



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
MANABÍ  
Fundada en 1952

PSIDIAL  
PSICOLOGÍA Y DIÁLOGO DE SABERES

## Influencia del burnout sobre la inteligencia emocional en servidores públicos

### *Influence of burnout on emotional intelligence in public servants*

- ✉ Mildred del Carmen Hernández Rivadeneira 
- ✉ Martha Elizabeth Álvarez Vidal 
- ✉ \*José Ramón Santana Aveiga 
- ✉ Jesús Manuel Moreira Menéndez 

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López", Portoviejo, Ecuador, [mhernandez@espam.edu.ec](mailto:mhernandez@espam.edu.ec), [martha.alvarez@espam.edu.ec](mailto:martha.alvarez@espam.edu.ec), [jrsantana@espam.edu.ec](mailto:jrsantana@espam.edu.ec), [jesusmamome07@gmail.com](mailto:jesusmamome07@gmail.com).

\*Autor de correspondencia.

**Recepción:** 29 de abril de 2024 / **Aceptación:** 08 de agosto de 2024 / **Publicación:** 09 de septiembre de 2024.

**Citación/cómo citar este artículo:** Hernández, M., Álvarez, M., Santana, J. y Moreira, J. (2024). Influencia del burnout sobre la inteligencia emocional en servidores públicos. *Revista PSIDIAL: Psicología y diálogo de saberes*, 3(2) 138-156. <https://doi.org/10.33936/psidial.v3i2.6660>.



e-ISSN 2806-5972

✉ [revista.psidial@utm.edu.ec](mailto:revista.psidial@utm.edu.ec)

REVISTA PSIDIAL: PSICOLOGÍA Y DIÁLOGO DE SABERES

Vol. 3 Núm. 2 (138-156) enero - junio de 2024

DOI: 10.33936/psidial.v3i2.6660



## Resumen

El Síndrome de Burnout es una enfermedad que afecta a numerosos trabajadores, de esta manera repercute en el desarrollo personal, social y sobre todo en su rendimiento laboral. El objetivo de esta investigación fue identificar la influencia del Burnout sobre la Inteligencia Emocional en los Servidores Públicos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar de la provincia de Manabí en el período 2023. En el proceso metodológico se utilizaron los métodos inductivo, deductivo, analítico y bibliográfico-documental, con enfoque cuantitativo, el diseño de investigación aplicado fue transversal, la técnica de la encuesta permitió obtener información directa de los participantes, fue dirigida a 20 trabajadores. Los resultados evidenciaron, que el Síndrome de Burnout incide en el cansancio laboral de los servidores públicos, afectando el rendimiento de los empleados al momento de realizar sus obligaciones laborales, reduciendo su eficiencia y productividad. Los hallazgos revelaron, que el síndrome de Burnout influye en la Inteligencia Emocional de los trabajadores, demostrando así sensación de cansancio sobre todo al final de su jornada laboral. Se concluye, que el cansancio emocional es una de las causas de este síndrome lo que disminuye la capacidad de los trabajadores para gestionar adecuadamente sus emociones y mantener relaciones interpersonales efectivas.

**Palabras clave:** Cansancio, enfermedad, trabajadores, laboral.

## Abstract

Burnout Syndrome is a disease that affects numerous workers, thus affecting personal and social development and, above all, their work performance. The objective of this research was to identify the influence of Burnout on Emotional Intelligence in Public Servants of the National Electricity Corporation CNEL of the Bolívar canton of the province of Manabí in the period 2023. In the methodological process, inductive and deductive methods were used. , analytical and bibliographic-documentary, with a quantitative approach, the research design applied was transversal, the survey technique allowed obtaining direct information from the participants, it was directed at 20 workers. The results showed that Burnout Syndrome affects the work fatigue of public servants, affecting the performance of employees when carrying out their work obligations, reducing their efficiency and productivity. The findings revealed that Burnout syndrome influences the Emotional Intelligence of workers, thus demonstrating a feeling of fatigue, especially at the end of their work day. It is concluded that emotional fatigue is one of the causes of this syndrome, which decreases the ability of workers to adequately manage their emotions and maintain effective interpersonal relationships.

**Keywords:** Tiredness, illness, workers, labor.

---

## Introducción

A nivel mundial, el Síndrome de Burnout es reconocido como una enfermedad que genera indicadores de riesgo crítico, lo que se convierte en un tema de interés para la Organización Mundial de la Salud (OMS), pero no para la población en general. No obstante, se evidencia el déficit de información sobre las consecuencias que produce este síndrome. En efecto, una de las causas más relevantes es el cansancio laboral asociado con el estrés, lo que ocasiona un bajo desempeño, produciendo fatiga en la persona lo que influye en las actividades de su día a día y en su entorno social, familiar y laboral.

El Síndrome de Burnout también conocido como el síndrome del quemado, según Martínez y Sánchez (2024), es una condición de cansancio físico, emocional y mental que surge en el contexto laboral debido al estrés provocado por las responsabilidades laborales y el estilo de vida, trae consigo numerosas consecuencias por lo cual se convierte en uno de los problemas más crecientes y de mayor influencia, debido a las afectaciones no solo a nivel físico, sino también psicológica. En este sentido, merece una especial atención y debe ser atendido prioritariamente por los daños y consecuencias que genera si no se detecta a tiempo.

