



**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 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA  
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES DEL GAD  
JUNÍN PERIODO DICIEMBRE 2021 JUNIO 2022**

**AUTORAS:**

**MARCILLO LOPEZ JESSICA VALERIA  
SALTOS INTRIAGO GEMA GISSELA**

**TUTOR:**

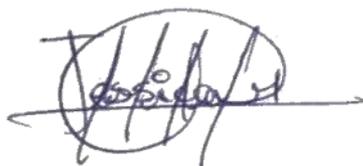
**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, Mg.**

**CALCETA, FEBRERO 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**, con cédula de ciudadanía **131280668-8** y **GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO**, con cédula de ciudadanía **131448716-4** declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN PERIODO DICIEMBRE 2021 JUNIO 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 mi 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.



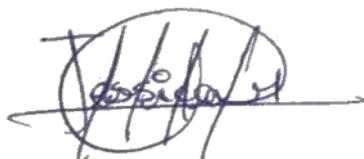
**JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**  
**CC:131280668-8**



**GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO**  
**CC:131448716-4**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**, con cédula de ciudadanía **131280668-8** y **GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO**, con cédula de ciudadanía **131448716-4**, 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 DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN PERIODO DICIEMBRE 2021 JUNIO 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



**JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**  
CC:131280668-8



**GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO**  
CC:131448716-4

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN PERIODO DICIEMBRE 2021 JUNIO 2022, que ha sido desarrollado por JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ y GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO, previo a la obtención del título de LICENCIADA 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. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, MG**  
**CC: 131005996-7**  
**TUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN PERIODO DICIEMBRE 2021 JUNIO 2022, que ha sido desarrollado por JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ y GEMA GISSELLA SALTOS INTRIAGO, previo a la obtención del título de LICENCIADA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

**ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG**  
**CC: 131062610-4**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

**ECO. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS, MG**  
**CC: 131017932-8**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**ING. ENRRY JOSE COX FIGUEROA, MG**  
**CC: 130948808-6**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la ESPAM MFL por darme la oportunidad de formarme como profesional en esta privilegiada institución.

A Dios por darme salud para seguir adelante por haberme acompañado en toda mi carrera, por darme fortaleza en los momentos difíciles y por brindarme una vida llena de sabiduría y experiencias.

A mi familia, en especial a mis padres y hermanas por darme su apoyo incondicional día a día, por ser esa fuerza de superación, y por estar conmigo en las buenas y malas.

A mis docentes por impartir sus conocimientos en lo largo de mi vida estudiantil, en especial a mi Tutor por toda su ayuda, paciencia y dedicación.

A mis amigas que estuvieron conmigo en las buenas y malas, por brindarme su apoyo y ayuda siempre.

**JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

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

A Dios y la Virgen de Guadalupe por darme salud y vida para cumplir con éxito esta meta tan deseada;

A mis padres, por alentarme a seguir adelante dándome fortaleza en los momentos más difíciles y por el apoyo incondicional.

A los docentes, por nutrirme de sus conocimientos en este largo proceso de aprendizaje.

**GEMA GISSELA SALTOS INTRIAGO**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres que con su esfuerzo y amor me han apoyado en todo mi período estudiantil, y gracias a ellos hoy estoy terminando una etapa muy importante en mi vida.

También a mis hermanas por su apoyo y aliento de seguir adelante y han estado presente en cada minuto de mi vida.

**JESSICA VALERIA MARCILLO LOPEZ**

## **DEDICATORIA**

A mis hermanos, por darme el apoyo necesario para poder concluir mi carrera universitaria.

A mis padres por brindarme su comprensión y motivación diaria para seguir adelante, quienes, con esfuerzo y dedicación han hecho que sea una persona íntegra y responsable.

**GEMA GISSELA SALTOS INTRIAGO**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
DEDICATORIA.....	x
CONTENIDO GENERAL.....	xi
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiv
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3. OBJETIVOS .....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER .....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. SÍNDROME DE BURNOUT .....	8
2.1.1. ORIGEN DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	10
2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	13
2.1.3. DIMENSIONES .....	14
2.1.4. SÍNTOMAS DEL BURNOUT .....	15
2.1.5. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT .....	17
2.1.6. MÉTODOS PREVENTIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	19
2.1.7. MEDICIÓN DEL BURNOUT .....	21
2.1.8. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL BURNOUT .....	23
2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	25
2.2.1. EFECTOS DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	26
2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	27

2.3.1. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	28
2.3.2. FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	30
2.3.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES.....	33
2.3.4. MODELOS TEÓRICOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	34
2.3.5. EFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL.....	40
2.4. GAD EN GENERAL .....	41
2.4.1. GAD DE JUNÍN.....	42
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	44
3.1. UBICACIÓN .....	44
3.2. DURACIÓN.....	44
3.3. POBLACIÓN .....	44
3.4. VARIABLES DE ESTUDIO.....	44
3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	44
3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE: .....	44
3.5. MÉTODOS.....	45
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	45
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	45
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO .....	45
3.6. TÉCNICAS.....	46
3.6.1. ENTREVISTA .....	46
3.6.2. ENCUESTA .....	46
3.7.1. EXCEL .....	47
3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.8.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	47
3.8.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	47
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.9.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN. ....	48
3.9.2. FASE 2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN.....	48
3.9.3. FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA LA MEJORA	

DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN. ....	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.....	50
4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN. ....	53
4.3. PROPOSICIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN. ....	61
4.3.1. APLICACIÓN DE LA MATRIZ 5W+H1.....	63
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1. CONCLUSIONES.....	66
5.2. RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA .....	68
ANEXOS .....	76

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Escala de valoración Inventario Burnout de Maslach.....	22
<b>Tabla 2.</b>	Matriz resumen de entrevista.....	51
<b>Tabla 3.</b>	Problemáticas detectadas mediante los instrumentos de evaluación. .....	61
<b>Tabla 4.</b>	Elementos de la matriz 5W+1H .....	63
<b>Tabla 5.</b>	Matriz 5W+1H .....	64

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Hilo conductor del marco teórico de la investigación. ....	8
<b>Figura 2.</b>	Estrategias de afrontamiento .....	24
<b>Figura 3.</b>	Factores que componen la Inteligencia Emocional (IE) .....	32
<b>Figura 4.</b>	Modelo de la Inteligencia Emocional de Bar-On (EQ-i 2.0).....	35
<b>Figura 5.</b>	Modelo de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman. ....	37
<b>Figura 6.</b>	Modelo de las habilidades de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer. ....	39
<b>Figura 7.</b>	Gobiernos Autónomos Descentralizados. ....	41
<b>Figura 8.</b>	Ubicación del GAD.....	44
<b>Figura 9.</b>	¿Cuál es su género?.....	53
<b>Figura 10.</b>	¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo? .....	53
<b>Figura 11.</b>	¿En su puesto de trabajo usted se siente agotado y sin ganas de hacer nada? .....	54
<b>Figura 12.</b>	¿Siente que no valoran ni reconocen su esfuerzo en el trabajo? ....	55
<b>Figura 13.</b>	¿Cuál de los siguientes síntomas sufre con frecuencia? .....	56
<b>Figura 14.</b>	¿Presenta alguna de las siguientes dimensiones del Burnout?.....	57
<b>Figura 15.</b>	¿Te cuesta expresar tus emociones con palabras? .....	58
<b>Figura 16.</b>	¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?.....	58
<b>Figura 17.</b>	¿Cuál de los siguientes elementos aplica usted en su día a día? ...	59
<b>Figura 18.</b>	¿Cuál de los siguientes aspectos aplica usted en el trabajo?.....	60
<b>Figura 19.</b>	Diagrama causa y efecto Ishikawa .....	62

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de evaluar el síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD cantonal de Junín periodo diciembre 2021 junio 2022 para la mejora del desempeño laboral, en la cual se indagaron teorías como económica, social y legal, las mismas que ayudaron a dar soporte a la investigación. En el mismo sentido se utilizaron métodos como el inductivo, deductivo y analítico los cuales contribuyeron al desarrollo de las actividades, mientras que las técnicas de investigación utilizadas ayudaron a la recopilación de información las cuales fueron; la encuesta dirigida a los servidores públicos, en la cual se utilizó la herramienta Excel para la tabulación de los resultados obtenidos, mientras que las entrevistas se aplicaron a los directores departamentales del GAD y dieron como resultado la presencia de niveles moderados de estrés en dos de las direcciones evaluadas, también presentan dolores de cabeza y dolencias musculares de forma frecuente en los funcionarios evaluados, además existen niveles moderados de agotamiento físico y mental por parte de los servidores públicos. Por último, las conclusiones de la investigación determinaron que el GAD de Junín debe planear políticas institucionales que permitan la reducción del estrés laboral y mitigar los factores que propendan el apareamiento del síndrome de Burnout, también deben emplear evaluaciones habituales en relación con el estrés laboral.

## **PALABRAS CLAVE**

Síndrome de Burnout, estrés laboral, inteligencia emocional, servidores públicos.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out with the purpose of evaluating Burnout syndrome and its relationship with emotional intelligence in public servants of the Junín cantonal GAD period December 2021 June 2022 for the improvement of work performance, in which economic, social and legal theories were investigated, which helped to support the investigation. In the same sense, methods such as inductive, deductive and analytical were used, which contributed to the development of the activities, while the research techniques used helped to gather information, which were; the survey addressed to public servants, in which the Excel tool was used to tabulate the results obtained, while the interviews were applied to the departmental directors of the GAD and resulted in the presence of moderate levels of stress in two of them. The evaluated addresses also frequently present headaches and muscle ailments in the evaluated officials, in addition there are moderate levels of physical and mental exhaustion on the part of public servants. Finally, the conclusions of the investigation determined that the GAD of Junín must plan institutional policies that allow the reduction of work stress and mitigate the factors that promote the appearance of Burnout syndrome, they must also use habitual evaluations in relation to work stress.

## **KEYWORDS**

Burnout syndrome, work stress, emotional intelligence, public servants.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el transcurrir del tiempo hasta la actualidad, las enfermedades profesionales han representado grandes repercusiones en el bienestar físico y emocional a corto y a largo plazo de los trabajadores, éstas se derivan de factores de riesgos ocupacionales de índole física, química, biológica y psicológica, que pueden constituir un riesgo para su salud. Desde las perspectivas de Candonga y Samaniego (2020), estos factores surgen al no identificar correctamente los peligros y la falta de evaluación de riesgos laborales, esto infiere directamente en el desconocimiento de los trabajadores a los riesgos que se exhiben, trayendo como consecuencia la materialización de las enfermedades profesionales.

Referente a los efectos dentro del área laboral, la Organización Mundial del Trabajo (OIT 2019), sostiene que éstas afectan de manera importante a la productividad, provocando interrupciones en los procesos de ejecución de procesos y entrega de servicios, con consecuencias para la economía y para la sociedad de manera más general. Se evidencia que las repercusiones que causan las enfermedades profesionales, afectan muy latentemente tanto al trabajador como a la organización mediante efectos sociales y económicos, estas implicaciones obligan al empleador mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, no obstante, la prevención y control de estas implicaciones debe ser compartido entre la institución y los trabajadores.

En cuanto cifras actuales de la presencia de enfermedades profesionales a nivel global, según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (2019), “2,78 millones de trabajadores mueren cada año de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (de los cuales 2,4 millones están relacionados con enfermedades) y 374 millones de trabajadores sufren accidentes del trabajo no mortales” (p.1). Para finales del 2021 las enfermedades profesionales no transmisibles representaron el 81% de las muertes, factores como la exposición a largas jornadas laborales o estrés laboral se les vinculada a unas 750 000 anuales (Organización Mundial de la Salud [OMS] 2022).

En relación a lo expresado anteriormente, una de las enfermedades profesionales psicosociales más representativa en las áreas laborales es el Síndrome de Burnout, para inicios del año 2000 la Organización Mundial de la Salud lo determina como un elemento crítico de riesgo laboral debido a su facultad de perturbar el bienestar físico y mental e incluso propender múltiples riesgos a la vida de los trabajadores (Morales y Hidalgo, 2015). En la actualidad esta se visualiza como enfermedad profesional, denominación que le fue otorgada por la OMS a inicios del 2020, considerándola como un trastorno que compromete de manera emocional y psicológica a los trabajadores (Baird, 2020).

Esta enfermedad profesional es un tipo de estrés laboral, con etiqueta diagnóstica específica de la presencia de desgaste emocional, se trata, por tanto, de una acumulación de niveles estrés crónico causado generalmente por las presiones del trabajo, enfermando al propio profesional (González et al., 2019). En este sentido se puede determinar que este síndrome afecta considerablemente la salud de los profesionales que tienen labores extenuantes y se considera la etapa final del acumulamiento del estrés laboral. Para Carrillo (2018), una vez que los trabajadores padecen patologías derivadas de este síndrome, desarrollan cambios en su bienestar físico y mental, bajan su rendimiento laboral, sintiéndose incómodos y sin pretensiones de laborar (p.33).

Sin duda alguna el Síndrome de Burnout afecta en muchas variables personales y laborales como la inteligencia emocional, ésta inhibe de cierta manera la resolución de problemas, relaciones interpersonales, responsabilidad social, empatía e independencia. De acuerdo a lo expuesto por Rodas (2018), el estrés crónico no permite dominar el manejo emocional de las situaciones laborales, ni evitar sintomatologías derivadas del síndrome de burnout como, tensión alta, fatigas constantes, estrés entre otras. En relación a lo expresado en líneas anteriores, el Burnout tiene relación directa con la inteligencia emocional, estos factores se establecen como una cadena en donde cada aspecto influye en una función determinada en la vida personal y laboral de los trabajadores.

Generalmente la inteligencia emocional se refleja como la destreza de controlar las emociones personales y la de otros, mismo que permite segregarse entre estas y utilizar la información para direccionar el pensamiento y comportamiento

(Álvarez et al., 2018). Usualmente esta variable se presenta como una forma de enfrentar las consecuencias negativas del síndrome del Burnout, ayuda a equilibrar las emociones de los individuos mejorando el ambiente laboral, y las relaciones humanas, y disminuyendo el estrés provocado por el trabajo.

En términos generales, y de forma integrada, la inteligencia emocional consciente conocer y manejar las emociones propias, y de las terceras personas, permitiendo la reelaboración y corrección de los discernimientos y la evaluación de las emociones, esto permite adquirir conocimientos suficientes para la mejora en la dirección tanto de los pensamientos y acciones propias como las de los demás, sirviendo de estrategias para la mitigación del Burnout (Biedma, 2017).

Para la mitigación de factores de estrés laboral y el reforzamiento de la inteligencia emocional, se les debe brindar a los trabajadores múltiples recursos de enfrentamiento ante estas implicaciones, esto conllevado con el apoyo de evaluaciones del entorno laboral, mejorar los procesos de comunicación, el planteamiento de estrategias para la toma de decisiones, mejorar el ambiente de trabajo, capacitaciones constantes a todo el personal que elabora en la empresa entre otros.

Dentro del ámbito nacional existen falencias en varias instancias de la protección laboral, en lo que respecta al síndrome de Burnout, múltiples trabajadores han sido víctima de esta patología debido a la desatención que esta mantiene en los ámbitos laborales (Navarrete, 2021). La seguridad y salud ocupacional y su normativa actual en el país, debe adaptar las implicaciones de enfermedades que en tiempos anteriores infringe repercusiones solo en ciertos ámbitos, pero que en la actualidad dado a las exigencias laborales influyen en múltiples áreas de trabajo.

La problemática actual con el Síndrome de Burnout en Ecuador es que no se establecen los medios legales necesarios para prevenir o mitigar esta enfermedad profesional en las instituciones sean estas de índole público o privado. Navarrete (2021), indica que esta se podría considerar como un riesgo de tipo psicosocial que contempla el reglamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), no obstante, en la actualidad no se halla la definición

adecuada para esta patología, por lo que su diligencia normativa resulta difícil al llevarla a vías legales administrativa o peor aún en sede judicial.

La afectación de esta enfermedad profesional a nivel nacional y local afecta principalmente a los trabajadores relacionados con la atención al usuario como personal de salud, áreas psicológicas, docentes y trabajadores del sector productivo, esto dado a que deben dar solución o resolver cuestiones laborales en tiempos célebres.

En tal sentido, se hace imperioso investigar la presencia del Síndrome de Burnout en servidores administrativos, con relación a lo anterior descrito, este tipo de trabajadores mantienen altas demandas de servicios en su diario accionar laboral. En estudios como el de Aguilar (2019), se determinó que gran parte de los servidores administrativos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas mostraron síntomas de esta enfermedad profesional, incidiendo en el ejercicio de una comunicación asertiva entre los usuarios internos y externos, derivado del cansancio emocional y la despersonalización.

En añadidura, Perlaza (2015), detectó cierto grado de influencia del síndrome de burnout sobre el desempeño de los servidores administrativos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) derivados del cansancio emocional. Así mismo Espinoza (2021), en su investigación direccionada a los servidores administrativos de un Instituto de Educación Superior, concluye que el Burnout influye negativamente en el Desempeño Laboral de estos servidores, al presentar agotamiento emocional, no realización personal y despersonalización.

