



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

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

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**SINDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA CON LA INTELIGENCIA  
EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CNEL EP  
DEL CANTÓN BOLÍVAR 2022**

**AUTOR:**

**MOREIRA MENÉNDEZ JESÚS MANUEL**

**TUTORA:**

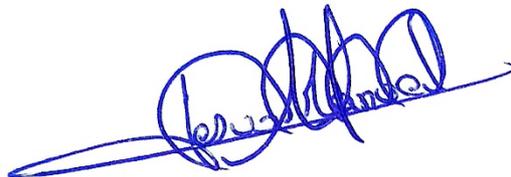
**ING. MILDRED DEL CARMEN HERNÁNDEZ RIVADENEIRA. MG**

**CALCETA, FEBRERO DE 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **JESÚS MANUEL MOREIRA MENÉNDEZ**, con cédula de ciudadanía **131418891-1**, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CNEL EP DEL CANTÓN BOLÍVAR 2022**, es de autoría propia, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo 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.



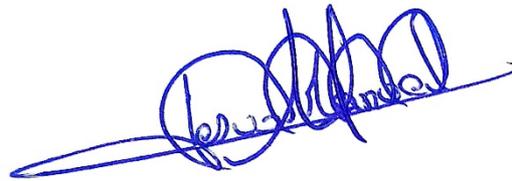
---

**JESÚS MANUEL MOREIRA MENÉNDEZ**

**CC: 131418891-1**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**JESÚS MANUEL MOREIRA MENÉNDEZ**, con cédula de ciudadanía **131418891-1**, autorizo 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 INCIDENCIA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CNEL EP DEL CANTÓN BOLÍVAR 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**JESUS MANUEL MOREIRA MENÉNDEZ**

**CC: 131418891-1**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

**ING. MILDRED DEL CARMEN HERNÁNDEZ RIVADENEIRA, MG.**, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado **SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CNEL EP DEL CANTÓN BOLÍVAR 2022**, que ha sido desarrollado por **JESÚS MANUEL MOREIRA MENÉNDEZ**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

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

**CC: 130460573-4**

**TUTORA.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **El síndrome de burnout y su incidencia en la inteligencia emocional de los servidores públicos de la CNEL EP del cantón Bolívar 2022**, que ha sido desarrollado por **Jesús Manuel Moreira Menéndez**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL, MG.**

**CC: 1311004913**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**AB. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTES, MG.**

**CC: 1306253509**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

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

**CC:1310059967**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

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

A los docentes, por enseñar día a día valores y conocimientos los cuales son esenciales para mi trayectoria profesional, y a su vez, agradezco la paciencia y la predisposición de siempre brindar su ayuda;

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

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

A mis padres por ser mi ejemplo a seguir e inculcarme valores de respeto, compromiso y humildad.

**Jesús Manuel Moreira Menéndez.**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por iluminarme en este camino de aprendizaje y así poder cumplir con mi meta.

Mis padres Manuel Bienvenido Moreira Álava y Nieves Del Carmen Menéndez Solórzano, por ser mis ejemplos de perseverancia y convicción, por brindarme el amor más sincero y por siempre creer en mí.

A mis hermanos Junior Moreira y Cinthia Moreira, quienes siempre me apoyaron incondicionalmente y por recordarme que nunca debo darme por vencido.

A mi hija María Guadalupe Moreira Giler, por ser la inspiración de mi vida, y a mi acompañante de vida Adriana Giler, que siempre estuvo motivándome a superar cada obstáculo que se interponía en mi camino.

**Jesús Manuel Moreira Menéndez.**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
CONTENIDO GENERAL .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN .....	xv
PALABRAS CLAVES.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
KEY WORDS .....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN EL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4

1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. SALUD OCUPACIONAL.....	7
2.1.1. SALUD.....	7
2.1.2. OCUPACIÓN O TRABAJO.....	7
2.2. SÍNDROME DE BURNOUT .....	8
2.2.1. ¿QUIÉN SUFRE DE SÍNDROME DE BURNOUT?.....	8
2.2.2. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	9
2.2.3. AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	9
2.2.4. DESPERSONALIZACIÓN .....	9
2.2.5. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL.....	9
2.2.6. FACTORES DE RIESGOS.....	10
2.2.7. SINTOMATOLOGÍA DE BURNOUT.....	10
2.2.8. INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	11
2.2.9. IMPORTANCIA.....	11
2.2.10. COMPONENTES .....	12
2.2.11. HABILIDADES SOCIALES.....	13
2.3. FACTORES.....	14
2.3.1. PERCIBIR LAS EMOCIONES .....	14
2.3.2. RAZONAR CON LAS EMOCIONES .....	15
2.3.3. COMPRENSIÓN DE LAS EMOCIONES.....	15

2.3.4.	GESTIÓN DE LAS EMOCIONES.....	15
2.4.	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL).....	16
2.4.1.	HISTORIA DE CNEL.....	16
	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	17
3.1.	UBICACIÓN.....	17
3.2.	DURACIÓN.....	17
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
3.3.1.	POBLACIÓN.....	18
3.3.2.	MUESTRA.....	18
3.4.	VARIABLES DE ESTUDIO.....	18
3.4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	19
3.4.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	19
3.5.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO.....	19
3.5.2.	MÉTODO DEDUCTIVO.....	19
3.5.3.	MÉTODO ANALÍTICO.....	20
3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.6.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	20
3.6.2.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	21
3.6.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	21
3.7.	TÉCNICAS.....	21

3.7.1. ENTREVISTA .....	22
3.7.2. ENCUESTA .....	22
3.8. HERRAMIENTAS.....	22
3.8.1. MODELO SERVQUAL.....	23
3.8.2. ESCALA DE LIKERT .....	23
3.8.3. GOOGLE FORMS .....	23
3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.9.1. FASE 1.- RECOPIRAR INFORMACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES BIBLIOGRÁFICAS Y LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS DE CNEL EN CALCETA.....	24
3.9.2. FASE 2.- APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL DE C ALCETA, CANTÓN BOLÍVAR. ....	24
3.9.3. FASE 3.- PROPONER ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DINÁMICAS, SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL CALCETA.	

25

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	26
4.1. RECOPIRAR INFORMACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES BIBLIOGRÁFICAS Y LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS DE CNEL EN CALCETA .....	26
4.1.1. HACER UN ESTUDIO SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN.....	26

4.1.2. OBSERVAR SI EXISTE LA SOBRECARGA DE RESPONSABILIDADES LABORALES.....	27
4.2. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL DEL CANTÓN BOLÍVAR. ....	27
4.2.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	27
4.2.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	28
4.2.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA 29	
4.3. PROPONER ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DINÁMICAS SOBRE, EL SÍNDROME DE BURNOUT A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL CALCETA 42	
4.3.1. PLAN DE MEJORA.....	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1. CONCLUSIONES.....	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	51

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 4.1.</b> Estado de ánimo de agotamiento de los trabajadores de CNEL Calceta.....	27
<b>Tabla 4.2.</b> Estado de ánimo de cansancio al final de la jornada de los servidores de CNEL Calceta.....	27
<b>Tabla 4.3.</b> Estado de ánimo de fatiga al empezar una jornada de trabajo de los servidores de CNEL Calceta.....	28
<b>Tabla 4.4.</b> Capacidad de empatía de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.....	28
<b>Tabla 4.5.</b> Cosificación de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.....	29
<b>Tabla 4.6.</b> Cansancio emocional de los servidores de CNEL Calceta.....	30
<b>Tabla 4.7.</b> Realización personal de los servidores de CNEL Calceta.....	30
<b>Tabla 4.8.</b> Sentimiento de quemado por el trabajo en los servidores de CNEL Calceta.....	31
<b>Tabla 4.9.</b> Sensación de influencia positiva de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.....	31
<b>Tabla 4.10.</b> Sensación de sensibilidad en el desempeño de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.....	32
<b>Tabla 4.11.</b> Sensación emocional por el trabajo de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.....	32
<b>Tabla 4.12.</b> Sensación de proactividad en el trabajo de los servidores de CNEL Calceta.....	33
<b>Tabla 4.13.</b> Sensación de frustración en el trabajo en los servidores de CNEL Calceta.....	34
<b>Tabla 4.14.</b> Sensación de cansancio por mucho trabajo en los servidores de CNEL Calceta.....	34
<b>Tabla 4.15.</b> Sensación de despreocupación en los servidores de CNEL Calceta hacia el cliente.....	35
<b>Tabla 4.16.</b> Sensación de estrés en los servidores de CNEL Calceta.....	35
<b>Tabla 4.17.</b> Sentimiento de crear un clima agradable con los usuarios de parte de los servidores de CNEL Calceta.....	36
<b>Tabla 4.18.</b> Sensación de motivación después de la jornada laboral en los servidores de CNEL Calceta.....	36
<b>Tabla 4.19.</b> Sensación de superación en los servidores de CNEL Calceta.....	37

<b>Tabla 4.20.</b> Sensación de cansancio, al límite de sus posibilidades de los servidores de CNEL Calceta.....	37
<b>Tabla 4.21.</b> Sensación de buena comunicación dentro del ambiente laboral en los servidores de CNEL Calceta.....	38
<b>Tabla 4.22.</b> De culpabilidad por problemas de los usuarios en los servidores de CNEL Calceta.....	38

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 2.1.</b> Hilo conductor del marco teórico de la investigación.....	6
<b>Figura 3.1.</b> Ubicación de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar.....	16
<b>Figura 4.1.</b> Plan de mejora.....	41

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar para la mejora del desempeño laboral en el período 2022. Para lograr los objetivos se utilizaron varios métodos como el inductivo, deductivo y analítico, los cuales ayudaron a la realización de las actividades, mientras tanto las técnicas de la investigación nos ayudaron en la recopilación de datos, una de estas técnicas fue la encuesta la cual se le aplicó a los 18 funcionarios los cuales se encuentran acogidos al Código de Trabajo, la información que se obtuvo se tabuló a través de la plataforma Google formularios y a su vez la entrevista se la realizamos al gerente de CNEL de calceta, los resultados obtenidos mostraron un nivel moderado del síndrome de burnout en el área administrativa a comparación del nivel de burnout en el área operativa que fue más elevados. Por último, las conclusiones de la investigación determinaron que la incidencia del síndrome de burnout en la inteligencia emocional de los servidores públicos de CNEL del cantón Bolívar influye cuando se acerca el final de la jornada laboral ya que el cansancio laboral impide desenvolverse eficazmente en su labor diaria, y para reducir estos niveles de estrés deben hacer políticas institucionales que ayuden a mitigar estos niveles de burnout.

## **PALABRAS CLAVES**

Síndrome de Burnout, Inteligencia emocional, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out with the objective of analyzing the relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in public servants of the National Electricity Corporation CNEL in Bolívar canton for the improvement of work performance in the period 2022. To achieve the objectives were used several methods such as inductive, deductive and analytical, which helped to carry out the activities, meanwhile the research techniques helped us in data collection, one of these techniques was the survey which was applied to the 18 officials who are covered by the Labor Code, the information obtained was tabulated through the Google forms platform and in turn the interview was carried out with the manager of CNEL de Calceta, the results obtained showed a level moderate burnout syndrome in the administrative area compared to the level of burnout in the operational area, which was higher. Finally, the conclusions of the research determined that the incidence of burnout syndrome on the emotional intelligence of CNEL public servants in Bolívar canton influences when the end of the working day approaches since work fatigue prevents them from performing effectively in their daily work, and to reduce these levels of stress they must make institutional policies that help mitigate these levels of burnout.

