



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y síndrome de burnout en empleados de  
una empresa del rubro industrial del Callao, Perú 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Lorelie Antonia Martinich Vásquez (ORCID: [0000-0002-5944-4859](https://orcid.org/0000-0002-5944-4859) )

Claudia Isabel Rueda Leonard (ORCID: [0000-0001-5075-196X](https://orcid.org/0000-0001-5075-196X) )

**ASESOR**

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: [0000-0001-9064-7104](https://orcid.org/0000-0001-9064-7104))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Nuestro trabajo de investigación se lo dedicamos primeramente a Dios, por permitir el llegar hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

Si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que nos acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos difíciles.

**Las Autoras.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestra vida y a nuestras familias por estar siempre presentes.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que forman parte de la empresa, por confiar en nosotras, abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso de investigación dentro de su establecimiento.

De igual manera, nuestros agradecimientos a la universidad César Vallejo, a nuestro asesor Davis Velarde, quien con sus conocimientos nos hicieron crecer día a día como profesionales. Una vez más, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Finalmente, queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento al Ing. Jorge Castañeda, y la Dra. Constanza Gutierrez, principales colaboradores durante todo este proceso, quienes con sus direcciones, conocimientos, enseñanzas y colaboración permitieron el desarrollo de este trabajo.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de ajuste a la distribución normal en las variables de investigación.....	20
Tabla 2. Correlación de Spearman entre inteligencia emocional y síndrome de burnout.....	20
Tabla 3. Nivel de inteligencia emocional en la muestra de estudio.....	21
Tabla 4. Nivel de síndrome de burnout en la muestra de estudio.....	21
Tabla 5. Correlación de Spearman entre la dimensión claridad de sentimientos y síndrome de burnout.....	21
Tabla 6. Correlación de Spearman entre la dimensión regulación emocional y síndrome de burnout.....	22
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la dimensión percepción emocional y síndrome de burnout.....	22

## RESUMEN

En el presente trabajo de tipo correlacional, transversal, se analizó la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en una muestra de 98 operarios de una empresa del rubro industrial de la Provincia Constitucional del Callao; seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Para la medición de las variables, se emplearon la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) para la medición de la inteligencia emocional, y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para el síndrome de burnout. Los resultados muestran que la inteligencia emocional correlaciona de manera inversa y significativa con el síndrome de burnout. Asimismo, se halló que el 95.9% de los participantes presentan un nivel bajo de inteligencia emocional y el 67.3% un nivel bajo de Síndrome de burnout. Así también, la dimensión claridad de sentimientos y regulación emocional correlaciona de manera inversa y significativa con el síndrome de burnout.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, síndrome de burnout, empleados, empresa.

## **ABSTRACT**

In this cross-sectional, correlational work, the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome was analyzed in a sample of 98 workers from an industrial company in the constitutional province of Callao; selected by non-probability sampling, for convenience. For the measurement of the variables, the Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) was used to measure emotional intelligence and the Maslach Burnout Inventory (MBI) for burnout syndrome. The results show that emotional intelligence is inversely and significantly correlated with burnout syndrome. Likewise, it was found that 95.9% of the participants present a low level of emotional intelligence and 67.3% a low level of Burnout Syndrome. Likewise, the dimension clarity of feelings and emotional regulation correlate inversely and significantly with the burnout syndrome.

Keywords: Emotional intelligence, burnout syndrome, employees, company.

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas épocas, se ha originado una progresiva inclinación por estudiar el síndrome de burnout y variables psicosociales asociadas al desempeño. Los trabajos de investigación en el contexto laboral han venido ganando terreno en el ámbito de la psicología organizacional y ello surge como respuesta al progreso de indicadores clínicos en los colaboradores de las empresas, trayendo consigo efectos negativos a nivel emocional y repercusiones psicológicas, los cuales tienen una vinculación directa en el desenvolvimiento y desempeño de sus actividades (Vásquez et al., 2014).

Estudios refieren que, en gran mayoría de las profesiones, la incidencia y prevalencia del síndrome es elevado, especialmente en trabajadores que tienen contacto con personas o están expuestos al contacto social (García y Gil, 2016). España es un caso especial, en el cual ocho millones de personas manifiestan y refieren que se sienten descontentas con las actividades que desempeñan en sus centros laborales, tres millones sufren las consecuencias del síndrome de burnout. En países al Norte de Europa y Estados Unidos la tendencia va en aumento y el escenario viene siendo cada vez desfavorable (Vásquez et al., 2014).

Entre las consecuencias de este síndrome en la salud de los participantes y trabajadores de una organización, están las condiciones psíquicas, físicas y conductuales; originando de esta manera en los colaboradores, agotamiento emocional, desmotivación laboral y un ambiente de trabajo tenso. De esta manera, el síndrome de burnout, viene siendo una condición frecuente en el contexto laboral, lo que trae consigo un interés y preocupación en el estudio de la variable, al relacionarse con el desempeño de los trabajadores, el cual está relacionado con el producto o bien que promueve una organización (García y Gil, 2016).

En el contexto latinoamericano, Brasil, Colombia y México emergen como los países con mayores esfuerzos por comprender y estudiar el síndrome de burnout, situando al Perú en el séptimo lugar, acompañado del 3% de producción en trabajos y estudios de investigación científica. El escenario descrito manifiesta la urgencia e importancia de desarrollar estudios sobre el síndrome de burnout



en diferentes contextos en el ámbito nacional, específicamente en el área de psicología organizacional, por su relación estrecha con el rendimiento laboral del colaborador (Gabel et al., 2012).