En estudios relacionados a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) como el de Becerra (2020), se detectó presencia de síndrome de Burnout en los servidores administrativos del GAD Guano, siendo identificado en mayores instancias en los departamentos que más demandan actividades de atención al usuario. Por su parte Estrella (2021), en su investigación realizada en el GAD Baños de Agua Santa, también detectó presencia de esta enfermedad profesional en servidores administrativos que atienden las demandas ciudadanas, incidiendo en su desempeño y la empatía brindada a los usuarios.

Con los antecedentes referenciados se plantea el estudio del análisis del síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, a fin de determinar aquellos factores de riesgo que inciden en el desempeño laboral a causa de la del Síndrome de Burnout, para esto se realiza una evaluación a algunos empleados públicos de la institución donde manifiestan que este síndrome afectan más a los servidores que atienden a los usuarios, ya que ellos presentan síntomas como el agotamiento emocional, dolor de cabeza, falta de energía, fatiga muscular, cansancio mental y diversos síntomas psicológicos como tristeza, baja autoestima y ansiedad.

Con base en la problemática expuesta se plantea la siguiente interrogante.

¿De qué manera el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD de Junín?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El Síndrome de Burnout es una enfermedad que poseen las personas que tienen excesiva carga laboral y que cumplen con extensas jornadas de trabajo lo que ocasiona un desgaste físico, emocional y mental. En relación con lo expuesto Lovo (2021) menciona que el Burnout es un síndrome anímico, de cansancio mental, decaimiento, baja producción laboral en los colaboradores. Esto quiere decir que cuando un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que alguna situación (laboral, familiar o social) lo ha abrumado y agotado su capacidad de adaptación.

En este sentido, la relevancia de la presente investigación se centra en analizar los factores que propenden el Síndrome de Burnout y determinar su relación con la Inteligencia Emocional en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Junín, la evaluación de las variables intervenidas consentirá obtener resultados que permitirán a la directiva de la institución emplear estrategias de mejoras antes las situaciones que faciliten la presencia de esta enfermedad profesional para el beneficio del bienestar físico y mental de los servidores administrativos del GAD Junín, lo que justifica y brinda relevancia al estudio desde las siguientes razones:

Desde el ámbito legal, la investigación se justifica en el art 33 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el cual 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. Por su parte, la Ley Orgánica del Servidor Público (2018) en el artículo 23, literal I, establece que es derecho de las servidoras y servidores públicos desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Considerando lo establecido en el marco legal, las instituciones públicas del Ecuador, en este caso el GAD del cantón Junín, tienen la obligación de brindar a los servidores públicos un ambiente adecuado y propicio para realizar sus labores diarias, y así evitar problemas en su salud, también es fundamental que los servidores gocen de un ambiente cómodo para la realización de sus actividades.

En la razón social, porque la propuesta de una estrategia ayuda a disminuir significativamente los niveles de estrés en el GAD Municipal del cantón Junín, el cual sirve para brindar un buen servicio a la ciudadanía, porque si el servidor se encuentra bien de salud, este va a trabajar con entusiasmo y la ciudadanía será atendido eficientemente. Al respecto, Durán et al. (2018) “algunos profesionales que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de las personas hacia las que trabajan así mismo, presentan actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización” (p. 35).

Por último, desde la razón económica, porque la existencia del síndrome Burnout en los servidores públicos, le impiden la realización de sus actividades diarias provocando ineficiencia administrativa por lo cual contratan a otro personal para realizar funciones similares, lo que, en ocasiones, representa un gasto innecesario. Para Durán et al. (2018) las instituciones han experimentado inconvenientes cuando los empleados presentan molestias en su salud ya que el rendimiento laboral disminuye y puede resultar en una calidad de servicio reducida, ausentismo, alta rotación y renuncia.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD cantonal de Junín periodo diciembre 2021 junio 2022 para la mejora del desempeño laboral.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar los niveles del síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.
- Identificar los principales factores que generan el síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD cantonal de Junín.
- Proponer estrategias que permitan la reducción del síndrome de Burnout para la mejora de la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

## **1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER**

El análisis del Síndrome de Burnout permite identificar los factores psicosociales que inciden en la inteligencia emocional para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD de Junín.



de las nuevas tecnologías (Díaz & Gómez, 2016, p. 19). En esta década, “el psicoanalista alemán residente en Norteamérica Herbert Freudenberger, lo definió por vez primera como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Román & Muñoz, 2020, p. 70).

El autor, hace referencia a la presencia de este síndrome sólo en las profesiones cuya actividad se dirige a ayudar a otros, debido a que el individuo tiene que mantener un contacto directo y fuerte con las personas a quienes atiende. Sus primeros trabajos relataron los efectos que en poco más de un año sufrieran los voluntarios que trabajaban en una clínica neoyorquina de adicciones tóxicas, resaltando dentro de estos aspectos, así mismo Román y Muñoz (2020) señala que:

La progresiva pérdida de energía que los llevaba al agotamiento, ansiedad inespecífica y en algunos casos cuadros clínicos de tipo depresivo, en un marco de pérdida de la motivación e interés para abordar el trabajo e incluso llegando a manifestar intolerancia, resentimiento y agresividad hacia los pacientes. (p. 72)

Desde sus inicios, muchos han sido los autores que han abordado el tema, planteando teorías y postulados teóricos sobre el mismo, buscando la forma de explicarlo. Dentro de estas, dos perspectivas generales han venido ganando territorio sobre las demás, estas son: la perspectiva clínica planteada por Seley (1934) y la perspectiva psicosocial desarrollada por Maslach (1986) (Díaz & Gómez, 2016, p. 25)

Según Román y Muñoz (2020) se entiende al burnout como una situación a la que llega una persona como consecuencia del estrés laboral. Aunque desde una perspectiva psicosocial, se considera como un proceso que se desarrolla como resultado de la interacción de las características del entorno laboral en el que se desenvuelve una persona y tiene unas características muy específicas.

Maslach y otros autores, consideran que el síndrome es un proceso que se caracteriza por: (a) Agotamiento personal; (b) Despersonalización y (c) Falta de realización en el trabajo (Camacho, 2019, p. 47) Lo que parece indicar que el

síndrome, es responsable directo del deterioro progresivo en la atención del trabajador y en los servicios que el mismo presta en su desempeño.

Autores más contemporáneos, defienden una postura orientada al área administrativa y destacan que el Burnout, es resultado del desgaste emocional, falta de realización personal y despersonalización de los trabajadores de empresas privadas y públicas, lo que compromete la productividad, eficiencia y competitividad comercial institucional, así como el crecimiento de la empresa (Huamán y Rodríguez, 2017, p.19).

Concatenadas con las ideas hasta ahora expuestas, las autoras de esta investigación consideran que en toda esfera laboral, existen agentes estresantes que pueden desarrollarse tanto a nivel interior como en el entorno externo del individuo y que ciertamente llegan a ocasionar deterioro emocional en el mismo, contribuyendo a desarrollar el Burnout, dado el estado físico y mental que las sensaciones estresantes y negativas relacionadas con el trabajo les originan al enfrentarse día a día con situaciones que les debilitan de manera progresiva.

### **2.1.1. ORIGEN DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

El síndrome de Burnout, ha sido conceptualizado desde la perspectiva de diferentes autores, dentro de los cuales se destaca en primer lugar a Freudenberger, quien lo define como la “sensación de fracaso y la presencia de desgaste o agotamiento originada como resultado de la sobrecarga de exigencias de energía, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (Arrogante, 2016, p. 73). Debido a esto se puede inferir que es un síndrome en donde el nivel de exigencia personal es tan elevado que puede llegar a ocasionar resultados negativos para el trabajador.

En ese orden de ideas, Ochoa y Pacheco (2019) lo describieron como “un estado en el cual el individuo que interactúa con personas externas que tienen necesidad de recibir atención y lograr satisfacerlas, llega a agotarse emocionalmente” (p. 192) esto debido a que el individuo se irrita y se angustia quedando agotado emocionalmente, lo que lo lleva a sentirse insatisfecho con el trabajo desempeñado llegando incluso a tratar de evitar realizar el mismo.

Desde la óptica Raspa, López y Moya (2019) lo definen como “una respuesta al estrés tipo crónico que ocurre en el contexto laboral y que se manifiesta de forma negativa tanto a nivel del trabajador como a nivel de mesosistema” (p. 13). Es decir, la presencia del Burnout en los trabajadores los afecta de manera individual y también a nivel del equipo de trabajo más cercano a los mismos, logrando generar alteraciones a nivel personal y a nivel del entorno.

Lo hasta ahora expuesto, lleva a considerar que el síndrome de Burnout ha ido evolucionando a medida que el tiempo pasa y se realizan investigaciones sobre el mismo. Sin embargo, los autores coinciden en que en su desarrollo se identifican aspectos que son característicos del mismo como, el predominio de niveles de agotamiento, comportamientos distantes con los demás y la autoevaluación negativa de la competencia profesional, elementos que indican que el individuo se encuentra bajo la influencia del Burnout.

Ahora bien, con respecto a la evolución del mismo, así como su tratamiento, se observa en la literatura revisada, que atraviesa por diferentes etapas, cada una con características particulares que definen el mismo. Así se tiene que la primera etapa está asociada con las distintas descripciones clínicas otorgadas al término. Durante esta etapa surgen los trabajos de Freudenberg en 1973, luego de observar a profesionales que prestaban ayuda a toxicómanos en la Free Clínica de Nueva York, quienes luego de un periodo de tiempo en dichos puestos, comenzaban a sufrir en su mayoría la sensación de agotamiento, decepción y desmotivación por la tarea realizada (Montero-Marín, 2016, p. 12).

Luego de esto, pasados algunos años, Cristina Maslach realizó un estudio sobre lo que denominaba “pérdida de responsabilidad profesional”, encontrando que el Síndrome de Burnout, era responsable de que los profesionales mostrarán signos de “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”, producto del trabajo demandante hacia otras personas. Esto le lleva a asegurar que el Burnout “es una reacción emocional interna ocasionada por factores externos, como las excesivas demandas a las que se exponen los profesionales que prestan un servicio y que se ven incapacitados para responder a las necesidades de los demandantes” (Chamorro, 2017, p. 17), lo que ocasiona que el individuo sienta que ha fracasado en la tarea que le compete desarrollar.

Seguidamente, Shanafelt, Dyrbye & West (2017) indicaron que Dale en 1979, logró introducir el término Burnout, en una perspectiva mucho más teórica, entendiendo que el mismo puede ser consecuencia del denominado estrés laboral y que “su aparición va a depender de la intensidad de exposición al estrés por parte del individuo” (p. 901).

El síndrome de burnout no es considerado como una enfermedad actual, ya que tiene su cimiento desde hace algún tiempo tal y como lo menciona Chamarro (2017) donde indica que:

En la década de los ochenta, los trabajos de Maslach y Jackson, determinaron que el síndrome de burnout está relacionado con el desgaste profesional y lo definieron como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. (p.19)

En esa misma década, Pines y Aronson presentaron una definición más ampliada, con la finalidad de expandir el mismo “a otros ámbitos profesionales, definiéndolo como el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo, en situaciones que presentan demandas emocionales” (Lecca, 2017, p. 16), lo que ocasiona sentimientos de inutilidad e impotencia, así como baja autoestima y falta de entusiasmo en el trabajador.

En ese orden de ideas, en los noventa Maslach et al., ante el interés despertado por el fenómeno del Burnout, presentaron una última versión de la escala de medición inicialmente diseñada, a la que denominaron “MBI-General Survey (MBI-GS)”, que es un formato de carácter genérico, que puede ser aplicado fuera del ámbito asistencial, describe aspectos relativos al trabajo general y no como respuesta a la crisis que se genera entre el individuo y los sujetos de su entorno (Ochoa et al, 2019)

Todo lo hasta ahora expuesto, lleva a las autoras a entender que el Síndrome de Burnout, puede ser percibido como una respuesta psicológica del individuo ante situaciones de estrés crónico, relacionado con las emociones, puede aparecer con más frecuencia de la esperada en los trabajadores que se encuentran en

constante interacción con el público y más aún cuando no se considera la prevención de riesgos psicosociales o no se brinda la protección necesaria al trabajador con respecto a su desempeño en jornadas laborales que requieren de mucha demanda emocional.

De igual forma, las autoras de la investigación opinan que el Burnout, se puede originar no sólo por la interacción con el público y sus cargas demandantes de atención, sino en aquellos cargos donde a los trabajadores se les exige un nivel superior de responsabilidades, pues estas les ocasionan, mayor agotamiento y de desgaste emocional, lo que los lleva a correr riesgos elevados de presentar este síndrome.

### **2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

En la actualidad se sabe que, desde el punto de vista clínico, el síndrome de Burnout, es una patología clínica muy severa que está directamente relacionada con el estilo de vida y el entorno laboral de la persona. (Badia, 2019, p. 2). Se caracteriza por:

- Presencia de desorden emocional en el trabajo que se realiza.
- Produce agotamiento emocional, fatiga y depresión.
- Desarrollar síntomas físicos y patológicos que son claramente observables.
- Los síntomas se encuentran relacionados con la actividad laboral.
- Aparecen síntomas en personas normales sin antecedentes psicopatológicos.
- Generar ineficiencia y pobre desempeño en el trabajo.
- Desarrollar complicaciones graves como discapacidades, incapacidades e incluso en ocasiones puede llevar a la muerte.

Concatenadas con lo antes expuesto, las autoras opinan que el Burnout, además de presentar las características antes descritas, exhibe cuadros clínicos que afectan de forma acentuada la psiquis del individuo, al provocar estados depresivos, frustración, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción, aspectos que pueden propender a incurrir en el uso de estupefacientes e incluso conllevar a

conductas suicidas, alterando de forma brusca el componente físico de la persona y su organismo de manera generalizada.

### **2.1.3. DIMENSIONES**

En la comprensión y construcción del constructo sobre el Burnout, algunos autores, entre ellos Maslach, plantearon que el foco del fenómeno se encuentra centrado en el proceso de erosión psicológica y en los resultados psicosociales que produce la exposición crónica al estrés. Es por esto que Leiter y Maslach, redefinieron el síndrome de Burnout, posicionando el mismo en tres dimensiones claves que son:

#### **– AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

El agotamiento emocional implica sentirse carente de toda energía para enfrentar las exigencias y demandas de un cargo o puesto de trabajo, ya que el profesional no tiene la energía suficiente para realizar ciertas funciones, es decir, el trabajador se siente disminuido y sin la fuerza necesaria para enfrentar su realidad vivida. Según Camacho (2019) menciona que:

Esta dimensión es el componente básico de estrés individual asociado al Burnout y se relaciona con el sentimiento de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, lo que hace que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otro día de jornada laboral y otro problema. Se describe como cansancio y fatiga, son los primeros síntomas que presenta el trabajador en su jornada laboral. Se caracteriza por la sensación de no poder continuar con las actividades que realiza, sus fuentes principales son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (p. 43)

#### **– DESPERSONALIZACIÓN**

La despersonalización, puede ser percibida como una actitud, en cierta forma cínica, que adopta el individuo hacia sus congéneres, en ella se ponen en juego una serie de actitudes muy apáticas, insensibles y cargadas de negatividad hacia

algunos aspectos del trabajo. En este sentido García et al. (2016) lo definen como:

Un trastorno de personalidad caracterizado por la experimentación de graves sentimientos de irrealidad que dominan la vida de la persona y que evitan el funcionamiento normal en la misma. Esta fase se asocia a la evasión. En ella comienzan a manifestarse las actitudes de evasión, el individuo se aparta y se vuelve hostil hacia los compañeros o las personas externas que demandan sus servicios. Conlleva a distanciarse emocionalmente de los usuarios, de sus servicios, adoptando comportamientos interpersonales fríos o endurecidos. (p. 402)

#### **– DIFICULTAD PARA LA REALIZACIÓN PERSONAL**

La realización personal se logra cuando el empleado puede realizar sus deseos personales normalmente en condiciones óptimas de trabajo junto a sus compañeros, buscando el equilibrio emocional, los valores morales y el sentido lúdico de la vida. En esta etapa, el empleado muestra una actitud negativa hacia sí mismo y su trabajo, tiene poca comunicación y competencia profesional, porque le cuesta lograr una visión completa (Ochoa & Pacheco, 2019).

Con respecto a este aspecto, las autoras coinciden con la opinión de algunos autores, en el hecho de que las dimensiones anteriormente descritas, de este síndrome, se convierten en una forma disfuncional de afrontar el mismo, que suelen adoptar las personas, y que los lleva a asumir e implementar el uso de estrategias que no son funcionales como la negación y evitación, además de asumir actitudes pasivas que sólo van a contribuir a incrementar la probabilidad de desarrollar el síndrome.

