

Factores del Burnout y su Incidencia en la Gestión del Talento Humano de la Empresa Eléctrica Quito.**Burnout Factors and Their Impact on Human Talent Management at the Quito Electric Company.***José Andrés Gallardo Tello & Arturo Gustavo Benavides Rodríguez.***PUNTO CIENCIA.****Julio - diciembre, V°6 - N°2; 2025****Recibido:** 29-08-2025**Aceptado:** 29-08-2025**Publicado:** 30-12-2025**PAIS**

- Ecuador, Quito
- Ecuador, Santa Elena

INSTITUCION

- Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Universidad Estatal Península de Santa Elena.

CORREO:

- ✉ jose.gallardotello3649@upse.edu.ec
- ✉ abenavides@upse.edu.ec

ORCID:

-  <https://orcid.org/0009-0004-9014-0505>
-  <https://orcid.org/0000-0002-4664-0615>

FORMATO DE CITA APA.

Gallardo, J. & Benavides, A. (2025). Factores del Burnout y su Incidencia en la Gestión del Talento Humano de la Empresa Eléctrica Quito. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°2). Pág. 1161 – 1184.

Abstract

The study analyzed the incidence of burnout syndrome among employees at the Quito Electric Company, considering its impact on mental health and job performance. The main objective was to determine the factors that influence its development and propose mitigation strategies. A quantitative approach was used, with a descriptive and cross-sectional design, administering structured surveys to employees to measure levels of emotional exhaustion, depersonalization, and low personal fulfillment. The results showed that heavy workload, pressure to meet goals, and lack of recognition significantly influence the onset of burnout. It is concluded that the company should strengthen its occupational health policies through wellness programs and leadership strategies that promote a healthy work environment.

Keywords: burnout, organizational climate, job performance, work factors, mental health.

Resumen

El estudio analizó la incidencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, considerando su impacto en la salud mental y el desempeño laboral. El objetivo principal fue determinar los factores que influyen en su desarrollo y proponer estrategias de mitigación. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional, aplicando encuestas estructuradas a los trabajadores para medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Los resultados evidenciaron que la alta carga laboral, la presión por el cumplimiento de metas y la falta de reconocimiento influyen significativamente en la aparición del burnout. Se concluye que la empresa debe fortalecer sus políticas de salud ocupacional mediante programas de bienestar y estrategias de liderazgo que promuevan un ambiente laboral saludable.

Palabras clave: burnout, clima organizacional, desempeño laboral, factores laborales, salud mental.

Introducción

Hoy en día, el bienestar de los empleados se ha instaurado como un aspecto imprescindible para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones. El síndrome de burnout, que se define como aquel estado que se caracteriza por la aparición de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal en el trabajo ha sido considerado como el principal riesgo para la salud laboral y el rendimiento organizativo (Lovo, 2020). Su impacto no afecta únicamente la calidad de vida de los trabajadores, sino también la productividad, el compromiso y la eficacia de los servicios de las instituciones.

En el sector público ecuatoriano, si bien el tema del burnout se ha ido convirtiendo en un conflicto preocupante y difícil de sortear, especialmente en las empresas de servicios públicos, el caso de la Empresa Eléctrica Quito presenta un escenario muy singular y específico, puesto que es la empresa responsable de proporcionar el suministro eléctrico a la ciudad de Quito, la capital del Ecuador, y a sus alrededores. En efecto, la Empresa Eléctrica Quito actúa en un entorno caracterizado por una alta demanda del abastecimiento de un servicio fundamental para los ciudadanos. Debido a las particularidades del contexto en el que se desenvuelve, la presión constante por mantener un servicio continuo que depende de desarrollos sistemáticos, la carga de trabajo que soporta el personal y la escasa disponibilidad de recursos económicos con los que cuenta la empresa, pueden generar un ambiente laboral de tensión. Esta elevada presión puede conducir al desgaste profesional, afectando no solo el desempeño laboral individual, sino también la gestión del talento humano dentro de la organización.

En cuanto a la composición del personal, la Empresa Eléctrica Quito cuenta con más de 1.800 empleados que, de manera cotidiana, asumen los retos que surgen ante la operatividad del servicio eléctrico, el trato que se dispensa a los usuarios del servicio,

la resolución de problemas técnicos y administrativos que se gestionan en sus diversos departamentos, etc. En este orden de ideas, esta elevada carga laboral, este servicio de atención al público que puede ser considerado como prolongado, la presión permanente a la que puede estar expuesto un trabajador de la empresa, la vía electrónica como canal para resolver problemas, las exigencias del propio usuario del servicio eléctrico, etc; todo ello puede contribuir al desarrollo del síndrome de burnout.