La OMS (2023) define el estrés como un estado de preocupación o tensión mental ocasionado por situaciones difíciles, es una respuesta natural que todos experimentamos ante amenazas y otros estímulos. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) citado por Patlán-Pérez (2019) menciona que, el estrés laboral es la reacción que puede experimentar un trabajador frente a las demandas y presiones en el trabajo, las cuales en ocasiones superan sus habilidades y conocimientos, este aspecto pone a prueba su capacidad para manejar diversas situaciones laborales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha reconocido que el estrés laboral representa un riesgo debido a los cambios recientes en las regulaciones laborales y las prácticas de empleo a nivel global, lo que ha generado un aumento en los costos y ha impactado tanto la rentabilidad de las organizaciones como la salud mental de sus trabajadores. En el contexto laboral, cuando los empleados se enfrentan a presiones intensas, el estrés contribuye a niveles elevados de ausentismo y aumenta el riesgo laboral, afectando considerablemente la eficacia del trabajo. Las áreas más afectadas es la salud y la educación, donde el síndrome de burnout se origina debido a sentirse emocionalmente agotado, perder la conexión personal con el trabajo y experimentar una falta de satisfacción personal en el entorno laboral.

La pandemia del COVID-19 proporciona un claro ejemplo de este síndrome, investigaciones realizadas por Veloz et al. (2021) evidencia que, esta crisis tuvo un efecto amplio en la economía y los servicios públicos de varias empresas. Durante este período, muchos trabajadores fueron identificados con un nivel de riesgo medio en términos de salud mental, debido a que experimentaron síntomas de agotamiento emocional, produciendo un impacto significativo en los empleados de la mayoría de las instituciones que estaban trabajando activamente durante la pandemia.

En concordancia con Dávila et al. (2023) manifiesta que, cuando existe agotamiento emocional, los trabajadores pueden mostrar actitudes negativas, insensibilidad y falta de interés hacia varios aspectos, aportando a que el individuo pueda experimentar cierto grado de deshumanización, manifestándose en su comportamiento, aquello representa un desafío tanto para la salud pública como para la salud laboral, a razón de que está vinculado a un incremento en la frecuencia de accidentes en el trabajo.

Lo expresado anteriormente, se transforma en una situación preocupante, por cuanto la persona tiende a mostrar una actitud negativa hacia sus colegas y la organización, lo que implica que el compromiso inicial de dar lo mejor de sí se transforma en un esfuerzo mínimo, afectando así el rendimiento general.

En este contexto, López (2020) es un estado frecuente de agotamiento emocional experimentado por profesionales que trabajan directamente con personas afectadas por enfermedades, así como con sus familiares. Algunos de los síntomas que se origina por el síndrome de Burnout según el Equipo de Profesionales Médicos (2022) son:

- **Síntomas físicos:** incluyen dolores de cabeza o de espalda, problemas para dormir, náuseas, tensión muscular y fatiga.
- **Síntomas emocionales:** abarcan irritabilidad, tensión, falta de motivación e interés, apatía, posible cinismo y reducción del contacto social, en ocasiones, puede haber pérdida de confianza en el trabajo, sentimientos de baja productividad y carga excesiva.

En el actual panorama, el síndrome de Burnout no es ampliamente discutido y los funcionarios públicos enfrentan desafíos adicionales debido al agotamiento emocional frecuente vinculado con las exigencias laborales, es así que los autores del proyecto consideran relevante el tema objeto de estudio para abordar temáticas sobre la influencia del Burnout y la Inteligencia Emocional en los Servidores Públicos de CNEL EP.

## Marco referencial

### Burnout

Estudios realizados por Rendon-Montoya et al. (2020) menciona que, el término “Burnout”, también conocido como síndrome de estar “quemado”, fue introducido por Freudenberger a mediados de los años setenta, Su objetivo era describir el proceso de negación que experimentan los empleados frente al estrés laboral crónico en sus lugares de trabajo, el cual surge del agotamiento emocional y físico constante que experimentan. Este término se aplica cuando un trabajador o empleado experimenta una sensación de estar “quemado”, resultado de una carga laboral que excede su capacidad para manejar la presión o el estrés.

La definición del Burnout expresada por C. Maslach citado por Aceves et al. (2006), lo describe como una forma inadecuada de manejar el estrés crónico, caracterizada por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento

personal; mientras que, Monte y Peiró (1999) lo define como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, además de la sensación de agotamiento. Cabe destacar que, ambas definiciones coinciden en señalar que una respuesta inadecuada al estrés crónico es el desencadenante de este trastorno.

El “burnout” presenta tres síntomas principales, según Castillo (2001) citando a varias autoras estos son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional se caracteriza por la escasez de recursos emocionales y la sensación de no poder brindar apoyo a otras personas, es un aspecto central del “burnout” que puede manifestarse tanto física como psicológicamente, la despersonalización implica la aparición de actitudes negativas e insensibles hacia las personas a quienes se proporcionan servicios y la realización personal implica una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo, comunes en la depresión, como baja moral, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad, incapacidad para manejar la presión y una autoestima deficiente.

Por su parte, Montes y Fernández (2022) manifiesta que, este síndrome es reconocido como una enfermedad de desgaste profesional en diversas disciplinas como la medicina, la psicología y la sociología laboral. Sus síntomas aparecen de manera gradual, por lo que es fundamental tomar medidas inmediatas para prevenir consecuencias como la incapacidad laboral, el ausentismo, la desconexión social e incluso la muerte relacionada con el agotamiento emocional extremo.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce el Síndrome del Quemado como un factor de riesgo laboral y es comúnmente diagnosticado por médicos y profesionales de la salud mental, sin embargo, no está incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) ni en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-IV) (Echeburúa et al., 2014).

