



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los  
colaboradores de una financiera, Chimbote- 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Cruz Naveda, Mary Isabel (ORCID: 0000-0001-7894-7673)  
Sánchez Huerta, Carolina Stephanie (ORCID: 0000-0002-6368-0811)

**ASESORES:**

Dr. Noe Grijalva, Hugo Martin (ORCID: 0000-0003-2224-8528)  
Dra. Susana Edita Paredes Díaz (ORCID: 0000-0002-1566-7591)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organizacional

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a Dios principalmente por ser el artífice de nuestra inteligencia, y por brindarnos la sabiduría y el esfuerzo para poder concluir con las metas que nos propusimos.

Asimismo, dedicamos este trabajo a nuestros padres y familiares, por su gran esfuerzo y abnegación para darnos lo mejor, y estar allí para apoyar cada uno de nuestros proyectos. Por su fortaleza y paciencia les dedicamos los resultados significativos y la importancia de nuestra investigación.

Finalmente, esta investigación se la dedicamos a nuestros docentes y asesores que nos brindaron toda la ayuda y conocimientos necesarios para poder cumplir con un sueño y una meta esperada por cada una de nosotras.

Las autoras.

## **Agradecimiento**

Agradecemos principalmente a Dios, por su amor incomparable. Asimismo, agradecemos a nuestros padres y familiares por su apoyo constante y ánimos para poder continuar aún en medio de los obstáculos. Finalmente, agradecemos a nuestra Universidad por darnos todas las herramientas necesarias para afrontar nuestra vida profesional y ganar experiencia que nos permita ser cada día mejores.

Las autoras.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>27</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables	15
<b>Tabla 2.</b> Distribución de según niveles de la variable Síndrome de Burnout en colaboradores de una financiera de Chimbote (n=195)	20
<b>Tabla 3.</b> Distribución de según niveles de la variable Inteligencia emocional en colaboradores de una financiera de Chimbote (n=195)	21
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una financiera en Chimbote (n=195)	22
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Inteligencia emocional en colaboradores de una financiera en Chimbote (n=195)	23

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en un grupo de colaboradores de una financiera en la ciudad de Chimbote. Para esto se trabajó con el total de la población, un conjunto de 195 trabajadores que fueron encuestados a través del Inventario de Inteligencia emocional de Baron ICE para adultos y el Maslach Burnout Inventory, ambos adaptados al idioma castellano. Los resultados más significativos encontrados fueron prevalentemente altos niveles de sintomatología del Burnout evaluado a través de sus dimensiones. Asimismo, niveles bajos de inteligencia emocional en los colaboradores. Por tanto, se estableció la correlación hallándose coeficientes de Rho de Spearman de ( $\rho = -.481, -.586, .102$ ) entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout. Así como, coeficientes Spearman de ( $\rho = -.456, \rho = -.401, \rho = .446, \rho = -.390$ ) entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, síndrome de burnout, correlación.

## **Abstract**

The main objective of the present study was to determine the correlation between Burnout syndrome and emotional intelligence in a group of collaborators of a financial company in the city of Chimbote. For this, we worked with the total population, a set of 195 workers who were surveyed through the Baron ICE Emotional Intelligence Inventory for adults and the Maslach Burnout Inventory, both adapted to the Spanish language. The most significant results found were prevalently high levels of Burnout symptoms evaluated through its dimensions. Also, low levels of emotional intelligence in employees. Therefore, the correlation was established, finding Spearman's Rho coefficients of ( $\rho = -.481, -.586, .102$ ) between Emotional Intelligence and the dimensions of Burnout syndrome. As well as, Spearman coefficients of ( $\rho = -.456, \rho = -.401, \rho = .446, \rho = -.390$ ) between Burnout Syndrome and the dimensions of emotional intelligence.

**Keywords:** emotional intelligence, burnout syndrome, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo en el que nos envolvemos ahora ha robado el tiempo de las personas centrándolas en las ocupaciones y actividades diarias, convirtiendo al estrés en uno de los padecimientos más ocurridos en el mundo laboral (García y Gil, 2016). Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo dada a conocer por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2017) los españoles afirmaron ser afectados de estrés en su entorno laboral en un 30%, lo que supera en gran manera al 23% del año 2010. Esto nos muestra que, tres de diez trabajadores sufre de fatiga ocupacional.

Por su parte en el continente americano, según Cruz et al. (2016) tenemos a México con un ranking mundial superando a países desarrollados como lo son China o Estados Unidos que superaban los índices. Según estos autores, basándose en un estudio de una compañía mexicana, el 75% de las habitantes que padecen de este mal, señalan que su origen se remonta al entorno laboral, en China son 73% y en Estados Unidos son 59%. Lo que evidencia una gran problemática presente en pleno siglo XXI que afecta a gran parte de la población entendiendo que la mitad del mundo son trabajadores y son aquellos que mantienen la economía activa (Patlán, 2013)

En lo que respecta a nuestro país, Torrico (2018) menciona que, el 60% de los trabajadores en el Perú sufre de estrés. Lo que nos lleva a meditar en la importancia de su estudio, relevancia que no solo es vista por el grupo investigador, sino que ha sido trabajado por diferentes autores, sin embargo, estos estudios en su mayoría han sido abordados desde la perspectiva del personal sanitario o de los docentes (Maticorena et al., 2014; Solis et al., 2015; Muñoz et al., 2019) hay muy poca información de la presencia de esta enfermedad en el personal administrativo de las empresas, a pesar de conocerse que la prevalencia de esta dolencia se da en particular en personas que tienen contacto con otras (Gutiérrez et al., 2016).

Asimismo, es importante mencionar que la inteligencia emocional juega un papel relevante para la permanencia del síndrome de Burnout (Torres y Cobo, 2016) ya que un inadecuado manejo del estrés o ansiedad conlleva a la



aparición de esta enfermedad (Balsera et al., 2016) y, por ende, una dificultad en su rendimiento laboral.

En nuestra localidad, existe la presencia de diferentes empresas financieras que está en constante contacto con diferentes personas a pesar de sus propias dificultades personales, Lo que nos lleva a considerar la importancia que tiene el aprender a gestionar las emociones como una forma de evitar la aparición del síndrome de estar quemado (Ilaja y Reyes, 2016)

La realidad de este fenómeno en nuestro contexto se evidencia en el estudio en masa de las variables por separado, pero muy poco en conjunto. Entendiendo que, la importancia de ambas es vital para un mejor clima laboral y un mejor desempeño frente al cliente, lo que redundará en mejoras económicas, no solo para la empresa sino también para la localidad.

Ante esto nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de una financiera?

Sin embargo, es importante mencionar la relevancia del estudio para nuestra sociedad, y por eso lo justificamos de la siguiente forma:

En cuanto a su conveniencia, la presente investigación sirvió de base para entender la relación significativa o no de la inteligencia emocional con el síndrome de Burnout.

A nivel social, se evidenció un mejor entendimiento de las variables de modo que benefició principalmente a las empresas para que sepan de qué forma afrontar las dificultades en el entorno laboral, y por consecuencia, ayudó a los colaboradores para que puedan tener mejores motivaciones al realizar sus ocupaciones.

En un sentido práctico este trabajo dispuso las situaciones para que se pueda resolver, en base a los resultados, las dificultades de absentismo laboral o dificultades entre colaboradores, que afectan notoriamente a las empresas en su desempeño.

Respecto a su relevancia teórica, este estudio cubrió una necesidad de conocimientos respecto a la poca información que se tiene de cómo trabajan ambas variables y en especial del fenómeno del Burnout en las empresas. Entender la relación de ambas es vital para sentar bases a próximos estudios a partir de las conclusiones y recomendaciones a las que se arribe.

