



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de
Call Center del distrito de Lince 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Dávila León, Erika Silvana (ORCID: 0000-0001-7518-9547)

ASESOR:

Vallejos Saldarriaga, José (ORCID: 0000-0001-9653-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A Dios que desde el cielo me protege y guía día a día y con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños mi familia que son el motor y motivo en mi vida, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Agradecimientos

Mi agradecimiento sincero a todas las personas que siempre estuvieron motivando y apoyando durante el curso de mi vida, siempre guiándome para seguir adelante logrando culminar mi investigación. A Dios por otorgarme alegrías, el poder superar tristezas y frustraciones; por guiar día a día mis pasos rumbo hacia la carrera de psicología que a lo largo del tiempo me ha traído muchos retos, satisfacción y logros.

A mis padres, Sonia León y Luis Dávila, por su dedicación y amor para lograr sacarme adelante y ser la persona que soy ahora asimismo sus consejos y educación para lograr ser la mejor profesional y contra siempre con ustedes.

Agradezco a mi familia sobre todo a mis hermanos que me apoyan siempre y que siento para todo con ellos; están ahí siempre cuidándome y protegiéndome dándome fuerzas para seguir adelante gracias por estar en mi vida. A mis amigos que me brindaron su apoyo en todo momento y su cariño en lograr muchas de mis metas.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de normalidad para las variables de estudio</i>	20
Tabla 2 <i>Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout</i>	20
Tabla 3 <i>Relación entre los componentes de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout</i>	21
Tabla 4 <i>Frecuencia de los niveles de la variable inteligencia emocional</i>	22
Tabla 5 <i>Frecuencia de los niveles de la variable síndrome de Burnout</i>	22
Tabla 6 <i>Análisis descriptivo de los ítems del componente Intrapersonal</i>	44
Tabla 7 <i>Análisis descriptivo de los ítems del componente interpersonal</i>	45
Tabla 8 <i>Análisis descriptivo de los ítems del componente adaptabilidad</i>	46
Tabla 9 <i>Análisis descriptivo de los ítems del componente manejo del estrés</i>	47
Tabla 10 <i>Análisis descriptivo de los ítems del componente manejo del estrés</i>	47
Tabla 11 <i>Análisis de confiabilidad a través de los coeficientes alfa y omega</i>	48
Tabla 12 <i>Análisis descriptivo de los ítems del inventario MBI adaptado</i>	49
Tabla 13 <i>Análisis de confiabilidad del inventario MBI adaptado</i>	49

Resumen

La investigación actual estableció como principal objetivo el identificar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en un sector de operadores pertenecientes a una empresa dedicada al rubro de Call Center ubicada en el distrito de Lince; para ello, el estudio se desarrolló en su metodología un estudio de tipo no experimental y correlacional, siendo efectuado en una muestra de 181 trabajadores de la empresa en mención, quienes respondieron al inventario Ice de Baron y al Test de Maslach para la obtención de las medidas de las variables de estudio. Entre los resultados más relevantes, se demostró que entre las variables existe relación significativa tanto entre la medición general como en sus componentes y dimensiones; concluyendo que, a mayor presencia de un nivel alto de inteligencia emocional, menor afectación del síndrome de Burnout y viceversa.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Burnout, Teleoperadores, Call Center, Desarrollo organizacional.

Abstract

Current research as the main objective is to identify the relationship between emotional intelligence and Burnout syndrome in a sector of operators belonging to a company dedicated to the Call Center area located in the Lince district; for this, the study was carried out in its methodology a non-experimental and correlational study, being carried out in a sample of 181 workers of the company in question, who responded to the Ice inventory of Baron and the Maslach Test to obtain the measures of the study variables. Among the most relevant results, it was shown that among the variables there is a significant relationship between both the general measurement and its components and dimensions; concluding that, a greater presence of a high level of emotional intelligence, less involvement of Burnout syndrome and vice versa.

Keywords: Emotional intelligence, Burnout, Teleoperators, Call Center, Organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las emociones cumplen un rol importante en la vida de cada ser humano, dado que permite evidenciar aspectos relevantes referente al estado de cada individuo y lo esencial de su significado. Asimismo, este aspecto va calando interés dentro del ámbito laboral, dado que se está dejando de dar importancia al aspecto intelectual de las personas para dar mayor énfasis a la inteligencia emocional, generando así un interés tanto en los diversos aspectos de la vida de cada trabajador, como también su adaptación en el ámbito organizacional. Y es que, en hoy en día, se ha observado un interés ascendente respecto a cómo la inteligencia emocional influye en el comportamiento de las personas, siendo está definida como un conjunto de habilidades y saberes orientados a los sentimientos y emociones de cada individuo, así como su influencia en los patrones conductuales para afrontar de forma efectiva las diversas demandas de los factores ambientales (Gabel, 2005).

Actualmente, el mercado actual no solo busca individuos calificados para una determinada tarea, sino que ha puesto su interés en la exploración de otras habilidades o capacidades que establezcan un sostenimiento adecuado del desempeño que lo oriente al éxito, por medio del adecuado nivel de inteligencia emocional (Toledo u Salvador, 2014). Por ejemplo, en EEUU, la Universidad de Minnesota señaló que el éxito profesional de sus trabajadores depende del 1 al 20% de sus capacidades intelectuales mientras que el 27% a 45% es influenciado por la el adecuado manejo emocional (Portugal, 2014). Y es que para Gabel (2005) la inteligencia emocional tiene como principal resultado la predicción del éxito gracias a la capacidad para adaptarse frente a las diversas demandas o exigencias del entorno, característica primordial de los ambientes laborales del personal de Call Center, en donde los niveles de estrés y presión son considerados elevados dado el alto riesgo psicolaboral que presenta.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) señaló que una de las tendencias en salud ocupacional a futuro será el incremento del estrés, la ansiedad y la depresión, las cuales serán causas de la interrupción laboral en los trabajadores. Dicho argumento es corroborado por determinadas cifras peruanas, las cuales han señalado que, de 4000 trabajadores de diversas partes del país, el

78% ha manifestado haber padecido estrés laboral debido a las características de su trabajo tales como el exceso, reuniones, obligaciones, entre otros, siendo en la mayoría de casos diagnosticados con síndrome de Burnout (Gestión, 2014). Por lo consiguiente, el conocer la relación entre síndrome de Burnout y la inteligencia emocional es de importancia, dado que son variables a tomar en cuenta para obtener un adecuado desarrollo laboral, lo que permite alcanzar el éxito profesional, así como las metas laborales asignadas al puesto de trabajo.

Es por ello, y ante las deliberaciones tratadas con anterioridad, que se define la siguiente pregunta: ¿Cuál relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Call Center de la sede de Lince en el año 2014?

Para ello, es importante comprender que la relevancia de la presente investigación se justifica en base a la gran demanda de personal altamente calificado para el aseguramiento de la calidad del trabajo y la atención al cliente, generando una rentabilidad apropiada para la empresa gracias al sostenimiento de los objetivos organizacionales gracias al desempeño de personas emocionalmente inteligentes y con capacidad para adaptarse cualquier circunstancia. Por lo tanto, el actual trabajo adquiere relevancia teórica dado que aportará información básica e importante acerca de cada una de las variables tratadas, así como los fenómenos de relación entre ambas variables en una muestra local en Call Center, corroborando los sustentos teóricos de cada propuesta planteada y analizada por los autores con el fin de comprender dicho fenómeno dentro de la población de estudio.

Además, adquiere un valor social dado que, por medio de los resultados, permitirá establecer estrategias de prevención e intervención frente a la probabilidad de sufrir Síndrome Burnout a través del manejo adecuado de los niveles de inteligencia en los trabajadores del Call Center. Finalmente, presenta relevancia a nivel metodológico en cuanto a que trata de dos aspectos importantes para el desarrollo integral de los trabajadores, por medio de técnicas y estrategias metodológicas, así como el uso de instrumentos adecuados para la medición de las variables, determinando así los criterios de fiabilidad y validez en una muestra local.

Por lo tanto, se establece como hipótesis general que la inteligencia emocional y el

síndrome de Burnout presenta una relación significativa e inversa en la muestra seleccionada. De igual manera, se plantea como hipótesis específicas la existencia de relación significativa entre los cinco componentes de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo) con el síndrome de Burnout; así como la razón que entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout muestren una relación directa y significativa según el sexo de los trabajadores de un Call Center ubicado en el distrito de Lince.

Por lo expuesto anteriormente, se establece como objetivo general el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014. Asimismo, como objetivos específicos se considera el determinar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo con el síndrome de Burnout. Finalmente, se propone describir los niveles de ambas variables en la muestra de estudio.

Para ello, se realiza el planteamiento de la hipótesis general: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014. En cuanto a las hipótesis específicas que se proponen contrastar, se establece que existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo con el síndrome de Burnout.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios realizados a nivel internacional existen investigaciones relacionadas tales como la de Stoneback (2011), quien determinó la relación entre las competencias emocionales y los niveles de satisfacción laboral en personal que trabajan en un Call Center de operaciones ubicado en Estados Unidos. En una muestra de mil trabajadores y bajo la aplicación del test de inteligencia emocional Mayer Salovey-Caruso y una encuesta de satisfacción en el trabajo, demostró en sus resultados que no existe una influencia significativa entre dichas variables ($p < 0.05$).