Estudios suponen la existencia y ascenso del síndrome de burnout a nivel multifactorial, dada la naturaleza y al conjunto de elementos estresantes relacionados al contexto laboral, como la constante rotación de puesto, bajo salario, escalonamiento y crecimiento profesional limitado, infraestructura precaria, falta de herramientas de trabajo, estructura piramidal de la organización, etc., los cuales traen consigo la sobre exigencia de los recursos adaptativos y requieren la exigencia personal y emocional de los trabajadores.

Ante este panorama, una variable que cobra valiosa importancia es la forma en que se expresa y regula las emociones en el trabajo, siendo la inteligencia emocional uno de los recursos de adaptación saludables en el ámbito organizacional, dado que se encuentra asociada al bienestar psicológico y la autoestima (Echevarría y López, 2011), satisfacción vital (Extremera et al., 2007) y niveles altos de felicidad (Augusto et al., 2011). Estos resultados, sugieren que las personas con capacidad para entender plenamente sus propios estados de ánimos, reconocen, perciben de manera correcta los sentimientos de los demás y regulan sus propias emociones, cuentan con la capacidad para establecer un funcionamiento óptimo y positivo en sus centros de trabajo, además de ser fundamental para la mejora del bienestar emocional y el afrontamiento adaptativo al estrés (Salovey et al., 2002).

Por otra parte, existen estudios que evidencian niveles bajos de inteligencia emocional, se correlaciona con variables asociadas al desajuste psicológico, como la presencia de ansiedad (Lizeretti y Extremera, 2011) un pobre y escaso ajuste emocional (Jiménez y López, 2008) y una alta prevalencia de sintomatología depresiva (Extremera y Fernández, 2006).

Por lo citado principalmente, en esta investigación se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en empleados de una empresa del rubro industrial del Callao?

La actual investigación se justifica a nivel teórico porque los aciertos encontrados en la investigación serán de referente para otras investigaciones

y favorecerán al desarrollo de investigaciones de tipo correlacional, así mismo, permitirá contrastar la teoría que cimienta este estudio. Los conocimientos de la unión del síndrome de burnout e inteligencia emocional en operarios de la empresa pretenden aportar relevantemente en la psicología organizacional. A nivel de aplicación, los resultados buscan brindar fuentes de información y referencias útiles para el desarrollo de programas promocionales y preventivos, en beneficio de los empleados de la empresa; promover la evaluación y detección del síndrome de burnout. A nivel social, brindará información sobre la variable burnout, para que mediante proyectos sociales, cesen este tipo de conductas, y promover el manejo de las emociones dentro del centro de labores, así como, disminuir dificultades psicolaborales que están incluidas el tema tratado.

De acuerdo a lo mencionado, la intención general de este estudio, es: Determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout. Como objetivos específicos planteamos: Identificar el nivel de inteligencia emocional y síndrome de burnout; así como, determinar la relación de las dimensiones de inteligencia emocional (percepción emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional) con el síndrome de burnout.

En este sentido, se plantea la siguiente hipótesis: Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout. Como hipótesis específicas se tiene: Existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Variedad de investigaciones vinculan la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el contexto organizacional; sin embargo, a nivel nacional la literatura encontrada es escasa. Dentro de las investigaciones tenemos a Galindo (2018), que estudió la relación entre la Inteligencia emocional y estrés laboral en 90 trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco mediante la Escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24) y el Cuestionario de Estrés Laboral donde se encontró que el estrés laboral se correlaciona de manera inversa con la inteligencia emocional, lo que demuestra que los trabajadores que manifiestan

altos índices de estrés son más proclives a aumentar en menor grado su inteligencia emocional.

Por otra parte, en la misma línea, Montalván (2018) estudió el Síndrome de Burnout en los colaboradores de autoservicio de ventas al por mayor y cómo impactó en el rendimiento de las ventas de La compañía Importadora S.A, identificando en su estudio que los trabajadores con burnout presentaban indicadores de ausencia de independencia en la toma de decisiones, procesos rígidos y falta de coordinación y trabajo en equipo; teniendo como respuesta que el 76% de los colaboradores presentan un nivel promedio alto de síndrome de burnout.

Por su parte, León y Arévalo (2017) analizaron la relación entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y estrés laboral (EL) en 50 empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg, reportándose un nivel bajo de estrés laboral en los trabajadores encuestados. Asimismo, se evidencia que no existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y estrés laboral; sin embargo, al analizar la dimensión de despersonalización y la autorregulación se halló una correlación significativa de forma inversa.

A nivel Nacional, Hayhua (2020) estudió la unión entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en 121 empleados de una empresa, evidenciándose que existe correlación inversa entre cansancio emocional y la inteligencia emocional, predominando en los trabajadores encuestados niveles altos de cansancio emocional y niveles bajos de inteligencia emocional. Asimismo, Chambilla y Soto (2019) evidenciaron que las relaciones interpersonales guardan relación inversa con el síndrome de burnout en una muestra de 88 trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. mediante el Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Cisneros y el Inventario de Burnout de Maslach, lo cual demuestra, que dicha variable tiene un efecto negativo en el desarrollo de habilidades interpersonales, repercutiendo en las relaciones sociales.

Por su parte, Rodríguez (2019) en su estudio reporta una correlación inversa entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, en 226 trabajadores administrativos de una entidad pública de Villa El Salvador a través del Inventario de Cociente Emocional de Bar-On Ice y el Inventario de Burnout

de Maslach, encontrando diferencias significativas en el nivel de inteligencia en función a la edad. Así también, Chamorro (2017) encontró una asociación inversa entre cansancio emocional y la inteligencia emocional, trayendo consigo el poner énfasis en el desarrollo de proyectos de prevención y promoción de la salud ocupacional.