## **KEY WORDS**

Burnout syndrome, emotional intelligence, job performance.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN EL PROBLEMA

De acuerdo con Acosta et al. (2019), donde señala que la Organización Internacional del Trabajo ha identificado el estrés laboral como un nuevo riesgo derivado de las nuevas regulaciones laborales y de empleo en todo el mundo, aumentando los costos e impactando la rentabilidad de las organizaciones y la salud mental de sus empleados. A nivel laboral esto tiene un enorme impacto en la productividad, el trabajo estacionario provoca niveles altos de absentismo y aumenta el factor riesgo laboral cuando el empleado o trabajador está bajo presión, los sectores productivos más afectados es la salud y la educación, el síndrome de burnout es consecuencia principal de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

El síndrome de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo, la precaución de cometer errores para no dañar su reputación o quedar en buenas ante el empleador, es considerado como una posible causa de estrés laboral crónico ocasionando el síndrome de quemarse por el trabajo, este tema o división de la psicología ha despertado gran interés dentro de los investigadores dentro del continente europeo. Se considera que existen muchos los factores que ocasiona este cansancio mental, los cambios en la estructura económica, "ya que no son bien remunerados" en las empresas, son las mayorías de respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral crónico. (Venegas, 2019).

Según García et al. (2021), una muestra de este síndrome es lo ocurrido con la pandemia del COVID-19, ya que se suscitó una emergencia a gran escala que afectó la economía y eso incluye los servicios públicos de las diferentes instituciones, los cuales en plena ejecución laboral se les dio semáforo naranja en

lo que se relaciona a salud mental, ya que los funcionarios en la mayorías de estas organizaciones se vieron afectados, debido a que presentaban síntomas del síndrome de burnout en el periodo de la pandemia.

El ambiente laboral en las instituciones ya sean públicas o privadas exponen a los profesionales, diariamente, a riesgos ocupacionales, sobre todo a los psicosociales, ya que están sometidos a un desgaste laboral psicológicamente intenso, debido a: trabajo en turnos, conflictos en las relaciones interpersonales y con el bajo reconocimiento y desvalorización profesional (Robazzi, 2019).

De acuerdo con el Equipo de Profesionales Médicos del Ada (2022), se menciona que el origen de este síndrome se da comienzo en el trabajo. Sin embargo, hay muchos factores que pueden inducir en esta situación, tales pueden ser: horarios extralaborales y exigentes, un rasgo de personalidad (perfeccionismo) y llevar un estilo de vida muy estresado y muy poco saludable. Esta es una sintomatología que puede afectar a cualquier persona, pero por lo general las personas más afectadas son las que tienen un trabajo físico y muy desgastante mentalmente, por ejemplo: policía, profesionales de medicina, enfermeros, asistentes sociales, entre otros.

En el ámbito nacional, un tema que muy poco se menciona es acerca del síndrome de Burnout, y mucho menos si es dirigido a los servidores públicos, menciona Vivanco (2018) ya que por sus actividades que realizan, estos se encuentran expuestos a generar un incremento en el nivel de estrés ya que cada vez enfrentan mayores desafíos a causa de las retenciones o agotamientos emocionales que se presentan a menudo en relación a sus exigencias laborales.

Por lo tanto, este síndrome podrá afectar a los servidores de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar, ya que otras investigaciones que se han aplicado dentro de algunas instituciones del Ecuador, los servidores públicos han presentado un cuadro de sintomatología de esta enfermedad tales como:

insomnio, cefaleas, cansancio físico, dolor en la espalda ya sea esta alta o baja y esto tuvo como consecuencia, que el nivel de desempeño laboral del servidor haya disminuido muy considerablemente, y esto conllevó a que se disminuyera la calidad en el servicio y la atención al cliente dentro de las empresas públicas, esto ocasionado por el estrés laboral a la que están expuesto. (Miranda, 2019).

Ante dicha problemática surge la siguiente interrogante: ¿Cómo beneficiará un diagnóstico del síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad en el Cantón Bolívar?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Legalmente en Ecuador se garantiza y se promueve mucho el buen vivir, y esto se refleja en la Constitución, ya que, en el capítulo segundo, artículo 32, menciona que “la salud es un derecho que garantiza el estado” (p. 12). Este artículo se toma como referencia para esta investigación por el motivo de que este síndrome es considerado una enfermedad de alto riesgo a nivel mundial que si no es tratado a tiempo puede tener consecuencias fatales (Constitución de la República, 2008).

Socialmente haciendo referencia a la investigación, el síndrome de burnout es considerado a nivel mundial una enfermedad que llega a ser uno de los primeros factores de alto riesgo de impacto, causando preocupación a la organización mundial de la salud, por el motivo de poco interés investigativo que promueve éste síndrome, así mismo es el causante de una gran fatiga generada por el trabajo relacionándose por el excesivo estrés, y este a su vez provoca bajo rendimiento, originando cansancio en el individuo que afecta en gran porcentaje a su vida familiar, laboral y social (Rocío, 2018).

Y así económicamente se justifica que en el contexto laboral, se presentan muchos factores que causan inestabilidad emocional o anímica en el individuo tales como conflictos internos dentro de la organización o empresa, y esto conlleva a una

disminución en la producción económica de la empresa como en el individuo por el motivo de que baja su eficacia y su eficiencia, este síndrome es mayormente causado por: sobre carga de horario laboral, limitaciones de recursos “no muy buena remuneración”, entre otros.

Estos son puntos que se ven reflejados en la realidad que viven las persona cada día, y estos factores en vez de ir disminuyendo van aumentando y esto provoca que la capacidad mental del servidor o empleado se agote, provocando así la llegada del cansancio, y así esto ocasiona la disminución del rendimiento dentro del entorno laboral. En estas circunstancias, el empleado baja totalmente su autoestima laboral, ya sea, porque están agotados sus recursos físicos, cognitivos y emocionales (Paz, 2019).

### **1.3. OBJETIVOS**

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

Diagnosticar el síndrome de Burnout y su incidencia con la inteligencia emocional de los servidores públicos de la corporación nacional de electricidad del cantón Bolívar 2022.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recopilar información del síndrome de Burnout mediante el desarrollo de las actividades bibliográficas y laborales de los funcionarios de CNEL en Calceta.
- Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico del Síndrome de Burnout en los servidores públicos de CNEL de Calceta, cantón Bolívar.

- Proponer estrategias y actividades dinámicas, sobre el Síndrome de Burnout a los servidores públicos de CNEL Calceta.

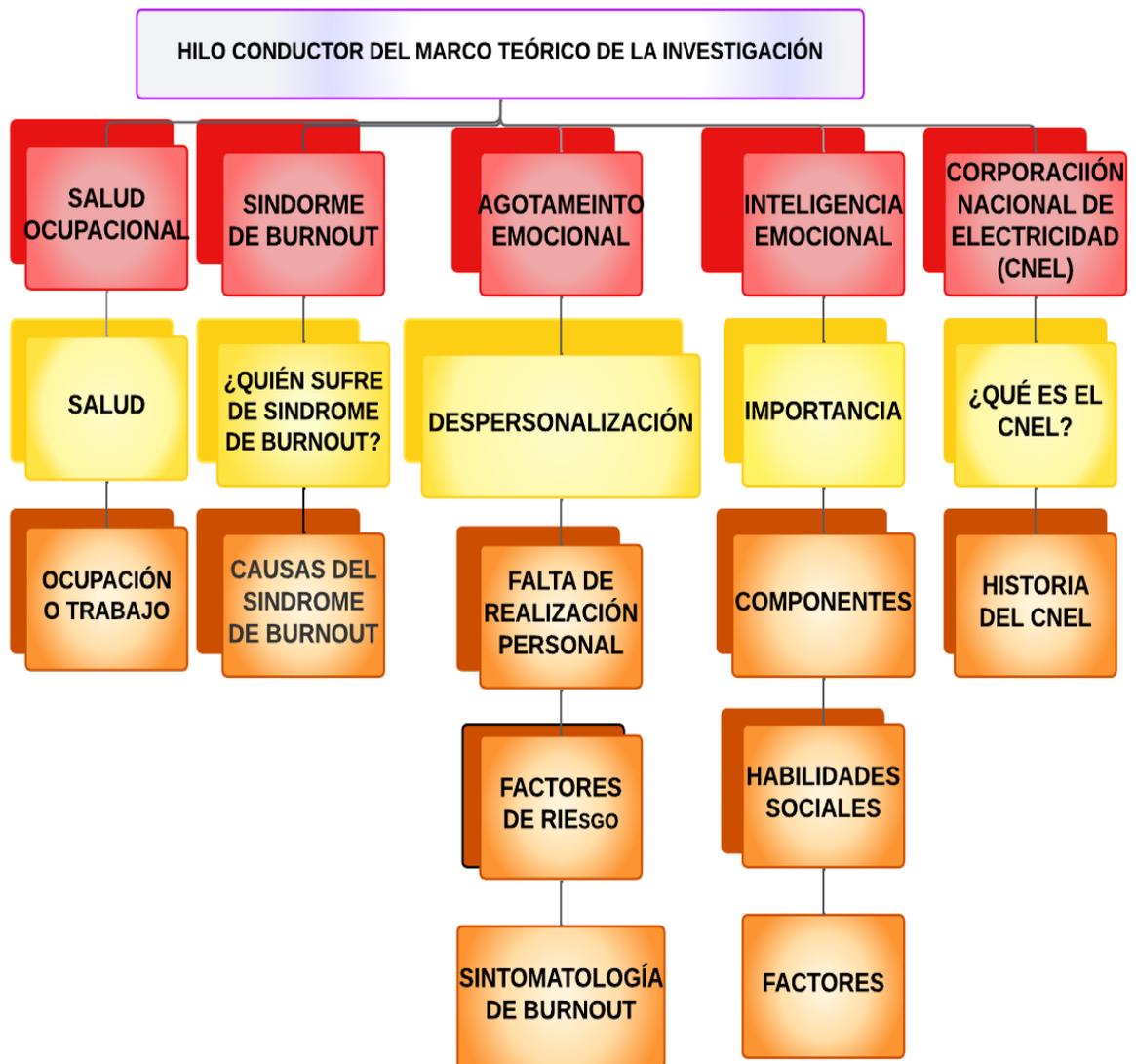
#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

El diagnóstico del síndrome de Burnout contribuirá a mejorar la inteligencia emocional de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se basa en la investigación de los temas y subtemas más relevantes del tema de estudio, este permitió la familiarización a los investigadores con el fenómeno al que se está investigando, es decir aquí se abordan los términos conceptuales de cada una de las variables de la investigación para sustentar la fiabilidad del estudio, la figura 2.1 muestra los puntos tratados en las variables de estudios.

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



**Fuente:** El autor

## **2.1. SALUD OCUPACIONAL**

Según Ruiz et al. (2022) menciona que la salud ocupacional es muy importante dentro de cualquier empresa, ya que influye directamente en los servidores o trabajadores, tanto así, que es un objeto de estudio para el departamento de recursos humanos de las empresas, este concepto se divide en dos variables, que es salud y el otro es ocupacional o laboral.