Por otro lado, Schiro (2010) al explorar las variables tratadas en la presente investigación en una muestra de 29 docentes colombianas, demostró que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el riesgo al síndrome de Burnout ($r = 0.50$; $p < 0.01$); asimismo, se evidencia relación entre la realización personal e inteligencia emocional ($r = 0,61$; $p > 0,01$), concluyendo que a mayor realización personal en el trabajo por parte de los docentes, existe en ellos un mayor manejo de las emociones.

De igual manera, Yujai (2010) realizó su estudio acerca de la relación entre las estrategias para la resolución de conflictos y la inteligencia emocional en una muestra de 67 trabajadores de servicios del sector inmobiliario en Hong Kong. De acuerdo con sus resultados demostró que existe relación significativa y directa ($p < 0.05$) entre los niveles de cociente emocional de los participantes con las estrategias aplicadas para la resolver los conflictos entre los clientes, siendo que a mayor nivel en una de las variables, mayor capacidad registrada en la otra.

Otro estudio relacionado con el tema es el de Martínez (2012) quien investigó acerca de la identificación del Burnout en trabajadores del sector salud y su relación con los factores asociados a este problema en Guayaquil. Bajo la aplicación de un cuestionario sociodemográfico y laboral, el cuestionario MBI, el cuestionario de Salud Mental y la escala MEEF, registró niveles bajos de agotamiento emocional, así como de despersonalización, indicando ausencia del síndrome de Burnout en los participantes; no obstante, evidenció una relación significativa entre las capacidades de afrontamiento y control emocional con los niveles de agotamiento

laboral

En cuanto a estudios nacionales relacionados a la presente investigación, se encuentra el elaborado por Corrales (2012) quien realizó su investigación acerca de las competencias emocionales y los estilos aplicados para el manejo de conflicto en una población de trabajadores pertenecientes a Call Center en Lince, cuyo resultados mostraron relaciones significativas entre las variables, así como niveles altos en cuanto a las competencias interpersonales, siendo los estilos más usados por los operarios el estilo complaciente; así como un nivel promedio respecto a la inteligencia emocional.

Por otro lado, Reyes (2012) realizó su estudio descriptivo respecto al síndrome de Burnout en operarios de telecomunicaciones en la ciudad de Lima; bajo la aplicación del inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), demostró que el 51.0% de los participantes presentaban un nivel promedio de la variable mientras que el 16% se caracterizaba por presentar un nivel alto de afectación de la misma. Asimismo, Reyes (2010) realizó su investigación en operadores de Call Center de la ciudad de Lima a fin de determinar el nivel de síndrome de Burnout presente en dicha población, cuyos resultados descriptivos determinaron la presencia de niveles promedios en el 69.0% de la muestra.

Asimismo, Alvites (2010) identificó la relación entre inteligencia emocional, el liderazgo y síndrome de estrés laboral en personal administrativo de un centro penitenciario en Chiclayo, bajo un diseño cuantitativo no experimental de modo correlacional, evidenció que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional ($r=-0.448$; $p=0.00$) lo que indica que a mayor agotamiento o desgaste producto del estrés, menor capacidad en cuanto a inteligencia emocional.

Por su parte, Arauco (2007) investigó acerca de los niveles del síndrome de Burnout en personal dedicado a la salud en Lima Metropolitana, cuya muestra estuvo conformada por 64 enfermeras y bajo la aplicación del inventario MBI determinó que existe en un 53.1% un nivel alto de la variable, mientras que el 26.6% se caracterizaba por presentar un nivel bajo. No obstante, el 20.3% presentó niveles alto de afectación, con síntomas de agotamiento emocional y desinterés por la

realización personal.

Finalmente, Bartra (2006) realizó su investigación con el propósito de determinar los niveles de inteligencia emocional (IE) en una muestra de trabajadores industriales en Lima, en quienes aplicó la escala CIE test II y obtuvo en sus resultados que en la mayor parte de los participantes (>50%) predomina el factor intrapersonal de la inteligencia emocional, denotando un mayor énfasis en las competencias espaciales.

Y es que el concepto de inteligencia emocional tiene como antecesor la propuesta de Thorndike (1920, citado por Ugarriza, 2003) quien refiere que dicha variable refiere a la capacidad del ser humano para afrontar diversas situaciones de su vida diaria, de tal manera que esta pueda darse a través de dos formas: una denominada abstracta la cual proporciona las habilidades para el manejo de ideas; y la inteligencia mecánica, orientada a comprender y operar determinados objetos (Ugarriza, 2003). Posterior a ello, se establecen las primeras raíces de la conceptualización de la inteligencia emocional gracias a los aportes de David Weschler, quien indica que los aspectos no intelectuales se constituyen de acuerdo a las capacidades conativas y afectivas del individuo (Abanto et al., 2000). Es así como en 1983 surge la teórica de las inteligencias múltiples sustentado por Gardner (Ugarriza, 2000) quien, ampliando el concepto de Weschler acerca de la inteligencia general debido a la expansión de los factores no asociados al coeficiente intelectual, señala la presencia de un nivel de inteligencia personal dirigido a la capacidad y habilidad humana para resolver determinadas situaciones. Es así como surge en 1990 la denominación de dicho proceso como inteligencia emocional, la cual abarca aquellas habilidades humanas para controlar las emociones propias y del entorno, logrando discriminar dicha información para una toma adecuada de decisiones (Molero, 1998).

Como estructura teórica de la presente investigación, se consideró el enfoque de Reuven Bar-On, quien señaló a la inteligencia emocional como diversas aptitudes, competencias o habilidades no asociadas a lo cognitivo, las cuales influyen en los aspectos comportamentales de un individuo a fin de alcanzar el éxito de las exigencias del entorno (Abanto et al., 2000). Dicho concepto desarrolla un modelo de inteligencias no cognitivas que explican el modo de interacción que tiene un

individuo con su entorno, convirtiéndose en factores de interacción a nivel emocional, personal, social y a su vez influyentes en el proceso de adaptación del medio ambiente (Bar-On, 2000). Al respecto, Ugarriza (2001) señala que la propuesta de Bar-On puede ser analizada desde dos perspectivas distintas denominadas sistémica y topográfica.

En primer lugar, la perspectiva sistémica es descrita como uno de los cinco componentes relacionados con la lógica y el cálculo estadístico, en donde se encuentra el manejo de las relaciones interpersonales, los niveles de responsabilidad social y el uso de la empatía como un conjunto de componentes sistémicamente relacionados, denominados componentes Interpersonales (Ugarriza, 2001). En segundo lugar, la perspectiva topográfica busca organizar los componentes de este tipo de inteligencia según la distinción de factores, denominándolos como factores centrales, resultantes y de soporte. Entre los factores centrales más destacado se encuentra la comprensión de sí mismo, así como la empatía; por otro lado, se encuentra la prueba de la realidad y el manejo o control de los impulsos

Dentro de los otros factores de apoyo se encuentra el optimismo y la tolerancia frente al estrés, la solución eficiente de problemas y la flexibilidad (Ugarriza, 2001). Finalmente, basado en los criterios mencionados, se establece la comprensión de la inteligencia emocional a través de cinco componentes y quince sub componentes, los cuales facilitan su identificación y medición a través de la estructura establecida en el inventario de cociente emocional de Bar-On (I-CE) (Ugarriza, 2001).

El componente interpersonal (CIA) busca identificar la autoevaluación y la medición del grado de satisfacción consigo mismo, permitiéndole la expresión de sus propias emociones, así como de sus sentimientos. Seguido a ello se encuentra el componente de comprensión emocional de sí mismo (CM) relacionado con la capacidad de comprender y darse cuenta de las propias emociones, discriminándolas de los demás; dentro de ella, se encuentran la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia. Un tercer componente es al intrapersonal (CIP) el cual refiere al grado de empatía, conciencia responsable y las relaciones entre pares por medio de sus habilidades y desenvolvimiento para la adaptación social. Este componente comprende la empatía, las relaciones

interpersonales, la responsabilidad social, la adaptabilidad, la solución de problemas, prueba de realidad y la flexibilidad. El cuarto componente es el manejo de estrés (CME), basado en la capacidad para el control de sus impulsos y al grado de resistencia frente a estímulos estresores o situaciones apremiantes de su vida cotidiana. Dentro de este componente se identifica a la tolerancia al estrés y el control de impulsos. Finalmente, el quinto componente es el estado de ánimo (CEA), el cual se centra en la capacidad para el disfrute y sentido de satisfacción personal, facilitando la interacción entre otros individuos; por ello, este componente está conformado por la felicidad y el optimismo.

Entre otros aspectos teóricos respecto a la inteligencia emocional se encuentra la propuesta de Fernández y Extremera (2005) y su teoría de cuatro fases o modelo de habilidad. Este aspecto conceptualiza a la inteligencia emocional por medio de cuatro habilidades denominadas básicas para el desarrollo integral del ser humanos, las cuales son: la percepción emocional, como habilidad para reconocer tanto las emociones propias como la de los demás, por medio de procesos cognitivos superiores como la atención y decodificación visual tanto para las expresiones verbales y no verbales, permitiendo la discriminación de los aspectos emocionales del entorno. Otra habilidad es la facilitación o asimilación emocional, el cual trata respecto a la destreza para tomar en consideración los estados afectivos y como estos influyen en el sistema cognitivo, permitiendo al ser humano focalizar su atención hacia lo más importante.

