



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE  
VILLA EL SALVADOR”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**GERALDINE MARGOT RODRIGUEZ MORÓN**

**ASESOR**

**LIC. KAREN CECILIA RAYMONDI DONOHUE**

**LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.  
A mis padres. Miguel A. Rodriguez Ramirez y Rosa I. Morón Caballero, A mi hermana. Fiorella A. Rodriguez Morón, quienes con su apoyo incondicional logré culminar satisfactoriamente mi carrera universitaria y fueron mi mayor motivo para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis profesores, quienes con su aporte me enseñaron grandes y valiosos conocimientos que me sirvieron en mi formación profesional.

Al Doctor Luis Arana, quien nos motivó con sus enseñanzas durante su curso y nos orientó cuando teníamos dudas.

A la entidad pública, por haberme permitido aplicar mis instrumentos y hecho posible esta investigación.

A mi asesor, David Aliaga, quien me orientó con respecto al área estadística.

A mi asesor, el Mg. Edwin Castro, que con su experiencia en el ámbito organizacional me hizo sugerencias en mi investigación.

A mi asesor, Javier Reyes, que con su amplia experiencia en el ámbito de la psicología me brindó las pertinentes correcciones para una buena presentación de investigación.

Finalmente a mi asesora, Karen Raymondi, que con su amplia experiencia realizó las correcciones pertinentes para la buena presentación de mi investigación.

## RESUMEN

Se determinó la relación que hay entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador. El diseño fue no experimental – transversal, de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estuvo conformada por 226 trabajadores de ambos sexos, edades entre 20 a 70 años. Se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On Ice adaptado por Ugarriza y Pajares (2005) y el Inventario de Burnout de Maslach adaptado por Gil-Monte y Peiró (1997). Los resultados mostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout ( $p < .05$ ). Asimismo, entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout existe una relación directa y significativa ( $p < .05$ ). Por otro lado, se encontró una diferencia significativa en la inteligencia emocional y sus componentes en relación a la edad. En lo que respecta, a la inteligencia emocional y sus componentes interpersonal ( $p < .05$ ), adaptabilidad ( $p < .05$ ), manejo del estrés ( $p < .05$ ) y estado del ánimo ( $p < .05$ ) se encontró una diferencia significativa en relación al tiempo de servicio y en el síndrome de burnout una diferencia significativa en las dimensiones agotamiento emocional ( $p < .05$ ) y realización profesional ( $p < .05$ ) en relación a la edad y tiempo de servicio.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, síndrome de burnout, personal administrativo.

## ABSTRACT

The relationship between emotional intelligence and burnout syndrome was determined in the administrative staff of a public entity in Villa El Salvador. The design was not experimental - transversal, descriptive - correlational. The sample consisted of 226 workers of both sexes, ages 20 to 70 years. The Bar-On Ice Emotional Quotient Inventory adapted by Ugarriza and Pajares (2005) and the Maslach Burnout Inventory adapted by Gil-Monte and Peiró (1997) were used. The results showed that there was a statistically significant relationship between emotional intelligence and burnout syndrome ( $p < .05$ ). Also, between the components of emotional intelligence and the dimensions of burnout syndrome there is a direct and significant relationship ( $p < .05$ ). On the other hand, a significant difference was found in emotional intelligence and its components in relation to age. With respect to emotional intelligence and its interpersonal components ( $p < .05$ ), adaptability ( $p < .05$ ), stress management ( $p < .05$ ) and mood ( $p < .05$ ), a significant difference in relation to time of service and burnout syndrome a significant difference in the dimensions emotional exhaustion ( $p < .05$ ) and professional performance ( $p < .05$ ) in relation to age and length of service.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout syndrome, administrative staff.

## RESUMO

A relação entre inteligência emocional e síndrome de burnout foi determinada no pessoal administrativo de uma entidade pública em Villa El Salvador. O desenho não foi experimental - transversal, descritivo - correlacional. A amostra foi composta por 226 trabalhadores de ambos os sexos, com idades entre 20 e 70 anos. Foi utilizado emocional Quociente inventário Bar-On gelo adaptado por Ugarriza e Pajares (2005) e Maslach neutralização adaptado por Gil-Monte e Peiro (1997). Os resultados mostraram que existe uma relação estatisticamente significativa entre inteligência emocional e síndrome de burnout ( $p < .05$ ). Além disso, entre os componentes da inteligência emocional e as dimensões da síndrome de burnout há uma relação direta e significativa ( $p < .05$ ). Por outro lado, uma diferença significativa foi encontrada na inteligência emocional e seus componentes em relação à idade. No que diz respeito à inteligência emocional e componentes interpessoais ( $p < .05$ ), adaptabilidade ( $p < .05$ ), gestão do stress ( $p < .05$ ) e humor ( $p < .05$ ) foi encontrado um diferença significativa versus tempo de serviço e burnout uma diferença significativa nas dimensões exaustão emocional ( $p < .05$ ) e satisfação profissional ( $p < .05$ ) em relação à idade e tempo de serviço.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional, síndrome de burnout, equipe administrativa.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

RESUMO

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Situación problemática .....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Justificación e importancia del tema .....	4
1.5 Limitaciones .....	5

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales .....	8
2.2 Bases teóricas y científicas del tema .....	10
2.2.1 Inteligencia emocional.....	10
2.2.2 Modelos teóricos de la inteligencia emocional.....	11
2.2.2.1 Modelo de Bar-On .....	11
2.2.2.2 Modelo de Goleman como teoría del rendimiento.....	12
2.2.2.3 Modelo de habilidades de Salovey y Mayer.....	13
2.2.3 Los efectos de la inteligencia emocional en el ámbito laboral .....	14
2.2.4 Competencias de inteligencia emocional necesarias en la empresa.....	15

2.2.5 Síndrome de burnout .....	16
2.2.6 Modelos teóricos del síndrome de burnout .....	16
2.2.6.1 Modelo de Maslach y Jackson.....	17
2.2.6.2 Modelo de Gill-Monte y Peiró.....	17
2.2.6.3 Modelo de competencia social de Harrison.....	18
2.2.7 Grupos vulnerables al síndrome de burnout.....	19
2.2.7.1 Variables sociodemográficas en relación al síndrome de burnout.....	19
2.2.8 Sintomatología del síndrome de burnout.....	20
2.2.9 Causas del síndrome de burnout.....	20
2.2.10 Consecuencias del síndrome de burnout.....	22
2.2.11 Factores protectores.....	23
2.2.12 Intervención.....	24

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Tipo y diseño de investigación .....	27
3.1.1 Tipo de investigación.....	27
3.1.2 Diseño de investigación.....	27
3.2 Población y Muestra .....	27
3.3 Hipótesis .....	29
3.3.1 Hipótesis general .....	29
3.3.2 Hipótesis específicas .....	29
3.4 Variables.....	30
3.5 Técnicas e instrumentos de medición.....	32
3.6 Procedimiento de ejecución para la recolección de datos .....	42
3.7 Procedimiento de análisis estadístico de los datos .....	42

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Características sociodemográficas de la muestra .....	44
4.2 Análisis de la variable inteligencia emocional .....	46
4.2.1 Frecuencia y porcentaje de la variable inteligencia emocional .....	46



4.2.2	Análisis de ajuste de normalidad de la variable inteligencia emocional .....	49
4.2.3	Análisis de la variable inteligencia emocional según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.....	50
4.3	Análisis de la variable síndrome de burnout .....	55
4.3.1	Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout .....	55
4.3.2	Análisis de ajuste de normalidad de la variable síndrome de burnout .....	57
4.3.3	Análisis de la variable síndrome de burnout según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.....	57
4.4	Análisis de relación .....	60

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusión .....	63
5.2	Conclusiones.....	67
5.3	Recomendaciones .....	68

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional.....	31
Tabla 2	Operacionalización de la variable síndrome de burnout.....	32
Tabla 3	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente intrapersonal.....	33
Tabla 4	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente interpersonal.....	34
Tabla 5	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente adaptabilidad.....	35
Tabla 6	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente manejo del estrés.....	36
Tabla 7	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente estado del ánimo.....	37
Tabla 8	Confiabilidad por consistencia interna de la variable inteligencia emocional y sus componentes.....	38
Tabla 9	Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión agotamiento emocional.....	40
Tabla 10	Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión despersonalización.....	40
Tabla 11	Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión realización profesional.....	41
Tabla 12	Confiabilidad por consistencia interna de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.....	41
Tabla 13	Distribución de la muestra según sexo.....	44
Tabla 14	Distribución de la muestra según edad.....	44
Tabla 15	Distribución de la muestra según nivel socioeconómico.....	44
Tabla 16	Distribución de la muestra según tiempo de servicio.....	45
Tabla 17	Distribución de la muestra según estado civil.....	45
Tabla 18	Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional y sus componentes.....	46
Tabla 19	Distribución de la muestra según niveles de la variable inteligencia emocional.....	46

Tabla 20	Distribución de la muestra según los niveles del componente intrapersonal.....	47
Tabla 21	Distribución de la muestra según los niveles del componente interpersonal.....	47
Tabla 22	Distribución de la muestra según los niveles del componente adaptabilidad.....	48
Tabla 23	Distribución de la muestra según los niveles del componente manejo del estrés.....	48
Tabla 24	Distribución de la muestra según los niveles del componente estado de ánimo general.....	48
Tabla 25	Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable inteligencia emocional y sus componentes.....	49
Tabla 26	Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según sexo.....	50
Tabla 27	Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según edad.....	51
Tabla 28	Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según el nivel socioeconómico.....	52
Tabla 29	Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según tiempo de servicio.....	53
Tabla 30	Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según estado civil.....	54
Tabla 31	Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones.....	55
Tabla 32	Distribución de la muestra según niveles de la variable síndrome de burnout.....	55
Tabla 33	Distribución de la muestra según los niveles de la dimensión agotamiento emocional .....	56
Tabla 34	Distribución de la muestra según los niveles en la dimensión despersonalización .....	56
Tabla 35	Distribución de la muestra según los niveles en la dimensión realización profesional .....	56

Tabla 36	Resultados de la prueba de K-S para una muestra de la variable síndrome de burnout .....	57
Tabla 37	Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según sexo.....	57
Tabla 38	Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según edad.....	58
Tabla 39	Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según el nivel socioeconómico.....	58
Tabla 40	Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según tiempo de servicio .....	59
Tabla 41	Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según estado civil.....	60
Tabla 42	Correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.....	60
Tabla 43	Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Gill-Monte y Peiró.....	18
Figura 2 Modelo de competencia social de Harrison.....	18

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se puede observar que, dado a la globalización, son muchas las organizaciones que están en constante cambio y en altos niveles de competitividad, lo que ocasiona en los colaboradores innumerables casos de agotamiento, tanto físico como emocional, y que por ende viene propagándose una mayor exigencia de jornadas laborales con horas extras de larga duración; esto a futuro puede influir en el trabajador tanto en su salud como en el tipo de atención que brinda a las personas a quienes prestan sus servicios. No todas las empresas emplean actividades necesarias que permitan que el colaborador no sienta a su organización como un factor estresor. Al respecto, Zapata (2012) menciona que:

Los profesionales que realizaban trabajos de calidad, comienzan a buscar formas de evitar hacerlos, no tienen ganas de hacerlo bien. Esto comienza a minorar el nivel de autoestima del profesional e inclusive puede llevarlo a experimentar sentimientos de culpa. El individuo llega tarde, se va temprano, su productividad decae, se vuelven aislados, evitan contacto con sus otros compañeros de trabajo. Cada vez están más irritados y deprimidos, suelen estar constantemente pesimistas. (p.25).

Cabe mencionar también que, el estrés laboral no sólo afectaría al trabajador en cuanto al rendimiento laboral y la falta de motivación, sino que también conlleva a problemas familiares, relacionados a los ingresos del hogar o comunicación entre los miembros de la misma.

Es importante resaltar que, si un trabajador sabe reconocer y manejar sus emociones será sumamente trascendental, puesto que le permitirá sobrellevar las tareas en su mayoría monótonas que requieren de mayor esfuerzo. Asimismo, si hablamos de relaciones interpersonales, le facilitará al colaborador interactuar con gente externa sin que este afecte su estado de ánimo, afrontar mejor situaciones nuevas o imprevistas, sentirse motivado, estar satisfecho del trabajo que viene realizando, etc. Por lo tanto, en la presente investigación se planteó analizar la relación que existe entre inteligencia emocional y síndrome de burnout, lo cual nos permitió saber si los trabajadores de la entidad pública que cuentan con un buen manejo y reconocimiento de sus emociones tuvieron menos probabilidad de padecer síndrome de burnout. La investigación se dividió en cinco capítulos, presentándose a continuación.

En el capítulo I, se inicia con el problema de investigación, donde se desarrolla la situación problemática, la formulación de problema, los objetivos, tanto el general como los específicos, la importancia del tema y las limitaciones durante la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes de las variables de estudio, tanto internacionales como nacionales, asimismo las bases teóricas de las mismas.

En el capítulo III, se presenta el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis, tanto la general como específicas, asimismo las propiedades psicométricas de los dos instrumentos utilizados.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout, dado a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Concluyendo, en el capítulo V, se desarrolla la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



## 1.1 Situación problemática

Existen aún empresas ya sean privadas o públicas que se limitan solo a basar su interés en evaluar el tema de la productividad, quizás porque se centran en que la sociedad está sumergida a cada día más competencia y que es primordial ser el mejor en el mercado laboral, implicando que se exija a sus colaboradores más esfuerzo físico y mental, así mismo no ven la importancia de tener en cuenta el aspecto emocional; por consiguiente, los trabajadores se ven expuestos a no manejar de forma adecuada sus propias emociones al momento de estar en contacto con otras personas y su entorno laboral, presentan problemas psicosomáticos, bajo clima laboral, bajo rendimiento laboral, insatisfacción con el cargo, ausencia de trabajo en equipo, etc.

