | 43   |
| 44    | 46    | 34    | 34    | 48    | 41,2 |
| 40    | 44    | 41    | 34    | 45    | 40,8 |
| 39    | 44    | 38    | 32    | 44    | 39,4 |
| 40    | 41    | 40    | 38    | 44    | 40,6 |
| 39    | 44    | 38    | 31    | 40    | 38,4 |
| 44    | 41    | 41    | 37    | 47    | 42   |
| 46    | 50    | 46    | 38    | 45    | 45   |
| 49    | 44    | 45    | 40    | 46    | 44,8 |
| 40    | 42    | 41    | 39    | 47    | 41,8 |
| 43,58 | 44,08 | 40,08 | 34,16 | 43,24 |      |

## Anexo 6



Anexo 7