Finalmente, respecto a su utilidad metodológica, esta investigación ayudó a entender mejor cómo se manifiestan las variables de estudio en una población específica, que en este caso serían, los colaboradores de una empresa, que está relacionada más al sector administrativo. Asimismo, permitió dar a conocer la relación que existe entre ambas variables de estudio. Junto a ello, da paso a estudios superiores del tipo de relación o de la forma en la que depende una variable de la otra, con el fin de ayudar a que los colaboradores de las empresas aprendan a gestionar sus emociones y disminuya el estrés que afecta el clima laboral.

Frente a lo presente nos planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout de los colaboradores de una financiera. Asimismo, en cuanto a los objetivos específicos, buscamos Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de una financiera. También, identificar si existe el síndrome de Burnout en los colaboradores de una financiera. Finalmente, establecer la relación entre el nivel de inteligencia emocional y la presencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de una financiera.

En lo que respecta a la hipótesis general suponemos que, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout de los colaboradores de una financiera. Asimismo, en cuanto a los objetivos específicos, asumimos que si hay una alta inteligencia emocional habrá baja presencia de síndrome de Burnout en los colaboradores de una financiera, Chimbote. También que, si hay una baja inteligencia emocional, habrá una alta presencia de síndrome de Burnout en los colaboradores de una

financiera. Por último, si hay una inteligencia emocional media, habrá una mediana presencia de síndrome de Burnout.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se presentan los siguientes antecedentes que sustentan la importancia del tema de investigación:

Grande (2013), realizó una investigación en profesores de secundaria cuya finalidad era buscar una correlación en las dimensiones de la primera variable con el síndrome del quemado, en una población de 78 docentes pertenecientes al nivel Secundario. Después del análisis estadístico se confirmó que existe una relación significativa con las variables, razón por la cual se propone un programa que ayude a los docentes a regular adecuadamente sus emociones.

Balsera et al. (2016), llevaron a cabo una investigación con el fin de relación la enfermedad con las capacidades emocionales. La muestra del trabajo fue de 70 estudiantes. Donde, tras el análisis estadístico, se concluyó que no existía significancia correlacional entre las variables, puesto que había estudiantes de cursos superiores con presencia de Burnout, pero con altas competencias emocionales.

Serrano et al. (2018), realizaron un trabajo investigativo con el fin de evaluar los niveles de competencias emocionales y la forma en la que puede ayudar a prevenir la aparición del síndrome de burnout. Después de la aplicación de los protocolos y el análisis estadístico, se llegó a la conclusión que el profesorado de Educación Inicial cuenta con niveles altos de inteligencia emocional lo que lleva a no tener niveles significativos del síndrome de burnout.

Aroca (2015), llevó a cabo una investigación con el fin de hallar relaciones entre las variables como un factor de afectación a su interacción con pacientes. Después del análisis estadístico con uso de la desviación típica y el índice de correlación de Pearson y chi-cuadrado. Respecto a las conclusiones, hallaron

que el cansancio emocional es un factor que está ligado a la relación entre las variables de estudio.

Liébana et al. (2017), realizaron un trabajo de investigación, donde buscaron hallar si existía relación entre las variables. Con el apoyo de una muestra de 134 estudiantes se llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con la dimensión de eficacia académica del burnout.

Calienes y Díaz (2012), llevaron a cabo una investigación con el fin hallar relación entre los niveles de la primera variable y las dimensiones de la segunda. Con una muestra de 130 suboficiales se llegó a la conclusión que a mayores niveles de Inteligencia emocional hay menores significancias en las dimensiones del síndrome de burnout.

Abarca et al. (2020), realizaron un estudio con el fin de hallar relación entre las variables en una muestra de 294 docentes. Luego de la revisión estadística, concluyeron que existen relaciones negativas entre el burnout y el uso, valoración y regulación emocional.

Ortega (2017), llevó a cabo un trabajo cuyo objetivo básico era hallar la relación entre las variables con una muestra total de 45 supervisores. El enfoque descriptivo, no experimental y correlacional, llegó a la conclusión de que hay una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional general y la realización personal, dimensión perteneciente al síndrome de burnout.

Rodríguez (2019), realizó una investigación cuya finalidad es buscar relacionar las variables estudiadas. El diseño es de tipo descriptivo y correlacional. Se trabajó con una muestra de 226 trabajadores y se halló una significancia estadística superior a 0.05 entre las variables estudiadas.

Requena (2019), hizo un estudio donde se estudió los efectos de las dimensiones de la primera variable sobre la segunda. Es una investigación

correlacional conformada por 123 trabajadores de muestra, donde se encontró una baja significancia entre la relación de las variables.

Luego de haber mencionado algunos antecedentes para nuestra investigación, a continuación, mencionaremos las bases teóricas que validan el presente trabajo:

Según Cobos et al. (2017), la conceptualización de la IE es muy importante para tomar decisiones sobre qué y cómo evaluar, y durante la intervención, qué tipo de programas de capacitación se seleccionan, por ende, empezaremos definiéndola:

La inteligencia emocional, Serrat (2017), como aquella capacidad o habilidad autopercibida que ayuda a identificar, evaluar y manejar las emociones de uno mismo, de los demás y de los grupos. Asimismo, Tripathy (2019) afirma que la Inteligencia emocional se ha convertido en un indicador muy importante del conocimiento, habilidades y capacidades de una persona en el lugar de trabajo, la escuela y la vida personal.

Según Goleman (1995, citado por Ugoani et al., 2015), las personas emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de controlar sus impulsos emocionales al menos más que aquellos que no son emocionalmente inteligentes, tienen la conciencia de sí mismos para saber lo que sienten y son capaces de pensar y expresar esas cosas, sienten empatía por los sentimientos de otros y una idea de cómo piensan los demás, pueden hacer cosas como retrasar la gratificación, son optimistas y generalmente positivos; entienden fácilmente la dinámica de un grupo dado y, lo más importante, dónde encajan dentro de ese grupo.

Dentro del modelo, Bar-On (1988, citado por Di Fabio, 2012), explicando con profundidad el tema, afirma que la inteligencia emocional consiste en la forma en la que nos relacionamos emocionalmente, las dimensiones sociales, y todos los estímulos externos que definen la manera en la que nos comprendemos y expresamos con nosotros, así como, la forma en la que entendemos a los

demás y nos relacionamos con ellos, y el modo en que hacemos frente a las presiones cotidianas.

En síntesis, de acuerdo con el modelo de BarOn (1997, citado por Ugarriza y Pajares, 2005), "la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente." (p. 18)

Por su parte, Hodzic et al. (2018), menciona la importancia de los enfoques teóricos divididos en dos grupos: Los de habilidad, rasgos y mixtos

El enfoque de la habilidad considera que la IE está compuesta de habilidades emocionales específicas. Cejudo (2016), afirma que uno de los modelos de habilidad de la inteligencia emocional más reconocidos y científicamente riguroso es el modelo de cuatro ramas de Mayer y Salovey que distingue entre Percibir emociones, Facilitar el pensamiento, Comprender las emociones y Manejar las emociones (Aguaded y Valencia, 2017). De modo que, la inteligencia emocional incluye las habilidades de: estar atento a las emociones propias y de los demás, control personal de las emociones y reacción adecuada ante las circunstancias, participación de relaciones que estén basadas en el respeto mutuo, trabajar en un lugar donde sea grato emocionalmente y un equilibrio entre el trabajo y el tiempo libre. (García y Giménez, 2010)

El enfoque del rasgo de Inteligencia emocional, por otro lado, la ve como disposiciones relacionadas con las emociones, en una posición jerárquicamente más baja que los rasgos de personalidad que determinan la forma en que las personas se comportan en situaciones emocionales (Palomino y Almenara, 2019)

Además de este enfoque, existen los denominados modelos mixtos de Inteligencia emocional, como el modelo de competencias emocionales de Goleman, que incluye otras características no cognitivas como habilidades

sociales, motivación, autoestima o aspectos de la personalidad. Fragoso (2015), afirma que este modelo se agrupa por cuatro dimensiones específicas: El conocimiento de uno mismo que implica la identificación de las emociones personales de manera interna y externa. La autorregulación que tiene que ver con el manejo emocional frente a las demandas del medio, la conciencia social que conllevan a un adecuado establecimiento de relaciones interpersonales. Finalmente, la regulación de las relaciones, que abarca la influencia que tenemos sobre los demás.