### **2.1.1. SALUD**

La salud es el estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solamente se basa en la ausencia de enfermedades que estipula el preámbulo a través del acta que forma parte de la constitución de la Organización Mundial de la Salud, esta misma en 1977 se planteó que las personas para el 2000 deberían tener una salud plena que les permita una vida social estable, y a la vez económicamente activa y productiva (Ruiz et al., 2022).

### **2.1.2. OCUPACIÓN O TRABAJO**

Para Ruiz, et al. (2022), el trabajo se ha definido como toda actividad física u o mental desarrollada con el cual el objetivo es producir un bien o servicio, por lo tanto, se destina a satisfacer una necesidad para la sociedad, con base a este concepto la ocupación laboral se ha vuelto parte importante en la condición humana y ha contribuido a su evolución como especie.

Haciendo referencia a estos conceptos de salud y trabajo, tenemos una conexión ampliamente vinculada con la enfermedad por desigualdades sociales, ya que este estado físico no se reparte de manera aleatoria, y las empresas tienen la obligación de procurar la salud del servidor o empleado, de aquí tenemos un punto de partida, ya que el síndrome de burnout se considera en la actualidad como una enfermedad

que ataca a toda clase social, ya que expone peligrosamente la integridad de los servidores públicos.

## **2.2. SÍNDROME DE BURNOUT**

Se considera un síndrome que es psicológico, se debe al agotamiento emocional, causa la despersonalización y con el tiempo disminuye la realización personal, por lo general ocurre en personas normales, de un estatus social más bajo. Este término se aplica cuando un servidor o empleado está “quemado”, esto puede estar reflejado a una situación personal, y junto con el trabajo sobrepasa su capacidad que tiene el individuo para funcionar a presión o estrés (Lovo, 2020).

Teniendo en cuenta otros conceptos de autores, según Victoria (2019), este síndrome no comenzó a estudiarse hasta inicio de los años 70, en el cual ya se evidenciaba una gran transformación en el mundo laboral, para aquella época el aumento de desempleo aumentaba más por el desarrollo de nuevas tecnologías y con el avistamiento de la globalización, empezaron las explotaciones laborales que fue parte muy esencial para el desarrollo de nuevos factores que aumentaba el riesgo psicosocial, lo cual era dañino para la salud y la calidad de vida para los trabajadores.

### **2.2.1. ¿QUIÉN SUFRE DE SÍNDROME DE BURNOUT?**

En los últimos años este síndrome de burnout o agotamiento, se ha reconocido que lo puede padecer cualquier persona que esté expuesta a cualquier índole de estrés laboral severo junto con problemas cotidianos, debido a esto, el nivel de investigación pretendida por los médicos, han demostrado mayor interés en el tema, dando como resultados posibles estrategias que pueden intervenir en este síndrome y a la vez con otras áreas desatendidas (Iserson, 2018).

### **2.2.2. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Las razones por el cual el síndrome del “quemado” comienza aparecer en las personas es por sobrecarga en horarios laborales y sobrecarga en responsabilidades del oficio, esto trae como causa el problema físico y psicosocial, también aumenta el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; este tema genera gran relevancia en el ámbito social, porque no solo afecta al individuo sino que también al ambiente que lo rodea, ya que se presentan un sin números de síntomas negativos en el entorno laboral al momento de enfrentar el estrés o responsabilidades (Ramírez et al., 2017).

### **2.2.3. AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

El cansancio emocional o fatiga se presenta en el empleado o servidor durante su jornada laboral y se identifica por tener un impulso de no poder culminar sus actividades diarias. La Organización Mundial de la Salud ya reconoce que el agotamiento emocional causa efectos en la salud mental y física, y esto se deriva en el síndrome de burnout, el cual ya es reconocida por la OMS como una enfermedad (INEGI, 2022).

### **2.2.4. DESPERSONALIZACIÓN**

Como indica Morón (2019), la despersonalización se relaciona con la actitud evasiva del empleado o servidor hacia sus compañeros o de igual manera un comportamiento apartado de las personas o clientes que requerían sus servicios, algunos autores relacionan la despersonalización como una perspectiva psicosocial, donde interviene mucho la situación actual del afectado.

### **2.2.5. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL**

El mismo autor indica que, la falta de realización personal (FRP) es una consecuencia del síndrome de burnout, la FRP se basa en que el empleado o

servidor no está obteniendo algún logro en su trabajo, y se llega a calificar negativamente, y a través del tiempo esto afecta en el desempeño laboral, es por esto que algunos autores lo ven como una influencia psicológica que afecta a la persona que sufre por este síndrome.

### **2.2.6. FACTORES DE RIESGOS**

Los factores de riesgos son aquellos que amenazan o hacen susceptible al individuo en el ambiente laboral o personal; la exposición en este síndrome es psicosocial a la vez se expone a dosis nocivas de estresores, relaciones muy poco positivas en el trabajo, muestra un síntoma de muy poco interés en apoyo ya sea social o laboral, y eso entre otros factores que se pueden llegar a apreciar como factores de riesgos. A este síndrome se lo relaciona mucho con el estrés laboral, y es por aquello que cuando un empleado o servidor tiene una importante demanda emocional, es propenso a que genere un proceso de estrés que pueda ser crónico para salud (Arcones, 2019).

### **2.2.7. SINTOMATOLOGÍA DE BURNOUT**

Según Morales y Murillo (2015), en este síndrome concurre unas series de síntomas que ya son parte del cuadro clínico, y estas se miden en una escala para diferenciar la magnitud de la enfermedad en el servidor o empleado, unos de los síntomas que más se evidencia en este síndrome y a la vez es más peligrosa es el suicidio. Si bien es cierto existen una escala de los síntomas, el leve que se enfoca en quejas bajas, cansancio, dificultada para levantarse en las mañanas, el moderado que se basa en cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo, el grave que es una persona que muestra ausentismo, aversión, abuso del alcohol o drogas y el extremo que es llegar a la muerte.

### **2.2.8. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia emocional de acuerdo a Goleman (2017), nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

Si bien es cierto la inteligencia emocional ha llegado a la vida de las personas de una manera masiva, por medio de charlas, de capacitaciones y talleres educativos, lo que se ha vuelto algo indispensable en las personas y sobre todo en el mundo laboral, por ello, se debe conocer las propias emociones para tener capacidad de controlar los sentimientos, y luego poder manejarlas para realizar las cosas de manera ordenada, Goleman (2017) explica que: “La inteligencia emocional permite manejar relaciones por lo que permite reconocer las emociones de los demás y la propia de la persona”.

### **2.2.9. IMPORTANCIA**

Al respecto, Pablo Usán (2020) hace referencia que la inteligencia emocional es una de las armas para impulsar todas aquellas habilidades y destrezas que cuenta el ser humano, en este sentido, es importante tanto en el ámbito educativo como el laboral, ya que esto permite a que no se genere estrés o tensiones en la vida estudiantil, o en los empleados, por ello, se deben de controlar las emociones sobre todo las negativas, porque permite, tener mayor tranquilidad, es decir que las consecuencias serían leves.

Para Caicedo (2017) la Inteligencia Emocional es importante debido a que permite direccionar en el sistema neuronal y por ende mejorar el servicio que las organizaciones brindan a la comunidad, cabe indicar que el cliente debe siempre recibir el mejor servicio, por lo que también es fundamental, mantener el dialogo con los clientes ya que mediante esto se pueden conocer diversas falencias y que

pueden ser prevenidas a tiempo, dándole solución y de esta manera no perjudicar a la organización.

Caicedo (2017) en su investigación propuesta explica que: “El ser humano puede y debe controlar sus emociones ya sean positivas o negativas, ya que esto permitirá sobre llevar aquellas situaciones que se dan en el trabajo o en el hogar”, si bien es cierto, las emociones negativas son las que generan malestar en las decisiones y actividades por lo que pueden desencadenar problemas grandes que pueden ser complicados en resolver, sin embargo, si esto se detecta a tiempo la historia puede ser otra. En lo que respecta a la positiva puede generar tranquilidad en las personas lo que hace que se tomen las mejores decisiones obteniendo éxito personal y profesional.

#### **2.2.10. COMPONENTES**

Las organizaciones han visto la necesidad de mantener un entorno laboral agradable donde los trabajadores tengan salud, higiene y seguridad ocupacional de tal manera que estos tengan salud tanto física como mental, ya que, al constar con un personal sano podrán tener mayores rendimientos en los servicios y productos que ofrecen a la ciudadanía, logrando con ello una rentabilidad y crecimiento de la organización, Según Ramírez (2014) en los últimos años “Las instituciones contratan psicólogos profesionales los cuales ayudan en la presión profesional en su proceso de formarse como líderes estrellas”.

El fin de la Inteligencia emocional en las personas es que estos tengan una mejor toma de decisiones en cuanto se trata de la parte positiva, en lo que respecta a la parte laboral hace que las el rendimiento laboral sea exitoso y que las organizaciones puedan crecer en el mundo laboral, por ello, es importante conocer las capacidades y habilidades que cuentan los trabajadores, si bien es cierto esta se aplica en las diferentes áreas de la organización, Ramírez (2014) expone que: “Se deben de tomar en cuentas las capacidades las cuales son tres categorías:

aptitudes puramente técnicas, la capacidad para trabajar con otras personas y la efectividad a la hora de liderar el cambio”.

### **2.2.11. HABILIDADES SOCIALES**

De acuerdo con Cabrera (2022), estas se clasifican en:

- Personas que tienen la habilidad para convencer rápidamente a otras.
- Personas que están siempre preocupadas por la presentación para poder agradar a los demás.
- Crean y también aplican estrategias o tácticas para influir de manera directa e indirecta para lograr un fin.
- Muestran apoyo a los demás.
- Brindan un mensaje con un ejemplo de vida personal o de terceros netamente de la realidad para poder brindar un buen mensaje a las demás personas.

Cabrera (2022) expone sobre las personas con comunicación:

- Son eficaces al momento del intercambio de información, permiten registrar los estados emocionales para poder brindar un mejor mensaje.
- Las personas se encargan de dar solución a los problemas que son más difíciles.
- Tienen la capacidad de escuchar, estas permiten lograr el entendimiento.
- Promueven la comunicación abierta, esto hace que estas personas puedan receptar las situaciones malas y buenas.

Cabrera (2022) expone sobre las personas que manejan los conflictos:

- Tratan de solucionar las situaciones de incomodidad y tensas que se dan en una situación.

- Buscan los potenciales de los conflictos para luego estudiarlos y dar una mejor solución.
- Detectan los potenciales de los conflictos lo que les permite reducir aquellas falencias que se presentan.
- Alientan el debate y la discusión franca.
- Brindan todas las posibles soluciones para una mejor comprensión.

Cabrera (2022) expone sobre las personas con liderazgo:

- Las personas con liderazgo siempre mantienen a su personal motivado para cumplir las políticas empresariales, en este caso la visión, misión y objetivos.
- Estas personas se comprometen en cumplir los objetivos organizacionales, ya que desempeñan las tareas encomendadas con mucha responsabilidad.
- Orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.
- Ayudan a que se lleve a cabo las actividades de los compañeros guiándolos para que estos presenten buenos resultados para la organización.

## **2.3. FACTORES**

### **2.3.1. PERCIBIR LAS EMOCIONES**

El primer paso para la comprensión de las emociones es entender la expresión facial del individuo en las diferentes áreas que se desempeñe, así se podrá percibir el estado de ánimo con mucha más precisión. En muchos casos, esto podría implicar la comprensión de las señales no verbales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales que tiene cada persona (Younes, 2018).