## Inteligencia emocional en el ámbito laboral

Algunos postulados teóricos por Fernández y Cabello (2021) manifiestan la definición más extensa y detallada de la Inteligencia Emocional desde el modelo de Mayer y Salovey en 1997 donde menciona que la inteligencia emocional consiste en la capacidad de percibir, valorar y expresar las emociones con precisión, así como en la habilidad para acceder a los sentimientos o generarlos para facilitar el pensamiento; incluye la capacidad de entender y regular, promoviendo el crecimiento emocional e intelectual. Merino-Gómez (2018) señala que, la inteligencia emocional se manifiesta en diferentes niveles, siendo aplicada por algunos líderes y directivos como una habilidad adaptable.

De esta manera, la inteligencia emocional desempeña una función crucial en las instituciones y se convierte en un catalizador poderoso en el ámbito laboral, los empleados con un alto nivel de inteligencia emocional pueden comprender, motivar y apoyar a sus colegas, además de manejar de manera más efectiva situaciones de crisis

o conflictos, lo que conduce a la creación de relaciones laborales más fuertes y a un incremento en la productividad. (Gamarra, 2023)

Citando a Morales (2023), la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se relacionan de diferentes formas, demostrando así que, las personas con habilidades emocionales tienden a ser más exitosas en el entorno laboral, debido a su capacidad para manejar sus emociones, establecer relaciones productivas y resolver conflictos eficientemente. Además, el autor sostiene que la inteligencia emocional afecta la manera en que las personas perciben su trabajo y su habilidad para encontrar satisfacción en el mismo. En efecto, las habilidades emocionales son importantes, puesto que permiten desarrollar habilidades para manejar el estrés y las necesidades laborales.

En este propósito, el autor define la satisfacción laboral como la percepción que el empleado tiene sobre su trabajo, que puede ser tanto positiva como negativa, y está influenciada por diversos factores, como las motivaciones propias del ambiente laboral. Ante la situación planteada, Hernández et al. (2006) menciona que, la satisfacción laboral se refiere a la correspondencia entre las expectativas que tiene una persona respecto a su trabajo y lo que realmente experimenta o logra en él. Por otro lado, Khalil et al. (2020) señala que los factores que predicen la satisfacción laboral incluyen el nivel de influencia y la confianza en el liderazgo, las relaciones interpersonales con supervisores y colegas, las oportunidades de crecimiento profesional, el tiempo dedicado al desarrollo profesional y una remuneración justa.

### **Causas del Síndrome de Burnout**

Existen diversas formas en las que los trabajadores pueden experimentar este trastorno vinculado con la sobrecarga laboral; sin embargo, es posible identificar un conjunto de razones que con frecuencia desencadenan el síndrome de burnout laboral. La Universidad Zaragoza (2023) menciona algunas causas del Síndrome de Burnout que se describen a continuación:

1. Horarios laborales prolongados: A medida que la jornada laboral de una persona se extiende, es más probable que experimente dificultades cognitivas, físicas y emocionales para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades diarias.
2. Rutina laboral repetitiva: La repetición secuencial de acciones en el trabajo, causando monotonía, también puede causar malestar psicológico significativo en la persona.
3. Carga excesiva de responsabilidades: Un puesto de trabajo con una carga excesiva de responsabilidades puede poner a prueba las capacidades laborales, resolutivas, psicológicas, físicas y emocionales del trabajador, llevándolo a sentir que la situación está fuera de su control.

4. Ambiente laboral adverso: Un ambiente laboral donde existan dinámicas negativas entre los trabajadores y carezca de relaciones de compañerismo, colaboración o solidaridad, también puede contribuir al desarrollo del síndrome de burnout entre los empleados en su día a día.
5. Comunicación deficiente: Una comunicación deficiente dificultará la transferencia de información entre los diversos colaboradores que trabajan juntos para alcanzar los objetivos empresariales, lo que puede resultar en errores o retrasos en la ejecución y entrega de proyectos y tareas compartidas.
6. Exceso de carga laboral: La sobrecarga de funciones suele ser una causa principal en el desarrollo del síndrome de burnout entre los trabajadores.

## Metodología (Materiales y Métodos)

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron inductivo, deductivo, analítico y bibliográfico-documental, con un diseño transversal de enfoque cuantitativo, que permitieron la recopilación de los datos para la fundamentación a este estudio.

**Inductivo:** Este método permitió identificar las tareas diarias que podrían provocar el síndrome dentro de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar, investigando las posibles causas de este fenómeno dentro de la organización.

**Deductivo:** El uso de este método destacó aspectos relevantes para la investigación, proporcionando un entendimiento más amplio del síndrome de burnout basado en teorías existentes, y permitiendo llegar a conclusiones en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.

**Analítico:** Con el método analítico, los investigadores recopilaron los datos de las encuestas y analizaron las variables relacionadas con la inteligencia emocional. Con base en estos resultados, se establecieron acciones para gestionar y equilibrar los niveles de estrés entre los empleados de (CNEL EP).

**Bibliográfica-documental:** Este método, facilitó la obtención de la información verídica y acertada sobre un tema en particular, las fuentes utilizadas fueron libros, revistas científicas, tesis, páginas web, entre otros.

**Cuantitativo:** Facilitó la medición numérica y el análisis estadístico de datos, permitiendo la objetividad, la replicabilidad y la generalización de resultados en estudios de investigación.