Ryder, como se citó en la Organización de las Naciones Unidas (2016) refiere:

El estrés laboral afecta a los trabajadores de todas las profesiones, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Puede tener efectos muy nocivos no sólo para la salud de los trabajadores sino también, con demasiada frecuencia, para el bienestar de sus familias. (párr. 2)

Oblitas, como se citó en Wapa (2017) refiere:

Los efectos en el individuo son muchos ya que desgasta al organismo, el bienestar y la salud. En este tipo de situaciones el rendimiento y la productividad disminuyen; se afecta la calidad de las relaciones interpersonales y el desarrollo psicosocial y profesional. El estrés laboral es una fuente peligrosa que a la larga se asocia con enfermedades agudas y crónicas. (párr. 3)

A nivel internacional, según la OMS, como se citó en De 10 (2017) refiere que: “el 75% de los mexicanos padecen el síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral. México tiene el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, superando a países como China (73%) y Estados Unidos (59%) en este rubro” (párr. 1).

Según el especialista Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte, como se citó en La República (2018) sostuvo que: “aquellas personas que sufren de estrés están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico” (párr. 3).

Según el estudio realizado por la doctora Patricia Martínez, docente del Departamento de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se señala que los más propensos a padecer síndrome de burnout son aquellos que están en contacto con pacientes, alumnos, clientes y con jornadas laborales inacabables en una oficina. Asimismo, quienes se exigen mucho, la falta de toma de decisiones y no realizar actividades de descanso, puede desencadenar el llamado “síndrome del trabajador quemado” (Comercio, 2019).

“La Organización Mundial de la Salud acaba de reconocer como una enfermedad el síndrome de burnout, una patología asociada al agotamiento mental, emocional y físico causado por el exceso de trabajo, que afecta al 10% de la población mundial” (Perú21, 2019).

Según el estudio realizado por el centro de investigación de la Universidad Privada Domingo Savio revela que el 9,8% de los tarijeños presentan agotamiento emocional, seguido por el 12% consumido por su trabajo, el 12% agotado con su trabajo y el 6,7% manifiesta que lo hace más exigente emocionalmente (El País, 2019).

Christophe Dejours, especialista francés en medicina del trabajo, como se citó en Comercio (2019) refiere que, el síndrome de burnout contribuye a adquirir pensamientos negativos hacia el entorno laboral, donde se presentan sensaciones de agotamiento, falta de compromiso, deterioro de la productividad y por ende también una baja autoestima en el colaborador.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir los componentes de inteligencia emocional en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Describir las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Establecer las relaciones entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Analizar las diferencias al comparar los componentes de la inteligencia emocional según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Analizar las diferencias al comparar las dimensiones del síndrome de burnout según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

#### **1.4 Justificación e importancia del tema**

Se puede observar que el síndrome de burnout viene perjudicando notablemente el bienestar y la salud de los trabajadores, presentándose por diversas causas, entre ellas está la sobrecarga de trabajo y la inadecuada relación laboral entre jefe y colaborador. Es así, que puede desencadenar la falta de compromiso, la deserción laboral, la falta de empatía y el escaso trabajo en equipo. Por ello, enfatizar el término de inteligencia emocional, cumple un papel principal en relación al síndrome de burnout, ya que permite que los trabajadores manejen sus emociones, comprendan sus propios sentimientos y aquellos que interactúan con él, lograrán sentirse satisfechos y predispuestos a esforzarse en la labor que vienen desempeñando día a día y no sentir la sobrecarga del puesto que ocupan.

En lo que respecta a la justificación teórica, se precisa dar conocimiento sobre las variables de estudio inteligencia emocional y síndrome de burnout, para ello en lo que respecta a la inteligencia emocional se tomó como base el modelo teórico de Bar-On Ice y el modelo teórico de Maslach del síndrome de burnout, siendo relevantes para estudios subsiguientes.

Como justificación práctica, esta investigación sirve para plantear cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la organización donde llevó a cabo la investigación, y a partir de ello, poder ejecutar en el futuro programas para intervenir de manera preventiva para una mejora ante trabajadores jóvenes o mayor tiempo laborando, que vienen siendo expuestos con altos niveles de sobrecarga.

### **1.5 Limitaciones**

Los resultados de la presente investigación solo serán a beneficio para el personal administrativo de la entidad pública de Villa El Salvador por lo tanto, no podrán ser generalizados.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1 Internacionales**

Cruz (2015) tuvo como objetivo diagnosticar la presencia de burnout en trabajadores de la empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá; Colombia. El tipo de diseño fue descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 47 colaboradores de ambos sexos con edades que oscilan entre 20 y 60 años. El instrumento que empleó fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados que obtuvo mostraron que los colaboradores presentaron un nivel alto en la dimensión realización personal con un 89%, asimismo en despersonalización 44,7% y agotamiento emocional 51,1%.

Díaz (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de los colaboradores en misión de la empresa servicios temporales “Humanos Internacional E.U” de la ciudad de Ibagué, Brasil. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 18 colaboradores de sexo masculino y de cargos operativos de la empresa. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario Emocional de BarOn – Ice. Los resultados que se obtuvieron demostraron que en el equipo de colaboradores predominó la inteligencia emocional en un nivel normal.

Zapata (2015) realizó un estudio que tuvo como objetivo medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón del Municipio de Amalfi, Colombia. El diseño fue descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 22 empleados edades entre 33 y 34 años, de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Maslach de Burnout (MBI). Los resultados mostraron que, en cuanto al estado civil las personas solteras fueron quienes más puntuaron en las 3 subescalas y los separados los que menos puntuaron, los empleados de las áreas de control interno puntuaron más bajo en dos de las tres subescalas (agotamiento emocional y realización personal).

Cicerone (2013) realizó una investigación para conocer el grado de exposición al burnout de colaboradores del Call center, en la ciudad de Rosario, Argentina y compararlo con el grado de exposición al burnout de personas que no laboran en un Call center. El diseño fue no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores de ambos sexos, edades entre 25 a 35 años. El instrumento que utilizó fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados mostraron que el 77% de los participantes que laboraron en el Call center padecen el síndrome de burnout, mientras que un 23% se encuentra por debajo de los valores que indican la prevalencia del síndrome de Burnout. Se encontró que el síndrome de burnout estuvo asociado con el tipo de trabajo ( $p < .05$ ).

Llanes et al. (2013) tuvieron como objetivo determinar cuáles fueron las variables sociales y económicas relacionadas con la prevalencia del síndrome de burnout en personal administrativo de una institución superior tecnológica de Yucatán, México. El diseño fue correlacional, no experimental. La muestra estuvo conformada por 66 trabajadores, de ambos sexos, edades entre 24 a 61 años. El instrumento que se utilizó fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados mostraron la presencia de bajos niveles de síndrome de burnout que podrían vincularse al estrés positivo el cual estuvo relacionado con la edad y la antigüedad en el puesto de los colaboradores. Se encontró relación entre la edad, la antigüedad en el puesto y el síndrome de burnout ( $p < .05$ ).

### **2.1.2 Nacionales**

Salas (2017) realizó una investigación para determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores millennials de la empresa Ventcorp, Perú. El diseño fue descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 97 colaboradores evaluados aleatoriamente de ambos sexos, edades entre 20 a 34 años. El instrumento que utilizó fue el Inventario de Bar-On Ice. Los resultados demostraron que el 48% de colaboradores tiene una tendencia promedio de inteligencia emocional y que no existe ningún trabajador con inteligencia emocional marcadamente bajo. Se halló, que en el cargo de asistente se ubicó en un nivel promedio de inteligencia emocional (52%).

Huamán y Rodríguez (2017) realizaron un estudio para determinar las diferencias significativas del síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Alonso de Alvarado y los trabajadores de la Municipalidad Nueva Cajamarca, Tarapoto, Perú. El diseño fue descriptivo - comparativo, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 170 trabajadores, ambos sexos, edades entre 17 y 70 años. Se utilizó el Inventario de síndrome de Burnout de Maslach (IBM). Los resultados que se obtuvieron indicaron, un nivel alto de burnout (33.3%) en trabajadores de la Municipalidad de Alonso de Alvarado Roque, mientras que un (18.6%) en los trabajadores de la Municipalidad de Nueva Cajamarca en relación al género masculino.

Falcón (2016) investigó la relación entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana, Perú. El diseño fue descriptivo – correlacional, no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 322 colaboradores de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron fueron EQ-I Baron Emocional Quotient Inventory y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados mostraron que existe una relación significativa ( $p < .05$ ) e inversamente débil ( $r = -.201$ ) entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout; así mismo un 54% de los colaboradores evidencia una capacidad emocional promedio y 65% presentan niveles de burnout moderados.

Flores (2015) investigó la relación entre inteligencia emocional y síndrome burnout en asesores telefónicos de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de la provincia constitución del callao, Perú. El diseño fue correlacional, no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 asesores telefónicos, ambos sexos. Los instrumentos que utilizó fueron el Inventario BarOn-Ice y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Suvey (MBI-GS). Los resultados mostraron que se encuentran por debajo del promedio (77.78), presentando el componente interpersonal el promedio más alto (89.43) y el más bajo el componente intrapersonal (73.82). El nivel de Síndrome Burnout es promedio (44.91). Es así que el componente de Agotamiento emocional presentó el promedio más alto (20.06) y el componente de despersonalización presentó el promedio más bajo (10.22). En conclusión entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout existe una relación significativa negativa ( $r = -.381$ ).



Cuya (2015) tuvo como objetivo saber el nivel de burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación, Lima, Perú. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores, ambos sexos. Se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Suvey (MBI-GS), adaptada al español por Salonova, (2000) y Gill-Monte (2002). Los resultados evidenciaron que el nivel de burnout en los trabajadores predomina el nivel medio con un 89%, el 71% registran un alto nivel en la dimensión de agotamiento emocional, por otro lado el 87% registró un alto nivel en despersonalización y solo el 2% en el nivel alto de realización personal.

Vasquez (2013) su investigación tuvo como objetivo describir los niveles de burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista, Perú. La muestra estuvo conformada por 71 trabajadores, edades entre 18 y 41 años. El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados demostraron que, la dimensión de Despersonalización puntuó más alto en comparación a las dimensiones de Agotamiento emocional y Realización personal.

## **2.2 Bases teóricas y científicas del tema**

### **2.2.1 Inteligencia emocional**

A continuación se mencionan algunos autores que definen la inteligencia emocional:

Salovey y Mayer (1990) refieren que “implica la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y de los demás, discriminarlos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones” (p.189).

Goleman (1995) menciona que “son las habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (p. 48).

Bar-On (2010) afirma lo siguiente:

Un conjunto de competencias y habilidades emocionales y sociales interrelacionadas que determinan la eficacia con la que los individuos se comprenden y expresan, entienden a los demás y se relacionan con ellos, y enfrentan las demandas, los desafíos y las presiones diarias. (p.57)

Weisinger, citado en Rico (2002), mencionó: “es el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de los resultados. La inteligencia emocional se utiliza en forma intrapersonal e interpersonal” (p. 101).

Zaccagnini (2006) sostiene que: “la idea de inteligencia emocional se refiere a la posibilidad de desarrollar las habilidades o destrezas necesarias para manejar y modificar la información emocional de manera positiva y psicológicamente constructiva” (p. 92).

## **2.2.2 Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

### **2.2.2.1 Modelo de Bar-On**

Según el modelo teórico de Bar-On, citado en Fragoso (2015) en relación a rehuir las exigencias y competencias externas comprende, cinco componentes:

- Intrapersonal: es la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, destrezas y aptitudes entre ellas la conforman: autoconciencia emocional, asertividad, autoconcepto, autorregulación e independencia.
- Interpersonal: se considera a la persona que es capaz de respetar los derechos de los demás y de sí mismo(a) creando así buenas relaciones interpersonales, este componente se clasifica en: empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.
- Adaptabilidad: el génesis de este componente es la capacidad de adaptarme frente a una situación nueva o inesperada tomando herramientas necesarias para afrontarlas. Los subcomponentes son: solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.
- Manejo del estrés: se caracteriza por el modo de afrontamiento frente a una situación estresante y regulación de nuestras emociones. Los subcomponentes que lo constituyen son: tolerancia al estrés y control de impulsos.
- Estado del ánimo: se caracteriza por como la persona percibe su modo de vida y la actitud que posee. Los subcomponentes son: felicidad y optimismo.

### **2.2.2.2 Modelo de Goleman como teoría del rendimiento**

Cherniss y Goleman (2005) con este modelo mencionaron la relación entre la inteligencia emocional y el conocimiento de sus propias habilidades sociales que posee una persona la cual se verá reflejada en su desempeño dentro de la organización, siendo esto transcendental para su éxito laboral.

Es así que ciertas competencias de la inteligencia emocional llevadas al ámbito laboral favorecerán un mejor desempeño en los colaboradores que día a día se encuentran ejerciendo cargos con frente a diversos retos y que de no ser por estas competencias no se obtendrían buenos resultados.

La competencia emocional viene siendo “una capacidad aprendida basada en inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el trabajo” (Goleman y Cherniss, 2005, p. 63).