La tercera habilidad es la comprensión emocional, esta implica la habilidad para detallar la amplitud y complejidad de las diversas señales emocionales, categorizándolas para un mejor reconocimiento de las mismas; dicha habilidad, permite retrospección y prospección de las causas y consecuencias de los actos. Finalmente, se encuentra la regulación emocional, la cual es reconocida como una de las más complejas entre las tres anteriores, dado la necesidad de contar con una apertura a los sentimientos positivos y negativos de una determinadas situación, generando la reflexión de los mismos para el descarte o aprovechamiento de la información analizada en base a su sentido de utilidad; asimismo, se incluye la capacidad de regulación emocional tanto propias como ajenas, permitiéndole al ser humano moderar aquellas emociones negativas e intensificar las positivas.

En cuanto la definición y conocimiento del síndrome de Burnout, son diversos los modelos teóricos que brindan una explicación de dicha variable. Uno de ellos son los modelos basados en la teoría socio-cognitiva del yo, las cuales se caracterizan por establecer en la personalidad un rol importante para la comprensión y desarrollo de dicho problema (Ortega y López, 2004).

Entre los modelos más influyentes se encuentra el modelo de competencia social de Harrison, el cual busca explicar dicho problema en base a la interacción de diversos factores como la motivación, la eficacia y los objetivos; es decir, si el grado de motivación incrementa, incrementa la eficacia y por ende los objetivos son logrados, no obstante, si la motivación disminuye o se dificulta el logro de los objetivos en el contexto de trabajo, se prolonga el tiempo de reacción interna, afectando los niveles de motivación y estableciendo una condición de riesgo para la adquisición del síndrome de Burnout (Martínez, 2010).

Otro modelo asociado a esta teoría es el de autoeficacia, propuesto por Cherniss (1993), el cual define que la raíz de este problema está más asociado a las características del ambiente y a los sentimientos o emociones que estas puedan evocar en la persona humana; por lo consiguiente, la incapacidad de cada colaborar respecto a la habilidad para elaborar sentimientos competentes o de éxito, estarán sujeta de forma causal con las exigencias propias del ambiente laboral (Mansilla, 2012).

También se tiene el modelo explicativo desarrollado por Thompson, Page y Cooper en 1993, quienes desarrollaron cuatro factores del Síndrome de Burnout determinados por las discrepancias entre las exigencias del ambiente y los recursos personales, el nivel de autoconciencia hacia la tarea, la percepción y expectativa del éxito y el grado de autoconfianza, siendo este último uno de los factores con mayor importancia a comparación de los mencionados (Martínez, 2010). Los autores plantean la idea que ante el incremento del nivel de las discrepancias anticipadas o percibidas del ambiente o recursos, se intensifica el grado de autoconciencia en determinados individuos, afectando así de forma significativamente negativa el estado de ánimo, el nivel de confianza de sí mismo para dar respuesta a las discrepancias así como el decremento de sentimientos de autorrealización en sus labores. Y es que el abandono conductual de los

trabajadores se muestra tendiente ante el deseo de perseverar en las tareas asignadas, reduciendo el deseo de alcance de los objetivos trazados por cada organización así como de los personales; es allí donde se desarrollan las conductas de despersonalización como un patrón de aislamiento o rechazo conductual, generando sentimientos de desamparo y agotamiento emocional (Mansilla, 2012).

Por otro lado, se encuentra la teoría del intercambio social, cuyos modelos más influyentes son el modelo de comparación social y el modelo basado en la conservación de recursos. Según Martínez (1993) el primero fue desarrollado por Buunk y Schaufeli por medio de un estudio llevado a cabo en enfermeras, demostrando que la etiología del síndrome de Burnout se encontraba en los procesos de interrelación con los pacientes y en los lazos de afiliación y comparación social, desarrollando así tres fuentes potenciales de estrés: la incertidumbre, la percepción de la equidad y la falta de control. Por su parte Mansilla (2012) señala que el modelo basado en la conservación de recursos, desarrollado por Hobfoll y Freedy, sostiene que el estrés nace a raíz que las personas perciben que su nivel de motivación o los estímulos motivadores están siendo amenazados o se encuentran en riesgo; dicho fenómeno es explicado por medio de la influencia de los estresores laborales en los recursos personales, cuyo efecto es el crecimiento de la inseguridad respecto a sus habilidades para el éxito profesional; es decir, los individuos caen en un círculo de esfuerzo sólo para proteger sus intereses de la pérdida de recursos, dando mayor importancia a la protección que a la adquisición de nuevos recursos.

Es importante recalcar que las teorías organizacionales incluyen dentro de su marco lógico diversos aspectos propios de las características de la organización tales como los roles difusos, riesgos en la salud, la estructura organizacional, el clima y la cultura laboral como parte de la comprensión de los efectos adversos en los individuos, brindando una explicación respecto al Síndrome de Burnout basado en el énfasis por el contexto de la propia organización y las estrategias empleadas para afrontar dicho contexto (Martínez, 2010).

Entro los modelos más notables de las teorías organizacionales se encuentra el modelo de fases de Golembiewski et al. (1988) quienes proponen que la identificación del problema se determina a través de una progresión secuencial

dada en un tiempo establecido; es decir, en como un suceso desencadena el desarrollo de otro, generando en su proceso el síndrome de Burnout. Entre cada suceso, la despersonalización es considerada la primera fase del problema en donde se desarrolla un estrés debido a los sentimientos de irritabilidad, cansancio y deficiencia de la autoimagen; posterior a ello continúa la fase de realización personal disminuida, donde el individuo desencadena una serie de estrategias de aislamiento para confrontar la situación de amenaza la cual puede ser constructiva o no según la naturaleza del caso, para posteriormente pasar a la última fase en donde se evidencia el incremento del agotamiento emocional (Martínez, 2010).

Otro modelo orientado en las teorías organizacionales es el propuesto por Cox, Kuk y Leiter en 1993, el cual establece un enfoque transaccional del estrés generado en el trabajo, deduciendo que el agotamiento de las emociones es parte principal del síndrome. En este modelo la despersonalización es considerada como una estrategia de afronte frente al agotamiento emocional, así como la baja realización personal es el resultado de una sobre evaluación cognitiva del foco de estrés al que está sometido el individuo (Martínez, 2010).

Sin embargo, uno de los modelos propuestos por las teorías organizacionales con mayor influencia en el estudio del síndrome de Burnout es el desarrollado por Maslach y Jackson (1986) quienes explican dicho problema a través de una estructura tridimensional resultante de la interacción de diversos factores asociados al trabajo (Bosqued, 2008), siendo definido como el síndrome de agotamiento emocional, la despersonalización así como la baja realización individual que cual se puede desarrollar en la interacción de las personas cuyo principal objetivo de trabajo es brindar atención o soporte a otros individuos. Dicha estructura emocional establece tres aspectos del individuo los cuales se originan a partir de los efectos de interacción entre los recursos personales o estrategias aplicadas con las exigencias o presiones del entorno laboral, desarrollando así las siguientes dimensiones:

En primer lugar, se encuentra el agotamiento emocional, el cual es el resultado de la disminución de los recursos de control emocional del individuo para poder afrontar las exigencias, retos o tareas exigentes propias de las actividades o puesto de trabajo. Estas generan un cansancio progresivo tanto en el aspecto físico,

emotivo y mental no equivalente a la exigencia propia del entorno, desencadenando diversos efectos conductuales como irritabilidad, alteración del humor o incluso la propia insatisfacción laboral.

En segundo lugar se encuentra el fenómeno de despersonalización o deshumanización, el cual es considerado como mecanismo defensivo ante el sentimiento de amenaza o el sobre involucramiento en sus actividades laborales sin la protección de recursos protectores, lo cual genera la sensación de abandono hacia la tarea asignada; es decir, ante la ausencia de una estrategia de abordaje frente a una determinada situación, el individuo establece una barrera entre su persona y el suceso a manera de protección, desencadenando determinadas actitudes o emociones negativas así como la pérdida progresiva de la empatía.

En tercer lugar, se encuentra la disminución de la realización personal, el cual es resultante de los efectos de los factores anteriores mencionados. En esta dimensión, el individuo experimenta el fracaso y relaciona su esfuerzo con los resultados obtenidos, generando una emoción de derrota y una disminución significativa de su autoestima (Bosqued, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

De acuerdo con las características de la investigación, corresponde a un tipo descriptivo-correlacional, según la tipificación establecida por Hernández et al. (2010) bajo la explicación que dicho tipo permite la medición y evaluación de datos recolectados, con el propósito de comprender los fenómenos existentes entre dos o más variables.

Diseño

El diseño empleado para el presente estudio es de tipo no experimental, dado a la no manipulación o alteración de las variables en la muestra de estudio, siendo observada o medida dentro de un contexto natural. Asimismo, es establecido como transversal dada las características temporales en las cuales es obtenida la información, perteneciendo a un único momento y estado de tiempo en el que se busca describir las variables de estudio (Hernández et al., 2010).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Bar-on (1997, citado por Gabel, 2005) conceptualiza a la inteligencia emocional como un grupo de habilidades desarrolladas por el ser humano que facilita el manejo emocional, social e interaccional, para su adecuación contextual a las demandas del medio ambiente.

Definición operacional: Medición de la variable a través de la aplicación del Inventario de Bar-on Ice en su adaptación peruana por Ugarriza (2002), conformada por 133 ítems, a través de una escala politómica de tipo Likert.