**Transversal:** Permitió estudiar una muestra de la población en un solo momento temporal, recogiendo información de manera simultánea sobre variables de interés sin seguir a los individuos a lo largo del tiempo.

**Encuesta:** La encuesta permitió obtener opiniones de los empleados públicos de CNEL en el cantón Bolívar, con el fin de investigar los factores que podrían provocar el síndrome de burnout y su influencia con la inteligencia emocional.

**Escala de Likert:** Se empleó esta escala para determinar las ponderaciones o resultados de las encuestas, la cual varía en puntuación de 5 parámetros, con el propósito de identificar las opciones positivas o negativas que beneficiaran la investigación.

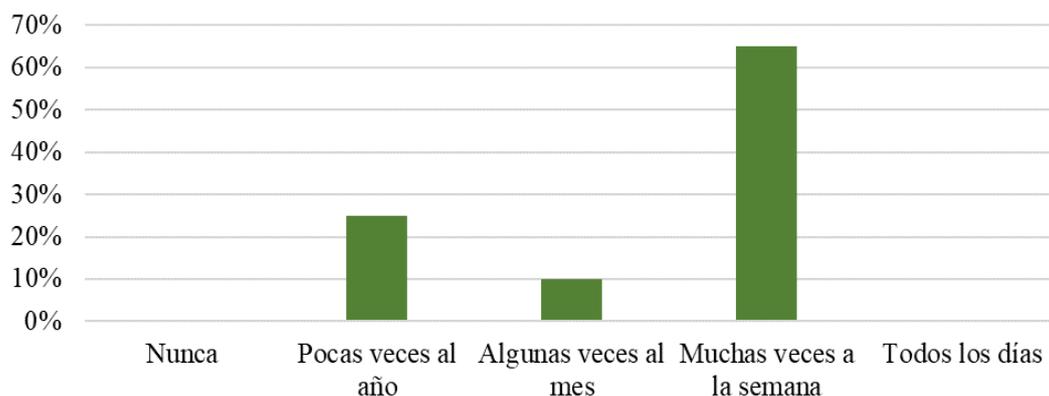
**Muestra:** La muestra estuvo conformada por 20 funcionarios de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Bolívar.

## Resultados

**Tabla n.º 1.** Estado de ánimo de agotamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	5	25%
Algunas veces al mes	2	10%
Muchas veces a la semana	13	65%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

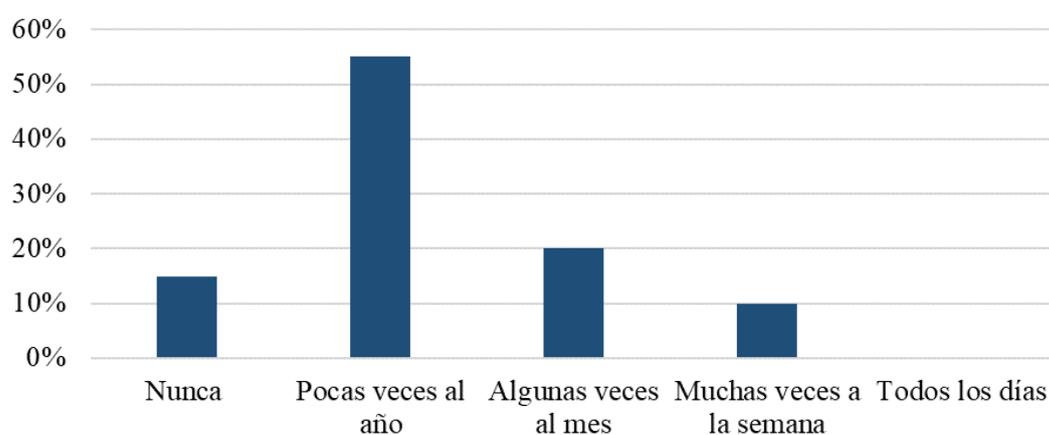
**Figura n.º 1.** Estado de ánimo de agotamiento



Los resultados obtenidos en esta investigación relacionado con el cansancio al final de la jornada laboral es que el 65% de los empleados sufre muchas veces a la semana baja en el estado de ánimo al final de la jornada laboral, el 25% pocas veces al año y el 10% algunas veces al mes. Demostrando así, un porcentaje significativo en relación al estado de ánimo de agotamiento al final de la jornada laboral de los trabajadores de CNEL Bolívar.

**Tabla n.º 2.** Estado de ánimo de cansancio al final de la jornada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Pocas veces al año	11	55%
Algunas veces al mes	4	20%
Muchas veces a la semana	2	10%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

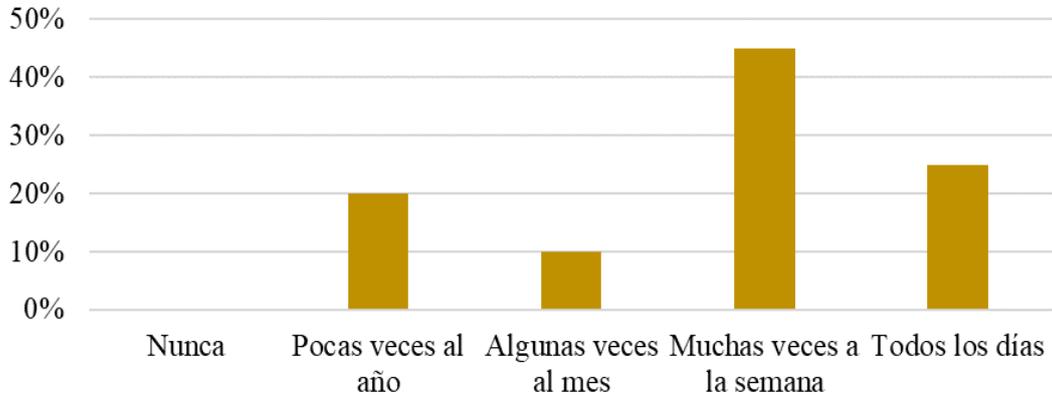
**Figura n.º 2.** Estado de ánimo de cansancio al final de la jornada