El impacto del burnout en la gestión del talento humano es evidente en varios aspectos: aumento del ausentismo laboral, disminución de la motivación y el compromiso, dificultades en la retención de personal y un clima organizacional deteriorado. Estos factores no solo afectan el bienestar de los trabajadores, sino que también inciden en la eficiencia y calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Ante esta realidad, es fundamental analizar la incidencia del burnout en la empresa Eléctrica Quito y los factores que lo desencadenan, con el propósito de identificar estrategias que permitan mitigar sus efectos y mejorar la gestión del talento humano (Taruchain & Ramírez, 2023).

El estudio del síndrome de burnout ha evolucionado significativamente desde su conceptualización inicial. Freudenberger (1974) fue uno de los primeros en describir este fenómeno en profesionales de la salud, identificándose como un estado de agotamiento extremo y desmotivación causado por una alta exposición al estrés laboral. Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta ampliamente utilizada para evaluar el burnout en diversas profesiones (Goicochea et al., 2023). Con el tiempo, la investigación sobre el burnout se ha expandido a distintos sectores laborales, demostrando que no se limita a los profesionales de la salud y la educación, sino que también afecta a trabajadores del sector industrial, tecnológico y de servicios públicos (García, 2022). En América Latina, diversos estudios han evidenciado que el burnout está estrechamente relacionado con

la disminución del rendimiento laboral, el incremento en la rotación de personal y el deterioro de la salud mental de los trabajadores (Munguía et al., 2021).

En el contexto ecuatoriano, la investigación sobre el burnout en el sector eléctrico es aún incipiente. Sin embargo, comprender su impacto en la Empresa Eléctrica Quito es determinante para la formulación de estrategias que mejoren la gestión del talento humano y promuevan el bienestar laboral. Este estudio contribuirá a cerrar esta brecha en la literatura y proporcionará información clave para la toma de decisiones en el ámbito organizacional. La prevalencia del síndrome de burnout en el ámbito laboral se refiere a la proporción de empleados que experimentan agotamiento emocional y físico debido a la exposición prolongada al estrés. Molina (2020) describe el burnout como un fenómeno caracterizado por el agotamiento, la despersonalización y la falta de realización personal. En el caso de la Empresa Eléctrica Quito, este estudio analizará su incidencia a través de encuestas basadas en el Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta clave para medir los niveles de estrés y desgaste emocional en los empleados.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta científicamente validada y ampliamente reconocida a nivel internacional como el instrumento de referencia para la medición del síndrome de burnout. Desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, el MBI ha sido sometido a rigurosas pruebas psicométricas que han confirmado su alta fiabilidad, así como su validez de constructo, validez discriminante y consistencia interna. Su eficacia ha sido comprobada en diversos contextos culturales y profesionales, incluyendo los sectores de la salud, la educación, las fuerzas armadas y los servicios públicos, lo que garantiza su aplicabilidad en distintos entornos laborales y su utilidad en investigaciones científicas y evaluaciones organizacionales (Mariño et al., 2022).

El Modelo Demandas-Recursos Laborales, según Martínez (2022) explica cómo un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles puede generar

burnout. Factores como la sobrecarga de trabajo, la presión del tiempo y la falta de apoyo organizacional influyen en su desarrollo. Además, estudios como el de Galeano (2023) indica que la falta de habilidades emocionales y estrategias inadecuadas de afrontamiento aumentan la vulnerabilidad. La falta de autonomía en la toma de decisiones y la ambigüedad en los roles también intensifican el estrés laboral. Por ello, fortalecer los recursos personales y organizacionales es clave para reducir el agotamiento.

La gestión del talento humano en la Empresa Eléctrica Quito se ha centrado en un modelo basado en competencias, capacitación continua y estrategias de retención para alinear las habilidades de los empleados con los objetivos organizacionales. Sin embargo, enfrenta desafíos como la rigidez normativa, y una cultura organizacional burocrática que dificulta la adopción de prácticas más ágiles. Un clima organizacional positivo influye directamente en la productividad, reduciendo el ausentismo y mejorando la seguridad y eficiencia operativa.

La retención del talento humano es clave para la estabilidad del sector eléctrico, dado que la alta rotación genera costos elevados y afecta la calidad del servicio. Para enfrentar esto, se han implementado programas de desarrollo profesional, formación en nuevas tecnologías y sistemas de reconocimiento. Además, la adopción de tecnologías avanzadas permite optimizar procesos, reducir costos y mejorar la sostenibilidad del sector. A pesar de los retos, la mejora en la gestión del talento humano puede fortalecer la competitividad y eficiencia de la empresa.