Dimensiones: Componente Interpersonal, Componente Intrapersonal, Componente Adaptabilidad, Manejo de estrés y Estado de ánimo.

Escala de medición: De tipo ordinal, con 7 alternativa de respuestas.

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Aguilar (2009) conceptualiza la variable como un síndrome con manifestaciones de agotamiento emocional, que desarrolla la despersonalización y por ende un nivel bajo en cuanto a la realización personal, el cual se desencadena dentro de un contexto laboral.

Definición operacional: Medición de la variable a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach en su adaptación al español por Capa (2009), conformada por 22 ítems, a través de una escala politómica de tipo Likert.

Dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización social.

Escala de medición: De tipo ordinal, con 7 alternativas de respuestas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Tamayo (1997) esta es definida como el conjunto de participantes asociados a una investigación que presentan una o más característica en común solicitadas por el estudio. Por lo consiguiente, la población estuvo conformado por 330 operarios de ambos sexos, que forman parte de una empresa orientada al Call Center ubicada en el distrito de Lince, Lima.

Criterios de inclusión

Trabajadores de ambos sexos

Con contrato directo con la empresa Call Center de la sede de Lince.

Criterios de exclusión

Trabajadores que hayan respondido de manera incorrecta o incompleta a los instrumentos

Trabajadores miembros de una empresa tercerizada

Muestra

La muestra corresponde a un extracto de la población obtenido para el desarrollo

de un estudio o investigación (Tamayo, 1997); por lo descrito, la muestra estuvo establecida por 181 trabajadores de ambos sexos, que laboran en un Call Center del distrito de Lince, Lima.

Muestreo

El muestreo corresponde a las estrategias empleadas para la obtención del tamaño de la muestra (Sánchez y Reyes, 1992); por tanto, se estableció un muestreo no probabilístico e intencional, puesto a que la selección de las personas participantes del estudio fue dada por determinados criterios establecidos por la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la realización del presente estudio fue la encuesta (Hernández, 2012).

Instrumentos

Variable 1: Test de Inteligencia Emocional Ice de Bar-On

FICHA TÉCNICA

Nombre original	: EQ – I BarOn Emotional Quotient Inventory
Autor	: Reuven Bar – On
Procedencia	: Toronto – Canadá
Adaptación	: Nelly Ugarriza Chávez (2001) - Perú
Acceso	: Publicada y de acceso libre (ver referencias).
Duración	: Sin límite de tiempo (aproximadamente de 30 a 40 minutos).
Aplicación	: 16 y más edad. Nivel lector de 6to grado de primaria.
Significación:	: Estructura Factorial, 15 sub componentes
Tipificación	: Baremos Peruanos

Descripción del instrumento

El instrumento permite obtener el valor de cociente emocional general el cual se estructura en cinco componentes los cuales a su vez se subdivide en quince subcomponentes, permitiendo así el conocer de forma amplia cada factor que explica la inteligencia emocional.

En primer lugar, se encuentra el componente intrapersonal (CIA) conformado por los subcomponentes: comprensión emocional de sí misma (CM), asertividad (AS), auto concepto (AC), auto realización (AR) e independencia (IN). Seguido a ello se encuentra el componente Interpersonal (CIE), conformado por la empatía (EM), relaciones interpersonales (RI) y responsabilidad social (RS); en tercer lugar, se encuentra el componente de adaptabilidad (CAD), constituido por los subcomponentes solución de problemas (SP), prueba de la realidad (PR) y flexibilidad (FL). Posteriormente se encuentra el componente del manejo de estrés (CME) el cual presente los subcomponentes tolerancia al estrés (TE) y control de impulsos (CI). Finalmente se establece el componente de estado de ánimo en General (CAG) conformado por los sub componentes felicidad (FE) y optimismo (OP). Una vez obtenido los puntajes directos, estos son establecidos en percentiles, los cuales son interpretados de la siguiente manera: un percentil menor a 69 indica un nivel muy bajo, entre 70 a 85 un nivel bajo, un percentil entre 86 a 114 un nivel promedio, entre 115 a 129, un nivel alto o capacidad muy desarrollada; y superior a 130 un nivel muy alto.

Validez y confiabilidad

Respecto a los criterios de validez, este demostró eficiencia por medio del análisis de contenido y estructura factorial de tipo convergente, desarrollada en diversos países en donde se incluye la población peruana (Ugarriza, 2001). Asimismo, el análisis de confiabilidad fue estimado a través del coeficiente de alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos fueron superiores al criterio (>0.70); siendo el subcomponente con menor criterio el de responsabilidad social ($\alpha=0.69$) y el de mayor valor el de comprensión de sí mismo ($\alpha=0.86$). En la validación peruana, dada por Ugarriza (2001) la consistencia general de todo el instrumento presentó un valor de alfa de 0.93 para el inventario total, con valores entre 0.77 a 0.91 entre los componentes que la estructuran.

Variable 2: Síndrome de Burnout de Maslach (MBI)

FICHA TÉCNICA

Nombre original : MBI inventario de Burnout de Maslach
Autor : Consulting Psychologist Inc (1981)

Procedencia	: Palo Alto, California. USA
Adaptación	: Llaja, et al. (2007)
Duración	: entre 10 a 15 minutos
Aplicación	: Individual o grupal
Significación:	: Evaluación de grado de afectación del síndrome de Burnout a través de tres sub variables: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal
Tipificación	: Baremos Peruanos

Descripción del instrumento

El instrumento fue desarrollado por Maslach y Jackson (1987) adaptado al español el cual está constituido por un total de 22 reactivos por medio de una escala de tipo Likert de siete niveles; asimismo, la evaluación de constructo se realiza por medio de tres dimensiones determinadas como cansancio emocional (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 y 20), despersonalización (ítems 5, 10, 11, 15 y 22) y realización social (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). La puntuación directa es establecida por centiles los cuales califican la variable de la siguiente manera: percentiles entre 1 a 33 un nivel bajo, entre 34 a 66 un nivel medio y centiles entre 67 a 99 un nivel alto.

Validez y confiabilidad

Respecto a su validez, la versión peruana fue desarrollada por Capa (2009) a través de criterios obtenidos por análisis factorial de constructo que estableció valores factoriales aceptables en una estructura de tres factores; así como por el criterio de validez convergente y divergente en contrastación con la variable estrés laboral. Respecto a la confiabilidad, Capa (2004) obtuvo en su estudio un valor superior a los criterios establecidos por medio del análisis de confiabilidad por el método alfa de Cronbach, con valores de 0.86 a 0.92 entre las dimensiones del instrumento y un valor de 0.744 para la escala total.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación, inicialmente se realizó el estudio y análisis de los aspectos teóricos relacionados con las variables de estudio; posterior a ello, se realizaron los tratados administrativos para la solicitud de acceso a la

población objetivo. Una vez obtenido los permisos y autorizaciones correspondientes, se realizó la toma de datos e información por medio de la administración de los instrumentos seleccionados para la medición de las variables de estudio, siendo aplicados en un total de 181 empleados que conformaron la muestra. Los datos obtenidos fueron digitalizados para su análisis estadístico en una base de datos digital, para posteriormente realizar el análisis pertinente de acuerdo con los objetivos planteados obteniendo de esta manera los resultados propios del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratado de los datos obtenidos se desarrolló una base de datos digitalizada en el programa Excel, para su posterior exportación al software para el análisis estadístico SPSS en su versión 21. En dicho aplicativo se desarrolló la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la cual determinó que los datos analizados no se ajustan a una curvatura normal, siendo clasificados de tipo no paramétrico, indicando de esta manera el uso de estadísticos para este tipo de datos; es decir, para el análisis inferencial de correlación, fue aplicada la prueba de Rho de Spearman mientras que para el análisis descriptivo fue aplicada la comparación porcentual de los niveles de ambas variables. Finalmente, se obtuvieron los resultados en tablas las cuales fueron añadidas al expediente final del estudio.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con las exigencias normativas para la ejecución de estudios e investigaciones de manera ética, el presente estudio respeta el lineamiento del respeto de autoría, aplicando en ello el uso de citas a través de la clasificación de fuentes por medio del sistema internacional para el tratado de fuentes APA en su versión 6. Por otro lado, en cuanto al acceso y obtención de información, este se encuentra vinculado a los valores éticos de la confiabilidad y veracidad de los datos, para lo cual fue aplicado el consentimiento informado a los participantes, brindando los objetivos del presente estudio, así como el cumplimiento de la reserva de la información proporcionada.

Asimismo, en cumplimiento de los principios de bioética, la investigación actual cumple con los tres principios sostenido por Sánchez et, al. (2007); en primer lugar,

se alinea al principio de beneficencia al proporcionar a través de los resultados un valor equitativo y favorable a la población de estudio; en segundo lugar, cumple el principio de justicia al no excluir por ningún aspecto en cuanto a la participación, así como en el tratamiento de la información a alguna población en particular; finalmente, se ajusta al principio de autonomía dado por el respeto de los valores y decisiones pertinentes dados durante su ejecución.