Goleman (1995) enfatiza que, aquellas personas que elevan su inteligencia emocional suelen ser llamadas “estrellas de Bell Labs” ya que poseen características como: tomar sus propias decisiones, son optimistas, responsables con cualquier actividad que se le presenta sin ser necesariamente su cargo, saben administrar su tiempo y son comprometidos con su labor. Cabe resaltar que no se limitan sólo en pensar en ellos(as) mismos(as) sino de una manera global como por ejemplo en sus compañeros de trabajo, la organización, los clientes.

Según Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) mencionaron cuatro factores:

- El grupo de auto-conciencia: es el cual percibo e identifico mis emociones reflejándose en mis aptitudes.
- El grupo de autorregulación: adecuado manejo de nuestros impulsos usando herramientas necesarias.
- El grupo de empatía: respetar los derechos de los demás, buenas relaciones interpersonales y empatía.
- El grupo de habilidades sociales: es la forma de persuadir de manera positiva y responsable hacia los demás para un fin común, así como también de la sinergia laboral.

### **2.2.2.3 Modelo de habilidades de Salovey y Mayer**

Salovey y Mayer (1990) nos mencionaron cuatro componentes acerca de la capacidad que tiene la persona para manejar sus propias emociones percibiendo también de los demás y así tomar decisiones más acertadas en algún acontecimiento que se presente.

#### **a) Percepción, valoración y expresión de la emoción:**

Es la capacidad que posee la persona para identificar sus propias emociones y cuando ocurre esto se ve manifestado a través de nuestro cuerpo como: gestos, la postura, el tono de voz, ya que de esta forma estamos inmersos a expresar lo que sentimos hacia el exterior.

Por ejemplo: Un jefe le comunica su molestia al trabajador por las tardanzas continuas haciendo uso de un tono de voz fuerte.

#### **b) Facilitación emocional del pensamiento:**

Si somos capaces de identificar las emociones y saber que estas a su vez nos facilitan centrar nuestra atención frente al estímulo que consideramos importante, a medida que esto suceda, cualquier tipo de información externa será más sencillo como enfrentar situaciones adversas.

#### **c) Comprensión de las emociones:**

Hace referencia a no solo como el individuo reconoce sus emociones sino que también hace el ejercicio de procesar las emociones y a partir de ello interpretar comprendiendo que me quiere decir la otra persona al manifestar esa emoción.

#### **d) Regulación de las emociones:**

Durante nuestra vida pasamos por circunstancias gratas y no tan gratas que se ven reflejadas a través de nuestras emociones las cuales dependerá de la persona sobrellevar ese vaivén de emociones, ya sea tomar la decisión de expulsarlas o reprimirlas, asimismo están incluidas también las emociones de los demás.

### **2.2.3 Los efectos de la inteligencia emocional en el ámbito laboral**

Masa'deh (2016) su investigación tuvo como objetivo indagar acerca de la importancia de la inteligencia emocional en la eficacia organizacional en empresas públicas de Jordana, donde los resultados indicaron que la presencia de la inteligencia emocional conlleva al buen manejo de emociones tanto de uno(a) mismo(a) como entre trabajadores en la organización, demostrando así que los gerentes presentan un alto nivel de gestión en sus emociones dando lugar a un efecto positivo laboral.

Boyatzis (2006) investigó en una compañía consultora multinacional la relación entre el rendimiento financiero y las competencias de la inteligencia emocional, se concluyó que el 93% de las competencias influyen en el desempeño laboral conllevando una eficacia en el rendimiento, encontraron que facilita el aprendizaje y los valores.

Hochschild y Sutton, citado en Danvila y Sastre (2010) mencionaron que “los empleados que son "inteligentes" con sus emociones, suelen ser más eficientes y eficaces en sus interacciones con el ambiente de trabajo y con sus compañeros de trabajo, ejemplos típicos son el entusiasmo en las personas de ventas, la perseverancia en los cobradores, y la empatía en los trabajadores sociales” (p. 116).

McClelland (1998) seleccionó 30 empresas cuya principal característica que reflejaban era que contaban con muchas competencias relacionadas al concepto de inteligencia emocional las cuales eran: la automotivación, la conciencia social y habilidades sociales, esto incremento sus metas anuales de ingreso entre un 15% y un 20%.

Goleman (2005) menciona que en los últimos años las organizaciones están empleando la inteligencia emocional en el área de reclutamiento ya que facilita al momento de reclutar o “cazar talentos” y promover a sus colaboradores. Asimismo infiere que Johnson & Johnson siendo miembros del famoso Consortium for Research on Emocional Intelligence in Organizations realizó una investigación donde halló altos niveles de liderazgo, competencias basadas en la inteligencia emocional que el resto de colegas, esto contribuyó a otras empresas que sueñan con mejores resultados.

Pereda, López y Gonzáles (2016) en su investigación aplicada en los municipios de la provincia de Córdoba en España hallaron que los municipios contaban con: la capacidad de aprender, resolución de problemas, toma de decisiones, cooperación y trabajo en equipo.

Por ende reflejaba una habilidad emocional dentro de la organización, era reconocida tanto por los colaboradores como superiores, lo cual favorece la buena actitud que tenga el empleador en relación a las exigencias que demande el tipo de cargo que posee, ya que están en contacto con el público.

Cherniss y Goleman (2005) refieren que, los jefes que ejercen un buen liderazgo tendrán la facilidad de conocer sus propias emociones logrando una sinergia laboral y que sientan los colaboradores un buen clima laboral.

En síntesis podemos decir que la eficacia parte de observar si los colaboradores se sienten desmotivados y así emplear estrategias para la mejora.

Según Goleman y Cherniss (2005) refieren que, la eficacia organizativa se desarrolla en varias áreas:

- Contratación y conservación del empleado.
- Desarrollo de talento.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- Innovación.
- Productividad.
- Eficacia.
- Ventas.
- Ingresos
- Calidad de servicios.
- Clientela fiel.
- Cliente o estudiante resultante. (p. 38).

#### **2.2.4 Competencias de inteligencia emocional necesarias en la empresa**

McClelland (1998) en su investigación da el término de “competencia”, donde evaluó a 40 ejecutivos basándose en 12 competencias, hizo hincapié que existen trabajadores que destacan más que otros, infiriendo que hace mejor a un profesional que otro, aquel que posee mayores “competencias” de inteligencia emocional entre ellas las que más destacan: orientación al logro, iniciativa, adaptabilidad, influencia, autoconfianza, conciencia organizacional y liderazgo.

Aquellos trabajadores con inteligencia emocional son capaces de tomar sus habilidades, sus potenciales que puedan serle útiles, mientras que otros no creen ser capaces y manifiestan una baja autoestima. Asimismo un punto importante es tener tino, constancia y ser responsables al momento de cumplir con alguna actividad, tomándose el tiempo para analizar las cosas al tomar quizás alguna decisión importante (Cherniss y Goleman, 2005).

### **2.2.5 Síndrome de burnout**

A continuación definiciones del síndrome de burnout según los siguientes autores:

Mansilla (2012) refiere que “el síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas” (p.58).

Martínez (2010) define al síndrome de burnout como una consecuencia al estrés tipo crónico que se da en el contexto laboral manifestándose efectos negativos tanto a nivel individual como mesosistema, los profesiones que están más expuestos son el personal sanitario y profesores, asimismo se presenta menos en cargos tales como manuales o administrativos.

Freudenberger, citado en Carlin (2014) define al burnout como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (párr.3).

French y Caplan, citado en Otero (2015) definen como “características del trabajo que suponen una amenaza para el individuo debido al desajuste entre las habilidades del trabajador y las demandas del trabajo” (p.50).

Maslach, Jackson y Leiter (1997) refieren que, es un estado en el cual la persona que interactúa con personas externas que tienen una necesidad de ser atendidas, y satisfacerlas conlleva a que el trabajador(a) se sienta agotado emocionalmente, irritación, angustia, por lo tanto esté insatisfecho con sus labores y opte por una conducta de evitación (p. 192).

### **2.2.6 Modelos teóricos del síndrome de burnout**

A continuación se desarrollará sobre algunos modelos que explican el origen del síndrome de burnout, los cuales son los siguientes:

### 2.2.6.1 Modelo de Maslach y Jackson

El modelo explica tres fases, donde primero la persona presenta un agotamiento que surge como resultado del cuadro de estrés, posteriormente existe un cambio negativo en ese momento frente a su trabajo, con sus compañeros de labores, por último pasa por un proceso de sensaciones negativas hacia sí mismo(a), sus habilidades y falta de motivación, estas fases terminan afectando a la persona y su desempeño laboral. A continuación se mencionan las tres dimensiones:

Maslach y Jackson, citado en Apiquian (2007) refieren que son:

**1. Agotamiento emocional:** se define como el cansancio y fatiga que presenta el colaborador durante su jornada laboral y se caracteriza por tener la sensación de no poder continuar con sus actividades laborales.

**2. Despersonalización:** se asocia a la actitud evitativa, apartada, hostil del colaborador hacia sus compañeros de trabajo o las personas externas que soliciten su servicio.

**3. Realización profesional:** el colaborador muestra actitudes negativas en relación a su persona y al cargo que desempeña, presentando niveles bajos en el aspecto de relaciones interpersonales y competencia profesional.

### 2.2.6.2 Modelo de Gill-Monte y Peiró

Según Gil-Monte y Peiró (1999) nos refieren en su modelo, como la persona (profesional) percibe sus condiciones laborales y este se relaciona con el nivel de desempeño en el cargo, dado que, este influirá en cuanto al grado de calidad de atención al cliente.

Es por ello los autores lo ven desde una perspectiva psicosocial, donde intervienen dos elementos fundamentales frente a una situación nueva o imprevista, iniciando a nivel cognitivo una desmotivación hacia su realización personal, inmediatamente pasando a un estado de agotamiento emocional y por consiguiente una actitud evitativa (despersonalización), como se observa en la figura 1.



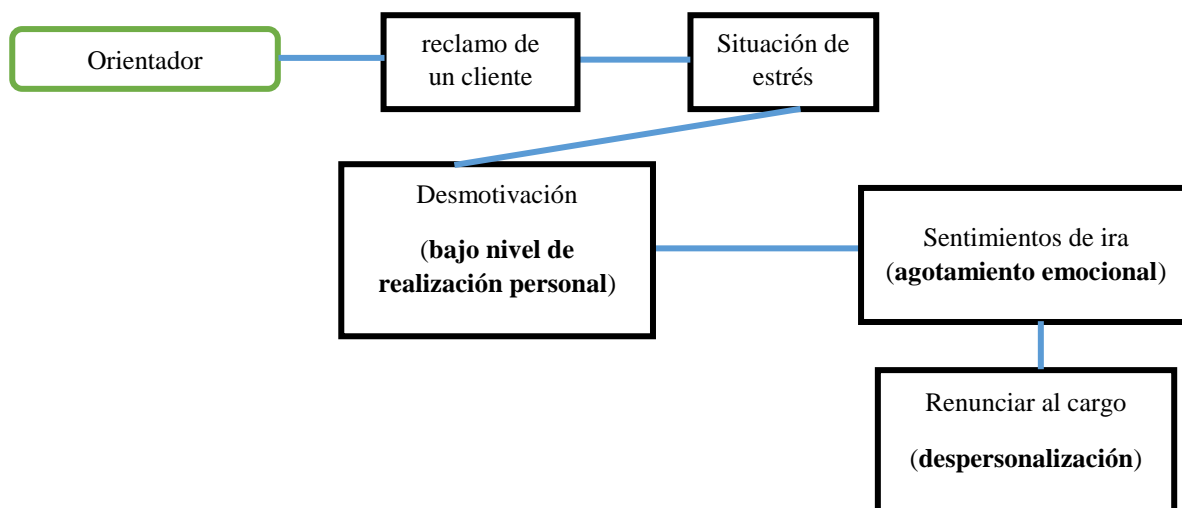


Figura 1. Modelo de Gill-Monte y Peiró.

### 2.2.6.3 Modelo de competencia social de Harrison

Según Harrison, citado en Mansilla (2012) refiere que, cuando un trabajador ingresa a un cargo con respecto a su cargo pero frente a una situación imprevista, influyen dos factores:

- **Factores de ayuda:** son los cuales facilitan al empleador realizar sus actividades con normalidad y desarrolle sus potenciales, dado a la ayuda de compañeros de trabajo, capacitaciones constantes, toma de decisiones, buena comunicación con su jefe inmediato, etc.

- **Factores barrera:** es aquel que obstruye y evita que el empleador se desempeñe de forma óptima en su cargo. Ejemplo: sobrecarga laboral, confusión de cargos, etc. véase figura 2.

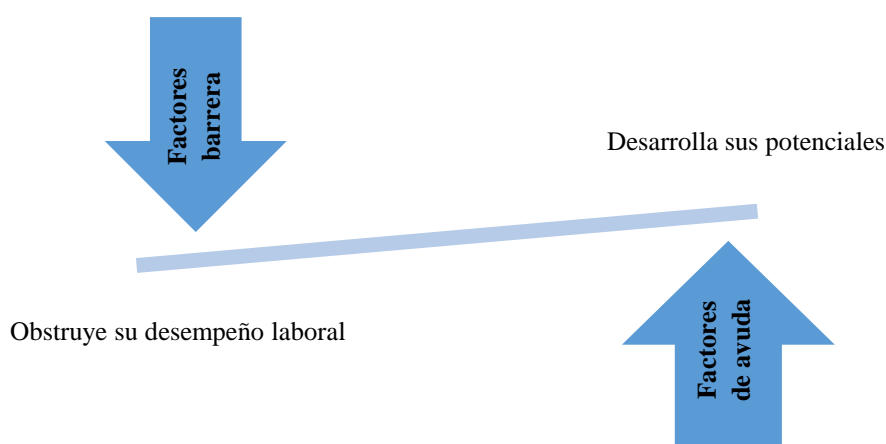


Figura 2. Modelo de competencia social de Harrison.