El síndrome de burnout es un problema creciente en entornos laborales exigentes, como la Empresa Eléctrica Quito, donde puede afectar la gestión del talento humano y la satisfacción de los empleados. La falta de estudios específicos sobre su incidencia y factores de riesgo en esta organización hace necesaria una investigación que analice su impacto y proponga estrategias para mitigarlo. Este estudio tiene como

objetivo analizar los factores asociados a la prevalencia del síndrome de burnout en los servidores públicos de la Empresa Eléctrica Quito. Para ello, se determinará la tasa de incidencia del síndrome, se identificarán los factores organizacionales que lo desencadenan y se evaluará su impacto en la satisfacción laboral. Además, se analizará la viabilidad de implementar un modelo de plan de carrera como estrategia para reducir los niveles de burnout en la institución.

Desde una perspectiva teórica, este estudio busca aportar información valiosa sobre la incidencia y los factores asociados al burnout en el contexto de la gestión del talento humano. Conocer la magnitud de este problema permitirá fundamentar estrategias basadas en la literatura científica y en modelos de gestión que han demostrado ser efectivos en la reducción del estrés laboral. Desde una perspectiva práctica, la investigación generará insumos para la formulación de políticas y programas de prevención del burnout en la Empresa Eléctrica Quito. La identificación de los factores organizacionales que contribuyen al síndrome permitirá diseñar estrategias específicas que favorezcan la salud mental de los trabajadores, optimicen el clima laboral y mejoren la eficiencia del servicio público.

El síndrome de burnout es un problema con múltiples implicaciones en la gestión del talento humano. Su impacto en el sector público y en empresas de servicios públicos como la Empresa Eléctrica Quito requiere de un análisis profundo para identificar sus causas y proponer soluciones efectivas. Mediante este estudio, se espera generar conocimiento relevante que contribuya al desarrollo de estrategias organizacionales enfocadas en el bienestar laboral, la retención del talento humano y la mejora del servicio eléctrico en la comunidad.

Métodos y Materiales

Este estudio se llevó a cabo con el objetivo de analizar la incidencia y los factores asociados al Burnout en la gestión del talento humano de la Empresa Eléctrica Quito. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo basado en la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra representativa de empleados. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, dado que permite obtener datos numéricos y medibles sobre la incidencia del Burnout y su relación con diversos factores laborales (Acosta, 2023). La encuesta utilizada incluyó escalas validadas para evaluar la carga laboral, el apoyo organizacional y las condiciones de trabajo. Se realizó un estudio de campo, en el que se recolectaron datos directamente en el entorno laboral de la Empresa Eléctrica Quito. Esto permitió analizar las condiciones específicas de trabajo y su impacto en el bienestar de los empleados.

En cuanto al nivel de investigación, este se clasificó en exploratorio, descriptivo y correlacional. El enfoque exploratorio permitió identificar las variables relevantes relacionadas con el Burnout, proporcionando una base para comprender los factores que pueden influir en su aparición dentro del contexto organizacional. Asimismo, el estudio descriptivo facilitó la determinación de la incidencia del Burnout en los empleados, cuantificando su incidencia dentro de la Empresa Eléctrica Quito y estableciendo un panorama general de la situación. Por otro lado, la investigación correlacional permitió analizar la relación entre la carga laboral, el apoyo organizacional y la incidencia del Burnout. Este enfoque posibilitó la identificación de asociaciones significativas entre estos factores y su impacto en el bienestar de los empleados, lo que contribuye a una mejor comprensión de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral (Ramos-Galarza, 2020).

La población del estudio estuvo conformada por los 1,800 empleados de la Empresa Eléctrica Quito, distribuidos en diferentes gerencias. Se utilizó un muestreo

estratificado, seleccionando participantes de cada gerencia de acuerdo con su proporción dentro de la organización. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose un total de 317 empleados distribuidos de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(e^2 * (N - 1)) + (Z^2 * p * q)}$$

N = población total (1,800 empleados)

Z = nivel de confianza (1.96 para 95% de confianza)

p = probabilidad de éxito (0.5, para máxima variabilidad)

q = $1 - p$ (0.5)

e = margen de error (8% = 0.08)

$$n = \frac{1728.72}{5.4579}$$

$$n = 124.78$$

$$n = 317$$

- Gerencia de Distribución: 110 empleados
- Gerencia Administrativa Financiera: 32 empleados
- Gerencia de Comercialización: 80 empleados
- Gerencia de Generación: 48 empleados
- Gerencia de Planificación: 32 empleados
- Gerencia General: 15 empleados