IV. RESULTADOS

Análisis de la distribución de los datos

Tabla 1

Prueba de normalidad para las variables de estudio

Variable	K-S	gl	<i>p</i>
Inteligencia emocional	.069	181	,038
Intrapersonal	.081	181	,005
Interpersonal	.081	181	,006
Manejo del estrés	.077	181	,010
Adaptabilidad	.076	181	,012
Estado de ánimo	.099	181	,000
Agotamiento emocional	.083	181	,004
Despersonalización	.117	181	,000
Realización personal	.113	181	,000

Dados los resultados mostrados en la tabla 1, se aprecia que los valores de significancia (*p*) obtenidos por la prueba de normalidad son inferiores a 0.05 en la mayoría de casos, siendo distinto para el caso de la inteligencia emocional. Basado en los resultados, se establece que la mayor parte de los resultados obtenidos no se ajustan a una distribución normal dado que se observa que estos son menores al valor 0.05. Por lo tanto, dicha variabilidad justifica el uso de estadística no paramétrica (Argimon y Villa, 2000).

Análisis inferencial

Tabla 2

Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout

Variables	Estadístico	Síndrome de Burnout		
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Inteligencia emocional	Rho <i>p</i>	-,213** 0.004	-,210** 0.004	,315** 0.000

Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman para datos no paramétricos (Martínez et al., 2009) presentados en la tabla 2, indican que existe relación significativa ($p < 0.05$) e inversa entre la inteligencia emocional con la dimensión agotamiento emocional ($\rho = -0.213$) y despersonalización ($\rho = -$

0.210); sin embargo, la relación se muestra de dirección directa entre la inteligencia emocional y la dimensión realización personal ($\rho=0.315$) del síndrome de Burnout; al respecto, en relaciones inversas el efecto entre las variables son de distancia (a mayor nivel en una, menor el nivel de la variable relacionada) mientras que en las relaciones directas los efectos se asocian en el mismo sentido (a mayor nivel en una, mayor nivel en la variable relacionada).

Tabla 3

Relación entre los componentes de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout

Variables	Estadístico	Síndrome de Burnout		
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Intrapersonal	Rho	-,195**	-,235**	,270**
	p	0.009	0.001	0.000
Interpersonal	Rho	-,191**	-0.135	,267**
	p	0.01	0.07	0.000
Manejo del estrés	Rho	-,197**	-,183*	,238**
	p	0.008	0.014	0.001
Adaptabilidad	Rho	-0.066	-0.081	,191**
	p	0.378	0.279	0.01
Estado de ánimo	Rho	-,179*	-,202**	,227**
	p	0.016	0.007	0.002

Por otro lado, la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout representado en sus dimensiones, presentados en la tabla 3, señalan que existe relación significativa ($p<0.05$) en inversa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout y el componente intrapersonal ($\rho=-0.195$), interpersonal ($\rho=-0.191$), manejo del estrés ($\rho=-0.197$) y estado de ánimo ($\rho=-0.179$). Asimismo, existe el mismo efecto de relación entre la dimensión despersonalización y el componente intrapersonal ($\rho=-0.235$), manejo del estrés ($\rho=-0.183$) y estado de ánimo ($\rho=-0.202$). Finalmente, se observa en los resultados que existe relación significativa y directa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y todos los componentes de la inteligencia emocional.

Análisis descriptivo

Tabla 4

Frecuencia de los niveles de la variable inteligencia emocional

Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Inteligencia emocional	46	25.4	88	48.6	47	26.0
Intrapersonal	46	27.1	81	44.8	51	28.2
Interpersonal	45	24.9	86	47.5	50	27.6
Manejo del estrés	45	24.9	85	47.0	51	28.2
Adaptabilidad	48	26.5	83	45.9	50	27.6
Estado de ánimo	49	27.1	74	40.9	58	32.0

De acuerdo con los resultados descriptivos mostrados en la tabla 4, la inteligencia emocional se caracteriza por estar en el 48.6% de la población a un nivel medio y en el 25.4% a un nivel bajo. En cuanto a los componentes de la variable, para todos los casos se evidencia en mayor proporción un nivel medio (>40%).

Tabla 5

Frecuencia de los niveles de la variable síndrome de Burnout

Variable	Bajo		Medio		Alto		
	f	%	f	%	f	%	
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	98	54,1	56	30,9	27	14,9
	Despersonalización	80	44,2	52	28,7	49	27,1
	Realización personal	56	30,9	42	23,2	83	45,9

Finalmente, los datos descriptivos mostrados en la tabla 5 señalan que el síndrome de Burnout se tipifica en el 54.1% a un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, por otro lado, la dimensión despersonalización se caracteriza a un nivel bajo en el 44.2% mientras que la dimensión realización personal se tipifica a un nivel alto en el 45.9%. No obstante, el 14.9%, 27.1% presentan un nivel alto de agotamiento emocional y despersonalización respectivamente, lo que señalaría como indicador significativo de afectación por síndrome de Burnout.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación actual permitió corroborar las hipótesis planteadas en función de los objetivos trazados; por lo tanto, en respuesta del objetivo general se determinó que entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout existe relación significativa ($p < 0.05$) e inversa entre la primera variable y el componente agotamiento emocional ($\rho = -0.213$); despersonalización ($\rho = -0.210$) por lo que a un mayor nivel en una de las variables disminuirá el nivel de la variable relacionada; no obstante, se evidenció que entre la inteligencia emocional y el componente realización personal del Síndrome de Burnout, existe relación significativa ($p < 0.05$) y directa ($\rho = 0.315$) entre las variables, lo que indica que ante un incremento de una de estas variables mencionadas, los niveles de la variable relacionada se verá afectada en forma ascendente. Estos resultados también concuerdan con los obtenidos por Alvites (2010) quien en su estudio determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout; asimismo, se asemeja de manera parcial con los resultados presentados por Schiro (2010) quien identificó relación significativa y directa entre el agotamiento emocional y la realización personal con el Síndrome de Burnout.

En cuanto a los objetivos específicos, se determinó que existe relación significativa ($p < 0.05$) e inversa entre el agotamiento emocional y la despersonalización del Síndrome del Burnout con los componentes intrapersonal a excepción del componente adaptabilidad, en donde no se evidencia relación significativa ($p > 0.05$); asimismo, la relación entre realización personal y los componentes de la inteligencia emocional se evidencia relación significativa ($p < 0.05$) con valores de relación entre 0.191 a 0.270 entre los componentes de la inteligencia emocional. Y es que los resultados mencionados se sustentan en la literatura revisada a partir de la idea que los niveles altos de inteligencia emocional plasmada en cada uno de sus factores, incrementa la probabilidad de expandir la calidad de vida, el bienestar y el grado de satisfacción emocional e interpersonal de un individuo dentro del contexto en donde se desarrolla, estableciendo una calidad de interacción en sus redes de contacto lo que le permite obtener un mejor apoyo social y una menor predisposición a desarrollar comportamientos desadaptativos como despersonalización, agotamiento en el manejo de sus emociones, síntomas físicos,

depresión o un rendimiento inadecuado en sus labores (Fernández y Extremera, 2005).

En cuanto al análisis descriptivo se obtiene que el nivel de inteligencia emocional predominante en la los trabajadores de Call Center del distrito de Lince que participaron del estudio, es el promedio 48.6 % y también se presenta un nivel bajo de 25,4 %. Estos resultados coinciden con los encontrados por Corrales (2012) quien en una muestra constituida por operadores de Call Center MDY del distrito de Lince, halló que el nivel de inteligencia Emocional era el promedio. Esto podría estar relacionado con lo sustentado por los propios trabajadores, quienes indican que la empresa no solo ve el lado intelectual de los trabajadores sino también lo emocional ya que en muchas de las áreas de la empresa tienen un contacto con clientes lo cual la empresa trata de darles un ambiente adecuado y apoyo de sus supervisores asimismo una vez al mes actividades de esparcimiento para relacionarse todos los trabajadores. Bar-On (1997, citado por Ugarriza, 2001) indica que la definición de la inteligencia emocional obedece a un conjunto de habilidades relacionadas con el aspecto personal, emocional y social, lo que impulsa el desarrollo de destrezas favorables para el proceso de adaptación y para la respuesta a las exigencias del entorno.

Por otro lado, los niveles de Síndrome de Burnout analizados demostraron que el componente de Agotamiento Emocional los trabajadores presentan un nivel Bajo con un 54.1 % asimismo el mayor porcentaje de trabajadores presentan un nivel Alto en el Componente de Realización Personal representado por un 45.9 %. Estos resultados coinciden en parte con Reyes (2012) quien en una muestra de 81 trabajadores teleoperadores de una empresa Privada de Telecomunicaciones en el año 2012, obtuvo que los niveles predominantes de los teleoperadores son promedios 51% del Síndrome de Burnout y asimismo un nivel alto de un 16% de teleoperadores de la empresa Privada de Telecomunicaciones. La explicación a este hallazgo está en que la empresa pueda motivar a los trabajadores con diversos incentivos en diversas ocasiones como lo manifiestan para poder lograr que sus trabajadores tomen un mayor interés en lo que hacen y teniendo un apoyo mutuo entre todos los que laboran; asimismo se puedan desempeñar de una mejor manera. Sin embargo, los resultados obtenidos en el presente estudio discrepan

con los resultados por Arauco (2007) quien en una muestra que estuvo conformada por 64 enfermeras del Hospital de Salud Mental se observó que el 53.1 % presentan un nivel medio del Síndrome de Burnout y un 26.6% un nivel bajo, evidenciando una tendencia media de agotamiento emocional y realización personal.