De acuerdo a la encuesta aplicada, los empleados mencionan que, al final de su labor diaria el 55% pocas veces al año se sienten cansados al final de su jornada laboral, el 20% algunas veces al mes, el 15% indican que nunca y el 10% señalan que muchas veces a la semana. Los resultados evidenciaron, que más de la mitad de los trabajadores de CNEB Bolívar se sienten pocas veces al año cansados al finalizar su jornada laboral.

**Tabla n.º 3.** Cansancio emocional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	4	20%
Algunas veces al mes	2	10%
Muchas veces a la semana	9	45%
Todos los días	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Figura n.º 3. Cansancio emocional

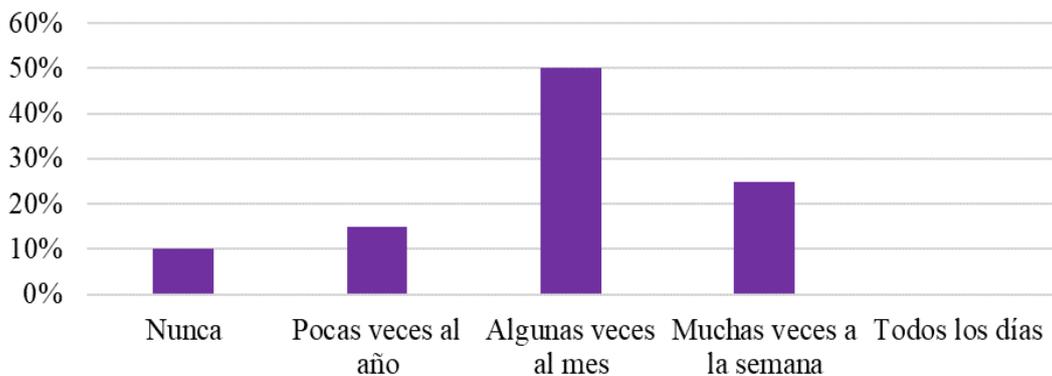


De los datos obtenidos, el 45% de los servidores públicos de CNEL Bolívar mencionan que muchas veces a la semana requiere un gran esfuerzo tratar con los clientes durante el día, mientras que el 25% indican que todos los días, el 20% pocas veces al año y el 10% algunas veces al mes. Se resalta que, gran parte de los servidores de CNEL Calceta requieren un gran esfuerzo al interactuar con los clientes.

Tabla n.º 4. Sensación emocional por el trabajo hacia el usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Pocas veces al año	3	15%
Algunas veces al mes	10	50%
Muchas veces a la semana	5	25%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Figura n.º 4. Sensación emocional por el trabajo hacia el usuario

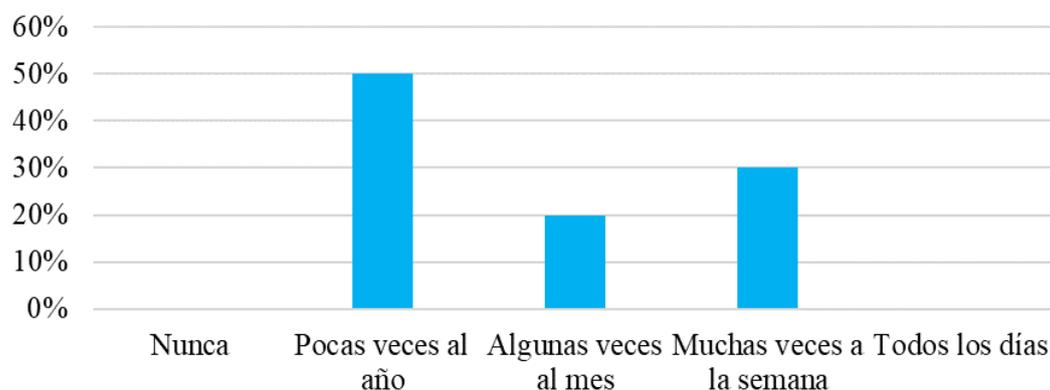


En referencia a la investigación los servidores de CNEL el 50% mencionan que algunas veces al mes han sentido que se han vuelto más insensible emocionalmente, el 25% indica que muchas veces a la semana, el 15% pocas veces al año y el 10% nunca se han endurecido emocionalmente, esto quiere decir que gran parte de los empleados que laboran dentro de CNEL presentan una despreocupación en sus actividades laborales y esto afecta directamente a la empresa y a sus consumidores.