La información fue recopilada mediante una encuesta estructurada en línea utilizando Google Forms, que incluyó el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). Este cuestionario es ampliamente utilizado y validado por expertos,

para evaluar el síndrome de Burnout, o agotamiento profesional, en trabajadores de diferentes sectores. El MBI mide tres dimensiones clave:

- Agotamiento Emocional (AE): Evalúa el nivel de cansancio emocional experimentado por el empleado, es decir, el agotamiento debido a la carga emocional generada por las demandas del trabajo.
- Despersonalización (DP): Mide la actitud negativa o de desapego hacia los demás, como la sensación de tratar a personas (clientes, compañeros) como objetos impersonales.
- Realización Personal (RP): Evalúa la percepción del trabajador sobre su capacidad para sentirse eficaz y competente en su trabajo. Un puntaje bajo en esta dimensión refleja un bajo sentido de realización personal.

Puntajes e Interpretación:

Para la interpretación de los resultados, se evaluaron las puntuaciones obtenidas en cada dimensión del MBI:

Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (DP):

- Bajo: ≤ 18
- Medio: 19-26
- Alto: ≥ 27

Realización Personal (RP):

- Bajo: ≤ 33
 - Medio: 34-39
-

- Alto: ≥ 40

Uso de los Resultados:

Los resultados del MBI se analizaron para identificar niveles de Burnout en los empleados. Se tomaron en cuenta los puntajes más altos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, y los puntajes bajos en Realización Personal para determinar la incidencia del síndrome de Burnout. Además, los puntajes de la Carga Laboral y el Apoyo Organizacional sirvieron para identificar factores que puedan estar contribuyendo al agotamiento profesional.

Todos los datos recolectados fueron confidenciales y utilizados exclusivamente con fines de investigación. Los empleados participaron de manera voluntaria, y sus respuestas fueron anonimizadas para garantizar la privacidad.

Plan de Procesamiento de Información

Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS, lo que permitió realizar los siguientes análisis:

- **Análisis Descriptivo:** Determinación de frecuencias y promedios de las variables estudiadas para obtener una visión general de los niveles de Burnout en los empleados.
- **Análisis Correlacional:** Identificación de relaciones significativas entre el Burnout y factores laborales como la carga laboral, apoyo organizacional y condiciones de trabajo, mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Validación del Instrumento

Para la medición del síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), específicamente en su versión adaptada para profesionales del área de la salud.

Este instrumento es ampliamente reconocido a nivel internacional y ha sido validado en múltiples contextos culturales y lingüísticos.

La fiabilidad del MBI ha sido comprobada a través de distintos coeficientes estadísticos. Estudios previos reportan (Mariño et al., 2022):

- Alfa de Cronbach: valores superiores a 0.70 para sus tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), lo cual indica una adecuada consistencia interna.
- Coeficiente Omega de McDonald y el Alfa Ordinal de Zumbo también han sido utilizados en estudios más recientes, mostrando resultados robustos y consistentes, especialmente cuando se trabaja con escalas tipo Likert como la del MBI

Cabe mencionar que existe un cuestionario establecido para su aplicación, el cual consta de 22 ítems. No obstante, entre las preguntas más representativas del cuestionario se encuentran:

Agotamiento emocional (9 ítems): Se centra en medir sentimientos al encontrarse agotados en su trabajo.

- “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”.
 - Despersonalización (5 ítems): Evalúa una respuesta impersonal hacia los usuarios o compañeros de trabajo.
 - “Siento que trataba a algunas personas como si fueran objetos.”
 - Realización personal (8 ítems): Mide el grado de satisfacción y competencia profesional.
 - “Él logró muchas cosas valiosas en este trabajo”.
-

Análisis de resultados

Conforme la metodología establecida previamente se aplicó el cuestionario mediante Google Forms, obteniendo 317 respuestas a partir de las cuales se han identificado los niveles de Burnout en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito. En los resultados se determinó que el 31.5% son de género femenino y el 68.5% son género masculino, en tanto que en términos del estado civil se ha identificado que el 40.7% son solteros, el 39.1% son casados, el 11.4% son divorciados y el 8.8% son de unión libre. De igual forma, se identificó la religión a la que pertenecen obteniendo que, el 79.2% son católicos, el 7.6% son evangélicos y el 13.2% son cristianos.

Cabe mencionar que se aplicaron frecuencias a fin de identificar los niveles de Burnout para el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1.

Frecuencia de los niveles de Burnout.