### **2.3.2. RAZONAR CON LAS EMOCIONES**

El segundo paso es utilizar las emociones de cada persona, con el objetivo de promover un pensamiento positivo para quien lo necesite y a su vez las iniciar una actividad cognitiva. Las emociones es una gran ayudan a cualquier ser humano al momento que solicitar la atención, de este modo, las cosas que se ven más emocionante, lo que permite que estos capten la atención de los demás (Younes, 2018).

### **2.3.3. COMPRENSIÓN DE LAS EMOCIONES**

Las emociones que se perciben pueden tener una gran variedad de significados esto es de acuerdo a la naturaleza el ser humano, si bien es cierto el ser humano se lo considera la criatura con el coeficiente intelectual más alto en el mundo, es por esto que al momento de interpretar las emociones es muy evidente identificarlas, Younes (2018) manifiesta que: “Todas las personas cuenta con emociones positivas y negativas, pero más son evidentes las negativas” en el caso de los trabajadores suele pasar que existen trabajadores que se llenan de ira y que puedan reaccionar de una forma agresiva, esto debido al estado de ánimo por diversas razones una de ellas es la carga laboral.

### **2.3.4. GESTIÓN DE LAS EMOCIONES**

En lo que está enmarcado dentro de la inteligencia emocional es la gestión de las emociones que no es nada más que saber llevar o manejar cada una de los cambios emocionales que se generan en una persona ya sea en el hogar o en el trabajo, Younes (2018) indica que: “La regulación de las emociones se da a notar al momento de responder de manera apropiada, saber cómo y cuándo responder a las emociones de los demás, entre otros”.

## **2.4. CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL)**

CNEL, es la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad es una empresa que es regulada por el estado, la cual es la encargada de comercialización y distribución de energía eléctrica, que tiene como objetivo satisfacer las necesidades a la demanda de energía a nivel nacional (Corporación Nacional de Electricidad, 2022).

### **2.4.1. HISTORIA DE CNEL**

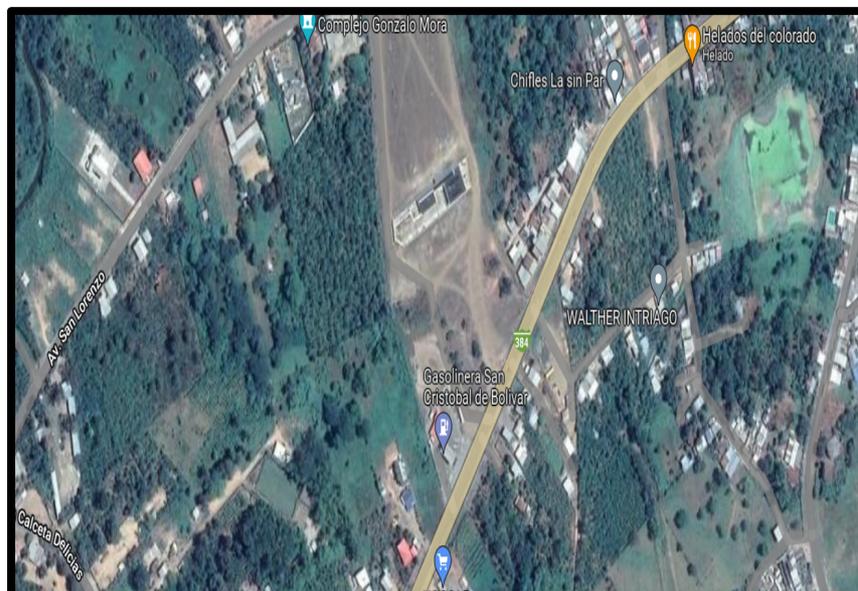
La creación de esta empresa ha tenido varias transiciones ya que el 2008 se creó CNEL S.A. la cual estaba compuesta por empresas regionales ya disueltas, el 13 de marzo del 2013 tras un decreto ejecutivo No. 1459, se construyó la Empresa Nacional Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P, la cual sigue con el mismo objetivo, funcionar como servicio público y ser la encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica a nivel nacional, es así que el 17 de septiembre del 2014, se absorbió la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil E.P, por lo cual con esta fusión se crea la unidad de negocio Guayaquil, y así el 2015 se crea la Unidad de Eficiencia Energética (Corporación Nacional de Electricidad., 2022).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La investigación se llevó a cabo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar, que se encuentra ubicada vía a Junín a unos 200 metros de la gasolinera con unas coordenadas de -0.8493355059815461, -80.17106758283752.

Figura 3.1. Ubicación de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar.



Fuente. Google maps

### 3.2. DURACIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo una duración de 9 meses a partir de su aprobación.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado, y tratar de aplicarlo en esta investigación que se

lleva a cabo para identificar el síndrome de burnout y el efecto que tiene en la inteligencia emocional de los servidores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.

### **3.3.1. POBLACIÓN**

Según para Condori-Ojeda (2020), la población es un elemento muy accesible para la ciencia, es aquella unidad donde se puede extraer un análisis aplicando varias técnicas de estudio y se puede aplicar cualquier ámbito especial dirigido al campo de estudio, en la Empresa de CNEL Bolívar, hay una población total de 18 servidores, y es muy importante aplicar este proyecto en esta empresa ya que de esta se beneficia todo el cantón Bolívar.

### **3.3.2. MUESTRA**

Para Flores (2015), la muestra es un subconjunto dentro del universo, este se puede medir estadísticamente ya que se puede demostrar la probabilidad o que no sea probable, en otras palabras, es una parte de la población, esta investigación se le aplicó a la población total de servidores para así poder tener un resultado favorable para CNEL Bolívar.

## **3.4. VARIABLES DE ESTUDIO**

Las variables de estudio son aquellas características que varían de acuerdo a cada investigación, estas permiten a los indagadores obtener resultados idóneos para poner en marcha la investigación, Novales (2016) explica que: “Las variables permiten obtener información sobre personas, animales entre otros” cabe indicar que estas se clasifican en cuantitativas y cualitativas.

### **3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Síndrome de burnout.

### **3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Inteligencia emocional.

## **3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos de investigación son aquellos procedimientos que facilitan orientar las investigaciones, ya que permiten ordenar las ideas de manera más clara y a su vez desde diferentes perspectivas, Hinteholher (2013) explican que: “Los métodos son procesos, actividades y procedimientos que se los pueden ejecutar por medio de las técnicas e instrumentos”.

### **3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Se utilizó el método inductivo ya que permitió conocer labores diarias que puedan generar este síndrome dentro de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar, se indagó para encontrar las causas de este síndrome dentro de la empresa. Este procedimiento implica la forma de razonar y así mismo tener en cuenta que las premisas no garantizan una conclusión. (Zamora et al., 2018).

### **3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

De acuerdo con Suárez (2020), indica que el método deductivo se utiliza para generar una hipótesis específica, ya que esta misma surge con una explicación de una teoría ya creada por otros autores. En este proyecto es muy importante utilizar el método deductivo, ya que este mismo permitió resaltar puntos muy relevantes

para la investigación, logrando así tener un conocimiento más amplio del síndrome de burnout basado en teorías ya existentes y mediante esto llegar a una conclusión en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.

### **3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO**

Según Nirian (2020) es un método que surge del científico y más se aplica en el campo científico de las ciencias naturales y sociales así mismo sirve para plantear un problema, formulación de una hipótesis y así es más efectivo resolverlo. Con el método analítico obtuvimos los datos correspondientes de las encuestas y el análisis de sus variables para la analogía de la inteligencia emocional, y con base en ellos se estableció gestiones que puedan equilibrar los niveles de estrés en los servidores de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar.

## **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tuvo como tema principal, el síndrome de burnout y su incidencia en la inteligencia emocional de los servidores público en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar, fue importante la aplicación de estos tipos de investigación conocidos ya que esto sirvió como referencia para aplicar procesos y tener un enfoque específico, a continuación, los tipos de investigación:

### **3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

En este proyecto se utilizó la investigación bibliográfica la cual ayuda a obtener información verídica y acertada sobre un tema en particular, las fuentes utilizadas fueron libros, revistas científicas, folletos, páginas web entre otros, la cual permitió conocer los pasos para una correcta aplicación de las herramientas. Según

Ocampo (2019), este es un proceso donde se analizó la recopilación de conceptos con el objetivo de tener un conocimiento más específico sobre cierto tema.

### **3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Desde la perspectiva de Arias (2020) la investigación de campo para un objeto de estudio es muy importante, ya que por este medio se recopilan datos en tiempo real, y permite tratar el trabajo directamente desde la problemática, en el presente documento de investigación sobre síndrome burnout y su incidencia con la inteligencia emocional de los servidores públicos de la corporación nacional de electricidad (CNEL) del cantón Bolívar, se utilizó la investigación de campo ya que fue necesaria para recabar información sobre la situación a la cual estaban expuestos los servidores públicos en su jornada laboral.

### **3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Para Arias (2021) la investigación descriptiva, es el mecanismo por el cual se llega al análisis de las características de la población, esto, siempre y cuando sin tener relaciones entre ellas. En este trabajo se aplicó la investigación descriptiva, ya que es por este medio se conoció los resultados de la incidencia del síndrome de burnout en la inteligencia emocional de los servidores públicos de la compañía de CNEL, cantón Bolívar.

## **3.7. TÉCNICAS**

Para este proyecto de investigación se utilizaron técnicas, las mismas que son conjunto de procedimientos metodológicos las cuales nos ayudaron a obtener la información muy relevante para la investigación. Las metodologías aplicadas para medir el síndrome de burnout y su incidencia emocional a los servidores públicos en la corporación nacional de electricidad fueron las siguientes:

### **3.7.1. ENTREVISTA**

Se realizó una entrevista estructurada al Gerente de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar, para obtener un contexto más claro de la organización en lo que es la carga laboral. Según Bertomeu (2016) la entrevista sirve como técnica para la recolección de información, por ese motivo, la entrevista es una herramienta más utilizada en el ámbito investigativo, ya que con el transcurrir el tiempo, esta técnica se ha ganado valor dentro de las investigaciones.

### **3.7.2. ENCUESTA**

La encuesta permitió recabar criterios de servidores públicos de CNEL del cantón Bolívar, esto para indagar sobre los factores que podrían causar el síndrome de burnout y su relación con inteligencia emocional. Tal como lo resalta la Real Academia Española (2022), la encuesta es un cuestionario con preguntas tipificadas que están basadas en una muestra de la población en general, la cual tiene como objetivo tomar opiniones, averiguar cuestiones que puedan afectar a la institución.

## **3.8. HERRAMIENTAS**

Las herramientas son un conjunto de técnicas las cuales permiten obtener información ya sea cuantitativa y cualitativa, con el fin poner en marcha de forma correcta y oportuna la investigación, es decir por medio de las herramientas se puede cumplir con el objetivo de la investigación, debido a que permiten recabar todo lo necesario para el fin de la investigación (Muñoz, 2020).

### **3.8.1. MODELO SERVQUAL**

Se utilizó el modelo SERVQUAL para proporcionar información detallada sobre la labor que cumplen los servidores públicos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar y las opiniones de los funcionarios para comprobar la responsabilidad y la sobrecarga laboral a la que se enfrentan, para Sirebrenik (2003), este modelo se aplica en forma de cuestionario y lo que se busca a través de este es la medición de la calidad, ya sea de un servicio o infraestructura.