### 2.2.7 Grupos vulnerables al síndrome de burnout

Floría (2013) menciona que, existe un grupo de personas con ciertas características particulares que son propensas a presentar un cuadro de estrés:

**a) Jóvenes:** son aquellos que al terminar sus años de estudio superior sin experiencia laboral o en muchos casos postulan a un trabajo por primera vez, lo cual no permite que afronten situaciones de estrés y suelen ignorar las responsabilidades de su cargo, por lo tanto es necesaria una constante supervisión.

**b) Trabajadores de la tercera edad:** están más expuestos a tanto estresores físicos como psicológicos, asimismo en esta etapa hay una disminución de afrontamiento al estrés. Si bien algunos se encuentran con buena salud o asisten a sus chequeos, su preocupación también se enfoca al momento de jubilarse ya que en algunos casos son el sustento de su hogar.

**c) Personas con discapacidad:** su desempeño va a depender de las características propias que cuenta la empresa y del apoyo de sus compañeros de trabajo.

#### 2.2.7.1 Variables sociodemográficas en relación al síndrome de burnout

**a) Sexo:** las mujeres entre las labores del hogar y actividades laborales son más propensas a padecer burnout (Apiquian, 2007).

**b) Estado civil:** El síndrome de burnout no se encuentra relacionado directamente con el estado civil, sin embargo contar con parientes más cercanos a la persona sea pareja o familiar será el soporte socio-emocional que necesita frente a situaciones adversas o difíciles de afrontar (Cochachin, 2017). Por otro lado, las exigencias del trabajo pueden interferir en la comunicación y convivencia familiar positiva (Brofman, 2007).

Mansilla (2012) menciona que los grupos más vulnerables son aquellos que están en contacto directo con personas que necesitan absolver alguna duda, especialistas de la salud, maestros, personal de seguridad, los cuales están expuestos a la carga física y emocional. Asimismo Alonso (2014) menciona que, los trabajadores sociales cuyas funciones son de prestar ayuda a las poblaciones con más necesidad, es fundamental inducirlos a la búsqueda de una red de apoyo cuando sea necesario, puesto a que se enfrentan a inmersas situaciones complicadas que quizás no se puedan resolver de inmediato.

## 2.2.8 Sintomatología del síndrome de burnout

Edelwich y Brodsky, citado en Martínez (2010) mencionan:

- Sintomatología depresiva.
- Irritabilidad y hostilidad hacia los demás.
- Falta de motivación laboral.
- Alteraciones en el sueño.
- Cansancio físico crónico.
- Conducta de evitación o falta de implicación en el trabajo.
- Tendencia a la baja laboral.
- Tendencia al trabajo automático, rutinario y despersonalizado.
- Abuso de fármacos y drogas. (p. 156).

Carlin (2014) refiere que, los principales síntomas son:

- Síntomas emocionales:** depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.
- **Síntomas cognitivos:** pérdida de significado, de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto-concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.
- Síntomas conductuales:** evitación de responsabilidades, absentismo laboral, desvalorización, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, aumento del uso de caféina, alcohol, tabaco y otras drogas.
- **Síntomas sociales:** aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos interpersonales, malestar familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.
- **Síntomas psicósomáticos:** cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicósomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales. (párr. 28).

## 2.2.9 Causas del síndrome de burnout

La Organización Internacional del Trabajo (2016) explica una serie de factores de riesgo psicosocial que influyen en el colaborador que viene manifestándose en la conexión de los espacios externos, el tipo de cargo, el clima laboral, las expectativas del trabajador de la empresa, la cultura organizacional o sencillamente situaciones que favorezcan el buen desempeño y lo(a) motiven.

Cox et al., citado por Organización Internacional del Trabajo (2016) mencionan una serie de factores de riesgo divididas en dos segmentos:

**a) Contenido del trabajo:**

Se basa en relación al tiempo que le toma al colaborador durante la jornada laboral adaptarse al ritmo del trabajo.

- **Medio ambiente y equipo de trabajo:** son los obstáculos de cohesión, falta de mantenimiento en cuanto a los elementos que se necesitan de acuerdo al cargo asignado y por ende un bajo emprendimiento dentro de la jornada laboral. Como bien menciona Bustos (2015) se encuentran los siguientes estresores del ambiente físico: el ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disposición y disponibilidad del espacio físico en el trabajo. Por ejemplo refiere Floría (2013) “otro trabajador puede sentirse estresado por el ligero ruido del aire acondicionado de su oficina” (p.65).

- **Diseño de las tareas:** actividades estáticas que no permiten que el colaborador se desenvuelva en diversas tareas y puede capacitarse aprendiendo nuevas cosas. Como menciona Bustos (2015) refiere que el empleador tendría incertidumbre sobre su crecimiento profesional, ausencia de incentivos y aspiraciones que se ven frustradas, etc.

- **Carga / ritmo de trabajo:** se percibe por la sobrecarga laboral, el alto nivel de presión en las actividades y por la falta de adaptabilidad laboral. Así Bustos (2015) menciona que el empleador se siente desmotivado, se ausenta ante la participación de actividades e ideas con respecto a la organización.

- **Horario de trabajo:** son los turnos inesperados, la organización no cumple con los horarios de contrato, el trabajador no tiene horarios flexibles o permisos.

**b) Contexto de trabajo:**

- **Función y cultura organizativas:** es la falta de comunicación entre el colaborador y su jefe, no se percibe sinergia laboral y las metas de la organización no son claras tanto para el empleador como para los jefes.

- **Función en la organización:** se genera por la confusión del empleador en cuanto a sus funciones, cuando asume responsabilidades que no le competen, sin embargo por la presión lo realiza. Asimismo como menciona Bustos (2015) esta inestabilidad podría originar cuadros de estrés en los cuales el empleador se vea obligado a renunciar.

- **Desarrollo profesional:** es la ausencia de ascenso y crecimiento profesional además de un sueldo mínimo no correspondiente óptimo desempeño.

- **Autonomía de toma de decisiones:** el empleador por la falta de motivación no es partícipe de las actividades dentro de la organización y presenta poca adaptabilidad laboral.

- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** es cuando el colaborador además de no participar activamente de las actividades, evita relacionarse con sus demás compañeros y superiores, en definitiva no se logra un trabajo en equipo.

- **Interfaz casa y trabajo:** existe una disyuntiva entre sus actividades laborales y compartir momentos familiares que en la suma de los casos la familia exige atención, es así que empiezan los problemas en el hogar, la falta de comunicación, la ausencia del rol, pérdida de fechas importantes y la falta de afectos.

## 2.2.10 Consecuencias del síndrome de burnout

Badia (2019) refiere que:

### 1. A nivel personal:

Son las enfermedades crónicas, dolores musculares que impiden seguir con el ritmo de trabajo, bajo apetito sexual, afectaciones emocionales, consumo de sustancias legales e ilegales, falta de empatía, negativismo, aislamiento social, conflictos con la pareja o familia, trastornos relacionados al estado del ánimo y ansiedad.

### 2. A nivel sociedad:

Cuando se presenta casos de trabajadores que padecen síndrome de burnout afectará económicamente, puesto que el trabajador al no desarrollarse de manera efectiva en sus labores, por ende afectará así la productividad de la empresa y el crecimiento del país.

### 3. A nivel organización:

Hoy en día con tanta competencia en el mundo del mercado laboral, de detectarse trabajadores con síndrome de burnout puede generar ausentismo, desmotivación, falta de desempeño laboral, etc.

Cotton, citado en Otero (2015) determina tres consecuencias:

- **Fisiológico:** es el aumento cardíaco y de la presión arterial, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión muscular, pérdida de la libido o disfunciones sexuales, aumento en los niveles de adrenalina y noradrenalina, disminución de la activación del sistema digestivo.
- **Cognitivo:** es la excesiva preocupación, dificultad para concentrarse y mantener la atención, disminución de las habilidades de solución de problemas, incremento de emocionalidad negativa (ansiedad, ira, hostilidad, irritabilidad), aumento de la labilidad emocional, aumento de la susceptibilidad.
- **Conductual:** es el deterioro de las relaciones interpersonales, agitación motora, explosiones emocionales, trastornos alimentarios, aumento del consumo de tabaco, u otras sustancias, absentismo laboral, aumento de quejas en el trabajo, aumento de la conflictividad laboral. (p. 54).

#### 2.2.11 Factores protectores

La Consejería de Salud de la Junta de Andalucía (2010) menciona:

1. Estudiar los puestos de trabajo que implica cuando el colaborador da lo mejor de sí mismo y la organización sea capaz de hallar los efectos negativos que concierne el cargo, pero que a pesar de ello el empleador puede adaptarse.
2. Los sistemas de selección de recursos humanos deben basarse con respecto a consecuencias negativas en relación al colaborador y su cargo.
3. Elaborar fuentes de capacitaciones donde al momento de observar deficiencias laborales se implementen competencias laborales y sociales que faciliten explotar y enriquecer a los colaboradores.
4. Incentivar a las organizaciones a tomar en cuenta los perfiles necesarios que se ajusten a los distintos cargos, observar el desempeño, previniendo futuros cuadros de estrés.
5. Cuando constantemente se ejecuta evaluaciones a colaboradores que ocupan cargos que implican efectos negativos.

6. Desarrollar entrenamientos, y/o sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral.

### **2.2.12 Intervención**

Según Floría (2013) menciona tres fases para intervenir en caso de la presencia de riesgos psicosociales tanto en la organización y sus trabajadores:

**a) Primaria:** es una de las fases en las cuales interviene directamente la organización en general, con el fin de reestructurar o erradicar los niveles de estrés que perjudicaría a los colaboradores de la organización.

Por ejemplo una empresa donde se caracterice por: la participación, toma de decisiones en equipo, se reorganicen los puestos, los cargos sean de acuerdo a las destrezas, se den pausas durante la jornada laboral, reconocimientos, se promuevan buenos hábitos alimenticios y se fomente el trabajo en equipo.

**a) Secundaria:** es aquella intervención dirigida hacia los trabajadores, que pese a que la organización toma medidas no consiguen reducir el incrementando de los niveles de estrés y por ende en esta fase la idea es de intervenir con el propósito de preparar a los colaboradores para que hagan frente a los síntomas de estrés. Por ejemplo: una empresa que concientiza sobre los factores de riesgo del estrés a sus trabajadores mediante afiches, charlas, asesoramiento, promover actividades deportivas entre todo el equipo de trabajo, role playing, técnicas de relajación, etc.

**b) Terciaria:** incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están manifestando tanto en la organización como en los trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral. Lamontagne et al., citado en Floría (2013, p. 141). Por ejemplo: un trabajador que se ausenta por presentar fatiga crónica relacionado al síndrome de burnout, recibe intervención por un psicólogo y médico, es luego reincorporado por la organización y recibe apoyo social, a pesar que en la mayoría de los casos es complicado retomar las actividades de trabajo.

### **2.2.13 Prevención en la empresa**

Según Floría (2013) refiere que existen factores que facilitan la intervención como los siguientes:

- **Nuevo diseño del puesto de trabajo:** es el cual fomenta la motivación en el colaborador, se desarrollen sus habilidades, se busquen estrategias para intercalar tareas haciéndose menos cargado, se fortalezca la sinergia laboral.

- **Promover la gestión participativa:** es la participación activa entre trabajadores, donde la empresa no solo dirija la toma de decisiones sino que permita que sus colaboradores expresen sus ideas entorno a alguna decisión corporativa, así el clima laboral sea donde todos reunidos tanto el que dirige y los demás en conjunto buscan soluciones o analicen sobre algún inconveniente que se presente en la corporación.

- **Flexibilizar los horarios de trabajo:** es el cual permite que el colaborador pueda cumplir con sus compromisos extra laborales, como pasar tiempo en familia, amigos, reuniones sociales, pasar unas vacaciones en familia, etc. Como menciona Floría (2013) “facilitar que los trabajadores puedan disponer de comida caliente, espacios adecuados para comer y tiempo suficiente” (p.184).

- **Factores físicos del puesto:** son aquellos agentes que permiten que no interfieran en el desempeño del colaborador pese a que algunos de ellos no se pueden controlar, por ejemplo: los sonidos fuertes, la poca iluminación y ambientación en la oficina, la estructuración de la empresa, etc.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación del estudio fue descriptivo – correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p.80).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93).

#### **3.1.2 Diseño de investigación**

El tipo de diseño fue no experimental – transversal pues se realizó la investigación analizando los fenómenos de tal manera en que se manifiestan naturalmente para después estudiarlos, asimismo medidas en un determinado tiempo y a su vez recolectaremos los datos respectivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **3.2 Población y Muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población estuvo conformada por el total del personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador, que cuenta con 550 colaboradores, los cuales pertenecían a las áreas de Gerencias:

- Administración tributaria.
- Oficina general de administración.
- Oficina de secretaria general.
- Desarrollo económico y empresarial.

- Desarrollo urbano.
- Desarrollo e inclusión social.
- Servicios a la ciudad y gestión ambiental.
- Seguridad ciudadana y vial.
- Agencias municipales.