Junto a ello, dentro de los modelos mixtos, tenemos al modelo de Inteligencia Social Emocional de BarOn que según Canales y Ochoa (2019) se compone de la Comprensión Emocional de sí mismo, que es aquella capacidad que ayuda a identificar y entender las emociones personales. También tenemos a la asertividad, capacidad que ayuda a posicionar los derechos sin transgredir la de los demás. Asimismo, el autoconcepto, que implica el aceptar la forma en la que es uno mismo. Junto a ello, la autorregulación, que permite llevar a cabo las metas personales. Además, se encuentra la independencia, que implica la seguridad en sí mismo sin depender de los demás. Aparte de ello está la empatía, que ayuda al reconocimiento y valoración de las emociones de los demás. Finalmente, las relaciones interpersonales que permite contactarse con otras personas para brindar afecto mutuo.

Profundizando más en el modelo de BarOn que es el que se utilizará en este estudio abordaremos los componentes del mismo, según Rodríguez (2017), son cinco:

El componente intrapersonal, como la capacidad para reconocer no solo las emociones, sino también nuestras fortalezas y habilidades. Está constituida por la autoconciencia emocional, para el reconocimiento de las habilidades emocionales. La asertividad, que permite defender derechos de manera constructiva. La consideración, habilidad de reconocerse bien. La autorregulación, la búsqueda de la vida plena. Y, por último, la independencia, capacidad de autodirección (Rivera et al., 2008, p. 166)

El componente interpersonal, (Ugarriza y Perales, 2005) que está referido a las relaciones con otros. Está constituida por la empatía, que tiene que ver con tomar consciencia sobre las emociones propias y de los demás. La responsabilidad social, como una ayuda dentro del desarrollo cultural. Y por último, las relaciones interpersonales, como aquella habilidad que permite relacionarse con los demás en base al respeto y la consideración.

El componente de adaptabilidad, referido a como nos comportamos en nuestro medio. Reúne las siguientes áreas, solución de problemas, habilidad que permite lidiar con las situaciones complicadas. La evaluación de la realidad, como aquella evaluación de hechos confirmados. Y, por último, la flexibilidad, como la capacidad de adaptarnos al medio. (Saldaña, 2015)

EL componente de manejo del estrés, compuesto por tolerancia al estrés, habilidad que permite soportar dificultades y ver el lado positivo de la misma. Y, el control de impulsos, como la capacidad de pensar antes de actuar. (Alejos y Cambero, 2017)

El componente del estado de ánimo, capacidad de sentirse contenta en general, constituido por la felicidad, como la capacidad de disfrutar y sentirnos satisfechos. Y, el optimismo, como aquella habilidad que permite hallar el lado positivo a lo que nos rodea o pasa. (Ugarriza, 2001)

Ahora procederemos a explicar la segunda variable, que es síndrome de Burnout:

Según Bakhamis et al. (2019), mencionan que el primero en utilizar la palabra "agotamiento" fue Herbert Freudenberger en la década de 1970 con el fin de caracterizar la forma en la que afecta el alto estrés que viven las personas que laboran en centros de salud. Bianchi et al. (2018), afirman que el mismo autor observó que algunos miembros del personal voluntario, que incluía al propio autor, desarrollando una constelación de síntomas en respuesta a su lucha diaria para cuidar sus pacientes, en su mayoría drogadictos.



Oramas et al. (2007), definen el Síndrome de Burnout como "un estado de alteración emocional que afecta a trabajadores cuyas profesiones demandan de ellos ayuda continua a otras personas o contacto íntimo con exigencias emocionales en la relación"(p.37).

Sáenz (2014, citando a Maslach y Jackson, 1981), definen esta variable como "la existencia de desgaste emocional y cinismo que llega a aparecer por las altas demandas laborales que conlleva tratar directamente con personas en cualquier ocupación" (p. 17). Asimismo, Carballo et al. (2014), afirman que la terminología más propicia para referirse a este síndrome es el de estar quemado o simplemente conocido como desgaste profesional.

Maldonado et al. (2015), mencionan que el Síndrome de Burnout surge como resultado de altos niveles de estrés, frustración, pérdida de capacidad para lidiar con los problemas generados por el ambiente de trabajo. Razón por la cual Misiolek et al. (2014), afirma que las personas que empiezan a experimentar sentimientos de culpa por su bajo desempeño, requieren ayuda profesional psicológica o psiquiátrica para manejar las crisis que afectan negativamente su condición mental y sus responsabilidades laborales.

Según Santos et al. (2012, p. 2), el síndrome de Burnout es definido como "el resultado del estrés crónico, típico del trabajo diario, principalmente cuando está bajo presión excesiva y está en conflicto con bajos niveles de recompensa y reconocimiento emocional". Lins et al. (2017), hacen referencia a este término como una afectación psicológica que se genera por las presiones relacionales crónicas en el ambiente laboral, una condición en el cual los profesionales pierden toda preocupación o sentimiento emocional por las personas con las que trabajan y vienen a tratarlos de manera indiferente o incluso deshumanizada.

Respecto a los factores que la propician, Maldonado et al. (2015), mencionan que existe evidencia suficiente para demostrar que la edad, la presión laboral, la confusión de roles, la menor resistencia, el estilo de afrontamiento pasivo y

el apoyo social limitado pueden influir negativamente en el agotamiento de las enfermeras. Varios estudios han indicado que la presencia de recursos sociales puede contribuir a bajos niveles de agotamiento.

Santos et al. (2012), mencionan que, uno de los factores principales en su aparición es la falta de espíritu comunitario en la organización, es decir, falta de interacciones interpersonales de calidad, conflicto constante, falta de apoyo, camarillas y dificultades para trabajar en equipo. Por su parte, Bria et al. (2012, citado por Skodova et al., 2017) mencionan que la sobrecarga de trabajo extensiva, los altos requisitos emocionales en el trabajo, el conflicto de roles y la ambigüedad del rol, la remuneración inadecuada, un bajo sentido de control y una sensación de injusticia en la gestión del trabajo son algunos de los factores de riesgo más conocidos para el desarrollo del agotamiento.

Junto a ello, Montero (2016), menciona que un factor predecible es que los trabajadores tienen estrategias de afrontamiento que no son eficaces cuando se enfrentan a demandas laborales extensas, de modo que las usan como una medida de protección dejándolos expuestos a vulnerabilidades. Asimismo, García et al. (2016), mencionan que existen tres tipos de factores:

- a) Factores personales, dentro de esto se afirma que las mujeres de menor edad y que no sean casadas tienen la tendencia a padecer de esta enfermedad
- b) Factores laborales, incluye a aquellos trabajadores que están dedicados a largas jornadas, lo que hace que su cansancio excesivo los haga vulnerables, como es el caso de las personas pertenecientes al sector salud (Calvache et al., 2013)
- c) Factores sociales, aquí encontramos a personas que no tienen una adecuada estrategia de comunicación con otras personas.

Debido a lo expuesto, Marques et al. (2014), mencionan que las personas resistentes tienen tres características comunes: (a) creen que pueden controlar

eventos en sus vidas (control); (b) pueden considerar ellos mismos como totalmente comprometidos en sus actividades diarias (compromiso); y (c) son capaces de interpretar los problemas como desafíos emocionantes para el crecimiento personal (desafío).