Agotamiento emocional				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Bajo	120	37.9	37.9
	Medio	109	34.4	34.4
	Alto	88	27.7	27.7
Total		317	100.0	100.0
Despersonalización				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Bajo	49	15.5	15.5
	Medio	61	19.2	19.2
	Alto	207	65.3	65.3
Total		317	100.0	100.0
Realización personal				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Bajo	251	79.2	79.2
	Medio	43	13.5	13.5
	Alto	23	7.3	7.3
Total		317	100.0	100.0

En la dimensión de agotamiento emocional, el 37.9% de los empleados presenta un nivel bajo, mientras que el 34.4% se encuentra en un nivel medio y el 27.7% en un

nivel alto. Estos datos reflejan que, aunque una parte significativa de los empleados no reporta un agotamiento emocional extremo, más del 60% experimenta al menos un nivel moderado de este síntoma, sugiriendo una carga emocional considerable en el entorno laboral. Por otro lado, la despersonalización presenta una distribución distinta, con un 65.3% de los empleados en niveles altos, indicando una tendencia marcada hacia el desapego y la actitud negativa en las relaciones interpersonales.

En cuanto a la realización personal, los resultados muestran que el 79.2% de los empleados percibe un bajo nivel en esta dimensión, lo que implica una sensación generalizada de ineficacia y falta de logro en el ámbito laboral. Solo el 7.3% de los participantes reporta un nivel alto de realización personal, lo que sugiere que una minoría encuentra satisfacción en su desempeño profesional. Este resultado, combinado con los altos niveles de despersonalización y el significativo porcentaje de empleados con agotamiento emocional medio y alto, confirma un cuadro preocupante de desgaste laboral.

Conforme se ha mencionado en la metodología se aplicó la correlación de Pearson con la finalidad de conocer el nivel de significancia o relación que mantienen las dimensiones evaluadas en el cuestionario de Burnout.

Tabla 1

Correlación de Pearson

	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	.645**		-.486**
	Sig. (bilateral)		.000		.000
	N	317	317		317
Despersonalización	Correlación de Pearson	.645**	1		-.461**
	Sig. (bilateral)	.000			.000
	N	317	317		317
Realización personal	Correlación de Pearson	-.486**	-.461**		1
	Sig. (bilateral)	.000	.000		
	N	317	317		317

El análisis de la correlación de Pearson en la Tabla 2 evidencia relaciones significativas entre las tres dimensiones del síndrome de Burnout. Se observa una correlación positiva moderada-alta ($r = 0.645$, $p < 0.01$) entre cansancio emocional y despersonalización, demostrando que a medida que aumenta el agotamiento emocional de los empleados, también se incrementa la tendencia a desarrollar actitudes de desapego y deshumanización en sus relaciones laborales. Este resultado muestra que el desgaste emocional experimentado en el trabajo no solo afecta el bienestar individual, sino que también impacta la forma en que los empleados interactúan con sus compañeros y clientes, lo que puede deteriorar el clima organizacional.

Por otro lado, la realización personal presenta correlaciones negativas significativas con ambas dimensiones: cansancio emocional ($r = -0.486$, $p < 0.01$) y despersonalización ($r = -0.461$, $p < 0.01$). Lo mencionado implica que a mayor agotamiento emocional y mayor despersonalización, menor es la percepción de logro y eficacia profesional. En otras palabras, los empleados que experimentan altos niveles de agotamiento y desapego tienden a sentirse menos competentes y realizados en su labor

Tabla 2.
Relación de los niveles de Burnout y el género

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Cansancio emocional	Bajo	18	102	120
	Medio	43	66	109
	Alto	39	49	88
Total		100	217	317
		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Despersonalización	Bajo	8	41	49
	Medio	10	51	61
	Alto	82	125	207
Total		100	217	317
		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Realización personal	Bajo	88	163	251
	Medio	8	35	43
	Alto	4	19	23
Total		100	217	317

El análisis de la relación entre los niveles de Burnout y el género muestra diferencias notables en la distribución de las dimensiones del síndrome. En cuanto al cansancio emocional, se observa que un mayor porcentaje de mujeres (39%) presenta un nivel alto en comparación con los hombres (22.6%), lo que sugiere una mayor vulnerabilidad femenina a este componente del Burnout. Por el contrario, en el nivel bajo, los hombres (47%) superan significativamente a las mujeres (18%), indicando que la población masculina en este estudio experimenta menor agotamiento emocional. Este patrón puede estar vinculado a la doble carga laboral y familiar que, en numerosas ocasiones, asumen las mujeres e incrementan sus niveles de agotamiento. La forma en que los hombres y las mujeres manejan el estrés a menudo es diferente, lo que puede ser la causa de que haya más cansancio en las mujeres.