Así como acontece con muchos de los conceptos significativos en las teorías psicológicas, el concepto de inteligencia ha venido variando a través del tiempo y la evolución de los conceptos sobre inteligencia, entendiéndose como la capacidad que permite razonar, aprender y tomar decisiones determinadas de la realidad.

Asimismo, se pone énfasis en las operaciones cognitivas que forman parte de la inteligencia. En este sentido, dentro de los conceptos básicos que fundamentan la presente investigación, nacen de la variable inteligencia emocional (Mayer y Salovey 1977; 1990), introducen por primera vez en su definición, la capacidad para regular y reparar nuestras emociones, diferenciar entre ellas y manejar la información para conducir nuestras acciones hacia la reposición de nuestro estado de ánimo. En los años posteriores, (Salovey y Mayer, 1977; 1990; 1993) llevaron a cabo una visión más desarrollada de la inteligencia emocional, hallando cinco áreas principales para su comprensión; siendo estas el tener conocimiento de nuestras emociones, desarrollar la capacidad para regular nuestras emociones, reconocer y percibir el estado de ánimo de los demás y por último, regular nuestras emociones.

Después de los trabajos, Salovey a finales del siglo XX, propone una definición de inteligencia emocional, manifestando que esta, hace referencia a la habilidad de automotivarse y persistir a pesar de las situaciones negativas en nuestro alrededor; así como, regular el estado de ánimo, mostrando empatía en nuestras relaciones interpersonales (Goleman, 2000).

La teoría que explica la inteligencia emocional es la que se sustenta en el modelo teórico de Mayer y Salovey (1997) quienes plantean que la inteligencia emocional tiene como sustento la base de cuatro áreas o dimensiones. La primera, hace alusión a la expresión y valoración de las emociones. Esta dimensión es definida como la capacidad para identificar y reconocer el estado

de ánimo de uno mismo, así como, discriminar las emociones y expresiones en otros individuos a través de sus expresiones faciales, conducta, lenguaje expresivo y apariencia. La segunda es la denominada facilitación emocional del pensamiento, el cual es definido como la acción que tiene los pensamientos sobre las emociones, evaluándolas y examinándolas. Un ejemplo claro de esta área está relacionado con el humor y su perspectiva, cuando una persona es optimista, los estados de humor hacen que el desarrollo de una actividad sea más placentera y el disfrute en ella es mayor, a diferencia de una persona pesimista, donde la percepción del trabajo a realizar sea realzar los aspectos negativos de sus actividades y tener una actitud derrotista frente a las adversidades que se puedan presentar (Mayer y Salovey, 1997 citado por Goleman, 1998).

La tercera dimensión está relacionada al conocimiento y análisis del estado de ánimo, el cual está vinculado a la capacidad de entender y usar nuestras emociones. Finalmente, la dimensión denominada reparación emocional está relacionada a la regulación emocional, fomentando el desarrollo emocional. Esta dimensión permite la experimentación de emociones negativas como positivas con el propósito de ser comprendidas, sin minimizar o exagerar su relevancia.

Por otro lado, las características de la inteligencia emocional hacen referencia a la habilidad de percibir las emociones individuales y ajenas, con el propósito de manejar las emociones teniendo en base el conocimiento de las mismas (Steiner y Perry, 1998). Dentro de las características de las personas emocionalmente equilibradas, tienen la capacidad de comprender, experimentar y regular los estados de ánimo con la finalidad de adaptarse al medio donde suele desenvolverse (Cooper y Ayman, 1998). Como resultado de estas capacidades, la inteligencia emocional guía nuestro pensamiento y forma de actuar, tenido como efecto un mejoramiento en nuestros resultados.

En relación con el ámbito laboral, el éxito de un individuo en relación con su trabajo y su entorno está enmarcado con la capacidad y habilidad de comprender, canalizar y regular nuestras emociones. En este sentido, la responsabilidad, el compromiso, la empatía y el nivel de sociabilidad tienen como efecto el mejorar las relaciones interpersonales (Simmons y Simmons, 1998).

Por otro lado, Goleman (1998) vincula el manejo de las emociones con la destreza para relacionarse de manera asertiva y positiva en el entorno laboral, en este sentido, los trabajadores con inteligencia emocional adecuada desarrollan mejores formas de afrontar las situaciones difíciles de maneras más adaptativas. De esta manera, esta variable, según Baron (1997), garantiza la adaptación de un individuo a las demandas y presiones del ambiente.

La segunda variable en estudio es el síndrome de burnout, como un período de agotamiento y colapso, producto del mantenimiento de la condición a través del tiempo, así como, el fracaso de los esfuerzos en la culminación de un logro u objetivo a nivel personal o laboral. Para el autor, los individuos más expuestos a desarrollar este estado son aquellos que se envuelven y dedican con sus funciones laborales relacionadas al contacto con las personas; teniendo como consecuencia percibir una presión aunado al interés desbordante por sus actividades (Freudenberger, 1974).

Posteriormente, han surgido nuevas delimitaciones conceptuales, siendo definido como como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una continua inestabilidad emocional, que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado, no solo la parte emocional y psicológica, sino también la parte física (Maslach y Jackson, 1986).

El modelo teórico que aborda el síndrome de burnout es el propuesto por Maslach y Jackson (1986), gracias a los aportes del grupo de investigación de Maslach, el síndrome de agotamiento fue tomando mayor importancia, dado que se identificó que dicho síndrome presenta tres dimensiones diferenciadas, con caracteres únicos de los individuos que han sido afectados.