#### **2.1.4. SÍNTOMAS DEL BURNOUT**

Muchas son las manifestaciones clínicas o síntomas del Burnout, las cuales pueden ir desde leves como el cansancio, quejas vagas, dificultad para levantarse; hasta graves como el ausentismo, aversión, abuso de estupefacientes y formas extremas como el colapso, suicidio, aparición de

cuadros psiquiátricos, entre otros (Lovo, 2021, p. 113) A continuación se presentan las manifestaciones hasta ahora encontradas en líneas generales:

### – PSICOLÓGICOS

Dentro de estos se mencionan el deterioro silente de la persona, ansiedad y depresión crónicas, alteraciones del carácter, suicidios, disfunción familiar y presencia de adicciones. Otros autores también incorporan en este grupo, los síntomas emocionales destacando dentro de estos: agotamiento emocional, odio, hostilidad e irritabilidad, dificultad para expresarse y controlar las emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos (Rodríguez et al, 2018, p. 12)

Las autoras opinan que los síntomas psicológicos, son las primeras manifestaciones de la aparición de este síndrome, muchas veces pasan desapercibidos pues el individuo no se percata de que los está presentando, por esto es necesario conocer acerca de los mismos y la manera de detectarlos a fin de evitar el desgaste progresivo y la afectación de los trabajadores.

### – COMPORTAMENTALES

Los síntomas comportamentales se hacen evidentes en el entorno laboral cuando el trabajador comienza a disminuir su calidad productiva en las tareas laborales, lo que conlleva a un deterioro progresivo del servicio que se presta al cliente y de las relaciones con el grupo de trabajo, ocasionando el agotamiento y la evolución del síndrome a etapas más complicadas. En este sentido Lovo (2021) sostuvo al respecto que:

Dentro de este grupo se encuentran la pérdida del significado y de los valores, desorientación cognitiva, desaparecen las expectativas, se modifica el auto concepto, pérdida de la creatividad, cinismo, distracción y criticismo aumentado. Particularmente en el aspecto conductual se presenta ausentismo, dejar de lado las responsabilidades, auto sabotaje, desorganización, desvalorización, sobre implicación, ausencia de toma de decisiones, abuso de sustancias psicotrópicas y drogas como alcohol, tabaco, café, entre otros. (p. 114)

## – FÍSICOS

Los síntomas físicos se evidencian cuando “la persona se siente con cansancio y fatiga crónica que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes, vacaciones y otros, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que aparezcan los síntomas” (Rivera et al., 2018, p. 35). El Burnout, se asocia a distintas alteraciones en todos los sistemas que conforman el organismo humano, tanto a nivel físico, como emocional y comportamental, todas ellas se suelen originar tanto por el exceso de trabajo, como por el manejo inadecuado de la organización empresarial, así como por la presencia de un clima laboral, social y ambiental poco adecuado para el trabajador.

Los síntomas descritos, son solo algunas de las manifestaciones que a nivel mundial ha mostrado la literatura revisada. Ahora, es indudable que las alteraciones que lleva consigo el Burnout, afectan de alguna manera a todos los sistemas del organismo humano, en detrimento de la calidad de vida tanto de quienes lo padecen como de sus familiares (Lovo, 2021, p. 118).

### 2.1.5. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

La literatura revisada, hasta el momento no indica la existencia de una causa específica que provoque la enfermedad, sin embargo, estudios recientes realizados por diversos autores, indican como posibles causas asociadas a la aparición del Burnout las siguientes:

## – ORGANIZACIONALES

Tienen que ver con el desarrollo laboral en la organización. Se refieren al estudio de las relaciones entre los distintos grupos que hacen vida en la misma, así como las relaciones sociales laborales donde los miembros de la organización asimilan los valores empresariales, normas y pautas de conducta (Camacho, 2019, p. 52). Así como Rivera et al, (2018) reseñan las siguientes causas “La falta de medios para realizar las tareas encomendadas, la falta de definición del rol profesional y la falta de control sobre el propio trabajo” (p.37).

otros autores reseñan dentro de estas causas: “La falta de medios para realizar las tareas encomendadas, la falta de definición del rol profesional y la falta de control sobre el propio trabajo (Rivera, Segarra y Giler, 2018, p. 37)

De manera personal y considerando lo que se plantea en la teoría organizacional, las autoras opinan que el Burnout se puede presentar también debido a una serie de consecuencias que tienen como foco de atención el estrés laboral y las tensiones que este genera dentro de la organización, las cuales pueden surgir por situaciones de incertidumbre, en las relaciones con los clientes o usuarios y con los mismos compañeros, el miedo a la crítica y a recibir de estos un trato poco cordial que los haga sentir incompetentes.

### **– PERSONALES**

Se refieren a las características de la personalidad de cada profesional. También tienen relación directa con las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio. Dentro de estas se destacan: “la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), familiares (la armonía y estabilidad familiar), personalidad (las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiper exigentes y perfeccionistas)” (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 3).

Con respecto a esto, las autoras opinan que dentro de las causas personales que pueden llegar a ocasionar el Burnout, se encuentran además de las antes expuestas, las expectativas del sujeto y el no lograr el cumplimiento de sus metas, ya que esto ocasiona incremento del estrés y bajos niveles de autoestima, al sentirse frustrado por no lograr lo que espera, esto incide en la percepción de logros y la disminución del sentimiento de éxito profesional que tiene sobre sí mismo.

### **– PSICOSOCIALES**

Se refiere a los cambios psicológicos que enfrenta el individuo, también incluye la práctica profesional. Estos incluyen el contenido del trabajo, la carga y el ritmo de trabajo, los horarios, los entornos y el equipo, la supervisión, la cultura y las

funciones organizacionales, el rol en la organización, las relaciones interpersonales, las relaciones familia-trabajo y las relaciones contractuales (Camacho, 2019, p. 54).

Las autoras consideran, a nivel psicosocial, el Burnout también ocasiona detrimento en las relaciones interpersonales, ansiedad, depresión, dificultad para concentrarse e irritabilidad, lo que propicia con el paso de los días, el distanciamiento del grupo, generando problemas de conducta de alto riesgo que pueden exponer al individuo a crisis emocionales que se pueden derivar en consecuencias peores si no se atienden.

También se puede decir, con base en la literatura revisada que, entre las causas o factores que pueden contribuir a la aparición del Burnout se encuentran; las remuneraciones del individuo, la evaluación del desempeño, el excesivo desgaste físico, la inestabilidad laboral, entre otros aspectos que contribuyen al deterioro progresivo del individuo.

#### **2.1.6. MÉTODOS PREVENTIVOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Cuando se habla de prevención, se hace referencia a la preparación mediante la cual se busca evitar, de forma anticipada, algún riesgo. En el ámbito de la salud “la prevención se realiza a través de determinadas técnicas o acciones que no están sistematizadas ni conceptualizadas adecuadamente a nivel representacional” (Juárez et al, 2018, p. 82).

Para las autoras, el Burnout es un síndrome que amerita la actuación preventiva no solo a nivel personal sino organizacional, debido al desgaste que ocasiona en el individuo y en su entorno, es por esto que consideran que es importante abordar la prevención del mismo desde el enfoque organizacional, ya que de esta manera no solo se promueve la calidad de vida personal del individuo, sino la calidad de vida laboral a nivel de toda la organización, lo que se puede lograr mediante la implementación de políticas de trabajo óptimas que mejoren el funcionamiento de la dirección de la organización y disminuyan las consecuencias negativas para los trabajadores.

Esto considerando que el Burnout, por ser un síndrome en el que intervienen factores ambientales, personales y de interacción con quien lo padece, es importante que en la protección se incluyan metodologías y estrategias eficaces que contribuyan a la prevención adecuada del mismo y a un efectivo tratamiento (Valladares, 2017, p. 32). Dentro de los métodos preventivos, Cruz y Puentes (2017) señalan que se pueden aplicar para disminuir la presencia del Burnout en las organizaciones y el desgaste profesional a nivel individual los siguientes:

- **Entrenamiento en resolución de problemas:** consiste en capacitación para ayudar a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones. La formación consiste en reconocer e identificar el problema, conocer las diferentes opciones de solución, elegir la respuesta más adecuada y asegurar su idoneidad.
- **Entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo:** consiste en adoptar estilos de vida saludables que hagan fácil el distanciamiento entre el horario laboral y horarios extra laborales.
- **Estrategias individuales de manejo de estrés:** consiste en el aprendizaje de técnicas de relajación que ayuden a manejar el desgaste psíquico y el agotamiento que generan situaciones estresantes.
- **Terapias basadas en la aceptación y el contacto con el momento presente:** su objetivo es reducir o prevenir el estrés y otros efectos negativos del entorno laboral.
- **Terapia de aceptación y compromiso (ACT):** su objetivo es aumentar la flexibilidad psicológica de un individuo. La intervención trabaja sobre sus seis componentes: aceptación, difusión cognitiva, contacto con el presente, yo como contexto, clarificación de valores individuales y acción comprometida. Todos estos aspectos configuran estrategias para prevenir y aliviar el estrés o el burnout. En este sentido, es importante mencionar que ACT ha demostrado su eficacia en el ámbito laboral.

Los métodos anteriormente descritos, son considerados por las autoras de la investigación, como útiles para prevenir el Burnout, además de que pueden

aplicarse como medidas de apoyo en diferentes áreas y aspectos de la vida, sobre todo a nivel emocional con la finalidad de aumentar, las muestras de confianza en los trabajadores y en la labor que desempeñan, contribuyendo a identificar y eliminar estresores, y de esta manera mejorar el entorno laboral y el funcionamiento de la organización.

### **2.1.7. MEDICIÓN DEL BURNOUT**

La medición de cualquier patología es necesaria, ya que a través de ella se logra estimar el comportamiento cuantitativo del fenómeno y se consigue obtener información relevante para la toma de decisiones “La investigación sobre el Burnout, se han propuesto instrumentos para su evaluación, ya que una persona que padezca el síndrome puede ser afectado por una sola dimensión, hasta requerir la alteración de las tres dimensiones; arrojando resultados muy variables” (Barradas et al, 2018, p.3). De allí que sea importante realizar valoraciones del mismo, a través de algunos instrumentos diseñados para tal fin, siendo los más aplicados los siguientes:

#### **– INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH**

Este cuestionario es de mayor uso a nivel internacional, ya que las dimensiones que el mismo presenta son las más utilizadas por diferentes autores para definir el constructo de Burnout en diversos países del mundo, de allí que se considere el instrumento de medición más empleado en este tipo de estudios. Así como lo menciona Camacho (2019) donde indica que:

Consta de un inventario de 22 ítems, donde se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos propios de su interacción continua en el trabajo y en su desempeño cotidiano. El inventario se divide en tres subescalas y en cada una de ellas se miden las tres dimensiones que configuran el constructo Burnout: Agotamiento emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems). De cada una de esas subescalas se obtiene una puntuación que puede ser baja, media o alta, que permite caracterizar en mayor o menor presencia de Burnout. Básicamente la escala general se indica en la siguiente tabla. (p.40)

**Tabla 1.** Escala de valoración Inventario Burnout de Maslach

	Burnout bajo	Burnout moderado	Burnout importante	Burnout severo
Puntuación	5 – 5.5	5.5 – 6.0	6.0 – 7.0	Más de 7

*Fuente.* Tomado de Carrillo (2018) con base en Maslach y Jackson

### – STAFF BURNOUT SCALE

Este instrumento fue diseñado por Kremer y Hofman en 1985, no se le considera un instrumento como tal para medir el Burnout, sino que es más bien la consecuencia de estudiar el Burnout en una investigación más amplia “La escala mide aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y fisiológicos. Se presenta mediante 4 componentes de estructura factorial: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica, enfermedad física y distrés y relaciones negativas profesionales con los pacientes” (Rodríguez et al, 2018).

En opinión de las autoras y de acuerdo con la revisión bibliográfica realizada, esta escala de medición fue estandarizada para medir el Burnout de manera exclusiva en el personal de salud, sin embargo, puede asumirse para ser utilizado en otras áreas ya que mide los aspectos cognitivos, conductuales, afectivos y psicofisiológicos comprendidos dentro del síndrome.

### – TEDIUM MESURA

Fue diseñado como medida del tedium, que “es un constructo más amplio que el Burnout, porque abarca a éste y otros síndromes, fue transformado después tras un replanteamiento conceptual del constructo” (Carrillo, 2018, p. 37). El instrumento consta de una escala de Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta cada una, que va desde el criterio nunca hasta siempre, mide las tres dimensiones del Burnout que fueron conceptualizadas por sus autores a saber:

- **Agotamiento Físico:** caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sentimientos de fatalidad y desesperación.

- **Agotamiento emocional:** consiste en sentimientos de depresión y agotamiento emocional.
- **Agotamiento mental:** compuesto por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.
- **Agotamiento emocional:** consiste en sentimientos de infelicidad, inutilidad y abandono, falta de esperanza y resentimiento hacia las personas.

Las autoras consideran a todas las escalas anteriormente descritas, son válidas para la medición del Burnout, pues abarcan los componentes esenciales del síndrome a saber: agotamiento emocional, despersonalización y los sentimientos de realización profesional, aspectos claves para el desarrollo del individuo.

### **2.1.8. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL BURNOUT**

El síndrome de Burnout, dada la connotación del mismo, ocasiona grandes pérdidas tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual, porque los trabajadores suelen presentar niveles elevados de frustración por no desarrollarse de una mejor manera y a nivel de la organización ya que los trabajadores se sienten limitados en sus capacidades para desarrollar de forma eficiente su trabajo, lo que los lleva a presentar agotamiento emocional derivado de la sobrecarga de trabajo, lo que ocasiona a su vez, disminución en la productividad y pérdidas para las empresas (Carrillo, 2018, p. 65).

Existen diferentes estrategias que se utilizan en opinión de Domínguez (2015) para la prevención de la aparición del síndrome (p. 32), las cuales se reseñan en la figura 2 que sigue a continuación.

Estrategias orientadas a nivel individual	Fisiológicas	Ejercicio físico moderado Técnicas de relajación
	Cognitivas	Reestructuración cognitiva Control y eliminación de pensamientos negativos Exposición progresiva y gradual a estímulos estresantes
	Conductuales	Aumento de asertividad Dinámicas habilidades sociales Actividades lúdicas
Estrategias orientadas a la organización		Asignación de tareas competentes en cada uno de los puestos. Comunicación en todos los niveles Relaciones interdisciplinarias Condiciones ambientales
Estrategias de intervención social		Fomentar el compañerismo. Separar ámbitos (laboral, familiar y social) y destinar tiempo necesario a cada uno.

**Figura 2.** Estrategias de afrontamiento  
**Fuente.** Tomado de Carrillo (2018)

En opinión particular de las autoras de la investigación, es importante recordar que las estrategias de afrontamiento antes mencionadas, se encuentran relacionadas con procesos cognitivos o de interacción social, que afectan al individuo de manera personal o a la organización en general, los cuales se

presentan como resultado de una situación estresante y que explican la salida que el individuo percibe, para intentar superar y resistir demandas que son excesivas, a fin de adaptarse a la nueva situación y lograr restablecer el equilibrio.

## **2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral es entendido como la “convicción que tienen las personas para el desarrollo de las labores que llevan a lograr la misión de la empresa, el cumplimiento de las normas y los estándares de calidad previamente fijados para lograr las expectativas” (Arias Galicia, 2018). En ese mismo orden de ideas, Viteri (2019) refiere que “el desempeño laboral es la forma en que los colaboradores realizan su trabajo” (p. 23). Es decir, tiene que ver con el desenvolvimiento del trabajador en el desarrollo de sus funciones, por tanto, debe ser evaluado para poder establecer la productividad que el trabajador le genera a la empresa, ya que la importancia del desempeño laboral se ve reflejado en los índices financieros que manejan las empresas.

Por otra parte Cevallos (2013), define el desempeño laboral con base en las ideas de Koontz y O'Donnell, como “el acto que implica la medición y corrección de tareas y actividades de los subordinados para verificar que estén ejecutando los planes y alcanzando los objetivos fijados” (p. 13) Igualmente destaca el autor citando a Harper y Lynch que es “un procedimiento a través del que se busca apreciar, de una manera objetiva y sistemática, el rendimiento de los empleados de una organización” (p. 24) De lo antes expuesto, puede inferirse que el desempeño laboral permite al individuo desarrollar sus funciones y a sus superiores revisar su actuación y evaluarlo en beneficio de la organización donde este se desenvuelve.

La idea anterior, da muestra clara de la importancia que el desempeño laboral de los trabajadores tiene para la empresa, pues tiene que ver con la calidad del trabajo que se ejecuta dentro de la empresa o institución, lo que lleva a poner en juego tanto las competencias profesionales como las habilidades interpersonales de los trabajadores, ya que esto incide de forma directa en los resultados de la organización (Viteri, 2019, p. 54).

### **2.2.1. EFECTOS DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Se ha venido observando a lo largo de los contenidos anteriores, que el síndrome de Burnout, ha sido considerado como un fenómeno que se encuentra asociado a todas las actividades humanas, en especial a las académicas y laborales, ya que su presencia está determinando niveles de desgaste y agotamiento en las personas, lo que lleva a que la OMS considere al mismo como un riesgo laboral (Soriano Tumbaco, 2021, p. 7).