En relación con la despersonalización, los datos reflejan que el 82% de las mujeres presenta un nivel alto, frente al 57.6% de los hombres, lo cual indica que las

trabajadoras, al experimentar un alto desgaste emocional, pueden desarrollar mayores niveles de desapego en sus relaciones laborales. Además, en cuanto a la realización personal, se evidencia que el 88% de las mujeres percibe niveles bajos, frente al 75.1% de los hombres, sugiriendo que las mujeres, además de estar más expuestas al agotamiento y a la despersonalización, también presentan una menor percepción de logro profesional.

Los resultados obtenidos en la investigación evidencian una considerable presencia del síndrome de Burnout en el colectivo de trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito, lo que expresa una problemática organizacional que debe abordarse. El análisis de los datos permite concluir que el 62,2% de los trabajadores presentan niveles medios o altos de agotamiento emocional, el cual está asociado a la noción de una falta de energía física y emocional que puede dar cuenta de una imagen negativa sobre su propio rendimiento o el grado de bienestar que puedan tener. En términos psicológicos, el burnout podría ser un reflejo del estrés crónico o de la sobrecarga laboral, y estos aspectos se asocian a la definición de Estrés Laboral de Lazarus y Folkman en 1984, para quienes esto sucede cuando las demandas del entorno son superiores a los propios recursos con los que se cuenta para afrontarlas (Pita et al., 2024).

La dimensión de la despersonalización, la cual alcanza un 65,3 % de impacto, pone de manifiesto una alteración de la calidad de las relaciones laborales y, por tanto, un entorno organizacional deteriorado. La perspectiva organizativa de la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll en 1989 indica que, a partir de una percepción de amenaza o pérdida continua de recursos (como en el caso del apoyo social, del tiempo o de la energía), en los trabajadores tienden a emerger actitudes defensivas, como es la despersonalización, que nos permiten comprender el porqué de la fuerte correlación del agotamiento emocional y la despersonalización en la presente investigación ($r = 0,645$, $p < 0,01$), puesto que el agotamiento emocional predispone a los trabajadores a la distancia en la relación hacia los/las compañeros/as o clientes/as (Patiño et al., 2022).

Por otro lado, la realización personal muestra niveles alarmantemente bajos (79.2%), lo que indica una percepción de ineficacia y falta de logro en el trabajo. Este resultado es importante, dado que la percepción de autoeficacia y logro personal está directamente relacionada con la motivación laboral y el compromiso organizacional. Según la teoría de la autodeterminación, de acuerdo con Stover et al. (2017) se caracteriza por la falta de satisfacción en el trabajo puede ser consecuencia de un entorno que no fomenta la autonomía, la competencia y la relación con los demás. Esto refuerza la necesidad de estrategias de intervención que promuevan el desarrollo profesional y el reconocimiento dentro de la organización (Ramírez & Solari, 2019).

Además, se observan diferencias de género en los niveles de Burnout, con una mayor incidencia de agotamiento emocional y despersonalización en mujeres. Este fenómeno podría explicarse a partir del modelo de doble presencia desarrollado por Pleck en 1985, que plantea que las mujeres, además de sus responsabilidades laborales, suelen asumir una mayor carga en el ámbito familiar, lo que incrementa su vulnerabilidad al estrés y al Burnout. Esta realidad resalta la importancia de implementar políticas de equidad de género en el ámbito laboral (González & Muñoz, 2023).

En cuanto a las implicaciones éticas y metodológicas, es fundamental reconocer que el Burnout no solo afecta a los empleados, sino también a la organización en su conjunto. Un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización puede traducirse en una disminución en la calidad del servicio y una mayor rotación de personal, lo que genera costos adicionales para la empresa. Por ello, se recomienda la implementación de programas de bienestar laboral basados en evidencia, como los promovidos por la Organización Mundial de la Salud (2019) que incluyen estrategias de gestión del estrés, capacitación en inteligencia emocional y fortalecimiento del liderazgo transformacional.

Para abordar el impacto del burnout en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito, es esencial basarse en modelos de gestión del talento humano y estrategias

respaldadas por la literatura científica. Una de las primeras intervenciones recomendadas es el diseño de programas de bienestar laboral, que deben incluir pausas activas, talleres de manejo del estrés y la promoción de hábitos saludables. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos programas son efectivos para reducir el estrés y promover el bienestar físico y mental de los empleados. Además, la capacitación en inteligencia emocional y resiliencia es clave. Investigaciones de Goleman en 1995 muestran que las habilidades emocionales como la autorregulación y la empatía pueden ayudar a los trabajadores a gestionar mejor el estrés y a reducir la despersonalización, un componente crítico del burnout (Díaz-Merino, 2023).