La primera dimensión fue denominada cansancio emocional, la cual está direccionada a la falta de motivación y voluntad, aunado a un agotamiento y fatiga de corte emocional. La segunda dimensión denominada despersonalización, está orientada a la aparición de actitudes desfavorables y en su mayoría negativas hacia las personas del entorno laboral, como compañeros, usuarios, clientes. En esta dimensión es frecuente la aparición de

irritabilidad y descontento con el ambiente organizacional. Como tercera dimensión se encuentra la denominada falta de realización personal, el cual es definido como predisposición desfavorable hacia su persona y las actividades que desempeña, teniendo como principal indicador una autoestima baja, un desempeño laboral decadente, poca tolerancia a la frustración y a las demandas del entorno. Asimismo, en los estudios en relación al burnout se concluye que el desarrollo de estas dimensiones se da en su mayoría en trabajadores que brindan servicio al público y están en contacto con las personas (Montalván, 2018).

La información es recopilada y los colaboradores son evaluados, dentro de una población establecida; asimismo, la temporalidad es delimitada y fija; este tipo, pertenece al transversal. Por otro lado, el análisis estadístico de la asociación de variables conlleva al uso de coeficientes de correlación, por consiguiente, el diseño de estudio fue correlacional (Ato et al., 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño**

La información es recopilada y los colaboradores son evaluados, dentro de una población establecida; asimismo, la temporalidad es delimitada y fija; este tipo, pertenece al transversal. Por otro lado, el análisis estadístico de la asociación de variables conlleva al uso de coeficientes de correlación, por consiguiente, el diseño de estudio fue correlacional (Ato et al., 2013).

#### **3.2. Variables – Operacionalización**

La inteligencia emocional tiene como concepto, la regulación y reparación de nuestras emociones, diferenciar entre ellas y manejar la información para conducir nuestras acciones hacia la reposición de nuestro estado de ánimo (Mayer y Salovey, 1997). Se determina por medio de la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) trabajado por Salovey et al. (1995), acomodado a la realidad peruana por Fernández (2016). Las dimensiones que componen este instrumento son: percepción emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional. La escala de medición es de intervalo.

La segunda variable en investigación es el síndrome de burnout, definido como la respuesta al fracaso de ajuste propio, como respuesta al cansancio y desgaste en las acciones para enfrentar las repetidas exigencias laborales por un determinado tiempo, trayendo consigo una inestabilidad emocional continuo, que en su mayoría no es reconocido ni resuelto por los individuos afectados con este estado (Maslach y Jackson, 1986). Se evalúa por medio del Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y Jackson (1981), adaptado al contexto peruano por Llaja, Sarría y García (2007). Las dimensiones que componen este instrumento son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. La escala de medición es de intervalo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La presente investigación estuvo conformada por operarios de una empresa de rubro industrial de la provincia constitucional del Callao, basada al sector retail, fabricación de suministros metálicos, muebles, accesorios. La población estuvo compuesta por 160 trabajadores distribuidos en distintas áreas rotativas de dos turnos de trabajo. Esta es una población finita debido a que Arias (2012), refiere que en esta tipología se conoce el número exacto de las unidades que conforman la investigación.

Para el estudio, la muestra se conformó por 98 trabajadores de una corporación del rubro industrial del Callao. La mayoría de estudios de corte psicológico, no son llevados a cabo con muestras características, sino con muestras complementarias, que se usa porque está a disposición del investigador.

El tipo de muestreo es no probabilístico de tipo intencional (Hernández, et al., 2013), ya que la elección se estableció previamente, sin que todos los colaboradores tengan la misma probabilidad de ser elegidos.

#### **Criterios de inclusión**

Para el presente estudio, se optaron por trabajadores que se encuentren laborando de manera presencial. Que firmen el consentimiento informado. Trabajadores que voluntariamente deseen ser parte de la investigación y que a su vez sean peruanos de nacimiento.



## **Criterios de exclusión**

En esta publicación, se exceptuó a aquellos colaboradores que invalidaron los cuestionarios, respondiendo al azar o dejaron respuestas sin marcar y que no completaron ambas pruebas.

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

Se manejaron encuestas, para analizar estos datos de la muestra representativa y que además permite facilitar la obtención y elaboración de datos de forma segura y rauda (Casas et al., 2003).

Los instrumentos de recopilación de datos fueron los siguientes: La Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) elaborado por Salovey et al. (1995) con la finalidad de valorar el nivel de inteligencia emocional, y con ello además evaluar de manera global las habilidades para percibir, identificar y regular nuestras propias emociones. La escala se sustenta en tres dimensiones teóricas que dieron inicio a los 24 ítems con cinco opciones de respuesta que va de 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo), los cuales son: 1) Comprensión (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) Percepción (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8) Regulación (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24). En nuestro medio, Fernández (2016) analizó las propiedades psicométricas del instrumento en 49 varones (73.1%) y 18 mujeres (26.9%) de entre 30 y 58 años, de ambos sexos. Se llegaron a obtener demostraciones de validez y confiabilidad que sustente su uso en esta población concreta.

Se informa una consistencia interna para la escala global, por medio del alfa de Cronbach de 0.878. Los coeficientes para cada uno de los factores también son considerados aceptables ( $\alpha$  factor1= .916;  $\alpha$  factor2= .845;  $\alpha$  factor3= .821). Asimismo, Fernández (2016) impuso la escala a un estudio de análisis exploratorio y que confirme la escala TMM-24 bajo un modelo hipotetizado tridimensional. Los resultados se ajustan al modelo tetrafactorial propuesto, con base en los objetivos descritos en esta investigación.

