



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME BURNOUT EN  
ASESORES TELEFÓNICOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA PROVINCIA  
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**ALLISON FLORES SALDAÑA**

**ASESOR:**

**MG. JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis Padres que me apoyaron con mucho amor, esfuerzo y dedicación en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mi familia por apoyarme en cada momento y ser partícipes de mis logros.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por orientarme y motivarme a la investigación.

## PRESENTACIÓN

La presente investigación permite conocer la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome Burnout en los asesores telefónicos de Atención al Cliente de una empresa de Telecomunicaciones de la Provincia Constitucional del Callao, tomando en cuenta que los trabajadores son pieza fundamental en toda organización para el cumplimiento de objetivos, metas y así brindar un servicio de calidad, por ende el trabajo debe tener las condiciones básicas para que sea eficiente y obtener buenos resultados.

Se ha podido comprobar que los profesionales que mantienen contacto sistemático con las personas, son susceptibles de algún grado de malestar en salud de estos, como los señalan Freudenberger (1980)

El desarrollo de esta investigación está ordenada en tres partes. En primer lugar, se presenta el Problema de investigación, en el cual considera la Realidad problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema, Justificación, Hipótesis y objetivos.

En segundo lugar se presenta el método el cual consta del diseño de investigación, variables, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y métodos de análisis de datos.

En tercer lugar se presenta los resultados que consiste en la descripción y discusión de los resultados obtenidos según los componentes de Inteligencia Emocional y la correlación con el Síndrome Burnout.

# ÍNDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad de la tesis.	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	36
<b>II. MÉTODO</b>	<b>37</b>
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	37
2.3. Población y muestra	39
2.3.1 Población	38
2.3.2 Muestra	38
2.3.3 Muestreo	38
2.4 Tipo de Estudio.	39
2.5. Criterios de selección	39
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
2.7. Métodos de análisis de datos	48
2.8. Aspectos éticos	49

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>59</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>62</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>VII.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1: Estadísticos descriptivos de la Inteligencia emocional y sus componentes	50
Tabla 2:Frecuencias y porcentajes del componente intrapersonal de la IE	51
Tabla 3: Frecuencias y porcentajes del componente interpersonal de la IE	51
Tabla 4:Frecuencias y porcentajes del componente de Adaptabilidad de la IE	52
Tabla 5:Frecuencias y porcentajes del componente de Manejo de Estrés de IE	52
Tabla 6:Frecuencias y porcentajes del componente de Estado de Animo en general.	53
Tabla 7:Frecuencias y porcentajes del componente de Coeficiente Emocional en general	53
Tabla 8 : Estadísticos descriptivos de Burnout y sus componentes	54
Tabla 9:Frecuencias y porcentajes del componente de Agotamiento Emocional de Síndrome Burnout	54
Tabla 10:Frecuencias y porcentajes del componente de. Despersonalización de Síndrome Burnout	55
Tabla 11:Frecuencias y porcentajes del componente de Realización Personal de Síndrome Burnout	55
Tabla 12:Frecuencias y porcentajes del componente de Burnout en General	56
Tabla 13:Prueba de Kolmogorov–Smirnov	56
Tabla 14: Estadístico de Spearman	57

## RESUMEN

Se determinó la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome Burnout en asesores telefónicos de una empresa de Telecomunicaciones de la Provincia Constitucional del Callao. La investigación es de tipo descriptiva –correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 asesores telefónicos de atención al cliente. Se utilizó el inventario BarOnIce para medir la Inteligencia Emocional, y el MBI Maslach para medir Burnout. Se encontró que el nivel de Inteligencia Emocional que presenta la muestra se encuentra por debajo del promedio (77.78), presentando el componente interpersonal el promedio más alto (89.43) y el más bajo el componente intrapersonal (73.82). El nivel de Síndrome Burnout es promedio (44.91). Así mismo el componente de Agotamiento emocional presenta el promedio más alto (20.06) y el componente de despersonalización presenta el promedio más bajo (10.22). Finalmente, se encontró que entre Inteligencia Emocional y Síndrome Burnout existe una relación significativa negativa ( $r=-0.381$ ).

Palabras claves: *inteligencia emocional, síndrome burnout, asesores telefónicos.*

## ABSTRACT

The research titled "Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in telephone customer advisors a telecommunications company in the Constitutional Province of Callao, 2015," had as its main objective "Determining the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in telephone Advisory a Telecommunications Company of Callao, 2015 ". The research is descriptive - correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 100 telephone customer advisors; Ice BarOninventory was used to measure emotional intelligence, also the MBI Maslach Burnout is used to measure. It was found that the level of emotional intelligence of the sample is below the national average (77.78), the interpersonal component presenting the highest average (89.43) and the lowest the intrapersonal component (73.82). The level of Burnout Syndrome is average (44.91). Likewise, the emotional exhaustion component has the highest average (20.06) and depersonalization component has the lowest average (10.22) .In this study a significant negative relationship was found.

Keywords: *Emotional Intelligence, burnout syndrome, telephone counselors.*