### **3.8.2. ESCALA DE LIKERT**

Se utilizó esta escala para saber las ponderaciones o resultados para las encuestas, su puntuación varía de 5 a 7 parámetros, para ver las opciones positivas o negativas en beneficio de la investigación, según Hammond (2022), la escala de liker es una técnica que se utiliza en la investigación de campo, a través de la cual se puede medir la opinión de varios individuos a través de un cuestionario ya que las preguntas son cerradas y las respuestas son de frecuencia y aproximación.

### **3.8.3. GOOGLE FORMS**

En el trabajo de investigación se utilizó la herramienta de Google Forms ya que a través de esta se permite crear formularios con preguntas en variados formatos con gran variedad de instrumentos de evaluación, así mismo, esta herramienta facilita el análisis y la obtención de los resultados cuantitativos con opciones múltiples y así se obtendrán los datos una vez tabulados en forma gráfica. Como especifica Guzmán (2021), Google forms es una herramienta que facilita la publicación de encuestas y permite ver los resultados ya tabulados, ayuda a los estudiantes que quieran hacer trabajo investigativo a que realicen una encuesta y presentar datos exactos.

### **3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.9.1. FASE 1.- RECOPIRAR INFORMACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES BIBLIOGRÁFICAS Y LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS DE CNEL EN CALCETA.**

- Hacer una investigación bibliográfica sobre los causantes del síndrome de burnout.
- Hacer un estudio sobre la estructura organizacional de la institución.
- Observar las actividades laborales que realizan los funcionarios públicos y analizar la sobre carga laboral a la que están sometidos.

Para realizar la primera fase, fue necesario recabar información sobre el causal del síndrome de burnout y analizar si los funcionarios de CNEL del cantón Bolívar estaban expuestos, acto seguido estudiar qué cantidad de servidores están bajo la presión del estrés y en qué porcentaje. Por último, fue necesario tener datos recabados para tener una perspectiva más clara de la situación actual.

#### **3.9.2. FASE 2.- APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL DE CALCETA, CANTÓN BOLÍVAR.**

- Diseño de la encuesta con base a la escala de Likert.
- Aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.
- Tabulación y análisis de los resultados obtenidos de la encuesta

Se efectuó el diseño del cuestionario con base a las dimensiones de la matriz escala de Likert, acto seguido se procedió a aplicar el cuestionario a los servidores públicos para medir el porcentaje de síndrome de burnout a la cual estaban sometidos. Por último, se tabularon los resultados en la plataforma de Google formularios.

### **3.9.3. FASE 3.- PROPONER ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DINÁMICAS, SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL CALCETA.**

- Elaboración de estrategias y actividades lúdicas para la reducción del síndrome.
- Socializar las estrategias y actividades.

En esta fase de la investigación se diseñó acciones como plan de mejora, las cuales se aplicaron paso a paso y se llegó a la meta propuesta, y esto se observó en la mejora de servicio por parte de los servidores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.

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

Este capítulo presenta los resultados y el análisis de los datos obtenidos con los métodos aplicados y utilizados para observar la situación real a los efectos del estudio que propone analizar el síndrome de burnout y su incidencia en la inteligencia emocional de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) del cantón Bolívar.

### **4.1. RECOPIRAR INFORMACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT MEDIANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES BIBLIOGRÁFICAS Y LABORALES DE LOS FUNCIONARIOS DE CNEL EN CALCETA**

En la presente fase se precedió a realizar un estudio bibliográfico en el cual nos permitió obtener información relevante sobre lo que significa el síndrome de burnout, conocer sus síntomas y consecuencias y a la vez conocer como una persona puede padecer de este síndrome.

#### **4.1.1. HACER UN ESTUDIO SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN.**

En esta parte de la investigación se realizó un estudio de la estructura organizacional de la institución, el cual nos reveló que existen 2 tipos de infraestructura de CNEL dentro del cantón Bolívar, los cuales son las oficinas centrales de atención a clientes y a 5km se encuentra la subestación eléctrica, esto quiere decir que, las oficinas de CNEL de Bolívar se encuentran divididas en diferentes partes del cantón, y esto hace unos años era muy estresante para los servidores ya que no existía la comunicación fluida entre las dos partes.

#### **4.1.2. OBSERVAR SI EXISTE LA SOBRECARGA DE RESPONSABILIDADES LABORALES.**

Teniendo en cuenta la problemática, y muy poca información sobre la carga laboral al inicio de la investigación, se observó la carga y responsabilidad laboral a la que están sometidos los servidores de esta institución y se notó el cansancio de cada uno con el transcurrir de las horas laborales, en unos más que en otros y esto dependía de las responsabilidades laborales a la cual están sometidos.

#### **4.2. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

Para medir el desgaste profesional a la que están sometidos cualquier persona que realiza un horario laboral se ha creado el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual contiene 22 ítems los cuales sirven para recolectar información sobre los sentimientos y las aptitudes que demuestran los funcionarios en su labor diaria. (Oscar, *et al.*, 2021) teniendo en cuenta esta información, en esta fase se usó este cuestionario para aplicársela a los 18 empleados que laboran en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar.

##### **4.2.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA**

Teniendo como base el cuestionario de Maslach Burnout Inventori, en esta fase se procedió a realizar las preguntas enfocadas al ámbito y lugar de estudio ya que se las adaptaron para que los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL puedan contestarlas basándose en su día a día laboral, una vez realizadas las preguntas se adaptó la escala de Likert para poder medir la información obtenida.

#### **4.2.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL EP) DEL CANTÓN BOLÍVAR**

En esta fase de la investigación se aplicó una entrevista al Gerente General de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar donde se obtuvo información importante, por lo tanto, el entrevistado indicó que un responsable de la zona norte se encarga de receptor todos los reclamos que ingresan y a su vez de coordinar el trabajo con los técnicos del alumbrado público.

Así mismo ante el cumplimiento con los procesos establecidos dentro de la institución menciona estricto control ya que toda tarea o actividad que ejecutan, están apegadas a todos los procedimientos pertenecientes al área de distribución y dirección comercial que pertenecen a ellos mismos, confiando en sus procesos como por ejemplo, para desinstalar un medidor cumplen un procedimiento, para presentar una solicitud se cumple igual un procedimiento el cual es observado o se les realiza un llamado de atención, por lo que hace énfasis en unas escalas; como el llamado de atención verbal ya que si reiteran en el mismo error se les hace un memorándum en relación a una sanción administrativa.

Por otra parte, señala que normalmente el personal tiene conocimiento de la visión de la corporación con ayuda de las concurrentes capacitaciones que se realizan. Para finalizar ante la identificación de las competencias naturales de cada persona alude que el análisis es muy riguroso ante cada posible servidor, ya que, si no cumple con lo requerido de acuerdo al perfil, seguramente no se lo sitúa en algún puesto, por ejemplo, para el cargo que el ingeniero establece como gerente de la Corporación Nacional de Electricidad se necesita un perfil de ingeniero comercial, economista o ingeniero eléctrico, caso contrario no es apto al perfil de trabajo.

La comunicación con el personal actualmente es muy buena, ya que la tecnología permite que la interacción entre la compañía y empleados sea más eficiente, y la

comunicación entre compañeros de trabajo es muy afectiva se considera que no existen problemas entre ellos al momento de realizar sus labores diarias, aportando así a la mejora continua y equilibrio en las relaciones interpersonales de todos los trabajadores.

Considerando la distribución de las oficinas actualmente en la Corporación Nacional de Electricidad es muy buena, ya que cuenta con una estructura organizacional excelente, y al momento de compartir información es muy ágil y rápido. Unos de los conceptos más importante que los servidores de CNEL deben saber es la misión, ya que este es el objetivo por el cual existe la empresa. El test psicológico actitudinal es algo que se lo toma en cuenta dentro de las pruebas al momento de ingresar a la empresa por primera vez ya que es un proceso, pero es algo que estando contratado en la empresa no se realiza.

#### 4.2.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA

**Tabla 4.1.** Estado de ánimo de agotamiento de los trabajadores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	12	66.7
Pocas veces al año	4	22.2
Una vez al mes más o menos	2	11.1
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 1

Para Doris Barreto y Henry Salazar (2021) el Agotamiento Emocional (AE) es un menguamiento de energía, sentimiento de deterioro emocional y a su vez físico, y esto está muy ligados a la sensación de frustración y fracaso. Los resultados obtenidos en esta investigación relacionado con el cansancio al final de la jornada laboral es que el 66.7% de los empleados no sufre baja en el estado de ánimo al final de la jornada laboral, el 22.2% pocas veces al año, y el 11.1% una vez al mes o menos.

**Tabla 4.2.** Estado de ánimo de cansancio al final de la jornada de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	4	22.1
Pocas veces al año	10	55.6
Una vez al mes más o menos	1	5.6
Unas pocas veces al mes	2	11.1
Una vez a la semana	1	5.6
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 2

Según Navarro (2016), el cansancio laboral estudiado desde un punto de vista fisiológico es considerado como una sensación de tristeza que experimenta cualquier persona después de un intenso y prolongado trabajo ya sea intelectual o físico. De acuerdo a las respuestas los empleados en la encuesta aplicada mencionan que, ellos al final de su labor diaria el 55.6% menciona que pocas veces al año se sienten cansados al final de su jornada laboral, el 22.1% nunca, el 11.1% indican que unas pocas veces al mes, el 5,6% señalan que unas pocas veces a la semana y el 5.6% restante aluden que una vez al mes o menos.

**Tabla 4.3.** Estado de ánimo de fatiga al empezar una jornada de trabajo de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	16	88.9
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	2	11.1
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 3

Según Ruiz (2019), en tiempos actuales la fatiga laboral ha obtenido una gran relevancia por el motivo que las exigencias de los puestos laborales han aumentado y obligan al trabajador a seguir formándose para no quedar rezagado por la tecnología. En referencia para la investigación, el análisis de la fatiga laboral en los

servidores públicos de CNEL Bolívar refleja que el 88.99% de los empleados nunca se han sentido fatigados al momento de ir al trabajo por la mañana, y el 11.1% menciona que una vez al mes o menos.

**Tabla 4.4.** Capacidad de empatía de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	18	100
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 4

Para Silva et al. (2021) el servicio que brindan las empresas en la actualidad se considera que deben ser de calidad, ya que esta brinda una ventaja frente a la competencia y produce sostenibilidad en la economía globalizada actual, en referencia a la investigación, la empatía que tienen los servidores de CNEL Bolívar ante sus clientes es del 100% ya que ellos mismo mencionan que tienen la facilidad de comprender cómo se sienten los usuarios y así poder brindar un mejor servicio.

**Tabla 4.5.** Cosificación de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	16	88.8
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	1	5.6
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	1	5.6
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	100
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 5

Según Granados et al. (2019) con el pasar del tiempo el estudio hacia el síndrome de burnout ha aumentado su importancia, y unas de las consecuencias de esta enfermedad laboral es la despersonalización y unos de los efectos de esta misma

es la importancia que siente la persona hacia el trabajo. La investigación realizada a los servidores públicos de CNEL del cantón Bolívar nos indica los siguientes resultados: el 88.8% de los servidores públicos mencionan que nunca tratan a los clientes como si fueran objetos impersonales, relacionándolo con la pregunta anterior, un pequeño porcentaje de encuestados se contradicen, ya que la empatía del servidor hacia el cliente es parte del trabajo diario, y en esta pregunta el 11.2% de servidores mencionan que siente como los clientes fueran objetos impersonales al menos una vez por semana.