Para su diagnóstico, Kakiashvili et al. (2013), menciona que las posibilidades de diagnosticar el agotamiento durante una visita al médico serían prácticamente nulas, ya que las personas se desempeñan de manera diferente cuando se les observa en el trabajo. No buscan ayuda hasta que el agotamiento comienza a influir tanto en su desempeño laboral que su empleo puede estar en peligro. Bedin y de Lucca (2015), afirman que el cuadro clínico es variado y puede incluir síntomas psicosomáticos, psicológicos y conductuales entre profesionales, y producen consecuencias negativas a nivel individual, profesional, familiar y social.

Forbes (2011), afirma que el deterioro en este aspecto puede afectar diversas áreas como:

- a) Psicosocial, lo que implica un distanciamiento de las personas cercanas al individuo. A nivel conductual, se habla de el desarrollo de conductas autodestructivas como las adicciones. Junto a ello, se esclarece la clara dificultad a nivel emocional personal e interpersonal.
- b) Físico, incluyen afecciones de sueño, cardiovasculares, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, e incluso una alteración hormonal y por ende cambio en el ciclo menstrual. (Vásquez et al., 2013)
- c) Laboral, la principal característica es su afectación en el desempeño laboral, su relación con el ambiente de trabajo y algunos llegan al absentismo.

Junto a ello, dentro del aspecto psicosocial, Cherniss (1982, citado por Martínez, 2010), distinguen tres fases importantes para llegar hasta lo que se conoce como "Síndrome de estar quemado":

- a) Fase de estrés, que implica una falta de equilibrio entre lo que se le pide al trabajador y los recursos que tiene para hacer frente a la tarea.
- b) Fase de agotamiento, hace referencia a la respuesta rápida que brinda el individuo ante el desequilibrio presente.
- c) Fase de afrontamiento defensivo, conlleva cambios conductuales con su entorno laboral y con sus potenciales clientes.

García et al. (2017), citando a Maslach y Jackson (1984) menciona que las tres dimensiones que caracterizan el síndrome incluyen:

Desgaste emocional, definido como el elemento principal del síndrome y se caracteriza por una creciente sensación de pérdida de energía en el trabajo y una sensación de estar al final de la cuerda, de no poder dar más de uno mismo desde una perspectiva profesional y de tener agotados todos los recursos emocionales. Uno de sus principales indicadores es el Agotamiento a nivel emocional, definido de forma general, como la ineficaz forma de responder a las demandas (López et al., 2014)

Cinismo referido a un cambio negativo en las actitudes hacia los demás, distanciamiento emocional, especialmente hacia las personas que son el objetivo de las actividades profesionales, y también hacia los colegas. Según López et al. (2014), incluye indiferencia del trabajo y lo relacionado con él, devaluación, que implica desmerecer el ambiente laboral; y por último, distanciamiento, o apartarse directa o indirectamente de las demandas externas.

Eficacia profesional, referido a la baja autoestima, sensación de inseguridad e incompetencia, disminución de la eficacia en el trabajo, ideas de fracaso. Sentimientos de indefensión o pérdida de control. Según López et al. (2014), esto implica las expectativas que el individuo presenta sobre su ambiente laboral, el trabajo y los objetivos trazados. Así como, el sentido de realización personal que presenta por la consecución de sus metas.

### **III. METODOLOGÍA**

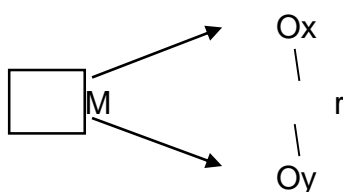
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básico, puesto que ayuda en el descubrimiento de la conducta de un fenómeno exacto contrastándolo

con la realidad, con el fin de poder responder ciertas dudas o preguntas que surjan del estudio teórico.

Este trabajo se realizó bajo el esquema de un estudio descriptivo-correlacional simple. Esto debido, a que se enfocó en describir y analizar las características del fenómeno, así como, establecer la relación entre las variables que son objeto de estudio, usando pruebas estadísticas. (Hernández et al., 2014)

Esquemmatización “correlacional simple”:



Dónde:

M = muestra del estudio

Ox y Oy = observación de las variables

r = posible relación

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Inteligencia Emocional</b>	BarOn (1997, citado por Ugarriza y Pajares, 2005) "la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e	La siguiente variable será medida a través de sus dimensiones con el Inventario de Inteligencia emocional de BarOn ICE - JA adaptado	Componente intrapersonal	Conciencia del ser	<b>ORDINAL</b>
			Componente interpersonal	Relaciones interpersonales	
			Componente de adaptabilidad	Adaptación del medio	

	interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente." (p. 18)	por Ugarriza y Pajares (2001)	Componente de manejo del estrés	Control de impulsos
			Componente de estado de ánimo	Estado de ánimo general
<b>Síndrome de Burnout</b>	Oramas, González y Vergara (2007) definen el Síndrome de burnout como "un estado de alteración emocional que afecta a trabajadores cuyas profesiones demandan de ellos ayuda continua a otras personas o contacto íntimo con exigencias emocionales en la relación"(p.37).	Esta variable será medida a través en sus dimensiones a través del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) adaptado por Oramas, González y Vergara (2007)	Desgaste emocional	Agotamiento emocional
			Cinismo	Indiferencia al trabajo
				Distanciamiento
				Expectativas
			Eficacia profesional	Realización personal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

En todo trabajo de investigación la población se conceptualiza como el conjunto de unidades, lo que viene a ser cada elemento que será evaluado (Niño, 2011) por ende, nuestro grupo poblacional lo compusieron 80 trabajadores de una financiera sucursal Chimbote y 115 de la sucursal de Nvo. Chimbote. Lo que suman un total de 195 colaboradores. Considerando 120 mujeres y 75 hombres.

Por las características de la investigación, se usó la totalidad de la población buscando tener resultados significativos, por tanto, se infiere que no existe muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta definida por López y Fachelli (2015) como: "una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida" (p. 8)

El instrumento utilizado fue el cuestionario, definido por como un conjunto de preguntas sean abiertas o cerradas que llevan al conocimiento de la variable en la población (Baena, 2017). Para el presente trabajo, se usaron dos instrumentos, uno por cada variable.

Para el estudio de la primera variable referente a la inteligencia emocional se usó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On, pero adaptada por Ugarriza y Pajares (2005). El presente cuestionario es aplicado para una población de 16 años a más con un total de 133 reactivos con un formato de respuesta tipo likert de cinco puntos donde 1 es "Rara vez o nunca es mi caso" y 5 es "muchas veces o siempre es mi caso".

#### **Validez**

En el trabajo de investigación presentado por Ugarriza y Pajares (2005), tras la prueba del chi cuadrado encontraron resultados significativos. Las cargas factoriales oscilan entre 0.92 y 0.61 para los componentes.

#### **Confiabilidad**

Ugarriza y Pajares (2005), encontró un coeficiente de Alfa de Cronbach en una muestra peruana de 0.93 para el inventario total. En el caso de los componentes, la confiabilidad oscila entre 0.77 y 0.91. Por último, en lo que respecta a los subcomponentes en general los valores obtenidos fueron superiores a 0.70.

Para trabajar con la segunda variable referente al síndrome de burnout, se usó el Inventario de Burnout de Maslach adaptado por Oramas et al. (2007). El siguiente instrumento cuenta con un total de 16 ítems aplicados a una población de 19 años en adelante. El formato de

respuesta es tipo likert de siete puntos donde 1 es Nunca y 7 es Todos los días.