En este mismo sentido, Salgado y Lería (2020) refieren que desde sus inicios el concepto originario lo entiende como un conflicto evidente que el estrés originado por las características del trabajo ocasiona y cuya sintomatología se asocia a la presencia de decaimiento, fatiga emocional y física, depresión e irritabilidad, lo que genera en los individuos que lo padecen un desempeño laboral deficiente debido a las disposiciones y actitudes negativas que se producen hacia el trabajo.

Algunos autores, entre ellos Molina Rodríguez (2016) refieren que “el Burnout ha sido considerado una entidad patológica producto de un estrés crónico a nivel profesional, que afecta gravemente la salud laboral del trabajador” (p. 12) y que en su fase avanzada puede ocasionar elevados niveles de absentismo laboral llegando incluso a la incapacitación total generando disminución en el desempeño laboral y por ende el abandono de la profesión, en algunos casos.

En este sentido, la presencia del síndrome de Burnout en una empresa o institución le genera resultados muy negativos tanto para el sujeto que lo sufre como para la empresa que lo contrata. Para el primero puede ocasionar alteraciones en el organismo a nivel cardio-respiratorio, jaquecas, gastritis, úlceras, insomnio, mareos, depresión, ansiedad, tabaquismo, alcoholismo, entre otros que no contribuyen a una adecuada salud y calidad de vida. Para la empresa, genera consecuencias negativas pues propicia el deterioro de la calidad en el servicio que se ofrece, ocasionando la rotación excesiva de personal, ausentismo laboral, problemas de asiduidad y en muchos casos el abandono del trabajo (Molina Rodríguez, 2016).

Para las autoras de esta investigación, el síndrome de Burnout trae consecuencias muy negativas para las empresas, no solo por los riesgos psicosociales que puede provocar en los empleados y en su desempeño laboral, sino por las pérdidas económicas que se pueden presentar para la institución al tener que invertir más de lo debido en materia de salud y seguridad por no actuar de forma preventiva ante esta patología que se ha vuelto tan común en el ejercicio de las profesiones.

### **2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El término Inteligencia Emocional (IE), tiene sus orígenes etimológicos en la raíz latina “intelligere” que se refiere a “recolectar de entre”, es decir, se vincula al juicio o la toma de decisiones. La inteligencia, desde una perspectiva metafísica, se refiere a una condición humana superior a la razón, expresada desde la filosofía antigua y que plantea su relación con la emoción y la voluntad (Mesa, 2016, p. 27)

En la definición de IE, diversos autores refieren que tiene sus orígenes dentro de la inteligencia social y mencionan que tiene como autor a Edward Thorndike, quien fue el predecesor del término, definiéndolo como la capacidad que un individuo tiene para entender y saber dirigir a los sujetos y actuar de forma sabia en las interacciones humanas (Romero, 2016, p. 26)

Es decir, la IE le permite al individuo tomar conciencia de las emociones, lograr comprender los sentimientos de otras personas, tolerar presiones y frustraciones que ocurren en el entorno, principalmente en el área laboral, realzar la capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que le brinde al individuo muchas posibilidades de un mayor desarrollo personal (Chamorro, 2017, p. 41).

Al hablar de la IE destaca que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el aspecto profesional y laboral, sino que constituyen sólo uno de muchos elementos, que unidos a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, ayudará a desarrollar el desempeño del líder, motivando de manera emocional al mismo, de forma que se haga mucho más productivo. Estudiar la IE, es beneficioso y muy productivo en la actualidad, pues

la misma se relaciona de forma significativa con la personalidad y la estabilidad emocional, por lo que en las empresas se puede constituir en un elemento predictor que oriente adecuadamente en la selección del personal (Duque et al., 2017, p. 254).

Con respecto a esto, las autoras coinciden con algunos autores, al considerar que la IE, se convierte en un verdadero aspecto diferenciador en lo que respecta al entorno competitivo y productivo de una institución; pues, si bien es cierto que el conocimiento y la experiencia son fundamentales para mantener el equilibrio competitivo de un individuo o de un grupo, no es menos cierto que las competencias emocionales, son la base para establecer resultados que marcan el desarrollo de la competitividad a nivel profesional.

### **2.3.1. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

“El concepto de IE se remonta a 1920, donde Edward Thorndike, fue quien definió a la inteligencia social y pudo precisar como la capacidad de comprender y orientar a las personas y de actuar inteligentemente en las relaciones interpersonales” (Romero, 2016, p. 43). Mientras que Duque et al., (2017) afirma que “entre 1943 y 1958, David Wechsler, abordó el tema, pero destacando los elementos “intelectuales” y “no intelectuales” que se encontraban incluidos en las capacidades globales del individuo para actuar, pensar y tratar de manera efectiva con el entorno” (p.254).

Mientras que otro autor afirma lo siguiente:

En los años noventa, los psicólogos John Mayer y Peter Salovey, utilizaron por primera vez el término IE para describir cualidades emocionales que parecían ser importantes para alcanzar el éxito, destacando dentro de estas la empatía, la expresión y comprensión de sentimientos, control de ira, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver problemas en forma interpersonal, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto (Chamorro, 2017, p. 13).

Estos autores, definieron la IE, como la capacidad para identificar y traducir de forma correcta los signos y eventos emocionales de las personas, produciendo

a partir de ellos, procesos de dirección emocional, pensamientos y comportamientos de forma efectiva y ajustada a las metas personales y al entorno. Para ellos la IE está compuesta por la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, además de otras habilidades (Chamorro, 2017, p. 16).

En el ámbito organizacional, el constructo de IE se ha ido popularizando a tal punto que se habla de organización emocionalmente inteligente, siendo uno de sus pioneros Bar-On, quien ha incorporado al mismo, además de los componentes ya conocidos, las habilidades de procesamiento cognitivo de la información emocional, junto a otros elementos considerados pertenecientes al ámbito de la personalidad, como la empatía, flexibilidad y responsabilidad social (Falcón, 2016, p. 28).

Según Bar-Or, las organizaciones son emocionalmente inteligentes, cuando son capaces de afrontar las adversidades, siendo conscientes de sus fortalezas y debilidades, lo que las lleva a aprovecharse de todo el capital del que disponen, logrando que constantemente se orienten a perseguir nuevas metas y aprovechar nuevas oportunidades. Además, son organizaciones con una estructura funcional flexible, con buena comunicación tanto interna como externa, que logra distribuir el poder de forma equitativa e inteligente y que es sensible a las expectativas de miembros y clientes, lo que la lleva a buscar mejoras constantes e innovación, para ofrecer a todo el personal un clima de confianza y colaboración (Falcón, 2016, p. 21).

Para Cooper y Sawaf la IE, “es la capacidad de sentir, entender y aplicar la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, conexión e influencia y se encuentra dividida en cuatro pilares básicos que son: conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y química emocional” (Pereda et al., 2016, p. 5).

Todos los autores antes mencionados y muchos otros que han abordado este constructo, se han centrado en el desarrollo teórico propuesto por autores como Mayer, Salovey, Caruso y Woolery por mencionar algunos. Sin embargo, estudios más contemporáneos destacan no solo el aspecto teórico del constructo, sino la utilidad que el mismo tiene en el comportamiento de la

persona y la manera en que esto influye en los diversos aspectos de su vida, como se aprecia en la descripción dada por Rodríguez (2019) quien sostiene que “a mayores niveles de IE, mayor bienestar emocional y salud mental se tiene, mientras que niveles menores de IE se relacionan con problemas emocionales, depresión, ansiedad, problemas de personalidad y conductas adictivas” (p. 26).

Considerando los criterios antes expresados, las autoras de esta investigación opinan que las instituciones y organizaciones, deben tratar en todo momento de aprovechar la inteligencia emocional para lograr un mejor rendimiento operativo y laboral en el personal, ya que la misma no implica, estar siempre contento, sino buscar la forma de equilibrar las situaciones difíciles que continuamente se presentan en estos entornos y poder salir airosos de las mismas sin perjudicar a los demás, es decir, es tratar de alfabetizar al individuo en el manejo y la administración de sus emociones dentro y fuera de la organización, de una forma inteligente.

### **2.3.2. FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

En la actualidad se sabe por diversos estudios publicados, que existe correlación entre coeficiente intelectual, inteligencia emocional, relaciones humanas y éxito, mientras que para Pérez (2017) “el ser humano es un ente biopsicosocial, responde a comportamientos y conductas, basadas en las emociones y creencias que pueden limitar o impulsar la consecución de logros y objetivos, la superación personal” (p. 13).

Sin embargo, esto no se consigue por arte de magia, sino que para lograrlo el ser humano debe encontrar un equilibrio entre la vida personal, la laboral y la social, aplicando estrategias para alcanzar su coeficiente tanto emocional como intelectual. En tal sentido, ya desde la antigua Grecia, se destacaba la importancia del coeficiente emocional en el autocontrol y sus beneficios (Salas, 2017, p. 16). Hecho que se hace notorio en la máxima popular que dice: “quien se domina a sí mismo puede llegar a dominar el mundo”, aspecto muy difícil de lograr, pero por supuesto no imposible.

Ciertamente, para el ser humano obtener autodominio y superar los sentimientos y emociones de infelicidad como la ira, la tristeza, el temor, el disgusto, la

vergüenza, entre otros, que se derivan de estos es un evento muy difícil, ya que los mismos si no son debidamente controlados pueden llevar a quien los enfrenta a crisis emocional. Esto considerando, que existen muchas situaciones que son estresantes para el ser humano, principalmente situaciones laborales, donde el aspecto emocional cobra mucho valor sobre lo intelectual, pues propicia el tan anhelado autocontrol (Segura y Pérez, 2016, p. 113).

Para esto, es importante que el individuo, profundice y conozca los factores que componen o determinan la inteligencia emocional, pues es importante autoanalizarse y conocer la importancia que el manejo de las emociones tiene en el ámbito empresarial, esto debido a que para que una empresa funcione de manera efectiva, debe contar con un equipo de trabajo bien constituido, donde se necesita la aplicación de procesos de selección, capacitación, dirección y control de la gestión de operaciones, para equilibrar el trabajo (OIT, 2016, p. 7).

En tal sentido, algunos autores consideran como componentes principales de la IE, la lógica, precisión y proyección, con énfasis en la atención a los aspectos emotivos del ser humano que estimulen el desarrollo personal. De esta forma, se presenta a continuación, una síntesis de los factores que componen la IE, la cual se aprecia en la figura 3, que sigue a continuación.

<b>ELEMENTOS O ÁREAS DE APTITUD</b>	<b>ASPECTOS POR APLICAR</b>
<i>Autorregulación: ser capaz de manejar y controlar el propio estado emocional.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Posponer juicios, refrenar impulsos</li> <li>● Dejar el problema; alejarse de este.</li> <li>● Expresarse, pero de manera asertiva, no agresiva.</li> <li>● Ser flexible; no forzar las cosas.</li> <li>● Manejar la comunicación no verbal.</li> </ul>

<p><i>Autoconciencia: conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respetarse</li> <li>● Ser positivo</li> <li>● Ser fiel a sí mismo</li> <li>● Dar un descanso a la lógica y a la racionalidad.</li> <li>● Escuchar a los demás. Entender el impacto en los demás.</li> </ul>
<p><i>Motivación: canalizar emociones para alcanzar las metas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Luchar por mejorar y alcanzar estándares altos.</li> <li>● Comprometerse a alcanzar sus metas.</li> <li>● Tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades Ser optimista incluso en presencia de la adversidad.</li> </ul>
<p><i>Empatía: reconocer y leer emociones de los demás.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser sensible hacia otras personas y comprenderlas.</li> <li>● Convertir las necesidades e intereses de otros en puntos de referencia.</li> <li>● Fomentar el desarrollo de otras personas Estar en sintonía con lo social y lo político.</li> </ul>
<p><i>Habilidades sociales: relacionarse con los demás e influir en ellos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar y mantener relaciones interpersonales</li> <li>● Comunicarse con los demás. Trabajar con otras personas</li> </ul>

**Figura 3.** Factores que componen la Inteligencia Emocional (IE)  
**Fuente.** Tomado de Salas (2017) con base en Valencia e Iturburú.

Basándose en lo antes expuesto, las autoras opinan que, en la IE, son muchos los factores que intervienen, afectando de diferentes maneras a una organización, pues se debe considerar que tanto la ausencia como la presencia de la IE en un individuo, afecta de forma negativa o positiva el desempeño del mismo y la interacción con el grupo, pues su actuación contribuirá a promover comportamientos idóneos para el buen desempeño dentro de la institución.

### 2.3.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

Sin lugar a dudas, las emociones influyen en el comportamiento de las personas y por ende en el comportamiento de las organizaciones pues los empleados forman parte de las mismas. Es por esto que diversos autores, entre ellos Biedma-Ferrar (2017) han argumentado que “en el entorno organizacional, la IE está cobrando más importancia dentro de las empresas cada día que pasa” (p. 3) pues no cabe la menor duda que las mismas influyen tanto de forma negativa como positiva en los trabajadores y esto se observa en sus comportamientos dentro de la empresa.

Hoy en día se sabe que, es muy difícil establecer una división entre las emociones del individuo y las actividades laborales que realiza, pues como lo reseña Gamboa (2018) “actualmente la racionalidad y las emociones son complementarias, siendo importantes en la toma de decisiones, porque los diferentes estados afectivos de los decisores influyen en la selección de las mismas” (p. 3). Es decir, es imposible separar ambos aspectos, por eso en las empresas es importante que los trabajadores que interactúan con el público, sepan lo importante que es aprender a controlar las emociones durante las interacciones que se presentan en el desempeño laboral.

Desde el punto de vista de las organizaciones, algunos autores defienden la idea de que la IE es una herramienta de gran aceptación que favorece el mejor desempeño de las mismas, aunque hay otros que no están del todo de acuerdo con esta postura. Sin embargo, estudios hasta ahora realizados como el de Robbins y Judge, deja clara evidencia que los individuos que son capaces de detectar las emociones de los otros pueden controlar las emociones propias, manejando de mejor manera las interacciones sociales. Asimismo, destacan estos autores que la IE es elemento que promueve una relación positiva entre ésta y el rendimiento de los empleados, lo que se convierte en una herramienta muy favorable para el mundo empresarial (Valladares, 2017, p. 11).

Aunado a esto, Herrera (2017) ha sustentado que la “IE contribuye a favorecer el crecimiento profesional de los empleados” (p. 13), por lo que, las empresas que promueven que sus empleados apliquen la IE favorecen el logro de

satisfacciones en el personal y propician que sus trabajadores puedan hacer frente a las distintas situaciones que pueden ocurrir durante las largas jornadas de trabajo, lo que resulta de mucho interés para las organizaciones pues se incrementa el liderazgo, la motivación y el rendimiento en el personal, lo que se traduce en una mayor eficacia laboral.

Sobre el punto de vista de los autores revisados, las autoras opinan que en el ámbito organizacional la IE es un factor clave para lograr un mejor desenvolvimiento de los trabajadores y por tanto un mayor desempeño en las empresas, pues la IE posibilita el logro de conocimientos suficientes en los aspectos gerenciales, proporcionando mayor control sobre las emociones y favoreciendo el liderazgo, lo que genera un mayor rendimiento del recurso humano, al contar con un gerente o directivo capaz de controlar tanto las emociones, pensamientos y acciones propias como las del grupo de trabajo.

#### **2.3.4. MODELOS TEÓRICOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Existen hoy en día muchos modelos teóricos que intentan explicar el funcionamiento de la IE en el desarrollo del individuo y dentro de las organizaciones. A continuación, destacaremos los que las autoras de esta investigación han considerado relevantes para el estudio.

##### **– MODELO DE BAR-ON**

Este modelo teórico tiene como sustento el rehuir las exigencias y competencias externas. Comprende las cinco fases que a continuación se mencionan:

- **Intrapersonal:** es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, destrezas y aptitudes
- **Interpersonal:** indica que una persona es capaz de respetar sus derechos y los de los demás y con ello crear buenas relaciones humanas.
- **Adaptabilidad:** es la facultad que tiene una persona de acoplarse frente a una situación inesperada o nueva. Está compuesta por: prueba de realidad, solución de problemas y flexibilidad.
- **Manejo del estrés:** se refiere al modo de afrontamiento que tiene el individuo ante una situación estresante y la regulación que pueda tener

de las emociones. Está compuesto por: tolerancia al estrés y control de impulsos.

- **Estado de ánimo:** caracterizado por la manera en que el individuo aprecia su modo de vida y la actitud que tiene ante el mismo. Está compuesto a su vez por: optimismo y felicidad.

A continuación, se presenta un esquema gráfico del modelo Emotional Quotient Inventory (EQ-i 2.0) creado por Dr. Reuven Bar-On, uno de los fundadores más acreditados del área de la inteligencia emocional.