**Tabla n.º 5.** Sentimiento de crear un clima agradable con los usuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	10	50%
Algunas veces al mes	4	20%
Muchas veces a la semana	6	30%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Figura n.º 5.** Sentimiento de crear un clima agradable con los usuarios

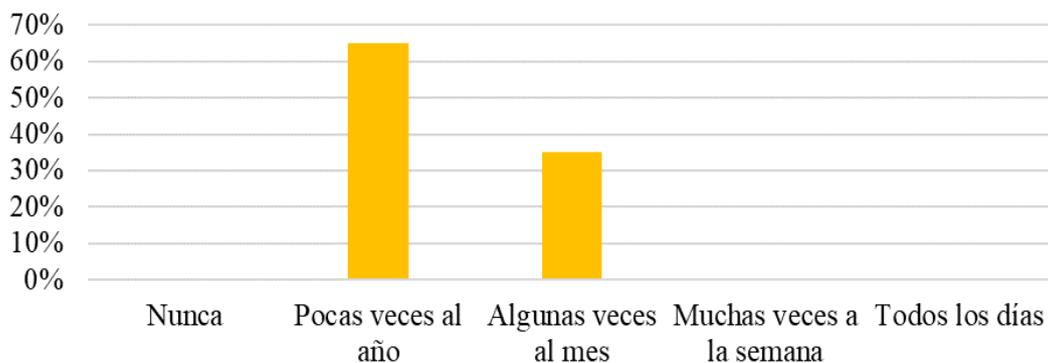


Se puede visualizar, que el 50% de los servidores de CNEL señala que pocas veces al año sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los usuarios, el 30% muchas veces a la semana y el 20% algunas veces al mes. Es considerable destacar que, como primer paso se debe mejorar la actitud dentro de la empresa, orientando los esfuerzos de los trabajadores hacia la consecución de resultados más sólidos y satisfactorios para los usuarios.

**Tabla n.º 6.** Sensación de buena comunicación dentro del ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	13	65%
Algunas veces al mes	7	35%
Muchas veces a la semana	0	0%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

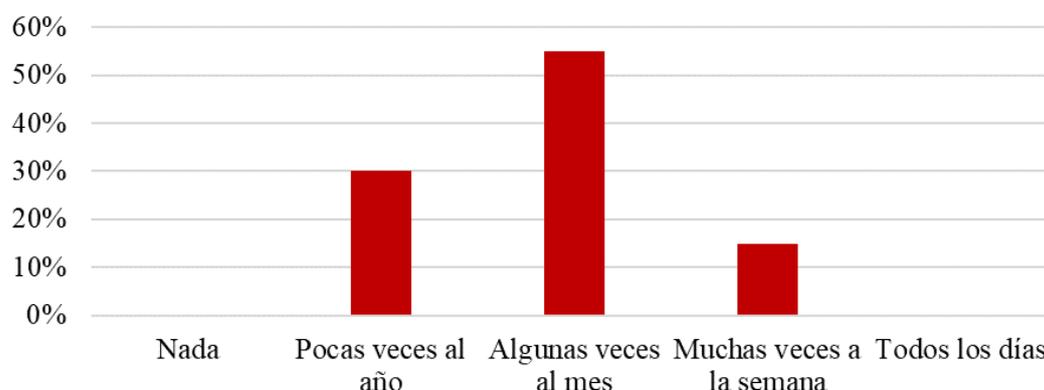
**Figura n.º 6.** Sensación de buena comunicación dentro del ambiente laboral



En el entorno laboral es importante aprender a ser proactivos y controlar sus emociones. Por ende, el 65% de los servidores manifiestan que pocas veces al año tratan sus problemas emocionalmente con mucha calma en sus trabajos y el 35% algunas veces al mes, esto quiere decir que se evidencia la carencia de una buena comunicación dentro de las instalaciones de la compañía, ya sea desde la parte operativa hacia la administrativa y viceversa.

**Tabla n.º 7.** Culpabilidad por problemas de los usuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces al año	6	30%
Algunas veces al mes	11	55%
Muchas veces a la semana	3	15%
Todos los días	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Figura n.º 7. Culpabilidad por problemas de los usuarios**

La encuesta revela que, el 55 % de los servidores de CNEL Calceta algunas veces al mes presentan culpabilidad por problemas relacionados con los clientes, el 30% indican que pocas veces al año y el 15% señalan que muchas veces a la semana. Este problema está más arraigado en las funciones operativas de la empresa, ya que estas tienen un contacto directo con los clientes debido a que trabajan principalmente en el campo.

## Discusión

En el marco contextual del Equipo Editorial Sanarai (2023), el agotamiento emocional es un estado de carencia de energía y falta de motivación, es ocasionado generalmente por una sobrecarga de esfuerzo, las personas que sufren de este síndrome experimentan ciertos síntomas como la reducción de recursos emocionales, dificultades para dormir, y pueden desarrollar baja autoestima junto con sentimientos de tensión y frustración. Esta acumulación de emociones ocurre frecuentemente en presencia de cambios importantes, conflictos no resueltos o circunstancias abrumadoras. Según revela un porcentaje significativo, los empleados de CNEL Bolívar experimentan agotamiento emocional, por lo que es fundamental tener en cuenta el impacto del síndrome de Burnout en la inteligencia emocional de los trabajadores.

Por otro lado, en un estudio realizado por Cardona-Bedoya et al. (2024) sobre la “Existencia del estrés laboral y calidad de vida...” en sus resultados obtenidos por el cuestionario MOS-SF-30, menciona que el factor más destacado fue ENERGIA/FATIGA, representado por un 25.34% de incidencia en comparación con otros factores. Según las respuestas de la encuesta aplicada, la mayoría de los empleados experimenta esta sensación de manera ocasional a lo largo del año, lo que destaca la importancia de entender los efectos del trabajo prolongado en el bienestar emocional. Para Díaz-Bambula (2012) a medida que ha pasado el tiempo, el estudio del síndrome de burnout ha ganado relevancia, sin embargo, existe una falta de estudios que investiguen la relación entre los niveles de Depresión, Ansiedad y Estrés, y las diversas dimensiones del burnout, específicamente la Despersonalización y la baja Realización Personal. Estas dimensiones se comprenden como una actitud de

distanciamiento, falta de sensibilidad emocional y empatía hacia la sociedad en el caso de la Despersonalización, y como sentimientos de disminución de la capacidad personal y, consecuentemente, insatisfacción con el rendimiento profesional propio en el caso de la baja Realización Personal.