Igualmente, es imprescindible optimizar el trabajo para propiciar el bienestar de los trabajadores y alcanzar altas tasas de productividad. Para ello, se sugiere implementar sistemas de rotación en tareas para eliminar la monotonía y fomentar la adquisición de nuevas habilidades, flexibilizando horarios para compaginar las responsabilidades y los niveles de estrés. Igualmente, el reforzamiento del liderazgo transformacional resulta fundamental, puesto que, tal y como indican Solís (2022) un liderazgo constitutivo del apoyo y los reconocimientos que se puedan proveer disminuye los niveles de burnout y aumenta la motivación. Impulsar una comunicación abierta y educar bien a los líderes en gestión emocional y resolución de conflictos resultará en un clima organizacional positivo, lo que incrementará el compromiso y el desempeño de los miembros del equipo.

Y más allá de las estrategias que persigue la organización, deben alimentarse las prácticas individuales para hacer frente a la situación de burnout. La implementación de programas de mindfulness y autocuidado ha mostrado su utilidad para reducir la ocurrencia del estrés en el ámbito laboral. De acuerdo con Castillo (2024), las técnicas de mindfulness, como las que implican la meditación o la relajación, permiten a los trabajadores manejar mejor las exigencias laborales y mejorar su bienestar.

En esta línea, también un reconocimiento a través de programas de incentivos y recompensas, así como en la medida en la que se generan oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional, se hace todo ello en la línea de que se pueda estimular la autorrealización de los trabajadores y minimizar el agotamiento emocional.

Las consecuencias de este estudio justifican la posibilidad de crear políticas y programas en la Empresa Eléctrica Quito en la perspectiva de la prevención del burnout, existiendo propuestas como la forma de un programa ante el burnout, el cual consiste en medidas de evaluación del estrés laboral por medio de encuestas y entrevistas, aplicándola a segmentos de población de trabajadores. El papel de la creación de un comité de salud mental laboral para poder crear y coordinar prácticas de intervención y de seguimiento para aquellos trabajadores que se encuentran en la zona de mayor riesgo de sufrir el síndrome de burnout.

Otra estrategia de referencia consiste en la elaboración de políticas relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar. En relación con ello, la propuesta de horarios flexibles, la opción de teletrabajo serían medidas muy eficientes para reducir la carga del trabajo y mejorar el equilibrio entre la vida privada y laboral. De la misma forma, es importante considerar algunas medidas complementarias como centro de cuidado infantil o algún tipo de ayuda para el cuidado de hijos, sobre todo en el caso de las mujeres que son, como se ha observado en este análisis, más propensas a sufrir el burnout a causa de la doble carga, tanto laboral como de familia.

La generación de espacios de consejería laboral y de colaboración tutorial puede ser básica para el prevenir de la aparición del burnout. Tener a disposición un departamento de orientación y consejería laboral para los trabajadores puede permitir que aquéllos que lo necesiten sean atendidos adecuadamente. La existencia de programas de tutoría puede resultar idóneo, ya que compensarán los trabajadores con

más experiencia en ayudar a otros compañeros a afrontar el estrés y a mejorar sus habilidades emocionales.

Por último, se debe establecer el desarrollo de la capacitación continua en salud ocupacional y bienestar como una prioridad en la empresa. Elaborando talleres de manejo de estrés, comunicación efectiva o resolución de conflictos, se pueden reducir los niveles de estrés en los trabajadores. También, capacitar a los líderes en técnicas de apoyo emocional y en técnicas de reconocimiento laboral conducirá a una adecuada gestión del clima organizacional y, como consecuencia, se reducirán los niveles de burnout entre los trabajadores.

Para finalizar, las estrategias aportadas para la disminución del burnout desde una perspectiva organizacional y desde una perspectiva individual, propiciarán para tener un mejor bienestar de los trabajadores, mejor clima laboral y posteriormente una mayor eficacia en la Empresa Eléctrica Quito. La puesta en marcha de estas medidas y programas, desarrollados en el marco de esta tesis, permitirán abordar esta problemática en forma integral y llevar a la Empresa Eléctrica Quito hacia una organización más sana y productiva.

Conclusiones

El presente estudio evidencia la presencia del síndrome de burnout en distintos niveles dentro de la Empresa Eléctrica Quito, afectando en mayor medida a los colaboradores que enfrentan una elevada carga laboral y un limitado control sobre sus funciones. Los hallazgos revelan que la dimensión de agotamiento emocional es la más afectada, seguida por la despersonalización, lo que sugiere un impacto significativo tanto en la calidad del desempeño laboral como en la salud mental de los trabajadores.