La siguiente prueba empleada en la investigación fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1986), enfocado en primera instancia en profesionales de la salud; y en estudios y adaptaciones posteriores, se utilizó en otras áreas de trabajo internacionalmente. El MBI fue acomodado al contexto peruano por Llaja et al. (2007) en un conjunto de asalariados. El inventario consiste en 22 ítems, con una configuración de respuesta en escala de Likert de siete puntos, que inician desde nunca (0), hasta siempre o todos los días (6). El inventario está compuesto por tres dimensiones teóricamente diferenciadas: 1) cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), 2) despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) y 3) falta de realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Los ítems de esta dimensión se deben de invertir, al momento de realizar la calificación.

Con relación a la fiabilidad, el inventario afirma una confiabilidad moderada de 0.81 por medio del coeficiente alfa de Cronbach (Llaja et al., 2007). Respecto al agotamiento emocional del Inventario de Maslach, la confiabilidad analizada por medio del coeficiente alfa de Cronbach descendió a 0.80, y esto conlleva a determinar que los enunciados de esta área accedan a alcanzar conclusiones confiables (Maslach y Jackson, 1986).

La validez del inventario fue llevado a cabo mediante el análisis factorial exploratorio, de donde se separó una estructura interna de tres dimensiones, por medio del análisis de componentes principales (Llaja et al., 2007).

### **3.5. Procedimientos**

Respecto al desarrollo de este estudio, para iniciar, se crearon los cuestionarios para ser aplicados de forma online. Para posteriormente enviar las solicitudes de permiso, al centro de trabajo; teniendo como finalidad la aplicación de los cuestionarios. La revisión de las respuestas de los formularios virtuales para separar aquellos que incumplían los criterios de inclusión, fue parte del siguiente paso del procedimiento. Como siguiente paso, se enviaron los datos al programa SPSS 26, para el análisis estadístico y la obtención de las respuestas de la investigación; posteriormente se crearon las tablas e interpretaciones de las mismas. Para concluir produciendo las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La obtención de los datos mediante el formulario virtual de los cuestionarios de ambas variables, pasaron a ser codificados mediante el programa Microsoft Office Excel. Se utilizó el programa SPSS 26, para el análisis y procesar los datos. Como siguiente paso, se hizo uso de estadísticos descriptivos, para observar la distribución de los datos, también de aplicó asimetría y curtosis, como referencia al grado de semejanza de la distribución con una distribución teórica, denominada curva normal (Hernández et al., 2014). Asimismo, se evaluó la normalidad de datos mediante el estadístico Kolmogorov – Smirnov, con lo obtenido se realizaron las correlaciones entre inteligencia emocional y síndrome de burnout; de la misma manera, entre las dimensiones de inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

### **3.1. Aspectos éticos**

Los psicólogos profesionales tienen como objetivo deben tomar medidas que faciliten la protección de la información privada que se obtiene de cualquier receptor. Esto está establecido y regulado por la ley; así como por normas institucionales (Salomone y Michel, 2010).

La investigación tuvo en cuenta la participación de los Principios Éticos de Psicólogos y el código de conducta de la American Psychological Association (APA, 2003). Los asalariados entrevistados fueron informados sobre el objetivo de la evaluación y el resto del procedimiento, así como su derecho a evitar su participación; mediante un acta (norma 8.5).

Asu vez, se consideró el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), teniendo en cuenta la normatividad internacional y nacional que reglamenta los estudios en seres humanos (art. 22º). Se hizo uso de un consentimiento informado, creado para los participantes (art. 24º), así mismo, se mostraron los resultados sin incurrir en plagio o falsificación de la información (art. 26º).

#### IV. Resultados

Tabla 1.

*Prueba de ajuste a la distribución normal en las variables de investigación*

Variabes	M	D.E.	K-S	<i>p</i>
Percepción emocional	25.43	5.22	0.133	0.000
Claridad de sentimientos	26.63	5.97	0.119	0.002
Regulación emocional	27.53	6.13	0.126	0.001
Inteligencia emocional	79.59	13.73	0.103	0.013
Agotamiento emocional	23.86	12.02	0.120	0.001
Despersonalización	10.17	6.36	0.154	0.000
Baja realización personal	12.33	8.91	0.178	0.000
Síndrome de Burnout	46.27	20.56	0.078	0.164

*Nota:* M= Media; D.E= Desviación estándar; K-S= Kolmogorov-Smirnov; *p*= Significancia estadística.

En la tabla 1, se observa que las variables y las dimensiones que le pertenecen conservan una distribución no normal, debido a que el valor *p* fue menor a 0.05, por ello se sugiere el uso de estadísticos no paramétricos para el análisis inferencial de los datos, tal es el caso de Rho de Spearman (Ferguson, 2009).

Tabla 2.

*Correlación de Spearman entre inteligencia emocional y síndrome de burnout*

	Inteligencia emocional	
	Rho	<i>p</i>
Síndrome de Burnout	-0.404	0.000

En la segunda tabla, se demuestra la correlación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, siendo esta una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ;  $Rho = -0.404$ ), siendo la correlación inversa. De esta manera, se niega la hipótesis nula.

Tabla 3.

*Nivel de inteligencia emocional en la muestra de estudio*

	Bajo		Promedio	
	(n)	(%)	(n)	(%)
Inteligencia emocional	94	95.9%	4	4.1%

En la tercera tabla, se evidencia que el 95.9% de los asalariados demuestran un nivel bajo de inteligencia emocional y el 4.1% indica un nivel promedio.

Tabla 4.