### **Validez**

La investigación correspondiente a Oramas et al. (2007), lleva a cabo una validez factorial evaluado mediante el método de componentes principales donde se evidencia que la identificación de tres factores es adecuada y representa a la varianza total, con correlaciones significativas al nivel 0.01.

### **Confiabilidad**

Oramas et al. (2007), encontraron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.7761. Para la dimensión de Desgaste emocional 0.7071, Cinismo 0.7839 y Eficacia profesional 0.8074. Lo que indica que el inventario es confiable para ser aplicado en la población.

## **3.5. Procedimientos**

Para la investigación en curso se realiza un sondeo de la población de una financiera, donde se halló a 80 trabajadores en total. Luego de esto, se procede a buscar los cuestionarios confiables y validados que ayuden a obtener datos objetivos para cada variable, escogiéndose el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On y el Inventario de Burnout de Maslach.

El presente estudio se desarrolló durante la décima y onceava semana de emergencia sanitaria por razones del COVID-19 en nuestro país. Por ende, las encuestas mencionadas anteriormente, se elaboraron y administraron a través de la plataforma de Google Forms, lo que permitió tener un alcance mayor. Estas encuestas fueron compartidas por correo electrónico y redes sociales, claro está, luego del consentimiento informado de cada colaborador y de la empresa. La realización de la



encuesta fue respondida voluntariamente por un lapso aproximado de 30 a 45 minutos. Una vez terminada la recogida de datos, se trabajó una base de datos que fue exportada al programa estadístico SPSS 25.0. con el fin de analizarlos y arribar a los resultados. Estos datos obtenidos se identificaron en gráficos y tablas para poder descartar hipótesis.

Por último, para la discusión de datos se comparó los resultados con nuestros antecedentes y se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la importancia y significancia de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación usó la estadística descriptiva para caracterizar a las variables y el comportamiento de las mismas, a través de tablas y gráficos que hagan más entendible el fenómeno, con el fin de poder exponer los resultados más significativos que se encuentren (Hernández et al., 2014)

Luego de esto, valiéndose de los conocimientos de la estadística inferencial, y con apoyo del programa SPSS 25.0 se usó el coeficiente de rho de Spearman por la medida de las variables con el fin de realizar la correlación y probar la hipótesis con un nivel de significancia de 5%. (Hernández et al., 2014)

### **3.7. Aspectos éticos**

La confidencialidad de los datos obtenidos, fueron utilizados únicamente para fines científicos y fueron salvaguardados para velar por la integridad física, mental y personal de la población. Asimismo, se usó un consentimiento informado para que tanto la empresa como los colaboradores puedan saber el objetivo de la presente investigación.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 2.** Distribución de según niveles de la variable Síndrome de Burnout en colaboradores de una financiera de Chimbote (n=195)

Nivel	Dimensiones					
	Desgaste emocional		Cinismo		Eficacia Profesional	
	f	%	f	%	f	%
Muy baja	37	19%	35	17.9%	23	11.8%
Baja	26	13.3%	39	20%	37	19%
Media	32	16.4%	34	17.4%	49	25.1%
Alta	42	21.5%	48	24.6%	42	21.5%
Muy alta	58	29.7%	39	20%	44	22.6%
Total	195	100%	195	100%	195	100%

### Interpretación

En la Tabla 2, se puede evidenciar que en la dimensión Desgaste emocional prevalece el nivel Alto y Muy alto (21.5% y 29.7%), en Cinismo, se encontraron un nivel Alto (24.6%), Muy alto y Baja (20%). Por su parte, en eficacia profesional, se muestra prevalencia en el nivel Medio y Muy alto (25.1% y 22.6%)

**Tabla 3.** Distribución de según niveles de la variable Inteligencia emocional en colaboradores de una financiera de Chimbote (n=195)

Nivel	Dimensiones									
	C. intrapersonal		C. interpersonal		C. adaptabilidad		C. Manejo del estrés		C. Estado de ánimo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy baja	40	20.5%	41	21%	44	22.6%	44	22.6%	46	23.6%
Baja	42	21.5%	38	19.5%	39	20%	39	20%	40	20.5%
Media	35	17.9%	38	19.5%	36	18.5%	39	20%	32	16.4%
Alta	39	20%	39	20%	37	19%	35	17.9%	38	19.5%
Muy alta	39	20%	39	20%	39	20%	38	19.5%	39	20%
Total	195	100%	195	100%	195	100%	195	100%	195	100%

### Interpretación

En la Tabla 3, se muestra que, en el componente Intrapersonal, los niveles que prevalecen son el Baja y Muy baja (21.5% y 20.5%). En cuanto al componente interpersonal, se evidencian niveles prevalentes de Muy baja (21%) y Alto y Muy alto (20%). Por otra parte, en el componente Adaptabilidad, los niveles que prevalecen son Muy baja (22.6%), Baja y Media (20%). En lo que respecta al componente del Manejo del estrés, se corresponde un nivel de Muy bajo (22.6%), y niveles Media y Baja (20%). Por último, para el componente del estado de ánimo, se evidencian niveles de Muy baja y Baja (23.6% y 20.5%).

**Tabla 4.** Correlación entre inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una financiera en Chimbote (n=195)

Variables		rho	p
Inteligencia Emocional	Desgaste emocional	-.481**	.000
	Cinismo	-.586**	.000
	Eficacia Profesional	.102	.155

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman, p=valor de significancia estadística: p<.05\*=relación significativa; p<01\*\*=relación muy significativa

### Interpretación

En la Tabla 4, se puede apreciar que la inteligencia emocional se relaciona negativamente y muy significativamente de efecto medio con la dimensión Desgaste emocional (rho= -.481, p<.01), así como de efecto grande con la dimensión cinismo (rho= -.586, p<.01). Por el contrario, se relaciona positivamente y de efecto pequeño con la dimensión Eficacia profesional ((rho= .102, p>.05). Esto indica que a mayor nivel de inteligencia emocional habrá un menor nivel de desgaste emocional y de indiferencia laboral mayor, acompañado de una mejor autoestima y mejoras laborales.

**Tabla 5.** Correlación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Inteligencia emocional en colaboradores de una financiera en Chimbote (n=195)

Variables		rho	p
Síndrome de Burnout	C. intrapersonal	-.456**	.000
	C. interpersonal	.241**	.001
	C. de adaptabilidad	-.401**	.000
	C. de estado de ánimo	-.446**	.000
	C. de manejo del estrés	-.390**	.000

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman, p=valor de significancia estadística: p<.05\*=relación significativa; p<01\*\*=relación muy significativa

### Interpretación

En la Tabla 5, se puede entrever que el síndrome de Burnout se relaciona negativamente y significativamente de efecto medio con las dimensiones Intrapersonal (rho=-.456, p<.01), Adaptabilidad (rho=-.401, p<.01), Estado de ánimo (rho=-.446, p<.01) y manejo del estrés (rho=-.390, p<.01). Asimismo, se relaciona positivamente y significativamente de efecto bajo con la dimensión Interpersonal (rho=.241, p<.01). Esto indica que una mayor presencia de Síndrome de Burnout, desencadenará un menor conocimiento de sí mismo, una aparente mejor relación con los demás, un menor manejo del cambio, menores niveles de estado de ánimo y un menor manejo de las demandas del entorno.