Lepkowski, citado en Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere: “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

### 3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 226 personas del personal administrativo de la Municipalidad de Villa El Salvador.

La muestra fue de tipo muestreo intencional o de conveniencia – no probabilístico, ya que en este caso se utilizó como muestra a los individuos que se tuvo fácil acceso, y de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Donde:

P= proporción (50%-.5)

e= error permisible (5%)

Z= valor estandarizado a un nivel de confianza (95%-1.96)

N= 550

n= 226

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

Criterios de inclusión:

- Laborar dentro de la entidad pública.
- Tiempo de permanencia en la entidad pública de 6 meses a más.
- Entre las edades 20 a 70 años.
- De ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- No ser trabajador de la entidad pública.
- Menos de 5 meses laborando.
- Menor de 20 años de edad.
- No saber leer ni escribir.
- No estar en facultades de responder un cuestionario.

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

**Ho:** No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas**

**H1.** Existen diferencias significativas al comparar los componentes de la inteligencia emocional en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.

**H2.** Existen diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.

**H3.** Existe relación estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

### **3.4 Variables**

#### **3.4.1 Variable de estudio: inteligencia emocional**

##### **Definición conceptual**

Mayer y Salovey, citado en Danvila y Sastre (2010) mencionan que:

La inteligencia emocional es la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones, la capacidad de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la capacidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. (p.108).

##### **Definición operacional**

De igual forma la variable inteligencia emocional se define operacionalmente por los puntajes obtenidos a través del Inventario de Cociente Emocional de Bar-On I-CE, donde está conformado por 5 componentes.

#### **3.4.2 Variable de estudio: síndrome de burnout**

##### **Definición conceptual**

Maslach y Leiter, citado en Carlin (2014) relacionaron el burnout como “características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia” (párr.3).

##### **Definición operacional**

De igual forma la variable síndrome de burnout se define operacionalmente por los puntajes obtenidos a través del inventario de síndrome de burnout de Maslach, donde está conformado por 3 dimensiones.

#### **3.4.3 Variables sociodemográficas**

- Sexo
- Edad
- Nivel socioeconómico
- Tiempo de servicio
- Estado civil

Tabla 1

*Operacionalización de la variable inteligencia emocional*

Variable	Componentes	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Inteligencia emocional	Intrapersonal	Conocimiento emocional de si mismo (a)	7,9,23,35,52,63,88,116.	Ordinal (Escala de tipo Likert)	Inventario de cociente emocional BarOn de Ugarriza (2005)
		Asertividad	22,37,67,82,96,111,126.		
		Autoconcepto	11,24,40,56,70,85,100,114,129.		
		Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125		
		Independencia	3,19,32,48,92,107,121.		
	Interpersonal	Relaciones Interpersonales	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128.		
		Responsabilidad Social	16,30,46,61,76,90,104.		
	Adaptabilidad	Empatía	18,44,72,98,119,124.		
		Solución de Problemas	1,15,29,45,60,75,89,118		
		Prueba de la realidad	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127.		
	Manejo del estrés	Flexibilidad	14,28,43,59,74,80,103,131.		
		Tolerancia al estrés	4,20,33,49,64,78,93,108,122.		
	Estado de ánimo general	Control de impulsos	13,27,42,58,73,86,102,110,117,130.		
Felicidad		2,17,31,47,62,77,91,105,120.			
		Optimismo	11,20,26,54,80,106,108,132.		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable síndrome de burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Alto	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	Ordinal (Escala tipo Likert)	Inventario de burnout de Maslach adaptado por Gil-Monte y Peiró (1997)
	Despersonalización	Medio	5,10,11,15,22.		
	Realización profesional	Bajo	4,7,9,12,17,18,19,21.		

### 3.5 Técnicas e instrumentos de medición

#### 3.5.1 Técnica de recolección de datos

En la investigación se empleó como método la aplicación de dos inventarios con preguntas que fueron respondidas de acuerdo al criterio de los participantes.

#### 3.5.2 Instrumento de medición

##### A) Inventario de Cociente emocional de Bar-On

Denominación	:	EQ-I Baron Emotional Quoient Inventory.
Nombre de la adaptación	:	Inventario de cociente emocional de Bar-On.
Autor original	:	Reuven Bar-On.
Autor de adaptación	:	Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares del Águila
Año de origen	:	1997.
Año de adaptación	:	2005.
Administración	:	De 16 años a más.
Forma de aplicación	:	Individual o colectiva.
Nº ítems	:	133 ítems.
Formato respuesta	:	Rara vez o nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces es mi caso Muchas veces es mi caso Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

Con respecto a las propiedades psicométricas, Ugarriza y Pajares (2005) revisó la confiabilidad y validez donde halló que, en relación a la confiabilidad la consistencia interna del inventario contenía un puntaje total de (0.93) siendo este muy alto, los demás componentes regían puntuaciones por encima de (0.70) seguido de los menos destacados subcomponentes como: flexibilidad (0.48) y solución de problemas (0.60). Por otro lado, la validez de constructo, para analizar lo que decía medir, en relación al análisis factorial se empleó en los ítems y en base al concepto para obtener una mejor interpretación.

## Propiedades psicométricas del instrumento

### a) Validez de contenido de la variable inteligencia emocional

Tabla 3

*Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente intrapersonal*

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items35	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.00***
Items36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*



En la tabla 3, presenta la validez de contenido de la variable inteligencia emocional del componente intrapersonal, donde se observa que la mayor parte de los ítems se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación ( $p < .001$ ).

Tabla 4

*Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente interpersonal*

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	$p$
Items10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
items23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items46	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items128	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**

$p > .05$  no significativo ns

$p < .05$  significativo\*

$p < .01$  muy significativo\*\*

$p < .001$  altamente significativo\*\*\*

En la tabla 4, presenta la validez de contenido de la variable inteligencia emocional del componente interpersonal, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación ( $p < .001$ ).

Tabla 5

Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, componente adaptabilidad

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items35	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*

En la tabla 5, presenta la validez de contenido de la variable inteligencia emocional del componente adaptabilidad, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (*p*. 001).

Tabla 6

Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente del manejo del estrés

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*

En la tabla 6, presenta la validez de contenido de la variable inteligencia emocional del componente manejo del estrés, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (*p*. 001).

Tabla 7

Validez de contenido de la variable inteligencia emocional, del componente estado del ánimo

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	p
Items2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.90	.00***
Items17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

$p > .05$  no significativo ns

$p < .05$  significativo\*

$p < .01$  muy significativo\*\*

$p < .001$  altamente significativo\*\*\*

En la tabla 7, presenta la validez de contenido de la variable inteligencia emocional del componente estado del ánimo, donde se observa que en su mayoría los ítems el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación ( $p < .001$ ).

## b) Confiabilidad

Tabla 8

*Confiabilidad por consistencia interna de la variable inteligencia emocional y sus componentes*

	Alfa de Cronbach	N de elementos	<i>P</i>
Inteligencia emocional (general)	.91	133	.001***
Intrapersonal	.88	50	.001***
Interpersonal	.81	24	.001***
Adaptabilidad	.72	26	.001***
Manejo de estrés	.68	18	.001***
Estado de ánimo	.81	14	.001***

En la tabla 8, se observa que el valor de alfa de cronbach en términos generales es de .91 ( $p. 001$ ) lo cual nos indica que el instrumento es de alto grado de confiabilidad. Asimismo en los componentes: intrapersonal (.88), interpersonal (.81), adaptabilidad (.72), manejo de estrés (.68) y estado de ánimo en general (.81).

### **Normas percentiles de la inteligencia emocional**

Se presenta los baremos que se elaboraron de la muestra piloto, donde se observan los niveles, tanto a nivel general, como por componentes de la variable de estudio, como se observa en Anexo 2.

## **B) Inventario de burnout de Maslach**

Denominación	:	MBI-General Survey (MBI-GS)
Nombre de la adaptación	:	Maslach Burnout Inventory
Autor original	:	Cristina Maslach y Jackson
Autor de adaptación	:	Gil-Monte, P. y Peiró, J.
Año de origen	:	1981.
Año de adaptación	:	1997.
Administración	:	Adultos que poseen al menos una formación escolar básica.
Forma de aplicación	:	Individual o colectiva.
Nº ítems	:	22 ítems.
Formato respuesta	:	Nunca. Pocas veces al año. Una vez al mes. Algunas veces al mes. Pocas veces a la semana. Diariamente.

Maslach (1997) revisó la confiabilidad y validez donde halló que, la confiabilidad por consistencia interna se dio por el método alfa de cronbach en la dimensión Agotamiento emocional (.90) seguido de la Despersonalización (.79) y en Realización personal (.71), así mismo presenta validez de criterio convergente con la Escala MBI ( $r=0.56$ ).

## Propiedades psicométricas del instrumento

### a) Validez de contenido de la variable síndrome de burnout

Tabla 9

*Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión agotamiento emocional*

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items16	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*

En la tabla 9, presenta la validez de contenido según la V de Aiken de la variable síndrome de burnout de la dimensión agotamiento emocional, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (*p*. 001).

Tabla 10

*Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión despersonalización*

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items5	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	.01**
Items10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*

En la tabla 10, presenta la validez de contenido de la variable síndrome de burnout de la dimensión despersonalización, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (*p*. 001).

Tabla 11

*Validez de contenido de la variable síndrome de burnout, dimensión realización profesional*

Jueces	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	V de Aiken	<i>p</i>
Items4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***
Items21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	.00***

*p*>.05 no significativo ns

*p*<.05 significativo\*

*p*<.01 muy significativo\*\*

*p*<.001 altamente significativo\*\*\*

En la tabla 11, presenta la validez de contenido la variable síndrome de burnout de la dimensión realización profesional, donde se observa que en su mayoría los ítems en el V de Aiken (1.00) se encuentran con un índice de consistencia válido para la aplicación (*p*. 001).

## b) Confiabilidad

Tabla 12

*Confiabilidad por consistencia interna de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones*

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems	<i>p</i>
Síndrome de burnout (general)	.65	22	.001***
Agotamiento Emocional	.87	9	.001***
Despersonalización	.71	5	.001***
Eficacia Profesional	.72	8	.001***

En la tabla 12, se observa en términos generales que el valor de alfa de cronbach del Inventario de Burnout de Maslach es .65 (*p*. 001) lo cual nos refiere que el instrumento es de alto grado de confiabilidad. Asimismo, en las dimensiones: Agotamiento Emocional (.87), Despersonalización (.71) y Eficacia profesional (.72).



## **Normas percentiles del síndrome de burnout**

Se presenta los baremos que se elaboraron de la muestra piloto, donde se observan los niveles, tanto a nivel general, como por componentes de la variable de estudio, como se observa en Anexo 3.

### **3.6 Procedimiento de ejecución para la recolección de datos**

En primer lugar, los instrumentos se aplicaron a una muestra piloto de 100 personas, con características semejantes a la muestra de estudio para realizar la validez y confiabilidad de los instrumentos. Posteriormente, para la aplicación se hizo un documento para obtener el permiso de ingresar a las diferentes áreas de la entidad pública. Asimismo, se les entregó un consentimiento informado para ejecutar la aplicación de los instrumentos.

### **3.7 Procedimiento de análisis estadístico de los datos**

Una vez obtenidos y vaciados los datos en formato MS Excel 2013 se hizo uso del paquete estadístico SPSS versión 24, en el cual se encontraron las medidas de tendencia central tales como la media, mediana y moda. Posteriormente, la distribución de frecuencias para establecer los porcentajes en tablas y gráficos para ser luego analizados y explicados correspondientemente. Se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S), para determinar la distribución de los datos, dado que la muestra fue una cantidad mayor a 50 personas. Asimismo, se usó las técnicas de estadísticas no paramétricas U de Mann Whitney y H de Kruskal- Wallis. Finalmente, para rechazar o aceptar nuestras hipótesis de investigación se aplicó la técnica estadística de correlación spearman, dado que ambas variables no contaron con distribución normal.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

#### 4.1 Características sociodemográficas de la muestra

Tabla 13

*Distribución de la muestra según sexo*

Sexo	n	%
Masculino	109	48,2
Femenino	117	51,8
Total	226	100,0

La tabla 13, presenta la distribución de la muestra según sexo, donde se aprecia que el 51,8% (117) de la muestra son mujeres y 48,2 % (109) son varones.

Tabla 14

*Distribución de la muestra según edad*

Edad	n	%
21 a 37 años	130	57,5
38 a 54 años	66	29,2
55 a 69 años	30	13,3
Total	226	100,0

La tabla 14, presenta la distribución de la muestra según edad, donde se aprecia que 57,5% (130) oscilan edades de 21 a 37 años y 13,3 % (30) de 55 a 69 años.

Tabla 15

*Distribución de la muestra según nivel socioeconómico*

Nivel socioeconómico	n	%
Medio	158	69,9
Bajo	68	30,1
Total	226	100,0

En la tabla 15, presenta la distribución de la muestra según nivel socioeconómico donde se aprecia que 69,9% (158) su nivel socioeconómico es medio y 30,1% (68) es bajo.

Tabla 16

*Distribución de la muestra según tiempo de servicio*

Tiempo de servicio	n	%
1 año	74	32,7
2 a 3 años	73	32,3
4 a 6 años	22	9,7
Más de 7 años	57	25,2
Total	226	100,0

La tabla 16, presenta la distribución de la muestra según tiempo de servicio donde en líneas generales se observa que 32,7% (74) su tiempo de servicio es de 1 año y 9,7% (22) de 4 a 6 años de servicio.