**Tabla 4.6.** Cansancio emocional de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	12	66.7
Pocas veces al año	4	22.1
Una vez al mes más o menos	1	5.6
Unas pocas veces al mes	1	5.6
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 6

Para Salazar (2019) con el pasar de los años la calidad en el servicio al cliente ha adquirido mucha importancia dentro de las instituciones sea pública o privada, ya que los usuarios tienen una expectativa muy alta como concepto de atención al cliente. Haciendo relación con la investigación, si el empleado o servidor muestra cansancio ya sea de ámbito físico o mental va a tener un impacto negativo en el servicio que se brinda al cliente, es así que obtuvimos los siguientes resultados: el 66.7% de los servidores públicos de CNEL Bolívar mencionan que nunca requiere un gran esfuerzo tratar con los clientes durante el día, mientras que el 22.1% indican que pocas veces al año se cansan con la atención que requiere el cliente, el 5.6% una vez al mes o menos y el otro 5.6% señalan que unas pocas veces al mes.

**Tabla 4.7.** Realización personal de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	1	5.6
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	17	94.4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 7

Castañeda, Rejas y Massó (2020) menciona que la gestión y el liderazgo es muy importante en el reclutamiento del personal, ya que en la vida laboral se presentan dilemas a diario y saber cómo resolver los problemas y tomar las decisiones es algo muy complicado. Haciendo referencia a la investigación, Los servidores públicos de CNEL del cantón Bolívar deben demostrar una facilidad de resolución de problemas a diario, y esto se obtiene teniendo una perspectiva de realización personal muy compactada ya que esta le dará la seguridad al individuo al momento de tomar decisiones, es por eso que obtuvimos los siguientes resultados, el 94.4% de los servidores públicos de CNEL Bolívar mencionan que tienen mucha eficacia al momento de tratar los problemas de los usuarios y el 5,6% indican que una vez al mes o menos, demostrando que la gran parte de empleados sienten que tienen facilidad al momento de solucionar problemas ya sea administrativo y operativo.

**Tabla 4.8.** Sentimiento de quemado por el trabajo en los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	14	77.8
Pocas veces al año	3	16.6
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	1	5.6
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 8

Para Guerrero et al. (2019) unas de las causas que incide al síndrome de burnout es la sobrecarga laboral y esta misma sintomatología genera el desgaste o cansancio laboral. Los resultados obtenidos en este punto del cuestionario es el siguiente, el 78.8% de los empleados de CNEL Bolívar mencionan que no se sienten cansados por su trabajo, el 16,6% indican que pocas veces al año y el 5.6% señalan que una vez a la semana, esto indica que la gran mayoría de servidores públicos dentro de CNEL Bolívar no sienten que su jornada laboral sea muy rutinaria y termine generando estrés o cansancio.

**Tabla 4.9.** Sensación de influencia positiva de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	1	5.6
Todos los días	17	94.4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 9

Según Salas et al. (2022) al momento de tratar el tema de falta de realización personal, se refiere al punto de vista o sentimientos negativos que tiene esa persona sobre su rol profesional. Los servidores públicos de CNEL mencionan que no sufren de falta de realización personal, ya que el 94.4% de los empleados mencionan que todos los días influye positivamente en la vida de los usuarios, y el 5.6% indican que unas pocas veces a la semana.

**Tabla 4.10.** Sensación de sensibilidad en el desempeño de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	14	77.8%
Pocas veces al año	3	16.7%
Una vez al mes más o menos	1	5.6%
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 10

Según Quispe et al. (2020) para que se diagnostique la presencia de estrés laboral dentro de las compañías o empresas deben existir síntomas como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Referente a nuestra investigación, los servidores de CNEL Bolívar, el 77.8% menciona que nunca se han vuelto más insensible con la gente desde que realiza sus funciones, el 16.7% dice que pocas veces al año y el 5.6% pocas veces al mes o menos.

**Tabla 4.11.** Sensación emocional por el trabajo de los servidores de CNEL Calceta hacia el usuario.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	16	88.9%
Pocas veces al año	2	11.1%
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 11

Torres et al. (2019) mencionan que el agotamiento emocional en los profesionales es una sensación de que ya no pueden dar más de sí, es un pasaje donde se sufre de un quebramiento de energía en la persona y esto evita que tenga un gozo en el trabajo por el cansancio. En referencia a la investigación los servidores de CNEL el 88.9% mencionan que nunca han sentido que se han vuelto más insensible emocionalmente y el 11.1% indica que pocas veces al año sienten que se han endurecido emocionalmente, esto quiere decir que una pequeña parte de los servidores que laboran dentro de CNEL si está mostrando una despreocupación sus actividades laborales y esto afecta directamente a la empresa y directamente a sus consumidores.

**Tabla 4.12.** Sensación de proactividad en el trabajo de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	18	100%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0

Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 12

Es necesario entender que las personas por no quedar mal en sus labores tratan de hacer todo con muy buena actitud así sea que no sientan pasión por lo que realizan (Martins, 2022), relacionándolo a este estudio, ha contrastado respuestas en esta investigación, las cuales le realizamos una atención más profunda ya que allí encontramos un problema, la energía con la que llegan los servidores demuestran que llegan con toda la aptitud al inicio del día y con el pasar de las horas laborales va menguando.

**Tabla 4.13.** Sensación de frustración en el trabajo en los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	16	88.9%
Pocas veces al año	1	5.6%
Una vez al mes más o menos	1	5.6%
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 13

Es normal sentirse cansado mental y físicamente después de una larga jornada de trabajo con un ambiente poco saludable o, quizás en un entorno donde no te sientas realizado o valorado. Ante esto Fernández (2021), indica que un empleo en el que no estás a gusto te expone al riesgo de sufrir estrés, agotamiento físico y mental y más ahora si nos enfrentamos a una economía complicada. Por lo tanto, un 88,9% de los servidores de CNEL indican que nunca se sienten frustrados en el trabajo, 5,55% pocas veces y el restante de 5,55% unas pocas veces al mes.

**Tabla 4.14.** Sensación de cansancio por mucho trabajo en los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	11	61.1%
Pocas veces al año	6	33.3%
Una vez al mes más o menos	1	5.6%
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 14

Si individualmente te sientes con sobrecarga en tu entorno de trabajo, se puede abordar la situación estableciendo límites y comunicar a tu superior o gerente. Por lo que Asana (2021), indica que, si sientes que estás excediendo tu capacidad en el trabajo, ya sea física, mental o emocional, es probable que estés sufriendo de sobrecarga de trabajo. Por ende, el 61,1% refleja que nunca han considerado trabajar demasiado, así mismo el 33,3% pocas veces al año y el 5,6% demuestran una vez al mes o menos que trabajan excesivamente.

**Tabla 4.15.** Sensación de despreocupación en los servidores de CNEL Calceta hacia el cliente.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	12	66.7%
Pocas veces al año	6	33.3%
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 15

Más que preocuparse en conocer al usuario y sus necesidades, resulta ser más sencillo ya que ellos son quienes utilizan el servicio y hacia ello es necesario la motivación para que siga en proceso el uso del producto o servicio. Cristi (2021), indica que la preocupación por el otro, se la puede entender como una habilidad cognitiva y afectiva de una persona que mediante un proceso de escucha activa y empática logra entender la situación emocional de la otra persona, el porqué de sus

acciones, comportamientos y pensamientos. El 66,7% refleja que nunca se preocupan por el usuario mientras que 33,3% pocas veces al año si lo hacen.

**Tabla 4.16.** Sensación de estrés en los servidores de CNEL Calceta.

<b>RESPUESTA</b>	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Nunca	11	61.1%
Pocas veces al año	6	33.3%
Una vez al mes más o menos	1	5.6%
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 16

Sea directamente con los usuarios o sin ellos, el estrés es una reacción natural y prepara al cuerpo para ponerse en acción, lo cual es principio de adaptación y muy necesario. A menudo en el entorno de trabajo suelen aparecer usuarios con malas actitudes y acciones que dan mala racha a las actividades laborales y es ahí donde nuestra adaptabilidad se hace presente ante estos retos de la vida diaria. De acuerdo con AEPSAL (2016), menciona que abrirte a otra persona no es un signo de debilidad y no te hará vulnerable frente a otros. De hecho, la mayoría de amigos se alegrarán de que confíes en ellos lo suficiente como para contarle tus problemas. Esto generará un lazo de unión más fuerte. Por lo que el 61,1% indica que nunca sienten estrés al trabajar directamente con los usuarios, mientras que el 33,3% pocas veces al año y el 5,6% una vez al mes.

**Tabla 4.17.** Sentimiento de crear un clima agradable con los usuarios de parte de los servidores de CNEL Calceta.

<b>RESPUESTA</b>	<b>Frecuencia Absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	18	100%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 17

Es considerable destacar que como primer paso es mejorar la actitud dentro de la empresa y con base en aquello focalizar los esfuerzos de los servidores para obtener un mejor resultado firme de servidor a usuario. Como expresa Ramírez (2021), un ambiente laboral de bienestar contribuye a tener un equipo de trabajo más comprometido y productivo en la empresa, así como clientes y usuarios más satisfechos. Por lo tanto, el 100% refleja que todos los días sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.

**Tabla 4.18. Sensación de motivación después de la jornada laboral en los servidores de CNEL Calceta.**

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	18	100%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 18

De manera global existen muchas percepciones, pero si una persona considera que desarrolla su trabajo con éxito tendrá una autoestima alta, caso contrario terminará afectando a la calidad y cantidad del trabajo. Por ende, es importante mantener al equipo de trabajo motivado y evitar conflictos o malos tratos ante los usuarios, y así aumentar la productividad y conseguir mejores resultados. Empleando las palabras de Editorial Etecé (2021), indica que los trabajadores altamente motivados rinden más y entregan más que lo mínimo estrictamente necesario. Por lo que el 100% indica que todos los días se sienten motivados después de trabajar en contacto con el usuario.

**Tabla 4.19. Sensación de superación en los servidores de CNEL Calceta.**

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	18	100%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0

Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 19

El objetivo al conseguir algo valioso en el trabajo es ser equitativo con todos y desarrollar la capacidad de servir y aportar beneficios en conjunto. Patiño (2021) describe que siempre se consigue y aprende de todo, más en referencia con las habilidades o conocimientos en todo tipo de situaciones laborales que uno como ser humano experimenta en carne propia y otras de cerca viendo a otras. Por lo que el 100% indica que todos los días se consiguen experiencias valiosas en el trabajo.

**Tabla 4.20.** Sensación de cansancio, al límite de sus posibilidades de los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	16	88.9%
Pocas veces al año	2	11.1
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

**Fuente.** El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 20

Al sentirse acabado, abrumado o estresado es una señal de que necesitas hacer una pausa y tener prioridad en tu salud física y mental siempre, recargar energías...tomando un descanso, salir o hablar con alguien cercano a ti. El Instituto Nacional de Salud Mental (2019) indica que todo el mundo ha experimentado algo de ansiedad a tal punto de sentirnos acabados al límite de sus posibilidades y lo difícil que puede ser lidiar con todo al mismo tiempo evitando restarle importancia. Por lo que el 88,9% nunca se ha sentido acabado en el trabajo y el 11,1% pocas veces al año se sienten absorbidos en el trabajo.