## V. DISCUSIÓN

La siguiente investigación de tipo correlacional, buscó principalmente evidenciar la existencia de una relación entre la variable de Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de una financiera de Chimbote. Por lo cual se trabajó con 195 trabajadores de la empresa, constituyéndose el total de la población. Al medir las variables por separado y estudiar la relación de las mismas se encontró lo detallado a continuación:

En primer lugar, se evidenció la presencia del síndrome de Burnout, descrito en la Tabla N° 01 a través de la frecuencia en sus dimensiones. Ante esto encontramos que la dimensión de Desgaste emocional está en un nivel Alto con un 51.2%, el Cinismo de igual forma, pero solo un 24.6%, mientras que, en lo que concierne a eficacia profesional se evidencia prevalencia del nivel medio con un 25.1% a comparación de los demás. Esto se contrasta con lo encontrado por Rodríguez (2019) en una población con características y demandas similares a las estudiadas en la presente investigación, encontrando principalmente Nivel medio (48.2%) en la dimensión de Desgaste emocional y en la de despersonalización (53.1%) concluyendo que el personal administrativo de esta entidad presente un nivel promedio de presencia del síndrome.

García et al. (2017) mencionan, por su parte que, índices altos en la dimensión de agotamiento emocional, se convierte en un fuerte impulso para diagnosticarlo y tratarlo como tal, siendo esta característica la principal en el seguimiento del desgaste laboral estudiado. Marques et al. (2014) evidencian la importancia de personas resistentes en el entorno laboral con fuertes capacidades emocionales que le permitan establecer compromiso con la empresa y por ende mejorar su efectividad laboral, lo que llevará a un mejor clima y, se infiere, una disminución de desmotivación en el trabajo.

En segundo lugar, se muestran los niveles de las dimensiones de la Inteligencia emocional en la Tabla N° 02, donde se evidencia que el

conocimiento de sí mismos en la población se encuentra en niveles bajos, haciendo un total de 42%. En lo que corresponde a la relación con otros se muestran variaciones entre niveles bajos y muy altos (21% y 20%), evidenciando una población equilibrada en cuanto su forma de interactuar. Asimismo, en el componente de adaptabilidad, se muestran niveles entre bajos (22.6%) y medios (20%) lo que indica una capacidad promedio de flexibilidad ante situaciones cambiantes. Finalmente, en cuanto al manejo del estrés y al estado de ánimo, se muestran niveles Bajos y Muy bajos, lo que indica dificultades ante las presiones y emociones ambivalentes. Por su parte, Calienes y Díaz (2012), encontraron en su mayoría niveles promedio en los suboficiales de la Policía Nacional del Perú, concluyendo que la edad es un factor relevante para que los resultados sean óptimos en la mayoría de los participantes, lo que puede ser un indicador similar en nuestra población, para que los resultados sean variados.

Cobos et al. (2017), indican que tener una noción de la realidad de la inteligencia emocional en las personas ayuda a clarificar el camino que tomará la intervención en las mismas, de modo que, se pueda diagnosticar un posible problema y atenderlo de manera oportuna. Tripathy (2019) nos muestra que a nivel psicológico esta variable es de gran relevancia en cualquier entorno de la vida de la persona, en especial, en la vida de aquellas personas que se desenvuelven en la vida laboral.

En tercer lugar, tenemos la correlación encontrada entre la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout evidenciados en la Tabla N° 03, lo que nos indica relación negativa en cuanto a la dimensión de desgaste emocional y de cinismo, lo que nos muestra que, las mejoras a nivel de emociones, habrá una disminución significativa de dificultades de agotamiento laboral. Junto a ello, se muestra una relación significativa entre la inteligencia emocional y la eficacia profesional, resultado similar encontrado por Ortega (2017), con un nivel de correlación de 0.387\*\* mostrando significancia en ese aspecto, concluyendo que las facilidades emocionales permiten vislumbrar con mayor amplitud los logros laborales.

Forbes (2011), resalta la implicancia del síndrome de burnout sobre los niveles emocionales de las personas de índole personal e interpersonal, lo que conlleva a una afectación global de los principales contextos en los que se desenvuelve, evidenciando teóricamente la relación entre estas variables. Grande (2013), realiza la incidencia de correlaciones negativas entre las nociones emocionales y el agotamiento laboral, evidenciando menores dificultades en la despersonalización y cinismo, si hay mejoras en cuanto a la inteligencia emocional. Abarca et al. (2020), destacan que la presencia de este síndrome puede ser prevenido si se atiende a tiempo las nociones emocionales de la persona, evidenciándose esta en su desempeño laboral, convirtiéndose los resultados presentados en un fuerte antecedente para trabajar con los aspectos socioemocionales en los colaboradores y personal administrativo participante.

En cuarto y último lugar, se muestra la correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional, hallándose que esta variable se relaciona en un sentido negativo con las dimensiones intrapersonal, adaptabilidad, estado de ánimo y manejo del estrés ( $\rho = -.456$ ,  $\rho = -.401$ ,  $\rho = .446$ ,  $\rho = -.390$ ) Junto a ello, se expresa la relación positiva con la dimensión interpersonal ( $\rho = .241$ ), todas significativas. Lo que nos deja entrever que la presencia del síndrome, lleva a las personas a dejar de identificarse consigo mismas y dificultades en cuanto a los cambios y demandas del entorno. Sin embargo, se muestra que hay posible presencia de niveles altos a nivel interpersonal, lo que nos puede evidenciar que, tal como lo indica Kakiashvili et al. (2013), el diagnóstico de agotamiento laboral es difícil de identificar en una visita al médico porque la persona se desenvuelve aparentemente bien en otros contextos (interpersonal) a diferencia de la forma en la que se muestra en el trabajo (demás componentes). Rodríguez (2019), encontró características similares al correlacionar los componentes de ambas variables, hallando coherencias significativas y directas entre ambas, oscilando entre  $-0.320$  y  $-0.553$ .



La importancia del estudio de la inteligencia emocional, y como el mejoramiento de la misma influye en una disminución del riesgo de padecer síndrome de burnout ha sido evidenciada en diversos estudios, tal es así que, Forbes (2011) resalta que los factores principales en los colaboradores de las empresas suele ser una dificultad para afrontar de manera adecuada y coherente con la frustración, llevando al trabajador a bajos niveles de autoestima y percepción de sí mismo. García et al. (2016), indica que el estrés es el principal impulsor de la presencia del síndrome, el cual no es nada más que una respuesta inadecuada de la persona frente a las demandas del medio, lo que corrobora lo que dice BarOn respecto a la inteligencia emocional, cuando se refiere a ella y a su importancia como "un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente." (p. 18)

Luego de la revisión de los resultados y la contrastación con las diversas teorías estudiadas es importante mencionar que los instrumentos usados para la obtención de datos nos permitieron vislumbrar con mayor amplitud la realidad de las variables y así llegar a resultados significativos, sin embargo, se requiere un conocimiento extensivo de los instrumentos, de su calificación e interpretación para evitar dificultades en el proceso de análisis de datos. Del mismo modo, se resalta la importancia del enfoque utilizado para poder contribuir con una demanda teórica presente en nuestro contexto, especialmente, trabajado en la población que participó de la investigación.