**Figura 4.** Modelo de la Inteligencia Emocional de Bar-On (EQ-i 2.0).  
**Fuente.** Tomado de Rodríguez (2019)

El modelo de Bar-On, ha sido desarrollado para medir la inteligencia emocional y social, pues su autor considera que esta última difiere un poco de la inteligencia cognitiva, ya que este tipo de inteligencia puede llegar a sufrir modificaciones a través de la vida, por cuanto influye en el desarrollo de las habilidades que el individuo adquiere para adaptarse y enfrentar las presiones y demandas del medio donde este se desenvuelve. Desde la posición de Rodríguez (2019) menciona que:

El modelo de Bar-On es uno de los más aplicados a nivel organizacional. Algunas de las aplicaciones del EQ-i 2.0 son: Desarrollo personal o de liderazgo, Selección, Desarrollo organizacional, Coaching ejecutivo, Formación y desempeño de equipos y Desarrollo académico. Es importante considerar que, aunque la Inteligencia Emocional no es por sí sola un predictor del desarrollo y desempeño del potencial humano, está probado que sí es un indicador clave. La Inteligencia Emocional no es un factor que permanece estático, al contrario, la Inteligencia Emocional puede cambiar a través del tiempo y puede ser desarrollada en áreas específicas (p. 17).

#### – **MODELO DE GOLEMAN**

Es uno de los modelos más comunes de inteligencia emocional. Considera dos variables que son: qué haces y con respecto a quién. En la primera variable (qué haces) tiene dos capacidades a saber: reconocer y regular y en la segunda variable (con respecto a quién), tiene dos opciones: contigo mismo y con los demás. En el cruce de estos factores resultan según Herrera (2017) cuatro habilidades de inteligencia emocional a saber:

- **Autoconciencia:** es la capacidad de reconocer y valorar tus propias emociones.
- **Conciencia social:** la capacidad de reconocer y conectar con las emociones de los otros.
- **Autogestión:** referida a la capacidad de controlar tus emociones para tomar decisiones.
- **Gestión de las relaciones:** la capacidad de convivir y trabajar con los otros y con sus emociones.

Seguidamente la estructura gráfica del modelo diseñado por Goleman y sus componentes



**Figura 5.** Modelo de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman.  
**Fuente.** Tomado de Herrera (2017)

Es importante considerar que, para lograr una mayor efectividad, el modelo de Goleman indica un orden en el cual se deben desarrollar las habilidades, indicado por las flechas blancas que se encuentran en el mismo y comenzando por la Autoconciencia, lo cual se puede trabajar de manera simultánea con la autogestión personal y la conciencia social, para luego aprender a gestionar nuestras relaciones para con los demás. Según Goleman, el conocimiento personal de las habilidades que una persona posee de sí misma, se verá reflejada en el desempeño de sus tareas y funciones dentro de una organización, siendo trascendental para su éxito laboral (Herrera, 2017).

En opinión de las autoras, el modelo de Goleman, es muy recomendable para aplicar a nivel empresarial, ya que el mismo ofrece una evaluación de las potencialidades, fortalezas y sus límites, enfocando la información en las competencias genéricas que son distintivas para los profesionales del área administrativa.

#### – MODELO DE HABILIDADES DE SALOVEY Y MAYER

Estos autores consideran que la IE, es una capacidad genuina soportada en la capacidad que tiene el individuo de usar sus emociones de una manera

adaptativa, con el fin de ajustarse al medio y solucionar los problemas. Desde esta perspectiva, la IE consta de cuatro habilidades básicas que son:

- **Percepción y expresión emocional:** considera la capacidad por la cual las personas reconocen las emociones en sí mismas a través de las correspondientes correlaciones fisiológicas, conductuales y cognitivas que éstas evocan. Incluye la capacidad de reconocer los estados emocionales de otras personas prestando atención y decodificando símbolos verbales, espaciales o auditivos (no verbales) También incluye la capacidad de expresar emociones en el lugar y el modo adecuado (Eraso, 2018, p. 18).
- **Facilitación emocional:** toma en cuenta la manera en que las emociones influyen en el pensamiento y en el procesamiento de la información y viceversa. Una vez percibidas las emociones, facilitan los niveles básicos del procesamiento cognitivo, y dirigen la atención hacia la información que es verdaderamente relevante. Las emociones facilitan la formación de juicios y el análisis de los problemas personales y grupales (Fernández y Extremera, 2017, p.16).
- **Comprensión emocional:** hace referencia no solo a la manera en que el individuo reconoce sus emociones, sino que también ayuda a procesar las emociones y a partir de ahí interpretar comprendiendo lo que la otra persona quiere decir al expresar sus emociones. Incluye la capacidad de etiquetar emociones, relacionando significantes y significados emocionales (Eraso, 2018, p. 21).
- **Regulación emocional:** Esta es la dimensión más compleja del modelo, dado que la regulación emocional depende en gran medida del éxito de los procesos emocionales previos. (Fernández & Extremera, 2017, p. 18)

A continuación, se muestra la estructura gráfica de la muestra de habilidades de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer.

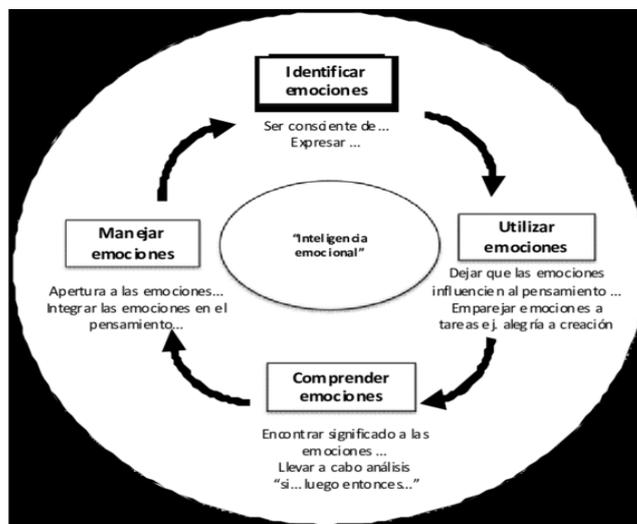


Figura 6. Modelo de las habilidades de la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer.

*Fuente.* Tomado De Fernández y Extremera (2017)

Como se observa en el modelo propuesto por Salovey y Mayer, las habilidades se relacionan entre sí de una manera secuencial. Ellos conciben la IE como un modelo procesual y circular en el que cada una de las habilidades básicas aporta información a la siguiente para continuar el proceso y dar una solución a una demanda o situación concreta (Fernández y Extremera, 2017, p. 23).

En opinión de las autoras del estudio, el modelo de Salovey y Mayer, aunque cuenta según la literatura revisada con una gran validez empírica, tiene una clara delimitación de las habilidades en IE que pueden ser identificadas dentro del aula, por lo que consideramos que es un modelo particularmente pertinente en el ámbito educativo, más que en el ámbito empresarial, ya que las habilidades que en él se incluyen se desarrollan mediante la experiencia y pueden ser aprehendidas en el medio escolar, sin embargo, no se descarta su utilidad en la administración.

Con respecto a los modelos analizados, las autoras opinan que, en el área administrativa, la mayoría de estos modelos intentan reflejar de alguna manera, cómo se interrelacionan entre sí las distintas inteligencias, así mismo permiten visualizar la manera en que la capacidad de controlar el estrés, logra afectar la

habilidad de concentración, lo que es importante considerar en el área de la administración y particularmente en los mandos gerenciales.

### **2.3.5. EFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL**

Hoy en día las organizaciones se encuentran en constante búsqueda de mejora, lo que las lleva a buscar la forma de desarrollar el desempeño laboral de los trabajadores con el propósito de obtener mejores niveles de competencia en el mercado. El avance agigantado de la tecnología y la sociedad del conocimiento ha propiciado las oportunidades para el uso de metodologías que transforman el ambiente laboral y los niveles de productividad de los trabajadores, aumentando de manera significativa su productividad (Masa'deh, 2016, p. 235)

En este sentido, hablar de los efectos de la IE en el ámbito laboral, no es solamente limitarse al rendimiento operativo obtenido, sino que su influencia puede extenderse hacia aspectos intrínsecos como la satisfacción personal del individuo por el trabajo que realiza y la propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso organizacional por mencionar algunos (Cruz y Puentes, 2017, p. 272)

En la cotidianidad de la vida, es frecuente observar personas con un alto coeficiente intelectual, pero que no desempeñan adecuadamente sus tareas, así como personas que poseen un menor coeficiente intelectual, pero que logran alcanzar mejores puestos en las empresas por su alto desempeño (Barradas et al., 2018, p. 21). En este sentido se puede definir que la inteligencia emocional, suele permitir que el individuo tome plena conciencia de sus emociones y pueda lograr comprender las emociones de los demás. Es así que los sujetos que poseen menos éxito, suelen poseer un coeficiente emocional más bajo y enfrentarse con mayores dificultades en su desempeño.

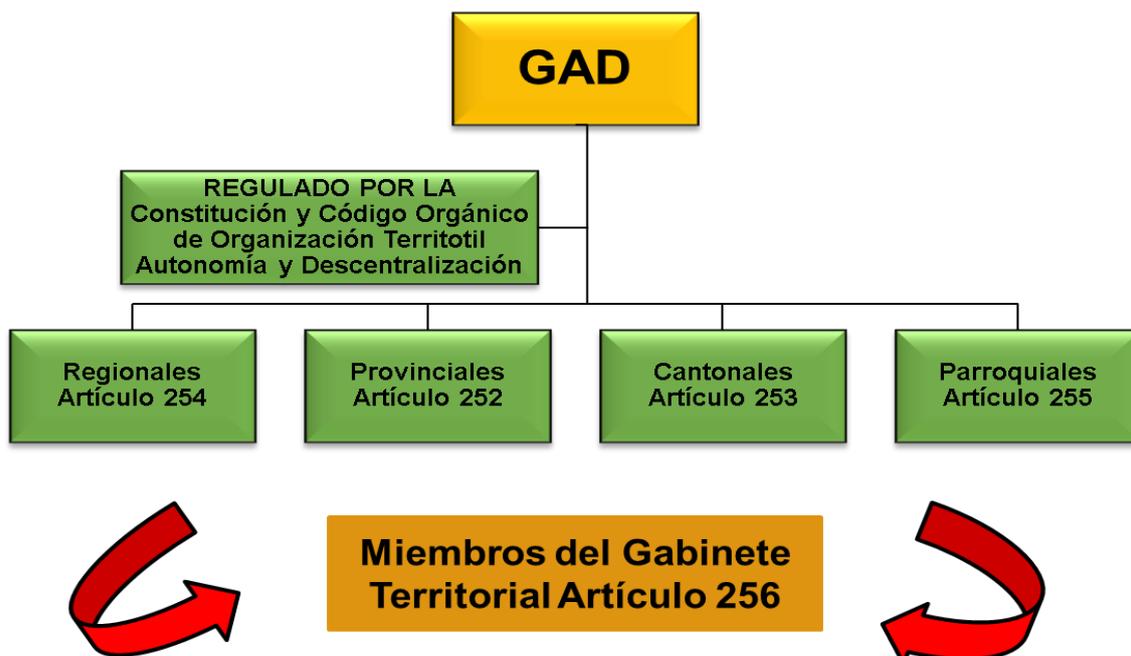
Esto implica que, el desempeño laboral debe centrarse en la identificación de las necesidades de capacitación y de desarrollo del trabajador, considerando las habilidades y destrezas del mismo, evaluando su desempeño y posibilitando la promoción de cargos, lo que contribuirá a que el empleado se sienta mejor. Lo antes expuesto, deja ver claramente que los trabajadores que poseen una IE

desarrollada son capaces de identificar de forma efectiva y eficiente las habilidades que poseen y tomar sus potencialidades para que puedan serles útiles, incrementando sus niveles de autoestima y de desarrollo. (Carmona et al, 2016, p. 3).

En consideración a lo expuesto y desde el punto de vista personal de las autoras, es importante que las organizaciones y sus gerentes comprendan lo delicado que es poseer un personal con un bajo desarrollo de las habilidades, pues esto pone en riesgo las capacidades competitivas de la empresa, debido a los problemas emocionales que manifiestan los empleados, lo que suele ocasionar el bloqueo de sus iniciativas, la creatividad y el deseo de asumir nuevos retos.

## 2.4. GAD EN GENERAL

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 238 “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera y se encuentran regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana”. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se encuentran estructurados de la siguiente manera:



**Figura 7.** Gobiernos Autónomos Descentralizados.  
**Fuente.** Tomado de Cruz, Olmedo y Quispi (2020)

Los GAD están organizados de la siguiente forma: GAD Regional, GAD provincial, GAD Cantonal y GAD Parroquial. Según lo establecen los Artículos 252, 253, 254 y 255 de la Constitución del Ecuador.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) es el instrumento legal que junto con la Constitución “establece el funcionamiento de los GAD. La norma debe ser concebida bajo los principios de unidad, solidaridad, coordinación, subsidiariedad, complementariedad, equidad interterritorial, participación ciudadana y sustentabilidad, que inculca un modelo de gestión pública descentralizada” (COOTAD, 2010, Artículo 3). Mientras que en el artículo 5 del COOTAD establece que:

La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.

#### **2.4.1. GAD DE JUNÍN**

Según el (COOTAD, 2010), en el artículo 30 establece que “los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Están integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código”. En este contexto de este estudio, el GAD seleccionado para llevar a cabo el mismo es el Junín, cuyos objetivos institucionales son los siguientes:

##### **– MISIÓN**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín en su plataforma digital indica que la institución tiene como 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 (p 1).

#### **- 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. (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín, 2019).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín; ubicado en la avenida Eloy Alfaro y calle Coronel J.M. García diagonal a la plaza cívica Dr. Carlos Morales Locke.



**Figura 8.** Ubicación del GAD.  
*Fuente:* Google Maps.

### 3.2. DURACIÓN

El tiempo de duración del presente trabajo de investigación es de 9 meses a partir de su aprobación.

### 3.3. POBLACIÓN

La investigación se aplicó a los 89 servidores públicos del Gad de Junín, los cuales se encuentran en los diferentes departamentos del mismo.

### 3.4. VARIABLES DE ESTUDIO

#### 3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Síndrome de Burnout  
Inteligencia emocional

#### 3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Desempeño laboral

### **3.5. MÉTODOS**

Para Rodríguez y Pérez (2017) “el término métodos de investigación como técnica particular se refiere a las diferentes formas en que el sujeto que investiga puede interactuar con el objeto de estudio” (p.3). Lo aplicado en la investigación fueron los métodos inductivo, deductivo y analítico, ya que permitieron obtener información respecto a la problemática existente.

#### **3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Según Prieto (2017) “estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría” (p.10). Se utilizó este método mediante la observación la cual permitió conocer las causas que ocasiona el síndrome de Burnout y sus consecuencias en la inteligencia emocional, mediante el uso de las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, para así determinar si los servidores públicos del GAD de Junín poseen este síndrome.

#### **3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Para Prieto (2017) “el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares” (p.11). La utilización de este método ayudó a las autoras a recopilar información bibliográfica como; libros, revistas científicas, documentos electrónicos y tesis los mismos que sirvieron para tener base científica que permita sustentar y a la vez contribuir a la elaboración del proyecto.

#### **3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO**

Los autores Rodríguez y Pérez (2017) “el método analítico fue empleado para descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis, realizar la síntesis para reconstruir y explicar” (p.10). Las autoras del estudio aplicaron este método porque les permitió a partir de los conceptos bibliográficos analizar cada una de las variables de investigación y así conocer las causas y efectos que incrementan el síndrome de Burnout y como este les afecta en la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD de Junín.

## **3.6. TÉCNICAS**

Ávila, et al., (2020) expresa que las técnicas de la investigación son un “conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer relación con el objeto o sujeto de la investigación y, de ese modo, rigen la producción, manipulación y control de los hechos” (p.67). Las autoras aplicaron dos técnicas de investigación las cuales ayudaron a obtener información relevante e indispensable, para conocer las causas que provoca el síndrome de Burnout y cómo afecta a la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD de Junín.

### **3.6.1. ENTREVISTA**

De acuerdo con Troncoso et al., (2017), la entrevista es una “de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador” (p.330). Esta técnica se realizó a los directores departamentales del GAD de Junín, a través de una entrevista directa, con el propósito de obtener información necesaria para el estudio de la investigación.

### **3.6.2. ENCUESTA**

Citando a Katz et al., (2019), señalan a la encuesta como una “técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto” (p.2). Mediante la aplicación de esta técnica las autoras pudieron conocer el impacto que tiene el síndrome de Burnout y cuál es su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

## **3.7. HERRAMIENTAS**

En esta investigación las autoras utilizaron Excel como una herramienta para la tabulación de resultados, el cual sirvió para obtener información más concreta de los tanteos obtenidos.

### **3.7.1. EXCEL**

Como señala Garmendia (2020) “es un programa de cómputo incluido en el paquete de programas Microsoft Office de Microsoft Corporation, básicamente es una hoja de cálculo con herramientas poderosas para el análisis, manejo y administración de datos” (p.12). Utilizamos esta herramienta para poder tabular los resultados de las encuestas obtenidas en el Gad de Junín.