Tabla 17

*Distribución de la muestra según estado civil*

Estado civil	n	%
Soltero	135	59,7
Casado	80	35,4
Viudo	3	1,3
Divorciado	8	3,5
Total	226	100,0

La tabla 17, presenta la distribución de la muestra según estado civil, donde se observa que 59,7% (135) de la muestra son solteros y 1,3% (3) son viudos.

## 4.2 Análisis de la variable inteligencia emocional

Tabla 18

*Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional y sus componentes*

	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo del estrés	Estado de ánimo	Inteligencia emocional (general)
Media	161.12	97.26	98.57	71.09	69.61	503,22
Mediana	163.00	98.00	98.00	72.00	70.00	505,00
Moda	170.00	91.00 <sup>a</sup>	90.00	74.00	70.00	476,00
Desviación estándar	16.64	11.23	10.92	8.65	8.75	43,37
Asimetría	-.34	-.35	.092	-.24	-.497	-,17
Curtosis	-.22	.64	-.52	-.53	-.22	-,14

En la tabla 18, presenta la distribución de los estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional donde se observa que el promedio del puntajes general es de 503.22 con una desviación estándar de 43.37, asimismo, el promedio más alto es obtuvo en la dimensión Intrapersonal con un valor de 161.12 y con una desviación estándar de 16.64 y el promedio más bajo se obtuvo en la dimensión Estado de ánimo con el valor de 69.61 y una desviación estándar de 8.75. Los resultados de la asimetría y curtosis indican que los datos no tienen una distribución normal.

### 4.2.1 Frecuencia y porcentaje de la variable inteligencia emocional

Tabla 19

*Distribución de la muestra según niveles de la variable inteligencia emocional*

Niveles	n	%
Muy bajo	9	4,0
Bajo	21	9,3
Medio	91	40,3
Alto	22	9,7
Muy alto	83	36,7
Total	226	100,0

En la tabla 19, distribución de la muestra según niveles de la variable inteligencia emocional, se observa que el 40,3% (91) presentaron un nivel medio y un 4,0% (9) un nivel muy bajo.

Tabla 20

*Distribución de la muestra según niveles del componente intrapersonal*

Niveles	n	%
Muy Bajo	10	4,4
Bajo	26	11,5
Medio	91	40,3
Alto	41	18,1
Muy Alto	58	25,7
Total	226	100,0

En la tabla 20, distribución de la muestra según los niveles del componente intrapersonal, se observó que el 40,3% (91) presentaron un nivel medio y un 4,4% (10) un nivel muy bajo.

Tabla 21

*Distribución de la muestra según niveles del componente interpersonal*

Niveles	n	%
Muy Bajo	11	4,9
Bajo	14	6,2
Medio	108	47,8
Alto	30	13,3
Muy Alto	63	27,9
Total	226	100,0

En la tabla 21, distribución de la muestra según los niveles del componente interpersonal, se observa que el 47,8% (108) presentan un nivel medio y un 4,9% (11) un nivel muy bajo.

Tabla 22

*Distribución de la muestra según niveles del componente adaptabilidad*

Niveles	n	%
Muy Bajo	15	6,6
Bajo	13	5,8
Medio	111	49,1
Alto	27	11,9
Muy Alto	60	26,5
Total	226	100,0

En la tabla 22, distribución de la muestra según los niveles del componente adaptabilidad, se observa que el 49,1% (111) presentan un nivel medio y un 5,8% (13) un nivel bajo.

Tabla 23

*Distribución de la muestra según niveles del componente manejo del estrés*

Niveles	n	%
Muy Bajo	13	5,8
Bajo	26	11,5
Medio	90	39,8
Alto	23	10,2
Muy Alto	74	32,7
Total	226	100,0

En la tabla 23, distribución de la muestra según los niveles del componente manejo del estrés, se observa que el 39,8% (90) presentan un nivel medio y un 5,8% (13) un nivel muy bajo.

Tabla 24

*Distribución de la muestra según niveles del componente estado de ánimo general*

Niveles	n	%
Muy Bajo	14	6,2
Bajo	32	14,2
Medio	100	44,2
Alto	17	7,5
Muy Alto	63	27,9
Total	226	100,0

En la tabla 24, distribución de la muestra según los niveles del componente estado de ánimo general, se observa que el 44,2% (100) presentan un nivel medio y un 6,2% (14) un nivel muy bajo.

#### 4.2.2 Análisis de ajuste de normalidad de la variable inteligencia emocional

Tabla 25

*Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable inteligencia emocional y sus componentes*

	Z de Kolmogorov-Smirnov	p
Inteligencia emocional (general)	,062	.04*
Intrapersonal	,076	.00*
Interpersonal	,063	.03*
Adaptabilidad	,037	.20
Manejo de estrés	,076	.00*
Estado de ánimo	,069	.01*

(\*)  $p < .05$

En la tabla 25, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, dado que nuestra muestra es mayor a 50. Se observó según los resultados que la valoración general de la variable inteligencia emocional y sus componentes no se aproximan a una distribución normal ( $p < .05$ ) por ende corresponde a la utilización de estadísticas no paramétricas.



### 4.2.3 Análisis de la variable inteligencia emocional según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil

Tabla 26

*Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según sexo*

	Sexo	Rango promedio	U de Mann-Whitney	z	p
Inteligencia emocional	Femenino	114,82	6221,500	-,316	.752
	Masculino	112,08			
Intrapersonal	Femenino	114,30	6282,500	-,191	.848
	Masculino	112,64			
Interpersonal	Femenino	121,88	5396,500	-1,996	.046*
	Masculino	104,51			
Adaptabilidad	Femenino	114,58	6250,500	-,257	.797
	Masculino	112,34			
Manejo del estrés	Femenino	105,03	5386,000	-2,018	.044*
	Masculino	122,59			
Estado de ánimo	Femenino	111,38	6129,000	-,504	.614
	Masculino	115,77			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 26, se presenta los resultados de la prueba de U de Mann-Whitney. Se aprecia que no existe diferencia significativa entre la variable inteligencia emocional en relación al sexo ( $p > .05$ ). Sin embargo, en los componentes interpersonal ( $p < .05$ ) y manejo del estrés existe diferencia significativa según sexo ( $p < .05$ ).

Tabla 27

*Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según edad*

	Edad	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Inteligencia emocional (general)	21 a 37 años	92,43	32,53	2	.000
	38 a 54 años	138,14			
	55 a 69 años	150,58			
Intrapersonal	21 a 37 años	94,94	24,69	2	.000
	38 a 54 años	137,92			
	55 a 69 años	140,20			
Interpersonal	21 a 37 años	97,70	19,81	2	.000
	38 a 54 años	128,68			
	55 a 69 años	148,58			
Adaptabilidad	21 a 37 años	94,20	26,72	2	.000
	38 a 54 años	138,80			
	55 a 69 años	141,48			
Manejo del estrés	21 a 37 años	91,80	34,48	2	.000
	38 a 54 años	139,10			
	55 a 69 años	151,23			
Estado de ánimo	21 a 37 años	95,31	25,50	2	.000
	38 a 54 años	132,15			
	55 a 69 años	151,30			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 27, se presenta los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se aprecia que existen diferencias significativas entre la variable inteligencia emocional y sus componentes en relación a la edad ( $p < .05$ ).

Tabla 28

*Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según el nivel socioeconómico*

	Nivel socioeconómico	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Inteligencia emocional (general)	Medio	111,99	,317	1	.574
	Bajo	117,01			
Intrapersonal	Medio	112,20	,228	1	.633
	Bajo	116,52			
Interpersonal	Medio	113,35	,003	1	.956
	Bajo	113,84			
Adaptabilidad	Medio	112,33	,196	1	.658
	Bajo	116,22			
Manejo del estrés	Medio	109,43	2,259	1	.133
	Bajo	122,95			
Estado del ánimo	Medio	114,22	,072	1	.788
	Bajo	111,82			

En la tabla 28, se presenta los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se aprecia que no existen diferencias significativas entre la variable inteligencia emocional y sus componentes en relación al nivel socioeconómico ( $p > .05$ ).

Tabla 29

*Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según tiempo de servicio*

	Tiempo de servicio	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Inteligencia emocional (general)	1 año	106,49	11,480	3	.009*
	2-3 años	100,75			
	4-6 años	125,09			
	Más de 7 años	134,23			
Intrapersonal	1 año	103,19	6,877	3	.076
	2-3 años	107,42			
	4-6 años	125,27			
	Más de 7 años	130,13			
Interpersonal	1 año	113,30	11,133	3	.011*
	2-3 años	95,93			
	4-6 años	118,89			
	Más de 7 años	134,18			
Adaptabilidad	1 año	102,46	12,317	3	.006*
	2-3 años	102,25			
	4-6 años	130,64			
	Más de 7 años	135,62			
Manejo del estrés	1 año	101,80	25,151	3	.000*
	2-3 años	93,57			
	4-6 años	143,91			
	Más de 7 años	142,48			
Estado de ánimo	1 año	109,29	10,615	3	.014*
	2-3 años	97,98			
	4-6 años	131,57			
	Más de 7 años	131,87			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 29, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se observa a nivel general que existe una diferencia significativa en relación al tiempo de servicio ( $p < .05$ ). Asimismo, se muestran diferencias significativas en cuanto a sus componentes interpersonal ( $p < .05$ ), adaptabilidad ( $p < .05$ ), manejo del estrés ( $p < .05$ ) y estado del ánimo ( $p < .05$ ) con relación al tiempo de servicio.

Tabla 30

*Análisis de la variable inteligencia emocional y sus componentes según estado civil*

	Estado civil	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Inteligencia emocional (general)	Soltero	106,87	4,180	3	.243
	Casado	124,58			
	Viudo	112,33			
	Divorciado	115,06			
Intrapersonal	Soltero	111,00	1,392	3	.708
	Casado	118,36			
	Viudo	84,50			
	Divorciado	118,00			
Interpersonal	Soltero	105,54	6,111	3	.106
	Casado	126,74			
	Viudo	118,00			
	Divorciado	113,63			
Adaptabilidad	Soltero	107,17	3,867	3	.276
	Casado	123,61			
	Viudo	107,00			
	Divorciado	121,63			
Manejo del estrés	Soltero	103,48	9,773	3	.021*
	Casado	127,74			
	Viudo	103,33			
	Divorciado	144,06			
Estado del ánimo	Soltero	111,34	,625	3	.891
	Casado	115,66			
	Viudo	129,33			
	Divorciado	122,31			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 30, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico H de Kruskal-Wallis en la cual se observa a nivel general que no existe una diferencia significativa en relación al estado civil ( $p > .05$ ). Sin embargo, se muestra una diferencia significativa en cuanto al componente manejo del estrés ( $p < .05$ ) con relación al estado civil.

### 4.3 Análisis de la variable síndrome de burnout

Tabla 31

*Distribución de los estadísticos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones*

	Agotamiento		Realización	Síndrome de burnout
	Emocional	Despersonalización	profesional	(general)
Media	12.58	4.27	38.19	55.05
Mediana	11.00	3.00	39.00	54.00
Moda	5.00	.00	48.00	53.00
Desviación estándar	9.21	4.76	9.29	11.95
Asimetría	1.07	1.43	-.91	.35
Curtosis	1.23	1.97	.25	.79

En la tabla 31, presenta la distribución de los estadísticos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones donde se observa que el promedio del puntaje general es de 55.05 con una desviación estándar de 11.95, asimismo el promedio más alto se obtuvo en la dimensión Realización personal con un valor de 38.19 y con una desviación estándar de 9.29 y el promedio más bajo se obtuvo en la dimensión Despersonalización con el valor de 4.27 y una desviación estándar de 4.76. Los resultados de la asimetría y curtosis indican con los datos que no tienen una distribución normal.

#### 4.3.1 Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout

Tabla 32

*Distribución de la muestra según niveles de la variable síndrome de burnout*

Niveles	n	%
Bajo	42	18,6
Medio	131	58,0
Alto	53	23,5
Total	226	100,0

En la tabla 32, distribución de la muestra según niveles de la variable síndrome de burnout, se observa que el 58,0% (131) presenta un nivel medio y un 18,6% (42) un nivel bajo.

Tabla 33

*Distribución de la muestra según los niveles de la dimensión agotamiento emocional*

Niveles	n	%
Bajo	98	43,4
Medio	109	48,2
Alto	19	8,4
Total	226	100,0

En la tabla 33, distribución de la muestra según los niveles en la dimensión agotamiento emocional, se observó que el 48,2% (109) presentan un nivel medio y 8,4% (19) un nivel alto.

Tabla 34

*Distribución de la muestra según los niveles en la dimensión despersonalización*

Niveles	n	%
Bajo	90	39,8
Medio	120	53,1
Alto	16	7,1
Total	226	100,0

En la tabla 34, distribución de la muestra según los niveles de la dimensión despersonalización, se observó que el 53,1% (120) presentaron un nivel medio y 7,1% (16) un nivel alto.

Tabla 35

*Distribución de la muestra según los niveles en la dimensión realización profesional*

Niveles	n	%
Bajo	16	7,1
Medio	117	51,8
Alto	93	41,2
Total	226	100,0

En la tabla 35, distribución de la muestra según los niveles de la dimensión realización profesional, se observa que el 51,8% (117) presentan un nivel medio y 7,1% (16) un nivel bajo.