## VI. CONCLUSIONES

- En el estudio se concluye que las dimensiones del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una financiera de Chimbote se encuentran oscilando entre 29.7% y 13.3% en Desgaste emocional. Asimismo, entre 20% y 17.4% para la dimensión Cinismo. Así como, entre el 25.1% y el 11.8% en Eficacia profesional. Confirmando que, los niveles son variables y que prevalecen las dimensiones que confirman una sintomatología de la variable.
- Con respecto a la inteligencia emocional en los colaboradores, se confirma que existen niveles entre 21.5% y el 17.9% para la dimensión intrapersonal. Asimismo, niveles fluctuantes entre el 19.5% y 21% para la interpersonal. Junto a ello, entre el 22.6% y el 18.5% para el componente de adaptabilidad. Aparte de ello, niveles entre 17.9% y 22.6% para el manejo del estrés. Por último, 16.4% y 23.6% para el estado de ánimo. De modo que, se confirma que existen puntuaciones prevalentemente más bajas en cuanto a la inteligencia emocional.
- En lo concerniente a la correlación de la variable inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout, se hallan índices de rho de Spearman de -.481, -.586, .102, para las dimensiones respectivamente. Evidenciando una correlación negativa moderada directa con la variable. Concluyendo que, a una mayor presencia de inteligencia emocional, habrá niveles menores de la sintomatología del Síndrome de Burnout.
- Finalmente, entorno a la correlación entre la variable Síndrome de burnout y dimensiones de la otra variable, se evidencia la presencia de una correlación por rho de Spearman negativa, directa y moderada (-.456, -.401, -.446 y -.390) para gran parte de las dimensiones. Y una correlación de .241, respecto a la dimensión interpersonal. Evidenciando que, a mayor incidencia de una, hay una disminución de la otra variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Durante el estudio se logró establecer la correlación entre las variables de estudio. De modo que, se recomienda profundizar en el estudio de la misma, en una población diferente, como el sector salud o de trabajo de campo, para determinar si el índice de correlación se mantiene igual o existe alguna variación del mismo.
- Asimismo, utilizar un instrumento de recolección de datos que sea más sencillo para la población como el Inventario de Baron ICE resumido, de 60 ítems, con el fin, de evitar complicaciones en el llenado de la escala y poder determinar con mayor rapidez la estadística necesaria para lograr el objetivo propuesto.
- Aparte de ello, se recomienda, aplicar el estudio haciendo distinciones demográficas por edad y género, para determinar si los niveles varían y si hay una diferencia significativa de acuerdo a las variables sociodemográficas propuestas que puedan ayudar a ampliar la visión del fenómeno en cuanto a teoría.
- Finalmente, se recomienda, realizar una investigación cuasi experimental que permita establecer un antecedente, alterando la forma en la que trabajan las variables y dando propuestas de solución que ayuden a mejorar el clima laboral y por ende la inteligencia emocional de los colaboradores dentro de las empresas o sectores afines.

## REFERENCIAS

- Abarca, C., Ramírez, L., & Caycho, T. (2020). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios* , 30-45. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/438>
- Aguaded, M., & Valencia, J. (2017). Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil. *Tendencias pedagógicas* , 175-190. <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/8128>
- Alejos, R., & Cambero, S. (2017). *Inteligencia emocional en pacientes oncológicos según el sexo*. Lima: Universidad Ricardo Palma. [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1155/TESIS\\_ALEJOS-CAMBERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1155/TESIS_ALEJOS-CAMBERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* , 201-206. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Aroca, B. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología*. España: Universidad Complutense de Madrid: <https://eprints.ucm.es/32468/1/TRABAJO%20FINAL%20BEATRIZ%20AROC A.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. México: Grupo editorial Patria: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bakhamis, L., Paul, D., Smith, H., & Coustasse, A. (2019). The Burnout Syndrome in Hospital Registered Nurses. *The Health Care Manager* , 3-10: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30640239/>
- Balsera, M., Chavasco, G., Lopez, R., Pérez, A., Sánchez, M., & Villena, C. (2016). Estudio del Burnout en estudiantes de la Universidad de Granada: Influencia moduladora de variables de inteligencia emocional y clasificación por cursos. *REIDOCREA* , 27-32: <https://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-5.pdf>
- Bedin, A., & De Lucca, S. (2015). Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. *Revista de Escola de Enfermagem da USP* , 251-258: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342015000200253&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342015000200253&script=sci_arttext)

- Bianchi, R., Sam, I., & Laurent, E. (2018). Burnout syndrome and depression. *Network on the Coordination and Harmonization of European Occupational Cohorts* , 188-202: [https://academicworks.cuny.edu/gc\\_pubs/473/](https://academicworks.cuny.edu/gc_pubs/473/)
- Calienes, V., & Díaz, F. (2012). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los suboficiales de la Policía Nacional del Perú*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625148/Zuazo\\_ua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625148/Zuazo_ua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calvache, S., Chazatar, L., Jiménez, E., Quinones, R., Galvis, M., & Moreno, S. (2013). Factores de riesgo asociados al Síndrome de BURNOUT en estudiantes de Odontología de la Universidad del Valle. *Revista estomatol. salud* , 7-11: <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/710>
- Canales, N., & Ochoa, C. (2019). *Inteligencia emocional en estudiantes del primer año de la facultad de derecho de una universidad privada de Lima Metropolitana en el semestre 2018-II*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2086/1/Nieves%20Canales\\_Clau dia%20Ochoa\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2086/1/Nieves%20Canales_Clau dia%20Ochoa_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf)
- Carballo, R., Román, J., Rosado, Y., & Rosado, Y. (2014). Estrés y síndrome de burnout en estomatólogos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* , 42-49. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=53837>
- Cejudo, J. (2016). Relationship between emotional intelligence and mental health in school counselors. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology* <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1680>
- Cobos, L., Fluja, J., & Gómez, I. (2017). The role of Emotional Intelligence in Psychological Adjustment among adolescents. *Anales de psicología* , 66-73. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.1.240181>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. En R. Paredes, & I. Peña, *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa*. San Juan del Río: Ecorfan. [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/32.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf)
- Di Fabio, A. (2012). *Emotional Intelligence – New Perspectives and Applications*. Croacia: Intech. <https://www.intechopen.com/books/emotional-intelligence-new-perspectives-and-applications>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial* , 1-4.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Universidad* , 110-125. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v6n16/v6n16a6.pdf>
- García, A., Escorcia, C., & Perez, B. (2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y Representaciones* , 65-126. <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/170>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona 19* , 11-30. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas-Olula* , 43-52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, C., Vergas, R., Hernández, J., y otros. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* , 1-24. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5523443.pdf>
- Grande, M. (2013). Inteligencia emocional y "burnout" en profesores de secundaria. [Tesis de maestría: Universidad Internacional de la Rioja]. Obtenido de [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1790/2013\\_04\\_05\\_TFM\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1790/2013_04_05_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1)
- Gutiérrez, O., Laboa, N., & Martínez, J. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana . *Universidad y Salud* , 37-43. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3333>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., & Zanasni, F. (2018). How Efficient are Emotional Intelligence Trainings: A Meta-analysis . *Emotion Review* , 2-34. [http://www.uclp.be/wp-content/uploads/pdf/Pub/Kotsou\\_emo\\_2018.pdf](http://www.uclp.be/wp-content/uploads/pdf/Pub/Kotsou_emo_2018.pdf)
- Ilaja, B. y. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe* , 31-46. <https://psycnet.apa.org/record/2016-18610-003>

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España*. Madrid: Datos abiertos. <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo+6%C2%AA+EWCS/abd69b73-23ed-4c7f-bf8f-6b46f1998b45>
- Kakiashvili, T., Leszek, J., & Rutkowski, K. (2013). The medical perspective on burnout. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* , 401 – 412. <http://ijomeh.eu/The-medical-perspective-on-burnout,2186,0,2.html>
- Liébana, C., Fernández, E., & Morán, C. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. *Psychology, Society, & Education* , 335-345. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/psye/article/view/856>
- Lins, R., Junqueira, G., Nascimento, A., & Vieira, J. (2017). Moral distress and its contribution to the development of burnout syndrome among critical care providers. *Ann. Intensive Care* , 1-8. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5479870/>
- LLópez, M., García, S., & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia y trabajo* , 164-169. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Dipòsit Digital de Documents. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Maldonado, A., Camacho, R., Valadez, S., García, J., & Limón, J. (2015). Determination of Burnout Syndrome among Middle and Senior Managers in Manufacturing Industry in Ciudad Juarez. *6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015)*. Mexico: Procedia Manufacturing. [https://ahfe2020.org/files/AHFE15\\_FinalProgram.pdf](https://ahfe2020.org/files/AHFE15_FinalProgram.pdf)
- Marques, R., Tonini, C., Dias, L., Serrano, P., Siqueira, A., & Azevedo, L. (2014). Hardy personality and burnout syndrome among nursing students in three Brazilian universities—an analytic study. *BMS Nursing* , 1-6. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24678676>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia* , 42-80. <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192>

- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A., & Mayta, P. (2014). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD . *Revista Peruana de Medicina Exp Salud Publica* , 241-247. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000200007&script=sci_abstract)
- Misiolek, A., Gorczyca, P., Misiolek, H., & Gierlotka, Z. (2014). The prevalence of burnout syndrome in Polish anaesthesiologists. *Via Medica* , 155-161. <https://journals.viamedica.pl/>
- Montero, J. (2016). El síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. *Anest Analg Reanim* , 1-16. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/aar/v29n1/v29n1a04.pdf>
- Muñoz, A., Arias, W., & Caycho, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista chilena de neuro-psiquiatría* , 139-148. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272019000200139&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272019000200139&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20OLA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Oramas, A., Gonzáles, A., & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* , 37-45. <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06107.pdf>
- Ortega, M. (2017). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en supervisores de una fábrica de confecciones para la exportación ubicada en Chíncha*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1504>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* , 227-232. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Palomino, P., & Almenara, C. (2019). Inteligencia emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Revista digital de investigación en docencia universitaria* , 1-16. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100002&script=sci_arttext)
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales* , 445-455. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>



- Requena, D. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud San Juan de Miraflores*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3005/UNFV\\_REQUENA\\_ORTIZ\\_DE\\_ORU%C3%89\\_DIANA\\_PRYSCILA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3005/UNFV_REQUENA_ORTIZ_DE_ORU%C3%89_DIANA_PRYSCILA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, E., Pons, J., Rosario, E., & Ortiz, N. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i): Análisis de propiedades psicométricas. *Revista Puertorriqueña de Psicología* , 148-182. <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233216360007.pdf>
- Rodriguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/817>
- Sáenz, K. (2014). *Adaptación y estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/1931>
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera Credimujer región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*. Tujillo: Universidad Nacional de Tujillo.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/971>
- Santos, L., Calotto, M., & Ganzo, D. (2012). Burnout Syndrome: populationbased study on public servants. *Rev Saúde Pública*.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23358618/>
- Serrano, N., Pocinho, M., & Aragón, E. (2018). Competencias emocionales y síndrome de burnout en el profesorado de Educación Infantil. *Revista de Psicología y Educación* , 1-12.  
<http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/153.pdf>
- Serrat, O. (2017). Understanding and Developing Emotional . *Knowledge Solutions* , 329-339.  
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/27645/understanding-developing-emotional-intelligence.pdf>
- Skodova, Z., Lajciakova, P., & Banovcinova, L. (2017). Burnout Syndrome Among Health Care Students: The Role of Type D Personality. *Western Journal of Nursing Research* , 416-429.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0193945916658884>

- Solis, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico* , 32-38. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000400006&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000400006&script=sci_abstract)
- Soto, S. (2018). Variables, dimensiones e indicadores en una tesis. *Tesis ciencia* , 1-3. <https://tesisciencia.files.wordpress.com/2018/08/articulo-variables-dimensiones-indicadores-de-una-tesis.pdf>
- Torres, P., & Cobo, J. (2016). Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula. *Educación en Contexto* , 281-295. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6296667>
- Torrico, D. (14 de Marzo de 2018). *La República*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>
- Tripathy, M. (2019). *Emotional Intelligent: An Overview*. Mauritius: Lap Lambert. [https://www.researchgate.net/publication/335433492\\_EMOTIONAL\\_INTELLIGENCE\\_AN\\_OVERVIEW](https://www.researchgate.net/publication/335433492_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_AN_OVERVIEW)
- Ugarriza, & Pajares. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona* , 11-58. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona* , 128-160. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Ugoani, J., Amu, C., & Kalu, E. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: a correlation analysis. *INDEPENDENT JOURNAL OF MANAGEMENT & PRODUCTION* , 563-54. <https://www.redalyc.org/pdf/4495/449544330016.pdf>
- Vásquez, C., Esperón, R., & Gonzáles, M. (2013). Síndrome de Burnout en cuidadores de adultos mayores que trabajan en casas de asistencia social. *RIC* , 510-514. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revinvcli/nn-2013/nn136g.pdf>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 01**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de este presente documento es poder obtener su consentimiento como participante de nuestra encuesta.

La presente investigación es conducida por las alumnas Quezada Cruz Naveda Mary Isabel y Sánchez Huerta Carolina Stephanie de la carrera profesional de psicología, de la facultad de humanidades.

La meta de dicho estudio es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout de los colaboradores de una financiera en Chimbote.

Si usted accede a participar, se le pedirá por favor completar dos cuestionarios que le tomará 1 hora aproximadamente de su tiempo.

La participación del estudio es estrictamente voluntaria, puede retirarse aun cuando no haya culminado. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta actividad. Siendo las respuestas al cuestionario de manera anónima.

Si tienes alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Solicitando de manera global lo que arroje la investigación a ello proporcionando el email \_\_\_\_

Desde ya le agradezco su participación.

---

Firma del participante

## ANEXO 02

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (BarOn)

Reuven BarOn (1997)

Adaptación: Nelly Ugarriza (2001)

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
Especialidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1	Rara vez o nunca es mi caso
2	Pocas veces es mi caso
3	A veces es mi caso
4	Muchas veces es mi caso
5	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					

15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender cómo me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					

50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					

83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora..					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					

115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

**¡Muchas gracias!**



## ANEXO 03

### MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY

Original: Christina Maslach (1981)

Adaptación: Oramas, Gonzáles y Vergara (2007)

A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinados a conocer cómo se relaciona Ud. con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados sólo serán utilizados para uso estrictamente profesional y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto implica.

Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad; recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

Para comenzar, complete los datos siguientes, que servirán para identificarlo. En las preguntas donde aparecen varias opciones, rodee con un círculo la respuesta deseada.

Fecha actual: ..... Edad: ..... Sexo: 1. Hombre 2. Mujer Escolaridad:

.....

Centro de trabajo actual: ..... Área: ..... Departamento:

..... Ocupación: ..... Cargo actual: ..... Años en el centro: ..... Tiempo en el cargo actual: .....

Para finalizar, conteste con sinceridad, como en las ocasiones anteriores, las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.

1	Nunca
2	Algunas veces al año o menos
3	Una vez al mes
4	Algunas veces al mes
5	Una vez a la semana
6	Algunas veces a la semana
7	Todos los días

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo							
3	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él							
4	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí							
5	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
6	Me siento acabado(a) al final de la jornada							
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago							

11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo							
12	Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo							
13	Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten							
14	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente							
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas							

**Muchas Gracias**

## ANEXO 04

### Prueba de normalidad

Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Sminov		
	Estadístico	Gl	P
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>.185</b>	<b>195</b>	<b>.000</b>
Desgate emocional	.194	195	.000
Cinismo	.189	195	.000
Eficacia profesional	.159	195	.000
<b>Inteligencia emocional</b>	<b>.166</b>	<b>195</b>	<b>.000</b>
C. intrapersonal	.173	195	.000
C. interpersonal	.166	195	.000
C. adaptabilidad	.164	195	.000
C. manejo del estrés	.160	195	.000
C. de estado de ánimo	.186	195	.000

Nota: gl=grados de libertad; p=valor de significancia estadística

En la Tabla 06 se puede evidenciar la prueba de normalidad donde se evidencia la significancia estadística con  $p < 01$ , por lo que se evidencia que los datos no siguen una secuencia normal y se debe rechazar la hipótesis nula.