En cuanto a los niveles del componente Despersonalización, este se muestran a un nivel Bajo en un 44.2%; en ese sentido, los trabajos de Reyes (2012) y Arauco (2007) coinciden con los obtenidos en el presente estudio, dado que en las dos muestras diferentes predomina que el componente Despersonalización se presenta en un nivel Bajo. La diferencia existente entre ambas poblaciones demostraría que independiente a las características personales de cada trabajador, la despersonalización, la carga laboral es un factor influyente dado que las características de las mimas (exigencia, jornadas extensas, acontecimientos de impacto, entre otros) podrían causar un estrés crónico lo cual desencadene el Síndrome de Burnout, lo que dificulta el logro de metas en el contexto laboral y por ende impulsaría una disminución en el sentimiento de autoeficacia.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Se concluyó que en los trabajadores que desempeñan labores en un Call Center ubicada en el distrito de Lince, la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el Síndrome de Burnout, por lo que un adecuado manejo de situaciones a partir del dominio emocional reduce el riesgo de desarrollar un desgaste crónico producto del estrés y viceversa.

SEGUNDA. Se evidenció que el agotamiento emocional del Síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa y significativa sólo con los componentes intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés y estado de ánimo de la inteligencia emocional.

TERCERA. Se determinó que la despersonalización se relaciona de forma inversa y significativa con los componentes de la inteligencia emocional a excepción del componente adaptabilidad, de tal modo que aquellas características que permiten al individuo poder adecuarse a contextos nuevos o de alta exigencia no influyen el grado de desvinculación o alteración de la percepción de si mismo de los trabajadores.

CUARTA. Se evidenció que la realización personal del Síndrome de Burnout se relaciona de forma directa y significativa con los componentes de la inteligencia emocional, lo que indicaría que un nivel de riesgo algo de afectación de la primera variable, los componentes de la inteligencia emocional se verían disminuidos y viceversa.

QUINTA. Se observa que el nivel de inteligencia emocional que predomina en la muestra de estudio es el nivel medio; asimismo, el componente con mayor identificación es el componente interpersonal a un nivel medio.

SEXTA. Respecto al nivel de Síndrome de Burnout, se observa que el agotamiento emocional predomina a un nivel bajo al igual que la despersonalización; no obstante la realización personal se caracteriza por estar a un nivel alto en la mayor parte de la muestra.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Realizar otras investigaciones con las variables estudiadas en otras poblaciones y así contar con mayores investigaciones y contrastar los resultados de las mismas.

SEGUNDA. Realizar investigaciones que se abarquen como un factor o característica a contrastar el sexo, la edad u otra variable sociodemográfica que permita ampliar los fenómenos relacionados con el problema de investigación.

TERCERA. Diseñar talleres para el manejo de emociones y el control de estrés a partir de los resultados descriptivos obtenidos, a fin de establecer mejores niveles en las variables tratadas que beneficien a la población que cuenta con este problema y así la empresa siga manteniéndose saludable psicológicamente.

CUARTA. Realizar estudios semejantes aplicando los instrumentos utilizados en el presente estudio con el propósito de expandir los criterios de validez y confiabilidad que los consoliden como un instrumento apto para la medición de la variable en diversas poblaciones.

REFERENCIAS

- Abanto, Higuera y Cueto (2000). *ICE. Inventario de Cociente Emocional de Baron. Test para la medida de la Inteligencia Emocional*. Manual Técnico: Grafimac.
- Alvites, H. (2010). *Inteligencia emocional, Liderazgo y Síndrome de Estrés Laboral en el instituto nacional penitenciario de Chiclayo*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/510/T.M.658.401.A45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arauco, G. (2007). Nivel del Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado "Víctor Larco Herrera" [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/495#:~:text=Se%20aplic%C3%B3%20la%20encuesta%20a,20.3%20%25%20con%20un%20nivel%20alto>.
- Argimon, J., y Jiménez, J. (2000). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (3rd ed.). Elsevier.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). En Reuven Bar-On y James D.A. Parker (Eds). *Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*, pp. 363-388. <https://psycnet.apa.org/record/2001-00355-018>
- Bartra, K. (2006). Tesis sobre niveles de Inteligencia Emocional en los relacionadores industriales de Lima. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, El Síndrome de Burnout*. Paidós Ibérica, SA.
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, pp. 135–

149. <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-008>.

Corrales, M. (2012). *Inteligencia Emocional y Estilos de manejo de conflictos en operadores de Call Center MDY (Hernández Randich) del Distrito de Lince del año 2012*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Cesar Vallejo. Lima

Fernández – Berrocal, P., Ramos, N. y Extremera, N. (2001). Inteligencia Emocional Supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, Vol. 70, pp. 79-95. http://www.scielo.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000135&pid=S1794-9998201000010000600016&lng=en

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las Emociones desde el modelo de Salovey y Mayer. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol. 19(3), pp. 63 – 93. http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF61Modelo_de_Mayer_Salovey.pdf

Gabel, R. (2005). Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Serie Documentos de Trabajo n.º 16, p. 33 <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>

Gestión (15 de abril de 2014). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. *Tendencias*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>

Goleman, D (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.

Goleman, D (2012). *Inteligencia Emocional*. Kairos

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Progressive Phases of Burn-out and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 19 (4), pp. 464-481. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>

Grazziano, E (2010). Impacto del Estrés y Burnout en Enfermeros. *Enfermería Global*. N°18. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412010000100020&script=sci_arttext

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw- Hill.
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (3° Ed.). Editorial Universidad de Costa Rica.
- Kline, P. (1993). *Handbook of Test Construction*. Routledge and Kegan Paul.
- Matalinares, M., Arenas, C., Dioses, A., Muratta, R., Pareja, C., Díaz, G., García, C., Cueva, M. y Chávez, J. (2005). Inteligencia Emocional y autoconcepto en colegiales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*. Vol. 8 (2). <https://doi.org/10.15381/rinvp.v8i2.4047>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención*. Editorial Académica Española.
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*. (112), pp. 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, M.(2012). Identificación de Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno en el personal de médicos y enfermeras del Hospital "Luis Vernaza" [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11828/1/TESIS%20LISTA.pdf>
- Martinez, R., Tuya, L., Ortega, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman: Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Vol. 8 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).
- Oviedo, C. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de

- Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Vol. 34 (4), pp. 572-580.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Molero, C. (1998). Revisión Histórica del Concepto de Inteligencia: Una aproximación a la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Vol. 30 (1), pp. 11 - 30.
<http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. *Contextualización, práctica y literatura de apoyo*, Vol. 6 (6), pp. 53-56.
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Ortega, C. y López, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 4 (1), pp. 137-160.
http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf
- Reyes, D. (2012). *Síndrome de Burnout en Teleoperadores de una empresa Privada de telecomunicaciones*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1179>
- Reyes, K. (2010). *Niveles de burnout en el personal de ventas por teléfono de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial Visión Universitaria
- Llaja, V., Sarriá, C. y García, P. (2007). *MBI Inventario Burnout De Maslach & Jackson, Muestra Peruana*. <https://isbn.cloud/9789972333767/mbi-inventario-burnout-de-maslach-jackson-muestra-peruana/>
- Schiro, A (2010). *Burnout e Inteligencia Emocional en Docentes de EGB.UAI*. [Tesis de grado]. Universidad Abierta Interamericana.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC102407.pdf>
- Stoneback, D. (2011). *Inteligencia Emocional de los gerentes y la satisfacción*

- laboral: un estudio cuantitativo empleados de Call Center.* Capella University.
- Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la investigación científica.* (2d Ed.). Limusa.
- Trujillo, M. (2005). Orígenes, evolución y modelos de Inteligencia Emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.* Vol. 15 (25), pp. 9-24
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de Baron Ice (I- CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona.* (4), pp. 129-160. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Yujai, (2010). *Gestión de conflictos y la Inteligencia Emocional.* DBA Tesis, Southern Cross University, Limore.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	FORMULACION DE HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA
GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014	HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014	Inteligencia emocional Síndrome de Burnout	Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de estrés Estado de ánimo	Ordinal
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo con el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación entre los componentes de la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo con el síndrome de Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014		Agotamiento emocional	
	Describir los niveles de la inteligencia emocional en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014			Despersonalización Realización personal	
	Describir los niveles del síndrome del Burnout en los trabajadores de un Call Center en el distrito de Lince en el año 2014				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO A EMPLEARSE	ESTADÍSTICOS A UTILIZAR
<p>TIPO Descriptivo – correlacional (Hernández et al., 2010)</p> <p>DISEÑO No experimental de modo transversal (Hernández et al., 2010)</p>	<p>POBLACION 330 operarios de una empresa orientada al Call Center</p> <p>MUESTRA 181 participantes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión</p> <p>MUESTREO No probabilístico e intencional (Sánchez y Reyes, 1992)</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>EQ – I BarOn Emotional Quotient Inventory, en su versión adaptada por Ugarriza (2001)</p> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p> <p>MBI inventario de Burnout de Maslach, em su versión adaptada por Llaja et al.(2007)</p>	<p>DESCRIPTIVA</p> <p>Tabla de frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Correlación de las variables de estudio a través del coeficiente de Rho Spearman</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Bar-on (1997, citado por Gabel, 2005) conceptualiza a la inteligencia emocional como un grupo de habilidades desarrolladas por el ser humano que facilita el manejo emocional, social e interaccional, para su adecuación contextual a las demandas del medio ambiente.	Medición de la variable a través de la aplicación del Inventario de Bar-on Ice en su adaptación peruana por Ugarriza (2002), conformada por 133 ítems, a través de una escala politómica de tipo Likert.	Intrapersonal	7, 9, 23, 35, 63, 88, 116, 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129, 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125, 10, 19, 32, 48, 92, 107, 121	Ordinal
			Interpersonal	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55, 62, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119	
			Adaptabilidad	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131	
			Manejo de estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130	
			Estado de ánimo.	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132	
Síndrome de Burnout	Aguilar (2009) conceptualiza la variable como un síndrome con manifestaciones de agotamiento emocional, que desarrolla la despersonalización y por ende un nivel bajo en cuanto a la realización personal, el cual se desencadena dentro de un contexto laboral.	Medición de la variable a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach en su adaptación al español por Capa (2009), conformada por 22 ítems, a través de una escala politómica de tipo Likert.	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 16, 20	Ordinal
		Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22		
		Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

Anexo 3: Instrumentos aplicados

INVENTARIO DE BARON (ICE)

Adaptado por Ugarriza (2002)

Indicaciones: Lea cada una de las 133 Frases, luego selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para Ud. Si por alguna razón las frases no tienen que ver directamente con Ud., igualmente trate de responder teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría como si estuviera en esa situación. Recuerde que no hay límite de tiempo, pero asegúrate de responder a todas las oraciones.