#### 4.3.2 Análisis de ajuste de normalidad de la variable síndrome de burnout

Tabla 36

*Resultados de la prueba de K-S para una muestra de la variable síndrome de burnout*

	Z de Kolmogorov-Smirnov	p
Síndrome de burnout (general)	.079	.00*
Agotamiento emocional	.095	.00*
Intrapersonal	.185	.00*
Interpersonal	.146	.00*

(\*)  $p < .05$

En la tabla 36, se aplica la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov dado que nuestra muestra es mayor a 50. Se observa en los resultados que la valoración general de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < .05$ ) por ende corresponde a estadísticas no paramétricas.

#### 4.3.3 Análisis de la variable síndrome de burnout según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil

Tabla 37

*Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según sexo*

	Sexo	Rango promedio	U de Mann-Whitney	z	p
Síndrome de burnout	Femenino	117,27			
	Masculino	109,45	5935,000	-,900	.368
Agotamiento emocional	Femenino	120,14			
	Masculino	106,38	5600,000	-1,583	.113
Despersonalización	Femenino	112,74			
	Masculino	114,32	6287,000	-,184	.854
Realización profesional	Femenino	112,67			
	Masculino	114,39	6250,500	-,200	.842

En la tabla 37, se presenta los resultados de la prueba U de Mann-Whitney. Se aprecia que no existe diferencia significativa entre la variable síndrome de burnout y todas las dimensiones según sexo.



Tabla 38

*Análisis de la variable síndrome de burnout y dimensiones según edad*

	Edad	Rango promedio	Chi Cuadrado	gl	<i>p</i>
Síndrome de burnout (general)	21 a 37 años	117,08	,92	2	.631
	38 a 54 años	108,39			
	55 a 69 años	109,22			
Agotamiento emocional	21 a 37 años	131,04	22,73	2	.000*
	38 a 54 años	93,42			
	55 a 69 años	81,68			
Despersonalización	21 a 37 años	120,87	4,27	2	.118
	38 a 54 años	101,14			
	55 a 69 años	108,73			
Realización profesional	21 a 37 años	98,19	17,17	2	.000*
	38 a 54 años	132,17			
	55 a 69 años	138,75			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 38, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se aprecia que no existe diferencia significativa en la variable síndrome de burnout en relación a la edad. Sin embargo, existen diferencias significativas entre las dimensiones agotamiento emocional ( $p < .05$ ) y realización profesional con relación a la edad ( $p < .05$ ).

Tabla 39

*Análisis de la variable síndrome de burnout y dimensiones según el nivel socioeconómico*

	Nivel socioeconómico	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Síndrome de burnout (general)	Medio	114,28	,096	1	.756
	Bajo	111,68			
Agotamiento emocional	Medio	116,25	1,150	1	.283
	Bajo	107,12			
Despersonalización	Medio	114,89	,303	1	.582
	Bajo	110,26			
Realización profesional	Medio	110,07	1,830	1	.176
	Bajo	121,48			

En la tabla 39, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se aprecia que a nivel general y sus dimensiones no existen diferencias significativas en relación al nivel socioeconómico.

Tabla 40

*Análisis de la variable síndrome de burnout y dimensiones según tiempo de servicio*

	Tiempo de servicio	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Síndrome de burnout (general)	1 año	114,88	,708	3	.871
	2-3 años	115,14			
	4-6 años	114,00			
	Más de 7 años	109,41			
Agotamiento emocional	1 año	117,32	10,799	3	.013*
	2-3 años	127,92			
	4-6 años	111,95			
	Más de 7 años	90,66			
Despersonalización	1 año	116,81	2,979	3	.395
	2-3 años	120,82			
	4-6 años	102,61			
	Más de 7 años	104,04			
Realización profesional	1 año	102,78	9,634	3	.022*
	2-3 años	97,90			
	4-6 años	115,86			
	Más de 7 años	133,50			

(\*)  $p < .05$

En la tabla 40, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico *H de Kruskal-Wallis* en la cual se puede apreciar que a nivel general no existe diferencia significativa en relación al tiempo de servicio ( $p > .05$ ). Sin embargo, si existen diferencias significativas en las dimensiones cansancio emocional ( $p < .05$ ) y realización profesional en relación al tiempo de servicio ( $p < .05$ ).

Tabla 41

*Análisis de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones según el estado civil*

	Estado civil	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	<i>p</i>
Síndrome de burnout (general)	Soltero	117,20	2,642	3	.450
	Casado	105,72			
	Viudo	138,67			
	Divorciado	119,50			
Agotamiento emocional	Soltero	117,29	2,049	3	.562
	Casado	106,05			
	Viudo	118,50			
	Divorciado	122,19			
Despersonalización	Soltero	117,15	2,577	3	.462
	Casado	105,80			
	Viudo	138,17			
	Divorciado	119,63			
Realización profesional	Soltero	109,25	2,396	3	.494
	Casado	121,55			
	Viudo	110,00			
	Divorciado	106,06			

En la tabla 41, se presentaron los resultados de la prueba del estadístico H de Kruskal-Wallis en la cual se aprecia que a nivel general y sus dimensiones no existen diferencias significativas en relación al estado civil.

#### 4.4 Análisis de relación

##### Prueba de hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

**Ho:** No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Tabla 42

*Correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout*

		Síndrome de burnout
	<i>r<sub>s</sub></i>	-.149
Inteligencia emocional	<i>p</i>	.025*

(\*) *p*<.05

La tabla 42, se observa que a un nivel de confianza del 95%, existe relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout ( $p < .05$ ).

### Prueba de hipótesis específicas

**Hi:** Existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

**Ho:** No existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

Tabla 43

*Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout*

Componentes de inteligencia emocional	Dimensiones del síndrome de burnout			
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización profesional
Intrapersonal	$r_s$	-.553	-.356	.506
	$p$	.000*	.000*	.000*
Interpersonal	$r_s$	-.427	-.337	.521
	$p$	.000*	.000*	.000*
Adaptabilidad	$r_s$	-.511	-.363	.454
	$p$	.000*	.000*	.000*
Manejo del estrés	$r_s$	.479	.348	.386
	$p$	.000*	.000*	.000*
Estado del ánimo	$r_s$	.445	-.320	.497
	$p$	.000*	.000*	.000*

(\*)  $p < .05$

En la tabla 43, se observó que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout ( $p < .05$ ).

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusión

En la presente investigación, se busca determinar si existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en una entidad pública de Villa El Salvador. Los resultados hallados mostraron que, existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y síndrome de burnout ( $p < .05$ ), puesto que a un mayor nivel de inteligencia emocional disminuirá el nivel de síndrome de burnout, asimismo el 40,3% presentaron una capacidad emocional en un nivel promedio y por otro lado un 58,0% de los trabajadores muestra un nivel burnout promedio. En contraste al estudio, se encontró una similitud a nivel nacional en Falcón (2016) donde llegó a la conclusión que, existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout ( $p < .05$ ), donde el 54% evidencia un nivel promedio en inteligencia emocional y un 65,8% un nivel promedio en la variable síndrome de burnout.

De igual manera, Flores (2015) investigó la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en asesores telefónicos de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones, sus resultados indicaron que tanto el nivel de inteligencia emocional y síndrome de burnout, se encontraron en un nivel promedio. Asimismo, Salas (2017) realizó un estudio sobre el nivel de inteligencia emocional en colaboradores de una empresa peruana, donde sus resultados mostraron un nivel promedio.

Debido a los estudios anteriormente mencionados, similares a nuestra muestra de investigación, según Danvila y Sastre (2010) refieren que, a medida que los trabajadores sepan reconocer sus propias emociones, se verá reflejado en la eficacia de la atención al cliente, el buen clima laboral, el trabajo en equipo, el empeño en cargos de venta, tenacidad en los cobradores y solidaridad en trabajadores sociales. En síntesis, cuando en la organización se fortalecen las habilidades sociales, se fomentan actividades para el buen manejo de las emociones y el trabajo en equipo, permitirá que se sientan satisfechos y motivados, sobre todo se verá reflejado en el desempeño de sus respectivos cargos.

En investigaciones a nivel internacional, Díaz (2015) realizó una investigación en la cual su muestra fue constituida por trabajadores de una empresa de servicios temporales, donde encontró que la inteligencia emocional se evidenció en un nivel promedio, mientras que, Cruz (2015) en su investigación sobre el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa llegó a la conclusión que, no puntuaron un nivel alto en la variable síndrome de burnout, por ende, si no se contara con estrategias para la prevención, podría haber incrementado el riesgo.

Así también, en cuanto a los cinco componentes, se observó que en el componente intrapersonal el 40,3% es promedio; en interpersonal el 47,8% es promedio; adaptabilidad el 49,1% es promedio; manejo del estrés el 39,8% es promedio y estado del ánimo el 44,2% es promedio. Dichos resultados, se contrastan con lo hallado por Díaz (2015) quien encontró que en intrapersonal el 44% es promedio; en interpersonal el 61% es promedio; en adaptabilidad el 45% es promedio; en manejo del estrés el 61% es promedio y estado del ánimo el 39%. Así mismo, Flores (2015) quien en asesores telefónicos de atención al cliente investigó y reportó que en el componente interpersonal el 89,43% es promedio alto. Es así como menciona Boyatzis (2006) al investigar en una compañía consultora multinacional, la relación entre el rendimiento financiero y las competencias de la inteligencia emocional, concluyó que el 93% de las competencias influyen en el desempeño laboral, conllevando una eficacia en el rendimiento, encontró que facilita el aprendizaje y los valores.

Con respecto, a los componentes de la inteligencia emocional en relación al sexo; existen diferencias significativas ( $p < .05$ ) en el componente interpersonal en el sexo femenino con un rango promedio (121,88). Esto se debería a que las mujeres tienden a caracterizarse por ser más sensitivas al observar situaciones conmovedoras, expresan libremente sus emociones, son empáticas y esto les permite desarrollar en ellas mejores relaciones interpersonales (García, 1998). Por otro lado en el componente manejo del estrés en el sexo masculino con un rango promedio (122,59). Esto se debería a que los hombres para manejar una situación de estrés realizan una serie de combinaciones en sus actividades diarias o en su defecto asumen un problema como tal pero continúan sus labores hasta analizar una solución y actuar de la manera más idónea (Segura y Pérez, 2016).

De igual manera, en la inteligencia emocional y sus componentes en relación a la edad; se encontró diferencias significativas ( $p < .05$ ) encontrándose con mayor rango promedio entre las edades de 55 a 69 años. Esto se debería a que las personas de la tercera edad tienden a tener una actitud positiva pese a eventos complicados o desafortunados en comparación a los jóvenes, lo revela así estudios realizados por psicólogos de la Universidad de California en Berkeley (Martínez, 2010).

Asimismo, se halló diferencias significativas ( $p < .05$ ) en cuanto a los componentes interpersonal ( $p < .05$ ), adaptabilidad ( $p < .05$ ), manejo del estrés ( $p < .05$ ) y estado del ánimo ( $p < .05$ ) con relación al tiempo de servicio. Esto se debería a según Cherniss y Goleman (2005) la relación entre la inteligencia emocional y el conocimiento de sus propias habilidades sociales que posee una persona la cual se verá reflejada en su desempeño dentro de la organización, siendo esto transcendental para su éxito laboral. Finalmente, no existe una diferencia significativa en la inteligencia emocional con relación al estado civil ( $p > .05$ ).

Por otro lado, en cuanto al síndrome de burnout y sus dimensiones, se observó que, en agotamiento emocional el 48,2% es promedio; en despersonalización el 53,1% es promedio y en realización profesional el 51,8% es promedio. Estos resultados se encuentran respaldados por Flores (2015) quien encontró que en agotamiento emocional el 20.6% es promedio. Esto se debería a según Floría (2013) en la participación activa entre trabajadores, donde la empresa no solo dirija la toma de decisiones sino que permita que sus colaboradores expresen sus ideas entorno a alguna decisión corporativa, así el clima laboral sea donde todos reunidos tanto el que dirige y los demás en conjunto buscan soluciones o analicen sobre algún inconveniente que se presente en la corporación.

Con respecto, al síndrome de burnout en relación al sexo, no existe diferencia significativa ( $p > .05$ ). Este resultado se encuentra apoyado por Llanes et al. (2013) quien, en el personal administrativo de una institución superior encontró que, no existe relación ( $p < .05$ ) referente al sexo. Sin embargo las mujeres entre las labores del hogar y actividades laborales son más propensas a padecer burnout (Apiquian, 2007).



Asimismo, el síndrome de burnout en relación al estado civil, no existe diferencia significativa ( $p > .05$ ). Este resultado se encuentra apoyado por Llanes et al. (2013) quien, en el personal administrativo de una institución superior investigó que, no existe diferencia significativa ( $p < .05$ ) respecto al estado civil. El síndrome de burnout no se encuentra relacionado directamente con el estado civil, sin embargo contar con parientes más cercanos a la persona sea pareja o familiar será el soporte socio-emocional que necesita frente a situaciones adversas o difíciles de afrontar (Cochachin, 2017). Por otro lado, las exigencias del trabajo pueden interferir en la comunicación y convivencia familiar positiva (Brofman, 2007).

Por otro lado, se halló que el síndrome de burnout en función al nivel socioeconómico, no existe diferencia significativa ( $p > .05$ ). Este resultado se encuentra apoyado por Llanes et al. (2013) quien, en el personal administrativo de una institución superior evaluó, encontró que no existe diferencia significativa respecto al nivel socioeconómico ( $p < .05$ ).