*Nivel de síndrome de burnout en la muestra de estudio*

	Bajo		Promedio		Alto	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
Síndrome de burnout	66	67.3%	6	6.1%	26	26.5%

En cuarta tabla, se demuestra que el 67.3% de los colaboradores indican un bajo nivel de burnout y el 32.6% presenta un nivel promedio alto.

Tabla 5.

*Correlación de Spearman entre la dimensión claridad de sentimientos y síndrome de burnout*

	Síndrome de burnout	
	Rho	$p$
Claridad de sentimientos	-0.355	0.000

En la quinta tabla, se indica la correlación entre la dimensión claridad de sentimientos y el síndrome de burnout, siendo esta una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ;  $Rho = -0.355$ ), siendo la correlación inversa. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6.

*Correlación de Spearman entre la dimensión regulación emocional y síndrome de burnout*

	Síndrome de burnout	
	Rho	$p$
Regulación	-0.482	0.000
Emocional		

En la tabla 6, se evidencia la correlación entre la dimensión regulación emocional y el síndrome de burnout, siendo esta una correlación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ;  $Rho = -0.482$ ) e inversa. De esta manera, se niega la hipótesis nula.

Tabla 7.

*Correlación de Spearman entre la dimensión percepción emocional y síndrome de burnout*

	Síndrome de burnout	
	Rho	$p$
Percepción	-0.129	0.206
Emocional		

En la séptima tabla, se presenta los resultados de la correlación entre la dimensión percepción emocional y el síndrome de burnout, siendo una correlación inversa ( $Rho = -0.206$ ). De esta manera, se acepta la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Para alcanzar el objetivo planteado, se efectuó un análisis sobre las correlaciones encontradas entre las variables de estudio y sus dimensiones. Asimismo, se analizó la correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en empleados pertenecientes a una empresa del rubro industrial en el Callao.

El objetivo general hace referencia a la presencia de una relación entre las variables, como resultado se observó una correlación estadísticamente significativa entre ambas, siendo la correlación inversa. Este hallazgo concuerda con lo reportado por Chamorro (2017), Galindo (2018), Hayhua (2020), (León y Arévalo, 2017) y Rodríguez (2019) quienes hallaron que la inteligencia emocional se desarrolla de manera inversa con el síndrome de burnout. Ello concuerda con los aportes teóricos de Maslach y Jackson (1986) quienes manifiestan que probablemente los trabajadores con déficit en el control de sus emociones y la recuperación del estado de ánimo tienden a desarrollar indicadores de cansancio y agotamiento emocional, lo cual trae consigo niveles bajos de motivación, falta de adaptación y un posible fracaso a largo plazo en las funciones que desempeña.

Sobre los hallazgos obtenidos, López-León et al. (2007) señalan que es posible reflejar varios factores en el desarrollo del síndrome de burnout, los cuales están inmersos en las condiciones laborales, donde los trabajadores más expuestos a padecer este estado, son aquellas que se comprometen con sus laborales de trabajo, especialmente aquellos que desempeñan trabajos relacionados con el contacto con diferentes personas, como es el caso de los participantes del presente estudio, quienes se encuentran expuestos al trabajo en equipo, el contacto directo con los clientes y la solución de conflicto entre compañeros.

Estos resultados cobran importancia en el actual contexto de pandemia que todo el mundo ha experimentado desde finales del año 2019. El COVID-19 ha generado la muerte de más de 100 millones de personas en el mundo, además de provocar crisis en varios sistemas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Cabe destacar que el rubro laboral se ha visto gravemente afectado por la pandemia.



Los individuos que aún están activos en el rubro laboral están sujetos a factores de riesgo que podrían causar estrés, tales como el contagio al estar expuestos al virus de la pandemia, la sobrecarga mental, y las situaciones que acontecen en el sector político, social, económico, salubre, etc., producto de la pandemia. Tal es el impacto, que la OMS (2020) advierte la necesidad de una mayor inversión para la salud mental, ya que, existe el riesgo de que incrementen las psicopatologías.

Por otro lado, se halló que el 95.5% de los participantes tienen un nivel bajo en relación con la variable inteligencia emocional, lo que significa que los trabajadores encuestados se les dificulta enfrentarse y persistir frente a las decepciones, presentado bajos niveles de motivación, escaso control de impulso y una pobre capacidad para regular sus emociones.

Este hallazgo es similar a los obtenido por Huayhua (2020), quien desarrolla la correlación entre el factor cansancio y la inteligencia emocional en los empleados peruanos que pertenecen al sector privado, y se hallaron niveles por debajo del promedio, por con siguiente los trabajadores presentan dificultad para mostrar empatía hacia los demás y recursos limitados para resolver los conflictos y enfrentar las decepciones con asertividad.

Del mismo modo, se encontró que el 67.3% de los operarios muestran niveles bajos de burnout, lo que denota que los trabajadores no presentan indicadores de agotamiento emocional ni sentimientos de inadaptación, lo cual indica que su desempeño laboral no ha sido afectado por sentimientos de probable fracaso.

Este hallazgo es contrario a lo reportado por Montalván (2018), quien en el reporte de resultados halló niveles promedios de burnout en los individuos encuestados. Este contraste responde a los resultados de un estudio, en el que se encuestó a los empleados de una empresa dedicada a las ventas; a diferencias de la presente investigación, la cual abarcó, operarios de una empresa, siendo la diversidad de empleados más amplia.