Escoja sus alternativas de respuesta

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

PREGUNTAS		RPTA
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	
2	Es duro para mi disfrutar la vida	
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	
4	Se 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 mi mismo(a) en la mayoría de situaciones	
12	Tengo la sensación 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, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	
21	No se para que soy bueno	
22	Soy incapaz de expresar mis ideas	
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	
24	Me falta 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 como 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(a) 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 mí mismo(a)	
49	No puedo soportar el estrés	
50	No hago nada malo en mi vida	
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, aún 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 el contacto con lo que ocurre a mi alrededor	

69	Me es difícil llevarme con los demás	
70	Me resulta difícil aceptarme 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	Se cómo mantener la calma en situaciones difíciles	
79	Yo no he mentado en mi vida	
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 que ser líder	
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	
94	Yo no he violado ningún tipo de 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 a 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, aún 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 haya hecho	
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	Yo 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	Es duro para mi 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 que voy a fracasar	
133	He dado respuesta sincera y honestamente a las frases anteriores	

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)
Adaptado por Llaja, V., Sarriá, C. y García, P. (2007).

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una "X" en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
0	1	2	3	4	5	6

FRASES			0	1	2	3	4	5	6
1	AE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	AE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	AE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	RP	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	AE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	RP	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	AE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	RP	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	AE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	AE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	AE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	RP	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	RP	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	RP	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	AE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	RP	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 4: Carta de presentación de la escuela para autorización de aplicación de instrumentos.

CARGO

"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMÁTICO"

Los Olivos, 29 de Noviembre de 2014

CARTA N° 447-2014/UCV-L-DA-SLD-PSI/DE

Señora Licenciada
AGNETHA CISNEROS TANG
Gerente General de THINK POSITIVE BE SMART
Av. Arequipa N° 810 - Lima
Presente.-

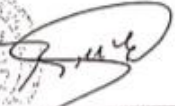
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. DÁVILA LEÓN ERIKA SILVANA, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BOURNOUT EN TRABAJADORES DEL CALL CENTER DEL DISTRITO DE LINCE DEL 2014", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mgtr. Edgard Rivero Contreras
Director
Escuela Profesional de Psicología

ERC/vpm

*Recibido
01/12/14
Agnetha Cisneros*

Anexo 5: Carta de autorización del uso de los instrumentos

EQ – I BarOn Emotional Quotient Inventory (Versión adaptada)

----- Forwarded message -----
De: **Nelly Ugarriza Chávez** <nellyraquelugarriza@gmail.com>
Date: jue., 7 de oct. de 2021 20:27
Subject: Re: Autorización de uso de Instrumento "EQ - I BarOn Emotional Quotient Inventory"
To: erika davila <erika08davila@gmail.com>

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por la presente autorizo a **Erika Dávila**, Bachiller de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo, quien por motivo de investigación, desea hacer uso del **INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL** de BarOn- JA el cual ha sido adaptado en Lima por quien suscribe.

Tomo conocimiento de que la información que se obtenga con dicha prueba será confidencial y se utilizará de manera pertinente sólo para fines de investigación. Asimismo, le solicito un ejemplar de la tesis una vez que haya sido sustentada.

Surco, 07 de octubre de 2021.

Dra. Nelly Raquel Ugarriza Chávez
Profesora Emérita de la UNMSM
Firma

MBI inventario de Burnout de Maslach (Versión adaptada)

Lima, 13 de Octubre del 2021

Srta. Erika Silvana Dávila León
Bachiller de la Escuela de psicología
Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que haga uso del instrumento de mi autoría: **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL)** en su trabajo de investigación, el cual tiene fines académicos.

Atentamente



Dra. Victoria H. Llaja Rojas
C.Ps. P. 0776- RNE: 048
Código de RENACYT: P0073503
María Rostworowski NIVEL I

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por ERIKA DAVILA LEON, de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre INTELIGENCIA EMOCIONAL y SINDROME DE BURNOUT en trabajadores de CALLA CENTER TPBS en el distrito de Lince.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que, si tengo alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parece incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Yo con DNI acepto
participar voluntaria e informada en la investigación señalada.

Firma del (la) participante
DNI

Anexo 7: Evidencias psicométricas de los instrumentos

EQ – I BarOn Emotional Quotient Inventory (Versión adaptada)

Tabla 6

Análisis descriptivo de los ítems del componente Intrapersonal

Componente	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
	6	4.52	0.77	-1.88	4.17	0.54	0.54
	7	3.30	1.15	-0.15	-0.80	0.36	0.64
	9	3.86	1.07	-0.86	0.20	0.34	0.60
	10	3.83	1.21	-0.79	-0.25	0.24	0.65
	11	4.18	0.99	-1.31	1.45	0.36	0.44
	19	4.07	1.03	-0.98	0.47	0.30	0.61
	21	1.51	0.93	1.87	2.87	-0.31	0.70
	22	2.03	1.27	0.97	-0.28	-0.47	0.68
	23	3.28	1.22	-0.19	-0.87	0.21	0.64
	24	4.43	1.03	-1.93	3.13	0.47	0.72
	32	4.52	1.01	-2.35	4.82	0.46	0.69
	35	3.99	1.03	-0.88	0.29	0.14	0.66
	36	2.20	1.14	0.47	-0.80	-0.30	0.73
	37	3.28	1.16	-0.33	-0.62	0.30	0.72
	40	4.34	0.98	-1.74	2.71	0.55	0.70
	48	4.19	1.13	-1.29	0.73	0.34	0.56
	51	4.14	1.12	-1.15	0.38	0.40	0.49
	56	4.23	1.11	-1.36	0.96	0.29	0.68
	63	4.01	1.06	-1.19	1.03	0.68	0.70
INTRAPERSONAL	66	1.99	1.18	1.01	0.09	-0.46	0.64
	67	4.09	0.88	-1.00	1.23	0.36	0.61
	70	4.40	0.96	-1.60	1.70	0.48	0.73
	81	4.02	1.05	-1.07	0.66	0.50	0.66
	82	2.46	1.07	0.43	-0.22	0.02	0.66
	85	4.23	1.09	-1.56	1.85	0.51	0.64
	88	3.60	1.15	-0.74	-0.05	0.28	0.52
	92	1.86	1.09	1.32	1.17	-0.28	0.63
	95	4.20	0.96	-1.18	1.00	0.57	0.75
	96	3.64	1.14	-0.52	-0.48	0.56	0.56
	100	3.97	1.17	-1.14	0.56	0.54	0.71
	107	1.81	1.03	1.20	0.64	-0.55	0.65
	110	4.33	0.94	-1.58	2.36	0.58	0.54
	111	1.87	0.99	0.87	-0.08	-0.52	0.65
	114	4.14	0.93	-1.06	0.77	0.61	0.69
	116	2.40	1.12	0.42	-0.56	-0.38	0.59
	121	2.14	1.11	0.63	-0.47	-0.47	0.64
	125	4.18	1.18	-1.38	0.91	0.47	0.66
	126	4.24	1.07	-1.21	0.40	0.27	0.74
	129	4.07	1.09	-1.18	0.75	0.57	0.54