## **3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para esta investigación las autoras utilizaron dos tipos de investigación que son; la investigación de campo y bibliográfica, las cuales permitieron analizar, recopilar y clasificar información importante.

### **3.8.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Como expresa Campos (2017) “la investigación de campo exige salir a recabar los datos. Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad, pero, en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información” (p.17). Este tipo de indagación permitió a las autoras indagar desde el lugar de los hechos para obtener información de la problemática con la finalidad de conocer cuáles son las causas principales del síndrome del Burnout y cómo puede afectar a la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

### **3.8.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Desde el punto de vista de Campos (2017) “una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos” (p.17). Esta investigación permitió la recopilación de información mediante diversos fundamentos como revistas científicas, libros, sitios web, entre otros, que dieron

soporte científico sobre la problemática de estudio para así argumentar la investigación.

### **3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el siguiente procedimiento se realizó el análisis del síndrome de Burnout y su relación con la Inteligencia Emocional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín y está conformado por las siguientes fases que se detallaran a continuación:

#### **3.9.1. FASE 1. DIAGNOSTICAR LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.**

- Diseño de la entrevista y encuesta.
- Realización de la entrevista a los directores departamentales del GAD de Junín.
- Ejecución de análisis sobre los datos obtenidos.

Para el cumplimiento de este objetivo se diseñó una entrevista y una encuesta, después se realizó la entrevista a los directores departamentales de la institución para conocer el nivel de síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos y cómo este afecta a la inteligencia emocional. Luego de obtener los datos se analizaron los resultados para conseguir respuesta a la búsqueda planteada.

#### **3.9.2. FASE 2. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN.**

- Aplicación de una encuesta a los servidores públicos del GAD de Junín.
- Tabulación y análisis de los resultados de la investigación de campo.
- Elaboración de un diagrama causa-efecto de los resultados obtenidos en la investigación.

En esta fase se llevó a cabo una encuesta la cual fue aplicada a los servidores públicos para así determinar si poseen el síndrome de Burnout y cómo este afecta a la inteligencia emocional. Después de los datos obtenidos se procedió a la tabulación y análisis de los resultados, los cuales se presentaron en un diagrama causa-efecto, también conocido diagrama de espina de pescado o diagrama de Ishikawa.

### **3.9.3. FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.**

- Diseño de las estrategias que permitan reducir el síndrome de Burnout para la mejora de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD de Junín.
- Socialización de las estrategias a las autoridades competentes.

Después de obtener la información necesaria mediante la recopilación de datos se diseñaron estrategias que permitan la reducción del síndrome de Burnout para la mejora de la Inteligencia Emocional de los servidores públicos del GAD, por último, se socializó estas estrategias a la entidad involucrada en la indagación.

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

El presente capítulo se detallarán los principales resultados obtenidos, en la ejecución del procedimiento de investigación mediante actividades estructuradas con metodologías de evaluación cualitativas y cuantitativas que permitieron evaluar el síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Junín (GAD Junín) periodo diciembre 2021 junio 2022 para la propuesta de actividades que propendan la mejora de las variables intervenidas en este estudio.

### **4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.**

En esta fase se determinaron los niveles del síndrome de Burnout presentes en los servidores públicos del (GAD Junín), para lo cual se aplicó el instrumento de evaluación de la entrevista (Anexo 1) a los jefes mediatos de las áreas de Dirección Financiera, Dirección de Planificación y Dirección de Desarrollo Social, a fin de conocer sus perspectivas frente a la problemática planteada y el desarrollo de las variables dentro de sus direcciones y la institución en general.

En el sondeo se investigaron aspectos como el número de servidores públicos que laboran en estos departamentos, con 12 servidores para la Dirección Financiera, 17 para la Dirección de Planificación y 23 para la Dirección de Desarrollo Social, referente a la calificación del nivel existente de estrés en los departamentos, los directivos manifestaron que este es moderado, por razones como la demanda y exigencia de las actividades del GAD y del alcalde, y personal con enfermedades derivadas del factores internos y externos.

En cuanto a la detección de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización del personal de estos departamentos, las direcciones expresaron que no existen estos factores en su personal de trabajo, esto debido a que cuentan con una estructura organizacional que orienta la gestión de la competencia de cada servidor y estos reconocen las actividades que deben desempeñar.

Otro de los aspectos indagados fue si el síndrome de Burnout dentro de la institución puede provocar consecuencias negativas en la realización de actividades, donde se aludió que actualmente no se presentan esta patología en los departamentos evaluados, no obstante, si llegase a presentarse, esta se derivarían de aspectos como la sobrecarga laboral, el cansancio y los niveles de estrés que impedirían el óptimo desarrollo de sus funciones.

Referente a los esfuerzos de la institución para la detección y prevención del síndrome de Burnout, al no existir presencia de esta patología a nivel institucional, no se realizan este tipo de gestiones, sin embargo, todo lo relacionado a la gestión de actividades de desarrollo de los servidores públicos lo realiza la Unidades de Administración Del Talento (UATH), que generalmente realiza evaluaciones al personal sobre temas emocionales.

Los jefes mediatos de las direcciones evaluadas creen que el síndrome de Burnout afecta en la inteligencia emocional de los trabajadores, en aspectos como el desempeño y rendimiento laboral, el equilibrio mental, y la felicidad de estos, en la actualidad no se presentan servidores con este tipo de síndrome dentro de la institución, sin embargo, los directivos ponen en manifiesto que es imprescindible realizar evaluaciones que detecten los factores desencadenantes de este síndrome que permita tomar acciones de prevención y control sobre este problema. Subsiguientemente, se presenta una matriz resumen de la entrevista (Tabla 2): donde se puntualizan los problemas específicos detectados mediante la perspectiva de los jefes mediatos de las direcciones intervenidas.

**Tabla 2.** Matriz resumen de entrevista.

Pregunta/Indicadores	Dirección Financiera	Dirección de Planificación	Dirección de Desarrollo Social	Observaciones.
¿Por cuántos servidores está comprendido el departamento que dirige?	12	17	23	Las direcciones entrevistadas no mantienen gran número de servidores públicos
¿Cómo califica el nivel de estrés en su departamento? ¿Por qué?	No se evidencian síntomas de estrés laboral en el departamento debido a que los servidores están capacitados para la realización de sus funciones.	Nivel moderado, por niveles de exigencias demandadas por la institución y su dirección	Nivel moderado, por existencia de personal con múltiples patologías derivados por factores internos y externos	Se presenta niveles moderados de estrés laboral en dos de las direcciones evaluadas.

<p><b>¿Ha detectado Ud. agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el departamento que dirige?</b></p>	<p>El mantener una estructura organizacional direccionada a la gestión de lo que se debe realizar y el mantenimiento de conocimientos de las actividades que realiza cada servidor permite evitar este tipo de factores.</p>	<p>No se detecta presencia de estos factores.</p>	<p>En la actualidad no se presentan estas características en los servidores</p>	<p>De acuerdo a las perspectivas de las direcciones no se evidencia la presencia de estos factores desencadenantes del síndrome de Burnout en las áreas intervenidas.</p>
<p><b>¿El síndrome de Burnout dentro de la institución puede provocar consecuencias negativas en la realización de actividades, especifique?</b></p>	<p>El departamento no mantiene servidores con síntomas de este síndrome, Los factores que podrían desencadenarlo son las múltiples exigencias de las funciones desarrolladas por el servidor público</p>	<p>Podría desencadenar niveles de cansancio y estrés laboral mantenido por los servidores.</p>	<p>Baja productividad de los servidores en el desarrollo de sus funciones</p>	<p>Se debe hacer énfasis en mejorar aspectos de estrés y productividad laboral, como medida de prevención del síndrome de Burnout.</p>
<p><b>¿Cuáles son los esfuerzos que la institución realiza para la detección y prevención del síndrome de Burnout?</b></p>	<p>El departamento no desarrolla este tipo de gestiones, las realiza el Departamento de Talento Humano.</p>	<p>El departamento no desarrolla este tipo de gestiones.</p>	<p>Diálogo constante con los servidores en referencia a aspectos emocionales</p>	<p>Se observa que no existe autonomía o predisposición de unos directivos en la escucha activa del sentir de su personal. Estas responsabilidades se difieren a la dirección de Talento Humano</p>
<p><b>¿Cómo cree que afecta el síndrome de Burnout en la inteligencia emocional de los trabajadores?</b></p>	<p>Afecta en aspectos de la felicidad y humor de los servidores.</p>	<p>Bajo rendimiento y productividad laboral.</p>	<p>Desequilibrio mental</p>	<p>Se debe hacer énfasis en mejorar aspectos de clima, motivación y satisfacción laboral, como medida de prevención del síndrome de Burnout.</p>
<p><b>¿Conoce Ud. algún servidor público que haya presentado síntomas del síndrome de Burnout y si es así qué medidas tomaron?</b></p>	<p>Sin registros.</p>	<p>Sin registros</p>	<p>Sin registros</p>	<p>Se debe realizar evaluaciones o diagnósticos de las causas y factores que propendan el desarrollo del síndrome de Burnout.</p>

**Nota:** \* La presente tabla se presentan muestra en resumen las perspectivas de los directivos entrevistado, de las cuales se hicieron observaciones de los principales aspectos detectados.

## 4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES FACTORES QUE GENERAN EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTONAL DE JUNÍN.

Para el desarrollo de la siguiente fase se aplicó una entrevista estructurada a los servidores públicos del GAD Junín, mediante indicadores que guardan correspondencia a la medición de aspectos del estrés laboral, síndrome de Burnout y la inteligencia emocional, los resultados obtenidos se muestran a continuación en las siguientes figuras representativas.

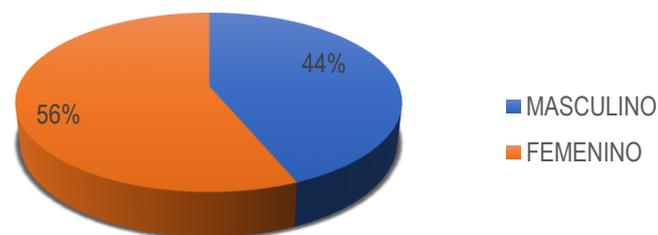


Figura 9. ¿Cuál es su género?

### Análisis

De acuerdo a la revisión de datos generales de la población de estudio, la figura 9 revela que el 56% de los servidores públicos es de sexo masculino y el 44% pertenece al sexo femenino del total de 52 servidores evaluados pertenecientes a tres departamentos del GAD Junín.

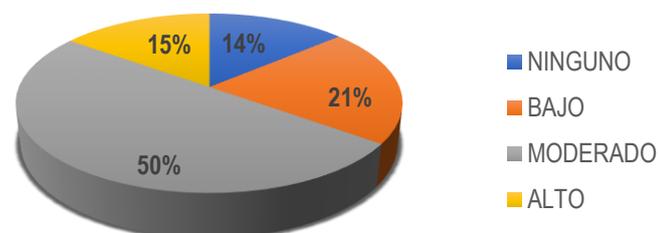


Figura 10. ¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo?

## Análisis y discusión

En referencia a la calificación al nivel de estrés provocado por su trabajo, el 50% de la población evaluada determinó que este se encuentra en un nivel moderado, el 21% en niveles bajos, el 15% que lo considera elevado y el 14% que determina que no existe estrés laboral en el desarrollo de sus actividades. Instancias similares reportan Moreira y Zambrano (2021), donde casi el total de los entrevistados, califican como moderado el nivel de estrés en los departamentos en el que laboran. Por su parte Jaramillo (2015), presenta niveles intermedios de estrés laboral derivado de la carga laboral y las presiones de trabajo.

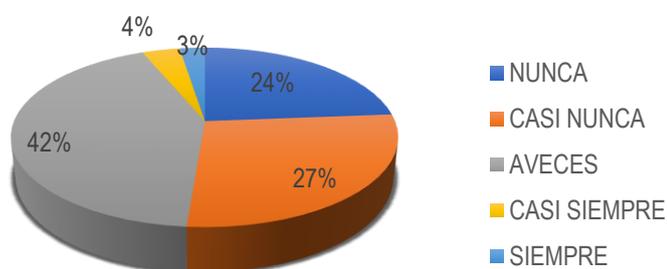


Figura 11. ¿En su puesto de trabajo usted se siente agotado y sin ganas de hacer nada?

## Análisis y discusión

En correspondencia a los datos de la figura 11, los servidores públicos a veces en un 42% se sienten agotados y sin ganas de hacer nada, el 27% casi nunca tienen estos factores y un 24% manifiesta nunca sentir agotamiento al realizar sus actividades de trabajo, en contraparte sólo el 4% casi siempre y el 3% siempre muestran inapetencia o agotamiento en el desarrollo de sus trabajos.

Los resultados presentes son concordantes con los del estudio de Taruchaín y Mayorga (2020), en el cual evaluaron los índices de estrés y síndrome de Burnout en varios GADs municipales, de los cuales los índices de agotamiento del personal por la realización de tareas asignadas se encontraban en niveles medios.

Generalmente al agotamiento profesional se lo involucra con aquellas actividades u oficios profesionales que desarrollan los trabajadores directamente con los usuarios del servicio, debido a que los servidores públicos del GAD Junín

están constante interacción con usuario de servicios de la institución, es normal que se presenten nivel medio o elevado de agotamiento por el desarrollo de sus actividades diarias de trabajo (Jácome y Jácome, 2017)

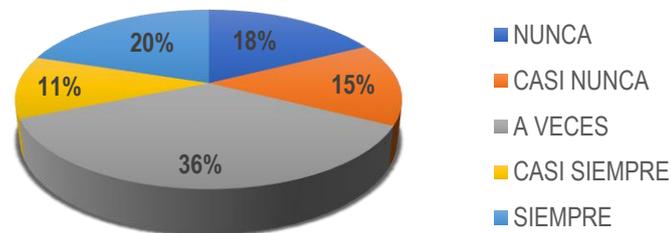


Figura 12. ¿Siente que no valoran ni reconocen su esfuerzo en el trabajo?

### Análisis y discusión

Los datos representados en la figura 12, muestran que el 31% de los servidores públicos sienten que siempre y casi siempre no valoran ni reconocen su esfuerzo en el trabajo, el 36% indica que solo a veces suceden estos eventos, en contraparte el 33% expresa que nunca y casi nunca sienten estas posturas en referencia al cumplimiento del desarrollo de sus trabajos.

En la investigación de Delgado (2017), se presentaron mayores índices de estrés laboral, y despersonalización, en el personal que casi nunca o solo a veces les plantean cualquier tipo de reconocimiento por la realización del esfuerzo diario de trabajo, ya que perciben el carecimiento de apoyo por parte de sus superiores o de la institución. Este tipo de incentivos sirve para que los trabajadores puedan sentirse motivados por la institución y sus jefes inmediatos generando cambios en el comportamiento fomentando un mejor desempeño en su puesto de trabajo y elimina factores que pueden propender el estrés laboral o sintomatologías del síndrome de Burnout (Fuentes, 2021).

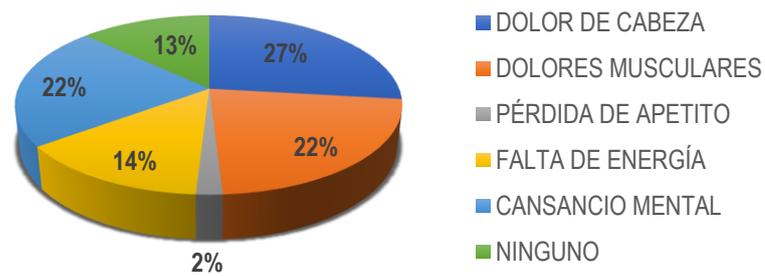


Figura 13. ¿Cuál de los siguientes síntomas sufre con frecuencia?

### Análisis y discusión

En la figura 13 se muestran los principales síntomas que presentan los servidores públicos evaluados, el 27% sostiene que frecuentemente tienen dolores de cabeza, un 22% manifiesta tener dolores musculares, otro 22% cansancio mental, el 14% falta de energía y el 2% falta de apetito, así mismo un 13% de los encuestados asegura no sentir ninguno de estos síntomas.

Varios de estas patologías representadas en el figura anterior se muestran como factores temprano desencadenantes del síndrome de Burnout, para Taruchaín y Mayorga (2020), el estrés y el síndrome de Burnout se convierten es una alteración crónica, que afecta a la salud de las personas e inclusive llevar a desenlaces irremediables con síntomas como irritabilidad, mareos, episodios de migraña, falta de energía entre otras.

Por otro lado, Carrillo, 2018, sostiene que el desgaste profesional y el estrés genera un gran número de problemas físicos que posterior repercuten en el apareamiento del síndrome de Burnout, el primer síntoma se la relaciona con unas fatigas, posterior sufren cuadros de cefaleas, dolores abdominales, ataques de ansiedad, rigidez muscular, hipertensión e hiperventilación, apatía por los alimentos, náuseas y mareos. En relación a lo descrito los resultados expuestos evidencian que varios de estos síntomas están presentes en los servidores públicos encuestados, determinando que podría existir cierto grado de presencia de este síndrome en la institución.