**Tabla 4.21.** Sensación de buena comunicación dentro del ambiente laboral en los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	18	100%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes más o menos	0	0
Unas pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
<b>Total</b>	18	100%

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 21

En el entorno laboral es importante aprender a ser proactivos y controlar sus emociones. Rull (2019) indica que el lugar donde pasamos gran parte de nuestra vida debe ser foco de bienestar y equilibrio. Por ende, todos los servidores tratan sus problemas emocionalmente con mucha calma en sus trabajos al 100%, esto quiere decir que existe buena comunicación dentro de las instalaciones de la compañía, ya sea desde la parte operativa hacia la administrativa y viceversa.

**Tabla 4.22.** De culpabilidad por problemas de los usuarios en los servidores de CNEL Calceta.

RESPUESTA	Frecuencia Absoluta (fa)	Frecuencia Relativa (%)
Nunca	1	5.6%
Pocas veces al año	5	27.8%
Una vez al mes más o menos	3	16.7%
Unas pocas veces al mes	4	22.2%
Una vez a la semana	0	0
Unas pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	5	27.8%
<b>Total</b>	18	100%

*Fuente.* El autor con base a los datos obtenido en la encuesta, pregunta 22

Con frecuencia es notoria la presencia de usuarios que llegan a situaciones extremas de culpar al servidor por problemas de ellos mismos, por lo que la comunicación es la clave principal para comprender la situación y lidiar con sus emociones. Por lo que Molina (2020) menciona que, al afirmar que la culpa es de otra persona aun sabiendo que el fallo es de nosotros mismos, al final es convencernos de algo irreal e intentar no afrontar la realidad, ya que nos produce un gran dolor emocional. El 5,5% nunca han presentado aquel inconveniente, el

27,8 % pocas veces al año, 16,7% una vez al mes o menos, el 22,2% unas pocas veces al mes y el 27,8% indican que todos los días los usuarios los culpan de algunos de sus problemas, esta situación se encuentra más radicada en la parte operativa de la empresa, ya que esta tiene más contacto con los clientes debido a que su labor diaria se desempeña en el campo.

### **4.3. PROPONER ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DINÁMICAS SOBRE, EL SÍNDROME DE BURNOUT A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL CALCETA**

En esta fase se presenta la ejecución de las actividades a desarrollar, el cual se propone que se realicen actividades dinámicas para disminuir el síndrome de burnout o cansancio de los servidores públicos de CNEL del cantón Bolívar, ya que esto contribuirá a la mejora en el rendimiento laboral de los servidores públicos y beneficiará a la institución.

#### **4.3.1. PLAN DE MEJORA**

##### **INTRODUCCIÓN**

Después de haber analizados los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad, obtenemos los resultados necesarios para poder interpretar lo que sucede con los servidores dentro de la institución, es por esto que diseñó un plan de mejora para intentar disminuir los indicadores del síndrome de burnout de los servidores públicos y así poder lograr un mejor rendimiento dentro de sus actividades laborales.

##### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un plan de mejora para la disminución de los índices del síndrome de burnout para los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar.

**OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Establecer medidas de prevención, control del síndrome de burnout de los servidores públicos de la CNEL.
- Disminuir la incidencia del síndrome de burnout en la inteligencia emocional de los servidores públicos de la CNEL.
- Proponer estrategias que sean factibles y alcanzable para la organización, ya que con estas se busca mejorar el rendimiento laboral de los servidores públicos de la CNEL.

## PLAN DE MEJORA

Figura 4.1. Plan de mejora.

<b>PLAN DE MEJORA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNEL CALCETA.</b>						
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Cansancio al final de la jornada laboral en lo servidores de la corporación nacional de electricidad CNEL del cantón Bolívar	Disminuir el cansancio y fatiga laboral de los servidores de la corporación nacional de electricidad CNEL del cantón Bolívar al final de su jornada diaria.	Agregar áreas recreativas dentro de las instalaciones de trabajo. Incentivar positivamente la acción laboral de los servidores al momento de cumplir correctamente con sus funciones.	Pausas activas. Ejercicios ergonómicos.	Departamento de recursos humanos. Departamento de salud ocupacional.	Humano. Económico. Materiales.	3 meses
Ausencia de conocimiento acerca de este síndrome y falta de enseñanza de ejercicios de relajación	Proporcionar habilidades necesarias para afrontar el síndrome	Actitud psicológica: reconocer la situación y actitudes propias Información adecuada	Capacitación sobre el síndrome de burnout	Unidad de talento humano	Humano. Económico. Materiales. Equipo adecuado. Tiempo disponible	3 meses

*Fuente.* Autor

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- A través de la investigación bibliográfica se determina que el síndrome de burnout o también conocido como trastorno del trabajador quemado es una enfermedad laboral que actualmente afecta a muchos trabajadores a nivel mundial y como consecuencia las entidades bajan su utilidad y se crea un déficit en el rendimiento de un trabajador, a través de la observación que se realizó en las labores diarias de los funcionarios públicos, se logra comprender que en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del Cantón Bolívar el cansancio laboral afecta a los servidores públicos ya que este influye en el rendimiento al momento de realizar sus obligaciones laborales.
- Con ayuda de las técnicas de investigación que se implementaron en el proceso de estudio de campo, se logró cuantificar una enfermedad laboral que a simple vista no es visible, uno de los aspectos más relevantes de la investigación fue el poco conocimiento que tenían los servidores públicos sobre el síndrome de burnout, además el cansancio emocional, siendo uno de los principales síntomas dentro de esta enfermedad, es uno de los factores más evidentes dentro la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar, el cual, cuando es reiterativo termina ralentizando cualquier proceso a causa de la baja inteligencia emocional siendo esta una consecuencia producida por el estrés.
- Mediante la identificación de los niveles de burnout que se encontraron en los servidores de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar, se procedió a crear un plan de mejora para disminuir los síntomas de este síndrome y así de esta manera poder mejorar la inteligencia emocional y concentración de los servidores de CNEL del cantón Bolívar.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar actividades con todo el personal de trabajo del CNEL en un lugar donde la diversión sea el elemento principal, logrando hacer conexión emocional con ellos ya que así todo fluye de la mejor manera y de forma más eficiente, evaluando la participación de las actividades consideradas que van relacionadas con las exigencias de calidad y el estado emocional de cada uno de los servidores en sus diferentes áreas.
- De las evidencias anteriores es deseable que se continúe con la presente investigación, realizando estudios de seguimientos para conocer el proceso de desarrollo y las fases del síndrome ya sean estas positivas o negativas, cuyo propósito sea mejorar las condiciones y el clima laboral en donde se incluya el control de estrés, talleres o capacitaciones con regularidad y disminuir los niveles de burnout de los servidores del CNEL.
- Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos al evaluar el síndrome de burnout en los servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad del cantón Bolívar, es recomendable que la institución desarrolle actividades relacionadas al plan de mejora, tendientes a disminuir los niveles del síndrome del personal de trabajo, tales como: la implementación de programas organizacionales y programas de formación e información de las principales causas del estrés.

## BIBLIOGRAFÍA

- AEPSAL. (25 de Julio de 2016). *¿Cómo mejorar el estrés y sus síntomas?*  
<https://www.aepsal.com/estres-causas-y-sintomas/>
- Arcones, B. (10 de Octubre de 2019). *IMF Business School*. IMF Business School:  
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/sindrome-de-burnout/#Como-saber-si-sufres-de-burnout-sintomas>
- Arias, E. R. (10 de Diciembre de 2020). *economipedia*. economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Arias., E. R. (15 de Febrero de 2021). *economipedia*. economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Asana. (17 de Mayo de 2021). *Asana*. Sobrecarga de trabajo:  
<https://asana.com/es/resources/overworked-signs>
- Bertomeu, P. F. (2016). *La entrevista*. Llobregat: pfolgueiras. diposit.
- Blanco, D. A. (2021). *Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud*. Bucaramanga- Colombia: Print version ISSN 0124-7107 On-line version ISSN 2389-7066.
- Cabrera, J. (2022). *Habilidades sociales e inteligencia emocional*. gestiopolis:  
<https://www.gestiopolis.com/habilidades-sociales-e-inteligencia-emocional/>
- Caicedo, J. (23 de Junio de 2017). *UVADOC*. La importancia de la inteligencia emocional para la prevención del síndrome burnout en el trabajo:  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26686/TFG-G2484.pdf?sequence=1>
- Castañeda, J. R., Rojas, L. P., & Massó, R. V. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura*. Providencia- Chile: Form. Univ. vol.13 no.1 La Serena .
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
- Constitución de la Republica. (2008). *Asamblea Nacional*.  
[https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Corporación Nacional de Electricidad. (20 de 01 de 2022). *cnelep.gob.ec*. CNEL E.P.: <https://www.cnelep.gob.ec>
- Cristi, M. (17 de Agosto de 2021). *Flumarketing*. <https://flumarketing.com/el-diseno-usuario-ux-es-preocupacion-por-el-otro-el-cliente-el-alumno-el-paciente-el-usuario/>
- Editorial Etecé. (30 de Abril de 2021). *Motivación*.  
<https://concepto.de/motivacion/#:~:text=La%20motivación%20la%20que%20nos,para%20satisfacer%20determinadas%20necesidades%20fundamentales.>

- Edwin Ramirez. (2014). *Me gusta Leer. Inteligencia emocional en la empresa.*: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64530890/Inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Empresa\\_Daniel%20Goleman-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654983905&Signature=fbudaQD61T6mqLTb~7dpAJ1Mj1DXBc86tGQuH-HxbTE0UJiazsrss8JyWRvm8Z-jWVs9Xv35ZW0sICZiIXEiYfvZvV4ArO](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64530890/Inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Empresa_Daniel%20Goleman-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654983905&Signature=fbudaQD61T6mqLTb~7dpAJ1Mj1DXBc86tGQuH-HxbTE0UJiazsrss8JyWRvm8Z-jWVs9Xv35ZW0sICZiIXEiYfvZvV4ArO)
- Equipo editorial Etecé. (16 de Junio de 2022). *concepto de.* concepto.de: <https://concepto.de/entrevista/>
- Fernández, C. (03 de Junio de 2021). *Welcome to the jungle.* Salud mental: <https://www.welcometothejungle.com/es/articles/atrapado-trabajo-desmotivacion>
- FLORES, A. L. (2015). *POBLACIÓN Y MUESTRA.* TEXCOCO: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO.
- Goleman, D. (2017). La inteligencia emocional. En *Le Libros* (págs. 18-19). California: <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>.
- Granados, L., Aparisi, D., Inglés, C., Flores, M. d., Sogorb, A. F., & Fernández, J. M. (Julio de 2019). *repositorio institucional de la universidad de alicante.* repositorio institucional de la universidad de alicante: <http://hdl.handle.net/10045/93390>
- Guerrero, Á. R., Zambrano, R. O., Torres, M. M., & Freire, P. N. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout).* Venezuela: Revista Digital de Postgrado, vol. 8, núm. 2.
- Guzmán, J. (29 de Julio de 2021). *blog.* juansguzman: <https://juansguzman.com/blog/que-es-google-forms-y-para-que-sirve/>
- Hammond, M. (20 de Enero de 2022). *hubspot.* hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Hintelholher, R. M. (28 de Abril de 2013). *scielo.* scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162013000100005#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20pueden,la%20aprehensi%C3%B3n%20de%20la%20realidad.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20pueden,la%20aprehensi%C3%B3n%20de%20la%20realidad.)
- INEGI. (2022). *Extranet.* <https://extranet.inegi.org.mx/covid-19/que-es-el-burnout-2/>
- Instituto Nacional de Salud Mental. (20 de Noviembre de 2019). *NIH MedlinePlus.* Cómo ayudar a una persona con ansiedad: <https://magazine.medlineplus.gov/es/articulo/como-ayudar-a-una-persona-con-ansiedad#:~:text=Explíquelo%20que%20sus%20sentimientos%20son,Evite%20restarles%20importancia.>
- Iserson., K. (2018). *Síndrome de Burnout: Medicina Global Voluntariado como Posible Estrategia de Tratamiento.* Estados Unidos de America.: El diario de medicina de emergencia-ELSEVIER.

- Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. El Salvador: Universidad de El Salvador-Escuela de postgrados-Facultad de Medicina.
- Martins, J. (13 de Septiembre de 2022). *asana*. asana: <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
- Meneses, J. (2021). *El cuestionario*. Cataluña, España: Universitat oberta de catalunya.
- Molina, D. (29 de Diciembre de 2020). *Psicología Emocional*. Culpar a los demás de tus errores: <https://psicologoemocionalonline.com>
- Morales, L. S., & Murillo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. Costa Rica: Heredia .
- Morón, G. M. (2019). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE VILLA EL SALVADOR*. Lima-Peru: Universidad Autónoma de Peru.
- Muñoz, R. G. (2020). *Revisión teórica de las herramientas metodológicas aplicadas en la investigacion cronológica*. Mexico: Licencia Creative Commons Atribución.
- Navarro, F. (22 de Marzo de 2016). *revista digital inesem*. revista digital inesem: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/la-fatiga-laboral/>
- Nirian, P. O. (05 de Junio de 2020). *economipedia*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Novales, M. G. (30 de Mayo de 2016). *revista alergía*. revistaalergia.mx: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/350>
- Ocampo, D. S. (03 de Diciembre de 2019). *investigaliacr*. investigaliacr: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Oscar Rodolfo Serrano Polo, A. d. (2021 de 06 de 2021). *instituto jubones*. institutojubones: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/70/367>
- Pablo Usán Supervía, C. S. (2020). Relaciones entre la inteligencia emocional, el burnout académico y el rendimiento en adolescentes escolares. *Scielo*, [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-30802020000100125](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802020000100125).
- Patiño, A. (03 de Febrero de 2021). *Inconfundible*. Lecciones que se aprende en el trabajo: <https://inconfundiblemente.com/lecciones-que-aprendido-en-el-trabajo/>
- Quispe, O. F., Sánchez, R. M., Saavedra, E. F., Rosales, E. M., & García, C. E. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos*. Cienfuegos-Cuba: Medisur vol.18 no.6 .
- Ramírez, J. A., Araiza, A. G., & Anaya., E. V. (2017). *Burnout syndrome in professors*. Chihuahua: REDIECH.

- Ramirez, N. (02 de Agosto de 2021). *Ventures Soft*. Cómo desarrollar un buen ambiente laboral: <https://venturessoft.com/como-desarrollar-un-buen-ambiente-laboral/?privacy=updated>
- Real Academia Española. (4 de Junio de 2022). *dle*. dle: <https://dle.rae.es/encuesta>
- Ruiz, C., Delclos, J., Ronda, E., Garcia, A., & Benavides., F. (2022). *Salud Laboral: conceptos y tecnicas para la prevencion de riesgos laborales*. Barcelona-España: ELSEVIER.
- Ruiz, J. R. (2019). *FATIGA EN LOS CENTROS DE TRABAJO (WORK FATIGUE)*. MADRID- ESPAÑA: UNIVERSIDAD PONTIFICIA "COMILLAS" FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES.
- Rull, Á. (23 de Enero de 2019). *El periodico*. Calma la ansiedad en el trabajo: <https://www.elperiodico.com>
- Salas, R. D., Agudelo, D. D., Meriño, D. S., Pérez, S. O., Molina, R. T., & López, C. G. (2022). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del departamento del Atlántico*. Bogota- Colombia: Rev. salud pública vol.23 no.6.
- Salazar, N. L., Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Sánchez, V. V. (2019). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*. revista geon: <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Ciudad Victoria, Tamaulipas, México: Centro Universitario Victoria.
- Sirebrenik, J. W. (27 de Octubre de 2003). *medwave*. medwave: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>
- Suárez, S. P. (2020). *LA ENSEÑANZA DEL COMPONENTE GRAMATICAL: EL MÉTODO DEDUCTIVO E INDUCTIVO*. Universidad de la Laguna.
- Torres, J. A., Viera, L. M., Gutiérrez, G. Á., & Álvarez, Y. P. (2019). *Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro*. Habana-Cuba: Rev haban cienc méd vol.18 no.2.
- Victoria, C. (2019). *Síndrome de Burnout y Grupo de Reflexión*. Córdoba: Licenciatura en Psicología-Servicio de Salud Mental Hospital San Antonio de Padua.
- Younes, J. M. (16 de Julio de 2018). *Youerz.co*. Los cuatro factores de la Inteligencia Emocional: <https://www.yourz.co/post/los-cuatro-factores-de-la-inteligencia-emocional>
- Zamora, F. A., Machado, O. J., & Zambrano., C. R. (2018). *Método inductivo y su refutación deductista*. Guayaquil, Ecuador: Cienfuegos.

## ANEXOS

### Anexo 1

### FORMATO ENTREVISTA

<b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”</b>	
<b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD “CNEL” DEL CANTÓN BOLÍVAR</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Dirigida al: Gerente de CNEL del cantón Bolívar.</b>	
<b>Investigador:</b>	<b>Objetivo:</b> Obtener datos que contribuyan al desarrollo de esta investigación.
<b>ITEMS</b> 1.- ¿Actualmente cómo calificaría usted la comunicación entre el personal? 2.- ¿Considera que las oficinas están bien distribuidas dentro de la corporación nacional de electricidad? 3.- ¿Conoce el personal la misión de la corporación nacional de electricidad? 4.- ¿Se le realiza algún Test Psicológico Actitudinal para el personal antes de su ingreso al cargo? 5.- ¿Se realiza algún Test de Personalidad a cada trabajador de acuerdo al cargo? 6.- ¿Las funciones del departamento de talento humano están bien definidas? 7.- ¿Se evalúa al personal por resultados? 8.- ¿El personal cumple con los procesos establecidos dentro de la institución? 9.- ¿El personal conoce la visión de la corporación nacional de electricidad? 10.- ¿Se identifican las competencias naturales de cada persona antes de la ubicación en un determinado puesto?	

## Anexo 2



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

**OBJETIVO GENERAL:** Diagnosticar el síndrome de Burnout y su incidencia con la inteligencia emocional de los servidores públicos de la corporación nacional de electricidad del cantón Bolívar 2022.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Recopilar información del del síndrome de Burnout mediante el desarrollo de las actividades bibliográficas y laborales de los funcionarios de CNEL en Calceta.
2. Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico del Síndrome de Burnout en los servidores públicos de CNEL de Calceta cantón Bolívar.
3. Proponer estrategias y actividades dinámicas, sobre el Síndrome de Burnout a los servidores públicos de CNEL Calceta.

**DIRIGIDO A:** Servidores públicos de la Corporación Nacional de Electricidad “CNEL” del Cantón Bolívar.

**RESPONSABLE:** Jesus Manuel Moreira Menendez

**TEMA: SINDROME BURNOUT Y SU INCIDENCIA CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CNEL EP DEL CANTÓN BOLÍVAR 2022**

**CUESTIONARIO 1- MASLACH BURNOUT INVENTORY**

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno

reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

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

**0=** Nunca

**1=** Pocas veces al año o menos

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

**3=** Unas pocas veces al mes

**4=** Una vez a la semana

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

**6=** Todos los días.

### **DE PUNTUACIONES**

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

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

### **VALORACIÓN DE PUNTUACIONES**

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados

con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### VALORES DE REFERENCIA

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	<b>27 –</b> <b>54</b>
DESPERSONALIZA CIÓN	0 – 5	6 – 9	<b>10 –</b> <b>30</b>
REALIZACIÓN PERSONAL	<b>0 –</b> <b>33</b>	34 – 39	40 – 56

### CUESTIONARIO

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= pocas veces al año.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al me

4= una vez a la semana.

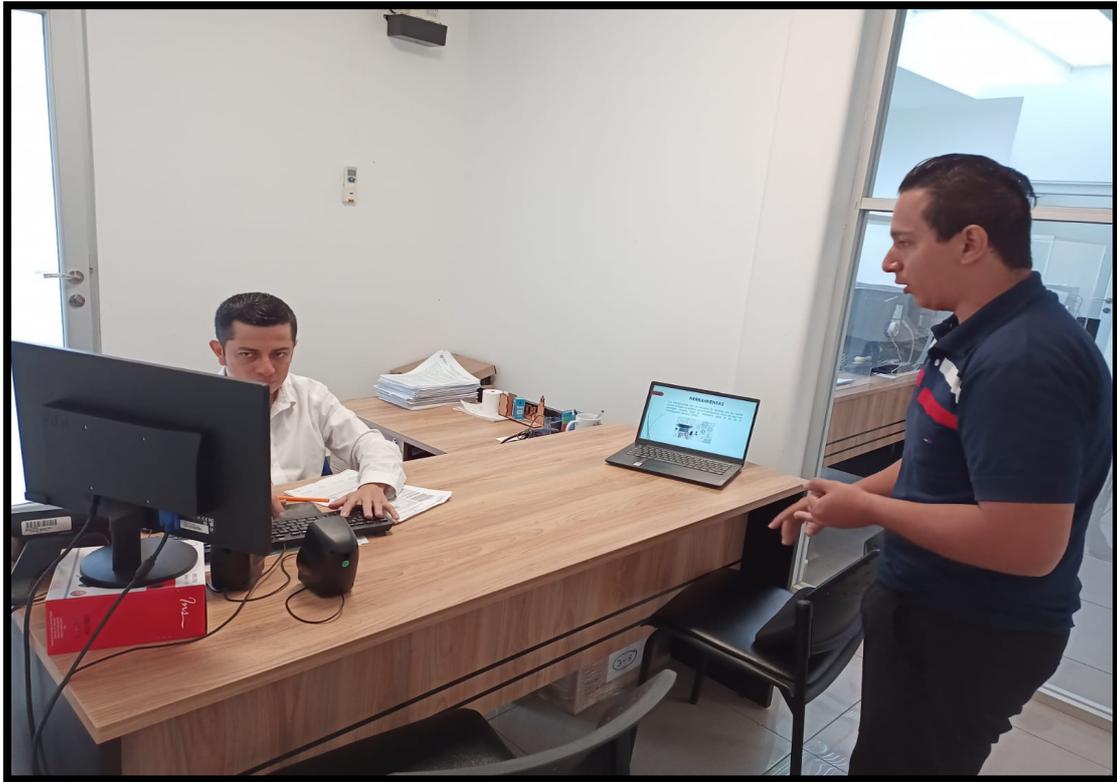
5= unas pocas veces a la semana.

6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios.	
5	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	

6	Siento que atender todo el día a los usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los usuarios.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo las funciones en el cargo en que me desempeño.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los usuarios	
16	Trabajar directamente con usuarios me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los usuarios.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	

**ANEXO 3**



**ANEXO 4**