Tabla 7*Análisis descriptivo de los ítems del componente interpersonal*

Componente	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
INTERPERSONAL	10	3.83	1.21	-0.79	-0.25	0.24	0.65
	16	4.25	1.02	-1.50	1.84	0.32	0.48
	18	4.06	1.06	-1.04	0.39	0.23	0.47
	23	3.28	1.22	-0.19	-0.87	0.21	0.64
	30	1.87	1.08	1.04	0.29	-0.28	0.45
	31	4.30	0.89	-1.45	2.24	0.39	0.53
	39	3.60	1.39	-0.70	-0.79	0.33	0.53
	44	3.82	1.04	-0.55	-0.25	0.39	0.49
	46	2.01	1.21	1.02	-0.04	-0.23	0.56
	55	3.63	1.14	-0.66	-0.23	0.48	0.94
	55	3.63	1.14	-0.66	-0.23	0.48	0.94
	61	3.99	1.05	-0.77	-0.16	0.51	0.91
	61	3.99	1.05	-0.77	-0.16	0.51	0.91
	62	3.92	1.05	-0.76	0.07	0.52	0.58
	72	3.51	1.18	-0.58	-0.48	0.59	0.86
	72	3.51	1.18	-0.58	-0.48	0.59	0.86
	76	2.08	1.25	0.92	-0.21	-0.30	0.59
	84	3.71	1.04	-0.51	-0.29	0.45	0.52
	90	4.12	1.13	-1.43	1.43	0.49	0.46
	98	3.29	1.19	-0.19	-0.74	0.41	0.94
	98	3.29	1.19	-0.19	-0.74	0.41	0.94
	99	4.09	0.90	-0.97	0.82	0.52	0.72
	104	4.10	1.07	-1.05	0.25	0.53	0.56
	113	4.01	1.02	-1.00	0.71	0.37	0.54
	119	3.29	1.29	-0.48	-0.83	0.17	0.93
	119	3.29	1.29	-0.48	-0.83	0.17	0.93
124	3.41	1.30	-0.38	-0.91	0.39	0.35	
128	3.91	1.13	-0.85	-0.11	-0.04	0.55	

Tabla 8*Análisis descriptivo de los ítems del componente adaptabilidad*

Componente	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
ADAPTABILIDAD	1	3.80	1.06	-0.75	0.09	0.23	0.66
	8	3.62	1.13	-0.57	-0.17	0.19	0.64
	14	4.10	1.12	-1.31	1.15	0.11	0.59
	15	4.04	0.95	-0.78	0.24	0.44	0.59
	28	4.19	0.99	-1.35	1.83	0.26	0.61
	29	3.81	1.04	-0.49	-0.54	0.34	0.55
	35	3.99	1.03	-0.88	0.29	0.14	0.66
	38	2.38	1.27	0.53	-0.77	-0.01	0.73
	43	2.66	1.02	0.07	-0.62	0.15	0.58
	45	3.80	1.13	-0.75	-0.22	0.20	0.58
	53	3.81	0.96	-0.38	-0.47	0.03	0.62
	59	3.35	1.36	-0.44	-1.01	0.11	0.67
	60	4.19	0.90	-1.26	1.72	0.39	0.68
	68	2.07	1.43	3.66	25.83	0.05	0.77
	74	3.23	1.08	-0.36	-0.31	0.31	0.69
	75	2.09	1.00	0.66	-0.18	-0.16	0.58
	83	2.08	1.06	0.79	-0.01	-0.01	0.64
	87	2.38	1.12	0.53	-0.29	0.02	0.68
	88	3.60	1.15	-0.74	-0.05	0.28	0.52
	89	3.99	1.06	-0.84	-0.08	0.48	0.61
97	2.18	1.10	0.68	-0.38	-0.01	0.68	
103	3.73	1.14	-0.48	-0.61	0.07	0.62	
112	3.54	1.43	-0.63	-0.93	0.07	0.84	
118	2.01	0.99	0.66	-0.18	-0.17	0.68	
127	4.31	0.99	-1.53	1.95	0.02	0.45	
131	2.35	1.19	0.74	-0.20	-0.13	0.44	

Tabla 9*Análisis descriptivo de los ítems del componente manejo del estrés*

Componente	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
MANEJO DEL ESTRÉS	4	3.92	1.05	-0.97	0.45	0.39	0.52
	13	3.74	1.17	-0.61	-0.47	0.37	0.58
	20	3.77	1.09	-0.87	0.34	0.34	0.55
	27	2.58	1.15	0.30	-0.51	-0.23	0.61
	33	3.44	1.12	-0.50	-0.36	0.26	0.48
	42	3.93	1.22	-0.95	-0.08	0.22	0.67
	49	3.75	1.15	-0.75	-0.11	0.42	0.58
	58	2.25	1.12	0.74	-0.09	-0.41	0.49
	64	3.73	1.11	-0.65	-0.34	0.19	0.52
	73	2.54	1.21	0.31	-0.83	-0.37	0.57
	78	3.74	1.13	-0.75	-0.09	0.36	0.55
	86	2.25	1.20	0.77	-0.19	-0.49	0.51
	93	2.27	1.09	0.59	-0.29	-0.36	0.55
	102	3.77	1.16	-0.80	0.02	0.30	0.71
	108	4.07	1.00	-0.97	0.32	0.30	0.63
	117	2.03	1.04	0.87	0.22	-0.40	0.50
	122	3.73	1.07	-0.49	-0.38	0.20	0.54
130	4.04	1.14	-1.18	0.71	0.34	0.68	

Tabla 10*Análisis descriptivo de los ítems del componente manejo del estrés*

Componente	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
ESTAD DE ANIMO	2	4.10	1.03	-1.01	0.37	0.36	0.58
	11	4.18	0.99	-1.31	1.45	0.36	0.44
	17	4.23	1.09	-1.32	0.81	0.43	0.56
	20	3.77	1.09	-0.87	0.34	0.34	0.55
	26	4.14	1.06	-1.26	1.08	0.41	0.31
	31	4.30	0.89	-1.45	2.24	0.39	0.53
	47	4.22	1.07	-1.56	1.92	0.58	0.56
	54	4.00	1.02	-0.98	0.53	0.39	0.57
	62	3.92	1.05	-0.76	0.07	0.52	0.58
	77	3.86	1.18	-0.86	-0.15	0.40	0.54
	80	3.98	1.05	-0.91	0.25	0.59	0.63
	91	4.15	1.21	-1.21	0.25	0.50	0.53
	105	4.03	1.13	-1.08	0.37	0.43	0.59
	106	4.00	1.06	-1.11	0.88	0.61	0.62
	108	4.07	1.00	-0.97	0.32	0.30	0.63
	120	4.24	0.89	-1.01	0.43	0.52	0.57
	132	1.66	1.00	1.69	2.39	-0.52	0.56

Tal como se muestra en las Tablas 6, 7, 8, 9, 10, algunos de los ítems no superan los criterios establecidos respecto a los índices de homogeneidad (>0.30 ; Kline, 1993) así como en los resultados de los valores de comunalidades (<0.40); no obstante, estos no son discriminados para el análisis de confiabilidad.

Tabla 11*Análisis de confiabilidad a través de los coeficientes alfa y omega*

Componente	N° Ítems	α	Ω
Intrapersonal	39	0.697	0.776
Interpersonal	28	0.776	0.769
Adaptabilidad	26	0.471	0.563
Manejo del estrés	18	0.604	0.644
Ánimo general	17	0.804	0.850
Total	133	0.852	0.901

De acuerdo con la tabla 11 se observa que las evidencias de confiabilidad respecto a los coeficientes alfa de Cronbach y Omega, los cuales en algunos casos no superan los criterios establecidos; no obstante, es importante conocer que cuando no se cuentan con instrumentos altamente estandarizados, se pueden aceptar valores por debajo de los recomendados (<0.70) dada las limitaciones referidas (Oviedo y Campo, 2005).

MBI inventario de Burnout de Maslach (Versión adaptada)

Tabla 12

Análisis descriptivo de los ítems del inventario MBI adaptado

Dimensión	Ítem	M	DE	g ¹	g ²	IHC	h ²
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	b1	2.44	1.465	.314	-.283	.669	.699
	b2	2.70	1.764	-.023	-.958	.594	.743
	b3	2.07	1.747	.454	-.703	.668	.609
	b6	1.61	1.611	.721	-.551	.596	.544
	b8	1.46	1.682	1.147	.560	.592	.508
	b13	1.25	1.584	1.143	.248	.577	.640
	b16	1.76	1.651	.745	-.184	.618	.607
	b20	1.75	1.880	.891	-.333	.350	.657
DESPERSONALIZACIÓN	b5	1.04	1.614	1.485	1.131	.444	.479
	b10	1.59	1.838	.916	-.215	.459	.526
	b11	1.42	1.700	.956	-.204	.555	.646
	b15	1.45	1.863	1.112	-.013	.212	.155
	b22	2.13	2.037	.484	-1.222	.311	.318
REALIZACIÓN PERSONAL	b4	4.86	1.539	-1.523	1.388	.586	.489
	b7	4.75	1.584	-1.279	.686	.640	.556
	b9	4.41	1.719	-.965	-.003	.479	.345
	b12	4.72	1.547	-1.085	.162	.615	.520
	b17	4.20	1.807	-.698	-.804	.653	.570
	b18	4.54	1.611	-.991	-.074	.693	.620
	b19	4.41	1.792	-1.133	.272	.567	.462
	b21	4.36	1.779	-.867	-.419	.564	.459

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla anterior, los ítems presentan índices favorables al criterio de homogeneidad (>0.30) así como de comunalidad (>0.40) (Kline, 1993) a excepción del ítem b15 cuyo valor está debajo de lo estimado; no obstante, este no es discriminado para el proceso de análisis de confiabilidad.

Tabla 13

Análisis de confiabilidad del inventario MBI adaptado

Dimensión	Nº Ítems	α	Ω
Agotamiento emocional	8	0.843	0.883
Despersonalización	6	0.633	0.779
Realización personal	8	0.855	0.889

Tal como se muestra en la tabla 11, los valores obtenidos en los coeficientes de alfa y omega son aceptables (>0.70) lo que confirma la confiabilidad del instrumento (Oviedo y Campo, 2005).