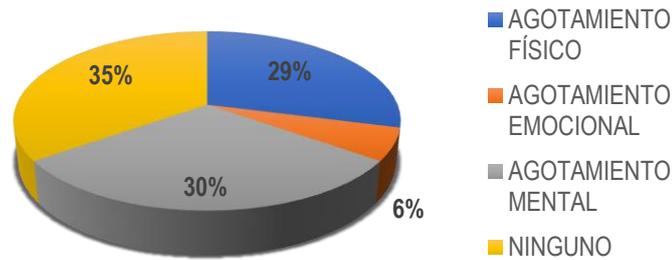


Figura 14. ¿Presenta alguna de las siguientes dimensiones del Burnout?

### Análisis y discusión

La figura 14 muestra los niveles porcentuales de los factores desencadenantes del síndrome de Burnout, el 30% de los servidores presenta agotamiento mental, el 29% mantiene agotamiento físico y solo un 6% de agotamiento emocional, así mismo el 35% de los individuos intervenidos manifestó no mantener ninguno de estos factores.

Bajo el contexto de los resultados expresados, en el estudio de García et al. (2020), se determinó que los factores más frecuentes de este síndrome son el agotamiento físico - mental y la sensibilidad a la crítica que deriva del agotamiento emocional de los servidores. Estos resultados presentan similitudes a los obtenidos en este indicador al expresar que el desgaste físico y mental son los factores que más incurren en la presencia del síndrome de burnout en cualquier ámbito laboral.

Morales (2021), exteriorizan en su investigación que a mayor presencia de niveles de agotamiento existirá un a mayor tendencia de presentarse este riesgo psicosocial en los servidores, contexto que se relaciona con la presencia de la mayoría de patologías presenten en el anterior indicador evaluado, indicando que pudiese existir este síndrome en varios de los servidores de la institución.

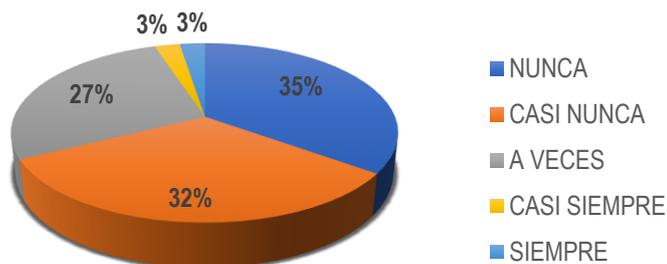


Figura 15. ¿Te cuesta expresar tus emociones con palabras?

### Análisis y discusión

En la figura 15 se evidencia que el 67% de los servidores evaluados nunca y casi nunca les cuesta expresar sus emociones con palabras, al 27% solo algunas veces y el 6% siempre y casi siempre no muestra sus emociones. Estudios como el de Villacis (2017) y Carrillo (2018) presentan resultados similares, indicando que a las muestras evaluadas no se les dificulta expresar sus emociones de forma directa y verbal, demostrando que pese a existir niveles de estrés moderados, pueden tener un equilibrio en liberar emociones correctamente, y demostrando que las personas pueden actuar de una manera asertiva manejando sus emociones.

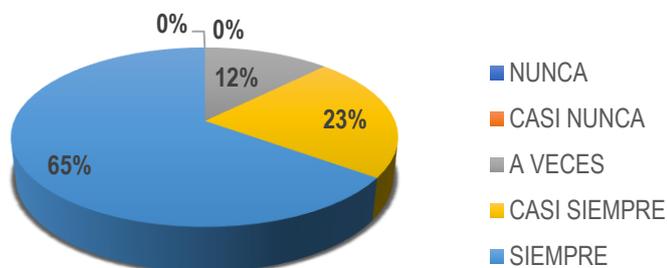


Figura 16. ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?

### Análisis y discusión

De acuerdo a los resultados presentes en la figura 16, el 88% de los servidores públicos encuestados expresa sentirse satisfecho en el trabajo que realiza y el 12% solo algunas veces. Evidentemente pese a que exista niveles de estrés moderados y síntomas de síndrome de burnout en los departamentos evaluados, no ha influido en la satisfacción laboral de los servidores públicos.

Datos similares se presentan en diagnósticos aplicados en relación con estas variables. Delgado (2017), expresó que la presencia de estrés en los servidores no influye en su satisfacción, esto derivado de la presencia de factores externos a la institución y no relacionado con su trabajo. Por su parte, Morales (2021), determinó mediante sus resultados que la satisfacción laboral no se ve influida por la presencia del síndrome de Burnout. Así mismo Fuentes (2021) mediante la aplicación del método correlacional de Pearson estableció que no existe relación lineal significativa entre el estrés laboral síndrome de Burnout y la satisfacción del personal evaluado.

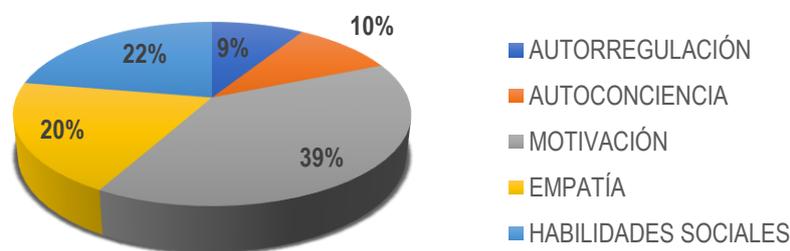


Figura 17. ¿Cuál de los siguientes elementos aplica usted en su día a día?

### Análisis y discusión

La figura 17 representa los métodos o elementos que aplican los servidores encuestados para evitar los índices de estrés laboral en el desarrollo de sus actividades, el 39% emplea la motivación personal, seguido con el 22% que utiliza las habilidades sociales, un 20% con mecanismos como la empatía un 10% de autoconciencia y el 9% de autorregulación. Estos elementos permiten a los servidores mitigar ciertos aspectos que fomentan el estrés laboral y el síndrome de Burnout, por lo que es importante que los servidores muestren comprometidos en potenciar aquellas estrategias que realizan individualmente para la mejora de los factores de estrés.

En antecedentes investigativos revisados plantean que, aunque el síndrome de Burnout surja del estrés laboral por factores relacionados con el trabajo o por aspecto externos a este, su propagación se deriva por la ineficacia de las estrategias de afrontamiento individuales para su prevención y control. Para Kareaga (2004), a nivel personal se sustentan varias estrategias fundamentales

como la relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas, el ensayo de habilidades y el manejo efectivo del tiempo.

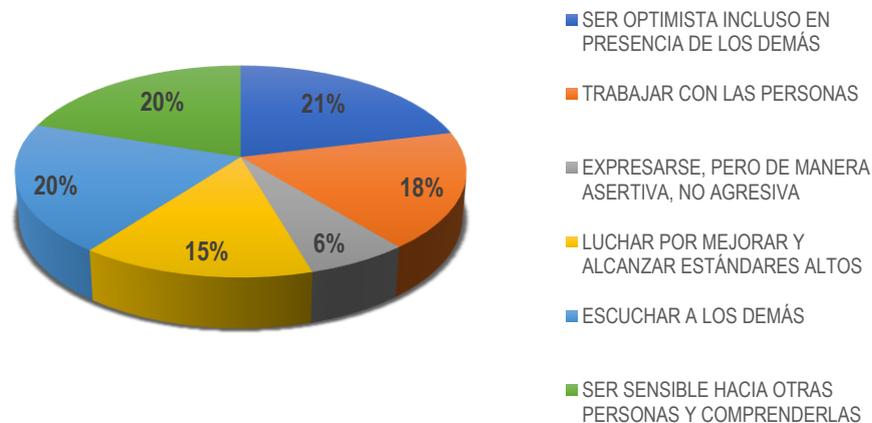


Figura 18. ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica usted en el trabajo?

### Análisis y discusión

La figura 18 evidencia los aspectos que aplican los servidores públicos en el entorno de trabajo como medida de prevención de estrés laboral, el 21% de los encuestados menciona que son optimistas aún en presencia de compañeros de trabajo, un 20% es sensible con el demás compañero y otro 20% escucha activamente a sus compañeros, el 18% emplea el trabajo en equipo, así mismo el 15% lucha por alcanzar estándares más elevados y el 6% hace uso de una buena comunicación asertiva.

Se evidencia que los servidores públicos de los departamentos evaluados aplican varios aspectos estratégicos individuales para el manejo del estrés o la sintomatología del síndrome de Burnout. Rodríguez y Rivas (2011), expresan que la adopción de programas de prevención e intervención de sintomatologías del síndrome de Burnout, permitirá optimizar el ambiente laboral y desarrollar la productividad de los trabajadores, en estos programas se deben crear estrategias como la adopción de grupos de apoyo, mejoramiento de las habilidades sociales manejo de situaciones de presión o conflictivas entre otras.

No obstante, en ciertas ocasiones estos tipos de estrategias son poco eficaces en el área de trabajo, dado que el servidor tiene menos control sobre las fuentes de estrés que derivan del tipo de trabajo que mantengan. En el diagnóstico de

García et al. (2020), el 95% de los encuestados reveló que desconectarse de sus competencias o emplear ciertas estrategias de mejora no previene la aparición del síndrome de Burnout, por el contrario, el no cumplir con sus obligaciones por emplear estas estrategias, como servidores públicos puede interferir en su estabilidad laboral frente a las exigencias del usuario.

### 4.3. PROPOSICIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PARA LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DE JUNÍN.

Para la mejora de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Junín y la reducción de los factores que propenden el síndrome de Burnout, se plantearon acciones de mejoras estratégicas mediante una matriz 5W+1H que a través de 6 cuestionamientos se permitió elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada, este derivado de los principales problemas detectados mediante los instrumentos de evaluación cualitativos y cuantitativos, mismos que fueron representados mediante una matriz de asociación de cuestionamientos e inconsistencias (Tabla 3) y un diagrama Ishikawa (Figura 19)

Tabla 3. Problemáticas detectadas mediante los instrumentos de evaluación.

Indicadores evaluados.	Problemáticas Generales	Factores desencadenantes de las problemáticas
¿Cómo califica el nivel de estrés en su departamento? ¿Por qué? ¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo?	Presencia de niveles moderados de estrés laboral	Se presentan niveles moderados de estrés laboral en dos de las direcciones evaluadas.
¿Cuáles son los esfuerzos que la institución realiza para la detección y prevención del síndrome de Burnout?	Falta de gestión conjunta interdepartamental para la realización de evaluaciones periódicas para la detección y prevención de las causas y factores que propendan el desarrollo del síndrome de Burnout.	Se observa que no existe autonomía o predisposición de los directivos en la escucha activa del sentir de su personal.
¿Conoce Ud. algún servidor público que haya presentado síntomas del síndrome de Burnout y si es así qué medidas tomaron?	Presencia de dolencias frecuentes en los servidores públicos.	No se realizan evaluaciones o diagnósticos de las causas y factores que propendan el desarrollo del síndrome de Burnout en los departamentos intervenidos.
¿Cuál de los siguientes síntomas sufre con frecuencia?	Existencia de niveles moderados de agotamiento físico y mental.	Se observan múltiples dolencias de forma frecuente en los servidores públicos evaluados.
¿Presenta alguna de las siguientes dimensiones del Burnout?		Existe niveles moderados de agotamiento físico y mental en parte de los servidores públicos evaluados

**Nota:** \*\* Las problemáticas expuestas derivan de los instrumentos de evaluación de la entrevista mediante las observaciones realizadas (véase en la tabla 2) y los resultados de la encuesta mediante los valores porcentuales.



Figura 19. Diagrama causa y efecto Ishikawa

### 4.3.1. APLICACIÓN DE LA MATRIZ 5W+H1

Las instituciones públicas no solo deben direccionar sus esfuerzos a la mejora de los servicios prestados al colectivo social, si no también deben enfocar múltiples esfuerzos en función del bienestar físico, mental y emocional de su talento humano, dado que de estos depende que el desarrollo de sus competencias asignadas por el estado se ejecute desde los indicadores de eficiencia eficacia y calidad. La presente matriz 5W+1H surgió mediante las problemáticas detectadas (tabla 2) mediante los instrumentos de evaluación utilizados, las cuales requieren de la aplicación de estrategias para respectivo mejoramiento.

Así mismo se plantea que la presente herramienta sirva de directriz al GAD Junín para instaurar acciones que permitan mitigar aquellos aspectos que fomentan niveles inadecuados de estrés laboral, que a su vez desencadenaría el apareamiento de múltiples causas del síndrome de Burnout y afectaría a la inteligencia emocional de los servidores públicos de esta institución.

La matriz 5w+1h se desarrolló con el objetivo de planificar estrategias que permitan controlar y mejorar aspectos relacionados a las variables de estudio. Su importancia radica en varios campos investigativos justificados por antecedentes investigativos como el de Royo *et al.* (2019) y Cevallos (2021), los cuales la definen como una herramienta que permite proponer estrategias mediante situaciones futuras para un problema detectado, en correspondencia a los siguientes elementos, qué, por qué, cómo, cuándo, dónde y quién explicados a continuación:

**Tabla 4.** Elementos de la matriz 5W+1H

<b>Elemento</b>	<b>Justificación</b>
<b>Que</b>	Se puntualizan los objetivos a lograr, que permitan la reducción del síndrome de burnout para la mejora de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Junín.
<b>Por que</b>	Por la detección de aspectos que desencadenaría índices del síndrome de Burnout en los individuos evaluados.
<b>Como</b>	Se plantean estrategias encaminadas a la reducción de niveles de estrés laboral y del síndrome de burnout, para la mejora de la inteligencia emocional de los servidores públicos.
<b>Cuando</b>	A partir de noviembre del 2022
<b>Donde</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín
<b>Quien</b>	Dirección del GADM Junín y departamentos adjuntos.

**Nota:** \*\* Se puntualizan los objetos de aplicación de cada elemento que comprenderán la Matriz 5W+1H (Véase tabla 4).

Tabla 5. Matriz 5W+1H

QUÉ	POR QUÉ	CÓMO	CUANDO	DÓNDE	QUIÉN
<p><b>Analizar y levantar la información de los factores que propenden niveles de estrés laboral en los servidores públicos de los departamentos evaluados del GADM Junín</b></p>	<p>Presencia de niveles moderados de estrés laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar evaluaciones tipo encuestas mediante dimensiones enfocadas a la determinación de factores que propendan niveles de estrés laboral.</li> <li>● Aplicar acciones correctivas de mejora a los aspectos detectados en las evaluaciones aplicadas.</li> <li>● Capacitar a los servidores sobre las diferencias entre los niveles adecuados y poco saludables de estrés laboral.</li> <li>● Replantear el contenido y programación de las actividades de trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.</li> <li>● Realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar y controlar aquellos cambios en las condiciones laborales y en el bienestar de los trabajadores.</li> <li>● Desarrollar mecanismos de comunicación abierta en relación a la salud mental y bienestar físico de los servidores.</li> <li>● Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.</li> </ul>	<p>20/11/2022</p> <p>Frecuencia: Semestral</p>	<p>Áreas de trabajo de los departamentos evaluados.</p>	<p>Dirección de Talento Humano Dirección Financiera. Dirección de Planificación. Dirección de Desarrollo Social.</p>
<p><b>Crear mecanismos de prevención y control de las causas principales del síndrome de Burnout,</b></p>	<p>Falta de gestión conjunta intradepartamental para la realización de evaluaciones periódicas para la detección y prevención de las causas y factores que propendan el desarrollo del síndrome de Burnout.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear un cronograma de entrevistas psicológicas de identificación con el área de psicología del municipio o profesional adjunto a la institución.</li> <li>● Determinar los servidores que necesitan una intervención urgente de los síntomas presentes en relación al síndrome de Burnout</li> <li>● Levantar un programa de intervención médica y psicológica de acuerdo a la información obtenida.</li> </ul>	<p>20/11/2022</p> <p>Frecuencia: Semestral</p>	<p>Áreas de trabajo de los departamentos evaluados.</p>	<p>Dirección de Talento Humano Dirección de salud ocupacional o Profesional adjunto. Dirección Financiera. Dirección de Planificación. Dirección de Desarrollo Social.</p>