Respecto a la actual investigación, la correlación entre las dimensiones de las variables de inteligencia emocional y el síndrome burnout, nos da resultados que afirman que la dimensión claridad de sentimientos se relaciona de

forma inversa con el síndrome de burnout. En este sentido, Rodríguez (2019) manifiesta que los trabajadores que presentan aumento de desgano laboral, así como conductas y emociones negativas sobre sí mismos en un contexto laboral, tienden a presentar carencias en la capacidad para comprender las emociones de los demás y la facilidad para el uso del conocimiento y expresión emocional.

Asimismo, se halló que la dimensión regulación emocional tiene relación importante e inversa con el síndrome de burnout. Chamorro (2017) refiere que los trabajadores que presentan altos indicadores de síndrome de burnout son más propensos a generar en menor grado la regulación de sus emociones, considerándose así síndrome de burnout como aquel agente que afecta negativamente la evolución de la regulación emocional en la vida de las personas.

Para culminar, este estudio ha descubierto una de las razones por las que los trabajadores presentan indicadores de burnout. Esta investigación ha expuesto que los empleados de la empresa que presentan un nivel moderado y alto de inteligencia emocional no tienden a presentar agotamiento emocional, lo cual manifiesta que este síndrome no sólo se produce por sobrecarga laboral, sino puede deberse también a un manejo inadecuado de los recursos personales. No obstante, es preciso desarrollar futuras investigaciones que planteen formas de superar las limitaciones de este estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. En esta investigación, se ha desarrollado lo referente al vínculo entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en empleados de una empresa donde se obtiene como resultado que hay una correlación opuesta e importante entre las variables establecidos.
2. El 95.9% de los participantes tienen un nivel bajo respecto al síndrome de burnout.
3. El 67.3% de los participantes presentan un nivel bajo de inteligencia emocional.
4. Respecto a los resultados obtenidos mediante la presente investigación, la dimensión claridad de sentimientos y regulación emocional, se correlacionan de manera inversa y significativa con el síndrome de burnout.
5. Otro resultado hallado, indica que la dimensión percepción emocional, se correlaciona de manera inversa con el síndrome de burnout; sin embargo, la correlación no es significativa ( $p = 0.206$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa realizar talleres promocionales y preventivos respecto a la variable burnout, con la finalidad de que los trabajadores aprendan a identificar los indicadores y de esta manera puedan recibir orientación por parte del área de salud ocupacional.
- Respecto a la variable inteligencia emocional se recomienda a la empresa implementar un programa en los colaboradores con el objetivo de incentivar un mejor manejo del estado de ánimo y regulación de las emociones.
- Se recomienda a los trabajadores poder integrarse a los programas sociales que brinda la empresa, con la finalidad de promover y favorecer el desarrollo de habilidades blandas, manejo de conflictos, liderazgo motivación, etc.
- La presente investigación maneja un muestreo no probabilístico, por lo tanto, se puede cambiar en otros contextos, por ello, se recomienda realizar investigaciones que ocupen un muestreo probabilístico.
- Continuar con las investigaciones en relación a la vinculación entre variables positivas en el contexto organizacional y variables psicolaborales, a fin de determinar qué otros factores existentes generan la presencia del síndrome de burnout en los colaboradores.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association (2003). *Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Ética*. Ibis International Bioethical Information System. Recuperado de: [http://ibiseducacion.org/IMG/pdf/APA2003\\_capacitacion.pdf](http://ibiseducacion.org/IMG/pdf/APA2003_capacitacion.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. (6. a. ed.). Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wpcontent/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ato, M., López-García, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Augusto-Landa, J. M., Pulido-Martos, M., y López-Zafra, E. (2011). Does Perceived Emotional Intelligence and Optimism/pessimism Predict Psychological Well-being? *Journal Happiness Studies*, 12, 463-474.
- Bar-On, R. (1997). Development of THE Bar-On EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105<sup>th</sup> Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Revista Aten Primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Chambilla, C. y Soto, A. (2019). Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A. Arequipa 2019. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9131>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (J. Cárdenas, Trad.). Bogotá, Colombia: Norma.

- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética*. Consejo Directivo Nacional. Resolución N°190. Recuperado de: [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Echevarría, A. y López-Zafra, E. (2011). Pigmalión, ¿Sigue vivo? Inteligencia emocional y la percepción del profesorado de alumnos de E.S.O. *Boletín de Psicología*, 102, 7-22.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional Intelligence as predictor of the mental, social, and physical health in university students. *Spanish Journal of Psychology*, 9, 45-51. doi: 10.1017/S1138741600005965
- Extremera, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). Perceived emotional intelligence and dispositional optimism-pessimism: Analyzing their role in predicting psychological adjustment among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 42, 1069-1079.
- Fernández, A. (2016). *Inteligencia emocional percibida y liderazgo transformacional en docentes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México, México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R. A. y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. Recuperado de: [Recuperado de: Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005)

- García-Moran, M. C. y Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19, 11-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional*. (E. Mateo, Trad.). Buenos Aires, Argentina: Vergara.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. (F. Mora y D. Gonzáles, Trads.). Barcelona, España: Kairos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México DF: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Huayhua, M. (2020). *Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10124/1/2020\\_Huayhua%20Cordova.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10124/1/2020_Huayhua%20Cordova.pdf)
- Jiménez, M. I. y López-Zafra, E. (2008). El autoconcepto emocional como factor de riesgo emocional en estudiantes universitarios: Diferencias de género y edad. *Boletín de Psicología*, 93, 21-39.
- León, T. y Arévalo, P. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del Gad Municipal del Cantón Chordeleg. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- Lizeretti, N. y Extremera, N. (2011). Emotional intelligence and clinical symptoms in outpatients with Generalized Anxiety Disorder (GAD). *Psychiatric Quarterly*, 82, 253-260.
- Llaja, V., Sarria, C. y García, P. (2007). *Síndrome del Quemado por Estrés laboral asistencial. Muestra peruana*. Lima: Pinedo Grafic. E.I.R.L.
- Marín, S. (1987). *Psicología experimental. I. Metodología*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Maslach, C. y Jackson, S.E., Leiter, M. P. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A.

- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1993). The intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17, 443- 442.
- Mayer, J. Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: Salovey, P. y Sluyter, D. (Eds.). *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Montalván, A. (2018). *Síndrome de burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>
- Ortega, C. y López, F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: Revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137- 160. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740108>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/817>
- Salomone, G. y Michel, J. (2010). *Principios Éticos de los Psicólogos y código de conducta. La Psicología en el ámbito jurídico. Reflexiones ético-clínicas a través de un estudio cualitativo de casos*. Buenos Aires. Programa UBACyT.©Copyright. Recuperado de: [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_AP A.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_AP A.pdf)
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.



- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. y Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, y Health* (pp. 125-151). Washington: American Psychological Association.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A. y Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, 611-627.
- Simmons, S. y Simmons, J. (1998). *EQ Cómo medir la inteligencia emocional*. (A. Pareja, Trad.). Madrid, España: Edaf.
- Steiner, V. y Perry, R. (1998). *La Educación Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito, A. y Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuropsiquiatría*, 77(3), 168-174. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1:

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Inteligencia emocional	Habilidad para conocer y percibir las emociones propias y la de los demás, manejarlas con éxito, y auto motivarse con la finalidad de generar cambios positivos en el pensamiento y tomar decisiones frente a una situación (Mayer y Salovey, 1997)	Percepción emocional	Capacidad de percibir las emociones de sí mismo, así como a la habilidad para atender a los estados de ánimo y las emociones.	Habilidad para atender las emociones. Reconocimiento de las propias emociones. Identificación de los sentimientos	1 Presto mucha atención a los sentimientos; 2 Normalmente me preocupo mucho por lo que siento; 3 Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones; 4 Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo; 5 Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos; 6 Pienso en mi estado de ánimo constantemente; 7 A menudo pienso en mis sentimientos y 8 Presto mucha atención a cómo me siento.	Ordinal
		Claridad de sentimientos	Capacidad de asimilar y entender las emociones de sí mismo y de los demás, siendo la habilidad para discriminar de forma clara entre las emociones.	Asimilación de las emociones. Discriminación de las emociones. Percepción de las emociones.	9Tengo claros mis sentimientos; 10 Frecuentemente puedo definir mis sentimientos; 11 Casi siempre sé cómo me siento; 12 Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas; 13 A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones; 14 Siempre puedo decir cómo me siento; 15 A veces puedo decir cuáles son mis emociones y 16 Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	
		Regulación emocional	Capacidad de manejar las emociones de sí mismo, siendo la habilidad para reparar los estados de ánimo negativos.	Manejo de emociones. Reparación de los estados de ánimo negativos. Identificación con la dirección de las emociones.	17 Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista; 18 Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables; 19 Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida; 20 Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal; 21 Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme; 22 Me preocupo por tener un buen estado de ánimo; 23 Tengo mucha energía cuando me siento feliz y 24 Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Síndrome de burnout	Es definido como el agotamiento emocional que provoca la ausencia de motivación que termina en un sentimiento de inadaptación y probable fracaso a futuro (Maslach y Jackson, 1986)	Agotamiento emocional	Hace referencia a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.	Recursos emocionales disminuidos. Cansancio laboral	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo; 2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo; 3 Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo; 6 Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo; 8 Me siento "agotado" por mi trabajo; 13 Me siento frustrado en mi trabajo; 14 Creo que estoy trabajando demasiado; 16 Trabajar directamente con personas me genera estrés y 20 Me siento acabado.	Ordinal
		Despersonalización	Describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.	Falta de sentimientos y trato frío en el trabajo	5 Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos personales; 10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión; 11 Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente; 15 No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio y 22 Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	
		Realización personal	Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.	Percepción negativa de sus labores. Sentimientos de incompetencia.	4 Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas; 7 Trato muy eficazmente los problemas de las personas; 9 Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás; 12 Me siento muy activo; 17 Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio; 18 Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas; 19 He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión y 21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	

## Anexo 2:

### Inventario de Burnout de Maslach

Adaptación peruana: Llaja, Sarria y García (2007)

#### Instrucciones:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar y actuar.

#### Escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos personales.	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento "agotado" por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me genera estrés.	0	1	2	3	4	5	6

17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

### Anexo 3:

#### Escala de inteligencia emocional (TMMS-24)

Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995)

Adaptación peruana: Fernández (2016)

#### Instrucciones:

El presente cuestionario intenta describir algunas acciones sobre inteligencia emocional, tal como usted lo percibe. Por favor, le los ítems de este cuadernillo. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a usted. Use la siguiente escala de respuestas marcando la categoría correspondiente con una cruz o un círculo.

#### Escala:

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5

17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5



**Anexo 4:**  
**Constancia de autorización**



Callao, 16 de noviembre de 2020

**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

Por la presente, yo **Jorge Eduardo Castañeda Villena** de nacionalidad peruano identificado con **DNI 07215573**, Gerente General de la empresa **STRUCTURAL SMART EQUIPAMENT RETAIL S.A.C.** con numero de RUC 20604001626.

Autorizo a la Srtas.:  
Rueda Leonard, Claudia Isabel  
Martinich Vásquez, Lorelie Antonia

Para realizar las pruebas relacionadas a su investigación al personal del trabajo.

  
\_\_\_\_\_  
Jorge Castañeda Villena  
Gerente General