Con el pasar de los años, la importancia de la calidad en el servicio al cliente ha aumentado significativamente tanto en instituciones públicas como privadas, puesto que los usuarios tienen expectativas muy elevadas en cuanto al concepto de atención al cliente, de acuerdo con Blanco (2001) la atención al cliente es una herramienta estratégica que posibilita proporcionar un valor adicional a los clientes en comparación con lo que ofrecen los competidores, y alcanzar una percepción de diferenciación en la oferta global de la empresa.

En relación con la investigación, Se observa que algunos empleados se fatigan con las demandas de atención del cliente. Si el empleado o servidor muestra fatiga, ya sea física o mental, esto tendrá un efecto negativo en el servicio proporcionado al cliente. En este contexto, Beltrán y Carvajal (2019) describe algunas dimensiones que están relacionadas con el estrés laboral, entre estos factores se destaca el agotamiento emocional, que se refiere al agotamiento de las reservas emocionales de una persona debido al estrés en su profesión, aquello se manifiesta como una sensación de incapacidad para seguir adelante, donde la energía de la persona se agota, lo que impide sentir satisfacción en el trabajo debido al cansancio.

En referencia a lo anterior, es imprescindible abordar la salud laboral como componentes fundamentales para garantizar una experiencia positiva para el cliente. En este sentido, todas las acciones en la prestación del servicio deben orientarse hacia la consecución de la satisfacción del cliente y debe garantizarse en cantidad, calidad y tiempo (García-Fonseca y Abadía-Sánchez, 2013). De este modo, se conseguirá aumentar tanto la eficacia como la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes, a través de un entorno laboral que promueva el bienestar conduce a un equipo de trabajo más comprometido y eficiente dentro de la empresa, lo que resulta en clientes y usuarios más contentos.

En el entorno laboral, es fundamental desarrollar habilidades proactivas y gestionar nuestras emociones, dado que pasamos una parte significativa de nuestra vida en este entorno, los conflictos son inevitables en cualquier empresa, a pesar de ello, es crucial manejarlos con cuidado, puesto que, si no se les da un seguimiento adecuado, pueden reducir la productividad, la satisfacción e incluso incrementar la tasa de rotación de personal (Nuñez, 2022). Por ende, es importante que todos traten sus problemas emocionalmente con mucha calma en sus trabajos y el 65% de los servidores de CNEL manifiestan que pocas veces al año tratan sus problemas emocionalmente con calma en el entorno laboral.

La inteligencia emocional en el ámbito laboral implica la capacidad de identificar, comprender y manejar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás. Esto incluye la habilidad para percibir y comunicar emociones de manera efectiva, gestionar el estrés y adaptarse a circunstancias cambiantes.

Además, implica mostrar empatía hacia los colegas y utilizar las emociones de manera constructiva para la toma de decisiones y la resolución de conflictos (Red de Universidades Anáhuac, 2023).

## Conclusiones

El Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que afecta a numerosos empleados de la Corporación Nacional de Electricidad, con repercusiones significativas a nivel personal, mental y especialmente organizacional. El agotamiento laboral ejerce una influencia significativa en la habilidad de estos empleados para manejar sus emociones y mantener relaciones interpersonales efectivas, lo que a su vez afecta su desempeño laboral y su capacidad para desenvolverse de manera óptima.

Uno de los aspectos más destacados de la investigación fue el déficit de información por parte de los servidores públicos sobre el síndrome de burnout. Además, el agotamiento emocional, se evidenció como un factor notable dentro de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL del cantón Bolívar, debido a que, cuando ocurre de manera frecuente, puede considerablemente retrasar cualquier proceso debido a la reducción en la inteligencia emocional, la cual es provocada por el estrés laboral.

La influencia del Burnout en la inteligencia emocional es innegable, por cuanto, genera implicaciones en el bienestar laboral de los empleados, cuando los empleados enfrentan niveles elevados de estrés laboral constante, su habilidad para manejar efectivamente sus emociones se ve afectada, lo que conlleva a una reducción en la calidad de las relaciones interpersonales, una menor capacidad para lidiar con el estrés y una disminución en su desempeño laboral.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de interés en la presente publicación en ninguna de sus fases.