<p><b>Plantear acciones para el control de problemas de salud física y mental que afecta al Talento Humano de los departamentos evaluados del GADM Junín</b></p>	<p>Presencia de dolencias frecuentes en los servidores públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar estudios de salud ocupacional y ergonómico del talento humano para ejecutar acciones correctivas de los aspectos detectados.</li> <li>● Ejecutar charlas informativas sobre condiciones laborales que generan patologías derivadas del estrés laboral.</li> </ul>	<p>20/11/2022</p> <p>Frecuencia: Semestral</p>	<p>Áreas de trabajo de los departamentos evaluados.</p>	<p>Dirección de Talento Humano Dirección de salud ocupacional o Profesional adjunto. Dirección Financiera. Dirección de Planificación. Dirección de Desarrollo Social.</p>
<p><b>Trazar acciones estratégicas para el manejo del agotamiento físico y mental de los servidores públicos del GAD Junín.</b></p>	<p>Existencia de niveles moderados de agotamiento físico y mental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ejecutar un programa de pausas activas con tiempos de 8 a 10 minutos alternando dos veces al día de trabajo, para desarrollar rutinas de ejercicios antiestrés y recreativas.</li> <li>● Difundir información sobre el manejo de la salud física y mental a los servidores públicos mediante canales de comunicación institucionales</li> <li>● Plantear conversatorios con los servidores para evaluar la carga de trabajo mantenida y el grado de estrés que les causa,</li> <li>● Reducir las tareas y actividades de carácter innecesarias relacionadas con el desarrollo de las competencias asignadas a los servidores.</li> </ul>	<p>20/11/2022</p> <p>Frecuencia: Semestral</p>	<p>Áreas de trabajo de los departamentos evaluados.</p>	<p>Dirección de Talento Humano Dirección Financiera Dirección de Planificación Dirección de Desarrollo Social</p>

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

- En el diagnóstico de los niveles de síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional en los servidores públicos del GAD de Junín, se pudo determinar la presencia de niveles moderado de estrés laboral en las áreas evaluadas, a su vez, no se evidencia clara predisposición de los directivos en la escucha activa del sentir de su personal, ni se realizan evaluaciones o diagnósticos de las causas y factores que propendan el desarrollo del síndrome de Burnout en la institución intervenida.
- Se identificó que los principales factores que generan síntomas del síndrome de Burnout en los servidores públicos del GAD de Junín, son las múltiples dolencias y apoplejías que se presentan como dolores de cabeza, dolores musculares, cansancio mental y falta de energía, además de la existencia de niveles moderados de agotamiento físico y mental en los funcionarios evaluados.
- Mediante la identificación de los niveles de síndrome de Burnout y los factores que propenden su desarrollo, se procedió a implementar una planeación de estrategias mediante la matriz 5h+1h, en cual se proponen acciones correctivas de mejora que permitirán la disminución de los niveles de estrés laboral, y el fortalecimiento de la inteligencia emocional de los servidores públicos del GAD Junín

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Que el GAD Junín debe planear políticas institucionales que permitan la reducción de los niveles de estrés laboral y mitigar aquellos factores que propendan el apareamiento del síndrome de Burnout en sus funcionarios, permitiéndose mejorar los niveles de productividad, desempeño y la inteligencia emocional de sus servidores públicos.
- Que se deben emplear en el GAD Junín evaluaciones habituales en relación al estrés laboral, sintomatologías del síndrome de Burnout y su influencia en la inteligencia emocional de los servidores públicos, para la identificación de inconsistencias que acarrearán estos aspectos y el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios frente a situaciones que desarrollen de niveles elevados de estrés laboral y una baja inteligencia emocional.
- Que las estrategias planteadas en la matriz 5W+1H sirvan de pauta al GAD Junín, para establecer mecanismos o acciones de mejora a las inconsistencias detectadas en el presente estudio, permitiendo mitigar los niveles de estrés laboral presentes y los factores desencadenantes del síndrome de Burnout en los servidores públicos, reafirmando el compromiso que mantiene la institución en el bienestar de sus funcionarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (2019). *Síndrome de burnout y comunicación asertiva en los servidores públicos del Instituto De Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1581>
- Alvarez, P., Castillo, M., Cerezo, F., & 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*. Scielo, 375-395. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2\\_a07.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a07.pdf)
- Arias Galicia, F. (2018). *Administración del capital humano para el alto desempeño*. México: Trillas
- Arrogante O. (2016) *Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermería*. *Metas Enferm.* 2016 [citado 25/06/2021]; 19 (10): 71-76. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metasc/articulo/81011/>
- Avila, H., González, M., & Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* *Revista Didasc@lia*, XI(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalvia/article/view/992/997>
- Badia, A. (2019) *Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias*. <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>
- Baird, M. (2020). *Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de la Provincia de Manabí*. *Revista San Gregorio* (43), 65-77. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n43/2528-7907-rsan-43-00065.pdf>
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades En La Vida Actual*. Editorial Palibrio, Bloomington, Estados Unidos. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&ots=xGNBoDmrwg&sig=tzY433knbt5vNA2zslr9VdUVL7U#v=onepage&q&f=false>
- Becerra, X. (2020). *Prevención del Síndrome de Burnout en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado*. Guano, 2019-2020. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional del Chimborazo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6824>
- Biedma, J. (2017). *La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos*. *Eumed*, 105-112. <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/5-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones.pdf>

- Camacho, C. (2019) *Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro n°: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 4, N° 13 - agosto-octubre 2019 - pág. 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)
- Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica. Fundamentos de investigación bibliográfica.*  
[https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Campo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Campo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1)
- Candongá, J., & Samaniego, P. (2021). *Percepción de riesgos laborales en el ámbito ocupacional universitario. Revista Publicando, 8(28), 47-58.*  
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2147>
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2016) *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Sapienza Organizacional, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf*
- Carrillo, S. (2018). *El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato.*  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28207/1/27%20GTH.pdf>
- Cevallos, E. (2021). *Evaluación de las prácticas eco-amigables y su influencia en la decisión de compra de los clientes del sector hotelero de Manta. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1579*
- Chamorro, A. (2017). *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.*  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3222/Chamorro\\_OAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3222/Chamorro_OAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chungandro, A., Licuy, L., Meza, M., Castro, C., Trujillo, J., Caiza, C., Espinoza, M., Yunga, D., Guerrón, C. (2019). *Síndrome de Burnout en médicos: abordaje práctico en la actualidad. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 38(1), 77-84.*  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/559/55959379016/55959379016.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Capítulo segundo, sección octava. Art. 33. Trabajo y seguridad social.*  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Cruz DM, y Puentes S.A. (2017) *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja.*

- Psicogente*. 2017 [citado 01/10/2018]; 20(38):268-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Cruz, I., Olmedo, M., y Quishpi, J. (2020) *Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador*. Artículo. En: *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*. Año V. Vol. V. N°3. Edición Especial. 2020-III: Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25020>
- Domínguez, E. (2015). *Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales*. Universidad de La Rioja, 1–46. <https://docplayer.es/34088627-Trabajo-fin-de-grado-burnout-estrategias-de-afrontamiento-y-prevencion-en-trabajadores-sociales.html>
- Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). *Influencia de la Inteligencia Emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. *Universidad ICESI Estudios Gerenciales*, 33, 250-260. de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernandez, I. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla*. *CULTURA. EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 9(1), 27-44. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1809/1549>
- Erazo, V. (2018). *Inteligencia Emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria*. Tesis para optar al Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo en Perú. [Documento en línea] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16896/Erazo\\_TVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16896/Erazo_TVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consulta: 2021, octubre 05]
- Espinoza, I. (2021). *La influencia del burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31973>
- Estrella, L. (2021). *El Síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa*. [Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33568>
- Falcón, F. (2016). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana, 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1149/Falc%  
c3%b3n\\_RFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1149/Falc%c3%b3n_RFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Fernández, P. y Extremera, N. (2017). *La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula*. Madrid, España. Fragmenta edita.
- Fuentes, D. (2021). *Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano- IFTH Quito, en el año 2019*. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8315>
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el Mejoramiento del Clima Organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S. Proyecto de Grado para optar al título de Psicólogo, Fundación Universitaria Los Libertadores Facultad de Psicología*. [Documento en línea]. [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García-Campayo J, Puebla-Guedea M, Herrera-Mercadal P, Daudén E (2016). *Burnout Syndrome and Demotivation Among Health Care Personnel. Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork*. *Actas Dermosifiliogr.* 107(5), pp. 400-406. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26651324/>
- García, R., Zambrano, R., Villafuerte, K., y Andaluz Granda, M. (2021). *El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio*. *Revista Científica Higía De La Salud*, 3(2). <https://doi.org/10.37117/higia.v1i3.471>
- González, R., López, A., Pastor, E., y Verde, C. (2020). *Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias*. *Enfermería Global*, 19(2), 141–161. <https://doi.org/10.6018/eglobal.38263.1>
- Herrera, S. (2017). *Relación entre la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en gerentes, meseros y anfitriones de una cadena de restaurantes Bistro de la Ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Huamán, J. y Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016* (Tesis de pregrado). [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/717/Jesenia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Jácome, M y Jácome, X. (2017). *Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo*. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG.* 11(1), 7-14. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/79>

- Jaramillo, M. (2015). *La incidencia del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del palacio municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, en el período 2012-2013*. [Tesis de Postgrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7293>
- Juárez, M., De La Cruz, J. y Baena, A. (2018) *Estrategias en el Síndrome de Burnout del personal sanitario*. En: *Med fam Andal Vol. 19, Nº.1*, pp. 81-85 enero-febrero-marzo-abril 2018. Recuperado de: [https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1\\_15\\_especialEstrategias.pdf](https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1_15_especialEstrategias.pdf)
- Kareaga, A. (2004). *Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1),77-93. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/92fb0c6d1758261f10d052e6e2c1123c>
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Lecca, C. (2017). *Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18395/Lecca\\_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18395/Lecca_MCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- LOSEP (Ley Orgánica del Servicio Público). 2018. *Servidores públicos, derechos*. [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)
- Lovo, J. (2021). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. *Entorno* (70), 110-120. <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/1181/3/112981181.pdf>
- Masa'deh, R. (24 de junio del 2016). *The Role of Emotional Intelligence in Enhancing Organizational Effectiveness: The Case of Information Technology Managers in Jordan*. *Scientific Research Publishing*, 9, 234-249. [https://file.scirp.org/pdf/IJCNS\\_2016062415430386.pdf](https://file.scirp.org/pdf/IJCNS_2016062415430386.pdf)
- Mesa, J. (2016) *Inteligencia emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia. Psicométrica en adolescentes*. Tesis. Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/310420>
- Molina, D. (2016). *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral*. *Cielolaboral*, 1-3. [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- Montero-Marín, J. (2016) *El Síndrome de Burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención*. Artículo. *Rev. Anest Analg*

*Reanim* 2016; 29(1) pp. 1-16. Recuperado de:  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12732016000100004](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12732016000100004)

Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Morales, (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Quito, 2021. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8333>

Moreira, S y Zambrano, G. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1477>

Navarrete, M. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores*. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8804>

Ochoa, A. P., y Pacheco, K. G. (2019). *Síndrome de Burnout: Validez del Maslach Burnout Inventory - general survey en una población ecuatoriana*. (Tesis de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional). Universidad Espíritu Santo. Samborondón – Ecuador. <http://201.159.223.2/bitstream/123456789/3031/1/OCHOA%20DE%20LA%20VERA%20Y%20PACHECO%20MONTECE.pdf>

Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (2022). *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Pereda, F., López, T., y González, F. (junio del 2016). *La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los Municipios de la provincia de Córdoba (España)*. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98-120. <http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53/0188-9834-noesis-27-53-98.pdf>

Pérez, P. (2017). *Relación entre Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo de los colaboradores de una Empresa procesadora de Hule*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

- Perlaza, A. (2015). El síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7573>
- Preciado, D., Herrera, J., Gómez, J., Cortés, P., Ortega, M., & Calvo, I. (2018). Niveles de estrés y síndrome de burnout en urólogos mexicanos. ¿Cómo nos encontramos? *Revista Mexicana de Urología*, 78(2), 98-104. <https://revistamexicanadeurologia.org.mx/index.php/rmu/article/view/64/pdf>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*, 18(46), 1-27. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Raspa, P., López, D. y Moya, F. (2019) Síndrome de Burnout en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela. *Revista Espacios*. Vol. 40 (Nº 43) Año 2019. 8-15.
- Rivera, A.; Segarra, P. y Giler, G. (2018) Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. En: AVFT. Volumen 37, número 2, pp. 35-42.
- Rodas, L. (2018). Relación entre inteligencia emocional y burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrci fuente/TESIS/2018/05/43/Rodas-Leidy.pdf>
- Rodríguez, G. (2019) Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una Entidad Pública de Villa el Salvador. Informe de Trabajo de Grado. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2C%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., Souza, T., y Gonçalves, A. K. (2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *PLOS ONE*, 13(11). doi: [doi.org/10.1371/journal.pone.0206840](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0206840). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30418984/>
- Rodriguez, A., & Pérez, A. (2017). Método científico de indagación y construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (82), 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Royo, M., Chulvi, V., Mulet, E., y Ruiz, L. (2019). Review of the use of guiding questions in the scope of design Engineering. 23rd International Congress

- on Project Management and Engineering, Málaga, España.  
[http://dspace.aepro.com/xmlui/bitstream/handle/123456789/2289/AT03-013\\_2019.pdf](http://dspace.aepro.com/xmlui/bitstream/handle/123456789/2289/AT03-013_2019.pdf)
- Román, I. y Muñoz, K. (2020) Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciencia & Tecnología*. No. 28, 31 de octubre de 2020. ISSN online: 61 – 73.
- Romero Sacalxot, H. N. (2016) Inteligencia emocional y clima organizacional. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015) Síndrome de Burnout. Revisión Bibliográfica. En: *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*. Vol. 32 (1), pp. 1-6. marzo 2015. ISSN 1409-0015.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salas, R. (2017). La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp- Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PROF.%20SALAS%20PONCE%2C%20ROSMERY%20ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*, (36), 105-120.  
<http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Shanafelt TD, Dyrbye LN, West CP. Addressing Physician Burnout: The Way Forward. *JAMA*. 2017 [citado 25/06/2019]; 317(9):901–902.  
<https://internalmedicinefaculty.wustl.edu/wp-content/uploads/2017/04/2017-JAMA-Shanafelt-editorial-physician-burnout.pdf>
- Taruchaín, L., y Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 9(2), 1–19. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v9n2a1>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med*, 65(2), 329-332.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Valladares, I. (2017). Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6193/Valladares\\_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villacis, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26500>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. FORMATO DE LA ENTREVISTA

**Objetivo:** Diagnosticar el Síndrome de Burnout y su relación con la Inteligencia Emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

### DATOS INFORMATIVOS:

**Departamento:** \_\_\_\_\_

### ASPECTOS A INVESTIGAR:

1. **¿Cómo califica el nivel de estrés en su departamento? ¿Por qué?**

- a. Ninguno
- b. Bajo
- c. Moderado
- d. Alto

---

---

---

---

2. **¿Ha detectado usted algunos de los siguientes efectos generados por el síndrome de Burnout en el departamento?**

- a) Desmotivación
- b) Despersonalización
- c) Baja autoestima
- d) Ausentismo laboral
- e) Descenso en la productividad laboral

3. **¿Usted cree que el síndrome de Burnout dentro de la institución puede tener consecuencias negativas en la realización de las actividades?**

---

---

---

---

4. **¿Cuáles son los esfuerzos que la institución realiza para la prevención y detección del síndrome de Burnout?**

---

---

---

---

5. **¿Toma en cuenta la opinión de sus colaboradores cuando se debe tomar una decisión?**

---

---

---

---

6. ¿Muestra comprensión cuando alguien comete algún error?

---

---

---

---

## ANEXO 2. FORMATO DE LA ENCUESTA

**Objetivo:** Diagnosticar el Síndrome de Burnout y su relación con la Inteligencia Emocional en los servidores públicos del GAD de Junín.

**Indicación:** Seleccione el o los ítems que usted considere necesario.

**1. ¿Cuál es su género?**

Masculino  Femenino

**2. ¿Cómo califica el nivel de estrés que le provoca su trabajo?**

- a) Ninguno
- b) Bajo
- c) Moderado
- d) Alto

**3. ¿Se siente agotado y sin ganas de hacer nada?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**4. ¿Siente que no valoran ni reconocen su esfuerzo en el trabajo?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**5. ¿Cuál de los siguientes síntomas sufre con frecuencia?**

- a) Dolor de cabeza
- b) Dolores musculares
- c) Pérdida de apetito
- d) Falta de energía
- e) Cansancio mental
- f) Ninguna

**6. ¿Presenta alguna de las siguientes dimensiones del Burnout?**

- a) Agotamiento físico
- b) Agotamiento emocional
- c) Agotamiento mental

d) Ninguno

**7. ¿Te cuesta expresar tus emociones con palabras?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**8. ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

**9. ¿Cuál de los siguientes elementos aplica usted en su día a día?**

- a) Autorregulación
- b) Autoconciencia
- c) Motivación
- d) Empatía
- e) Habilidades sociales

**10. ¿Cuál de los siguientes aspectos aplica usted en el trabajo?**

- a) Ser optimista incluso en presencia de los demás.
- b) Trabajar con otras personas.
- c) Expresarse, pero de manera asertiva, no agresiva.
- d) Luchar por mejorar y alcanzar estándares altos.
- e) Escuchar a los demás.
- f) Ser sensible hacia otras personas y comprenderlas.

### ANEXO 3. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