Se identifica que los principales factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout incluyen el exceso de trabajo, la presión por el cumplimiento de

metas, la falta de reconocimiento por parte de la organización y la escasa conciliación entre la vida laboral y personal. Asimismo, se observa que la percepción de un ambiente organizacional poco favorable y la ausencia de mecanismos efectivos de apoyo emocional intensifican la aparición de esta problemática.

Si bien la empresa cuenta con ciertas estrategias para mitigar los efectos del estrés laboral, los resultados indican que estas son insuficientes para prevenir el agotamiento crónico de los empleados. En este sentido, se concluye que es fundamental fortalecer las políticas internas relacionadas con la salud ocupacional, promoviendo la implementación de programas de apoyo psicológico, capacitación en manejo del estrés, actividades de integración laboral y estrategias de liderazgo que fomenten un clima organizacional más saludable.

Además, se resalta la importancia de la identificación temprana del burnout mediante la aplicación de evaluaciones periódicas que permitan detectar signos de agotamiento en los colaboradores y tomar medidas preventivas oportunas. La inversión en estrategias que equilibren la carga laboral y proporcionen mayores incentivos y reconocimiento podría reducir significativamente los niveles de estrés y mejorar la motivación del personal.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la efectividad de medidas como la implementación de jornadas laborales flexibles, programas de bienestar emocional y mecanismos de rotación de tareas. Además, se recomienda analizar el impacto del liderazgo y la cultura organizacional en la reducción del burnout, con el fin de diseñar estrategias más integrales que permitan mejorar la salud mental y el desempeño del personal en el largo plazo.

Financiamiento

- Los autores expresan que no ha sido necesario financiamiento para realizar esta obra de investigación.

Conflicto de intereses

- Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias bibliográficas

- Acosta, S. (2023). Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. *Revista Honoris Causa*, 15(2). <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/303>
- Castillo, T. (2024). Impacto del Programa de Intervención Psicosocial en la Reducción del Estrés Laboral y Mejora del Bienestar de las Enfermeras en el hospital general IESS Ambato. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15777>
- Díaz-Merino, A. (2023). Prevención del Síndrome de Burnout a través de la inteligencia emocional en el Grado de Trabajo Social de la UVA. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/62496>
- Galeano, I. (2023). Interpretación de factores que influyen en el desarrollo del síndrome burnout en profesionales de las unidades de cuidados intensivos. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16802>
- García, E. (2022). Relación entre trabajo significativo y burnout. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/29268>
- Goicochea, J., Heredia, G., Barriga, L., Irigoin, U., Bedoya, F., & Perea de Arévalo, D. (2023). Burnout Académico en Universidades Latinoamericanas. Editorial Mar Caribe de Josefrank Pernaleté Lugo. <https://works.hcommons.org/records/yzfpd-qhd02/files/burnout-academico.pdf>
- González, C., & Muñoz, K. (2023). Relación entre burnout y el género en una empresa comercial. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12621>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno* (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mariño, M., Sánchez, M., & Rincón, Y. (2022). Características del rol docente que pueden causar síndrome del burnout en el Gimnasio Green Hills. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16591>
- Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\).pdf#page=17](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24).pdf#page=17)
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory. <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>
- Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5). https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Munguía, E., Tapullima, C., Reyes, E., & Sánchez, E. (2021). Revisión sistemática
-

sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. Revista de investigación en psicología, 24(1), 197-221. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162664>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases (ICD-11). Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/burn-out-an-occupational-phenomenon>

Patiño, L., Arana, C., Zapata, D., Patiño, J., Rodríguez, O., & Cárdenas, L. (2022). El constructo del engagement en Colombia: una revisión teórica. (3). <https://revistas.ucatolicaluissamigo.edu.co/index.php/CYA/article/view/4489>

Pita, M., Letrado, M., & Gomez, J. (2024). Publicación: Estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en una empresa de tecnología, sede Bogotá 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/57893>

Ramírez, M., & Solari, S. (2019). Efectos del teletrabajo en la motivación desde la teoría de la autodeterminación: una revisión sistemática en teletrabajadores. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683941>

Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica,, 9(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Solís, M. F. (2022). Las buenas prácticas de RRHH que promueven el empoderamiento psicológico y el compromiso de los empleados. Disminución del síndrome de burnout. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68248/TFM001723.pdf?sequence=1>

Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., & Fernandez, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. Universidad Nacional de Mar del Plata. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/73304>

Taruchain, L., & Ramírez, J. (2023). Nivel de Burnout empresas públicas. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica: <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/6880>