## Bibliografía

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S. y Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. [https://www.researchgate.net/profile/Axayacalt-Gutierrez-Aceves/publication/379146319\\_Sindrome\\_de\\_burnout\\_Tema\\_selecto/links/65fc67b8a4857c79626a40d9/Sindrome-de-burnout-Tema-selecto.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Axayacalt-Gutierrez-Aceves/publication/379146319_Sindrome_de_burnout_Tema_selecto/links/65fc67b8a4857c79626a40d9/Sindrome-de-burnout-Tema-selecto.pdf)
- Beltrán, J. M. y Carvajal, A. B. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *AVFT–Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4). <https://www.redalyc.org/journal/559/55964256022/55964256022.pdf>

- Blanco, P. A. (2001). *Atención Al Cliente Colección Empresa y Gestión Series Empresa y gestión*. Pirámide Ediciones
- Cardona Bedoya, J. C., Tobón Pérez, I. C., Velásquez Carmona, C. J., Góez Benítez, Y. A. y Montoya Arias, S. M. (2024). *Existencia de estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de un Call Center en la ciudad de Medellín*. [Tesis de Grado]. Repositorio de la TDEA. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/5220/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004)
- Dávila, M. R. B., López, L. R. J., Lucas, J. A. R. y Meza, L. M. S. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica: Burnout syndrome: A systematic review in Latin America. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809-1831. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/378>
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A. M., y Varela Arévalo, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672012000100018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672012000100018&script=sci_arttext)
- Echeburúa, E., Salaberria, K., y Cruz-Sáez, M. (2014). Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la Psicología Clínica. *Terapia psicológica*, 32(1), 65-74. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082014000100007&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082014000100007&script=sci_arttext&tlng=en)
- Equipo de Profesionales Médicos, E. (2022, abril 7). *Síndrome de burnout*. [Sitio web]. Ada.com. <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Equipo Editorial Sanarai. (2023, octubre 5). *Cansancio emocional: causas, síntomas y cómo afrontarlo*. [Sitio web]. Sanarai.com. <https://www.sanarai.com/blog/cansancio-emocional-causas-sintomas-y-como-afrontarlo>
- Fernández, P. y Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, (4), 1-16. <https://rieeb.iberomx.com/index.php/rieeb/article/view/5/5>
- Gamarra, G. (2023, mayo 30). *Inteligencia emocional, por qué es tan importante en el trabajo*. [Sitio web]. Factorialhr.es. <https://factorialhr.es/blog/inteligencia-emocional-trabajo/>

- García Fonseca, Y. y Abadía Sánchez, H. (2024). *Estrategias de resolución de conflictos en el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en asesores de contact center*. [Tesis]. Repositorio de la UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/8ae72ed8-09da-4d5d-840a-95f887c7ea52/content>
- Hernández, R. C., Gómez, A., y Belchí, E. A. (2006). Estrés de índole laboral. *Fisioterapia*, 28(2), 87-97. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0211563806740299>  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Khalil, H., Anees, M. y Shabbir, R. (2020). Levels of job satisfaction among physical therapists working in public and private sectors of Peshawar. *Rehman Journal of Health Sciences*, 2(1), 19-23. <https://rjhs.pk/index.php/rehman-journal-of-health-science/article/view/23/20>
- López, E. M. C. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1), 33-40. <https://revistaclinicaguayaquil.org/index.php/revclinicaguaya/article/view/55/86>
- Martínez, M. S. y Sánchez, M. (2024, octubre 2). *Síndrome de burnout*. [Sitio web]. CuidatePlus. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>
- Merino Gómez, B. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Reverté Management. <https://revertemanagement.com/wp-content/uploads/2023/01/inteligencia-emocional-2.pdf>
- Monte, P. R. G. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Montes, B., y Fernández, E. (2022). El efecto de la pandemia en la salud y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de UCI. *Enfermería Global*, 21 (66), 1-27. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412022000200001&script=sci\\_arttext&lng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412022000200001&script=sci_arttext&lng=en)
- Morales, C. E. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una Empresa Pública Municipal (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)*. Repositorio de la PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0f8ddd02-6d4d-44a2-81e2-67c25cf19687/content>

- Núñez, M. (2022, noviembre 17). *10 formas de usar inteligencia emocional en el trabajo para gestionar conflictos*. [Sitio web]. Naitted.com. <https://naitted.com/blog/es/formas-de-usar-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-para-gestionar-conflictos/>
- Organización Mundial de la Salud. (2023, febrero 21). Estrés. [Sitio web mundial]. [www.who.int/es](http://www.who.int/es). <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=Se%20puede%20definir%20el%20estr%C3%A9s,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos>.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20OIT,afrentar%20las%20situaciones%20de%20trabajo](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20OIT,afrentar%20las%20situaciones%20de%20trabajo).
- Ramírez, N. (2021, agosto 2). *Cómo desarrollar un buen ambiente laboral*. [Sitio web]. Venturessoft.com. <https://venturessoft.com/como-desarrollar-un-buenambiente-laboral/?privacy=updated>
- Red de Universidades Anáhuac. (2023, mayo 23). Inteligencia emocional en el trabajo: Qué es y cómo puedes implementarla. [Sitio web]. Anahuac.mx. <https://www.anahuac.mx/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo>
- Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R. y Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería global*, 19(59), 479-506. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000300479&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000300479&script=sci_arttext)
- Universidad de Zaragoza. (2023, julio 24). *Las 10 causas del síndrome de burnout*. [Sitio web]. Unizar.es. [https://www.unizar.es/actualidad/vernoticia\\_ng.php?id=74634&idh=](https://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=74634&idh=)
- Veloz, A. F. V., Pachacama, N. R. A., Segovia, C. M. M., Veloz, E. C. T. y Veloz, M. F. V. (2021). Síndrome de Burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19. *Correo Científico Médico de Holguín*, 25(2). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106673>

---

**Contribución de los Autores:**

<b>Autor</b>	<b>Contribución</b>
Mildred Del Carmen Hernández Rivadeneira	Toma de los datos, redacción del documento, discusión de resultados, introducción, resumen y revisión
Martha Elizabeth Álvarez Vidal	tabulación de datos
José Ramón Santana Aveiga	
Jesús Manuel Moreira Menéndez	