Finalmente, en relación a la edad ( $p < .05$ ) y tiempo de servicio ( $p < .05$ ) se encontraron diferencias significativas en la variable síndrome de burnout en lo cual se asemeja a los resultados de Llanes et al. (2013), que en su estudio del personal administrativo encontró que, existe diferencia significativa relacionada a la edad y el tiempo de servicio. Según Cox et al., citado en OIT (2016) señala que, existen tipos de características estresantes en las cuales se encuentra, el contenido y contexto de la organización en relación a la función que viene ejerciendo el trabajador a lo largo del tiempo, conflicto de funciones y las responsabilidades que asuma en la organización. Por consiguiente, se puede decir que el tiempo de servicio influye en los niveles de burnout.

Asimismo en relación a la edad, en este presente estudio entre las edades de 21 a 37 años y 55 a 69 años presentan un nivel alto de burnout en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. Como menciona Floría (2013) existe un grupo de personas predispuestas a presentar síndrome de burnout como: los jóvenes, quienes por la falta de experiencia y de responsabilidad en el cargo no le permite afrontar una situación de estrés; y los trabajadores de la tercera edad, expuestos a estresores tanto físicos como psicológicos que por ende en esta etapa disminuye el afrontamiento al estrés.

Es así que los resultados de la investigación coinciden con el estudio de Cruz (2015) quien también nos refiere en su investigación que halló un nivel alto en las dimensiones del síndrome de burnout en relación a la edad entre 20 a 60 años. También Huamán y Rodríguez (2017) en su muestra de comparación entre trabajadores de dos municipalidades, señalan en cuanto a la edad entre 17 a 30 años presentan un nivel alto de agotamiento emocional, mientras que también entre los 46 a 70 años, esto se debería a que existen variables que ayudan a determinar cuál es el grado en que se presenta un estresor y las características personales como edad, sexo, rasgos de personalidad y predisposiciones emocionales son aquellas que influyen (Barradas et al., 2018).

## **5.2 Conclusiones**

1. En lo que respecta al objetivo e hipótesis general, se encontró que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.
2. En la inteligencia emocional, se halló que el personal administrativo de una entidad pública presenta un nivel promedio, de igual manera que, en los componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo un nivel promedio.
3. En el síndrome de burnout, se encontró que el personal administrativo de una entidad pública presenta un nivel promedio, de igual manera que, en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional un nivel promedio.
4. Se halló que, en lo que respecta a los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones de burnout en el personal administrativo de una entidad pública, existe una relación directa y significativa.

5. Se observó que, en la inteligencia emocional y sus componentes en relación a edad existe diferencia significativa. Asimismo, en los componentes: interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo en relación al tiempo de servicio existe diferencia significativa en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador. Finalmente no se encontró diferencia significativa en relación al nivel socioeconómico y estado civil.
  
6. Se encontró que, en el síndrome de burnout no existen diferencias significativas en relación al sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil; sin embargo se encontró diferencia significativa en las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional en relación a la edad y tiempo de servicio.

### **5.3 Recomendaciones**

- Capacitar a los jefes inmediatos a llevar temas relacionados: como motivar a sus trabajadores y ejercer así un mejor liderazgo participativo dentro de la organización.
- Implementar una mejor estructura y espacio de trabajo en la cual permita que el colaborador se desempeñe mejor.
- Aplicar técnicas para la prevención del estrés que favorezca el buen desempeño de los colaboradores.
- Implementar actividades recreativas fuera del horario de trabajo en las cuales permita fortalecer el trabajo en equipo.
- Estudiar otras variables en relación al personal administrativo que está en constante contacto con el público, con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en esta investigación.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

- Bar-On, R. (Marzo del 2010). Emotional intelligence: an integral part of positive psychology. *Revista South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62. Recuperado de <http://iranarze.ir/wp-content/uploads/2017/06/6876-English-IranArze.pdf>
- Boyatzis, R., Goleman, D. y Rhee, K. (8 de Diciembre del 2000). Clustering Competence In Emotional Intelligence: insights from the emotional competencie Inventory. *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362. Recuperado de <https://weatherhead.case.edu/departments/organizational-behavior/workingPapers/WP%2099-6.pdf>
- Boyatzis, R. (2006). Using tipping points of emotional intelligence and cognitive competencies to predict financial performance of leaders. *Psicothema*, 18, 124-131. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3287>
- Danvila, I. y Sastre, M. (14 de Diciembre del 2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Revista Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595>
- El 60% de peruanos sufren de estrés laboral (21 de junio de 2017). *Revista Wapa*. Recuperado de <http://www.wapa.pe/salud/2017-06-21-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 16(6), 110-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (7 de octubre de 1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- García, A. (1998). Diversidad y género en las relaciones interpersonales. *Educar*, (22), 171-179. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20687>
- Llanes, J., Benites, H., Pereyra, A., Paredes, F., y Briceño, M. (septiembre del 2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741- 763. Recuperado de <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol16num3/Vol16No3Art3.pdf>
- Masa'deh, R. (24 de Junio del 2016). The Role of Emotional Intelligence in Enhancing Organizational Effectiveness: The Case of Information Technology Managers in Jordan. *Scientific Research Publishing*, 9, 234-249. Recuperado de [https://file.scirp.org/pdf/IJCNS\\_2016062415430386.pdf](https://file.scirp.org/pdf/IJCNS_2016062415430386.pdf)

- Mc Clelland, D. (Septiembre de 1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological science*, 9(5), 331-339. Recuperado de <https://enriquecetupsicologia.com/e-learning/wp-content/uploads/2009/11/Identifying-Competencies-with-Behavioral-Event-Interviews-David-McClelland.pdf>
- Martínez, P. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 12, 1-40. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3307970>
- Martínez, Y. (2010). La inteligencia emocional aumenta a partir de los 60 años. *Tendencias21*. Recuperado de [https://www.tendencias21.net/La-inteligencia-emocional-aumenta-a-partir-de-los-60-anos\\_a5317.html](https://www.tendencias21.net/La-inteligencia-emocional-aumenta-a-partir-de-los-60-anos_a5317.html)
- Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (Enero de 1997). Maslach burnout inventory. *Consulting Psychologists Press*, 21, 191-218. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf)
- Pereda, F., López, T., y González, F. (Junio del 2016). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los Municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98-120. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Santa-Cruz2/publication/322166537\\_La\\_inteligencia\\_emocional\\_como\\_habilidad\\_directiva\\_Estudio\\_aplicado\\_en\\_los\\_municipios\\_de\\_la\\_provincia\\_de\\_Cordoba\\_Espana/links/5a688360a6fdcc03e077815d/La-inteligencia-emocional-como-habilidad-directiva-Estudio-aplicado-en-los-municipios-de-la-provincia-de-Cordoba-Espana.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Santa-Cruz2/publication/322166537_La_inteligencia_emocional_como_habilidad_directiva_Estudio_aplicado_en_los_municipios_de_la_provincia_de_Cordoba_Espana/links/5a688360a6fdcc03e077815d/La-inteligencia-emocional-como-habilidad-directiva-Estudio-aplicado-en-los-municipios-de-la-provincia-de-Cordoba-Espana.pdf)
- Rico, C. (2 de Diciembre del 2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 10(2), 101-104. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90910213.pdf>
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Baywood Publishing*, 9(3), 185-211. Recuperado de [http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer\\_1989\\_EmotionalIntelligence.pdf](http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf)
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*, (36), 105-120. Recuperado de <http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Baron Ice: NA en una muestra de niños y adolescentes. *Revista Persona*, (8), 11-58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>

## Conferencias

- Apiquian, A. (Abril de 2007). El síndrome de Burnout en las empresas. Conferencia llevado a cabo en el III Congreso de Escuelas de Psicología, Yucatán, México. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

## Periódicos online

El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos (29 de marzo de 2018). *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos?ref=linkcuerpo>

Montaño, D. (06 de julio 2019). El síndrome de “Burnout” está presente en Tarija. *El País*. Recuperado de <https://elpais.bo/el-sindrome-de-burnout-esta-presente-en-tarija/>

México, primer lugar a nivel mundial en estrés laboral (1 de setiembre de 2017). *De 10*. Recuperado de <http://de10.com.mx/vivir-bien/2017/09/01/mexico-primer-lugar-nivel-mundial-en-estres-laboral>

Ponga atención a la fatiga laboral. (01 de junio de 2019). *Perú21*. Recuperado de <https://peru21.pe/vida/salud/salud-ponga-atencion-fatiga-laboral-481927>

Subirana, K. (12 de junio de 2019). ¿Qué es el burnout o el síndrome de desgaste profesional?. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/eldominical/burnout-noticia-642721>

Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout (14 de marzo de 2018). *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>

## Manuales online

Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Recuperado de [http://www.academia.edu/9947494/Manual\\_de\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_Teor%C3%ADa\\_y\\_Pr%C3%A1ctica](http://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica)

## Informes

Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. (2010). *Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Recuperado de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)

## Blog

Badia, A. (6 de mayo del 2019). Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>

Organización de las Naciones Unidas en Argentina. (28 de abril del 2016). Estrés laboral, un problema global que afecta tanto a países desarrollados como en desarrollo. Recuperado de <http://www.onu.org.ar/estres-laboral-un-problema-global-que-afecta-tanto-a-paises-desarrollados-como-en-desarrollo/>

Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril del 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

## Libros

Barradas, M. E., Delgado, R., Gutiérrez, L., Posadas, M. H., García, J. N., López, J., y Rodríguez, E. D. (2018). *Estrés y burnout: enfermedades en la vida actual*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT181&dq=t%C3%A9cnicas++de+afrontamiento+del++estr%C3%A9s+laboral+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU09ea\\_qHeAhXsp1kKHUk8BnQQ6AEILjAB#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20de%20afrontamiento%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%202018&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT181&dq=t%C3%A9cnicas++de+afrontamiento+del++estr%C3%A9s+laboral+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU09ea_qHeAhXsp1kKHUk8BnQQ6AEILjAB#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20de%20afrontamiento%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%202018&f=false)

Bustos, E. M. (2015). *¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=fAVADQAAQBAJ&pg=PT58&dq=sintomatología+del+estrés+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi96aXw9aHeAhXMslkKHURhDW8Q6AEIWD AJ#v=onepage&q=familia&f=false>

Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&pg=PA1884&dq=síndrome+de+burnout&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&pg=PA1884&dq=síndrome+de+burnout&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Cherniss, C. y Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=mxrHAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+en+empresas&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mxrHAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+en+empresas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Floría, P. M. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid, España: Fundación Confemetal

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: PURESA

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill

Martínez, T. (2010). *Centros de atención diurna para personas mayores*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=\\_BijbtH4wCIC&pg=PA156&dq=estrés+laboral+en+organizaciones&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_BijbtH4wCIC&pg=PA156&dq=estrés+laboral+en+organizaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Otero, J. M. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+estrés+laboral&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+estrés+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)



Zapata, S. (2012). *El síndrome de Burnout y los trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento*. Recuperado de: <https://edoc.site/484947pdf-pdf-free.html>

Zaccagnini, J. L. (2006). *Qué es inteligencia emocional. La relación entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana*. Madrid, España.

## **Tesis**

Alonso, E. (2014). *Síndrome de burnout en trabajo social* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/7150/1/TFG-G679.pdf>

Cicerone, L. (2013). *Estudio comparativo sobre la exposición al síndrome de burnout en trabajadores de call center en la ciudad de Rosario* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>

Cuya, A. (2015). *Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de educación, 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Cruz, K. (2015). *Diagnóstico del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S. A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3499/1/1053339226.pdf>

Diaz, J. (2015). *Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la Empresa de Servicios Temporales "Humanos Internacional E.U" de la Ciudad de Ibagué 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3422/1/1110472150.pdf>

Falcón, F. (2016). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Flores, A. (2015). *Inteligencia emocional y síndrome burnout en asesores telefónicos de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de la provincia constitución del callao, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Huamán, J. y Rodríguez, E. (2017). *Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la Municipalidad Alonzo de Alvarado Roque y la Municipalidad de Nueva Cajamarca, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/717/Jesenia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Salas, R. (2017). *La Inteligencia Emocional de los Colaboradores "Millennials" en la Empresa Ventcorp- Perú* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PR OF.%20SALAS%20PONCE%2C%20ROSMERY%20ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vasquez, B. (2013). *El síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad ciudadana del distrito de Bellavista, Callao del año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo Callao, Perú.

Zapata, M. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira\\_estreslaboralempleadoscooperativaahorrocreditoriachonamalfi.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralempleadoscooperativaahorrocreditoriachonamalfi.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**AUTORA:** GERALDINE MARGOT RODRIGUEZ MORÓN

<b>TÍTULO Y PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE E INDICADORES</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<p><b>Título</b></p> <p>“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE VILLA EL SALVADOR”</p> <p><b>Problema</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Describir los componentes de inteligencia emocional en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p>Describir las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H1.</b> Existen diferencias significativas al comparar los componentes de la inteligencia emocional en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.</p>	<p><b>V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></p> <p><b>Componentes:</b></p> <p><b>C1:</b> Intrapersonal  <b>C2:</b> Interpersonal  <b>C3:</b> Adaptabilidad  <b>C4:</b> Manejo del estrés  <b>C5:</b> Estado de ánimo general</p> <p><b>V2: SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>D1:</b> Agotamiento Emocional  <b>D2:</b> Despersonalización  <b>D3:</b> Realización profesional</p>	<p>El estudio corresponde al diseño de investigación no experimental – Transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población del estudio estuvo constituida por 550 trabajadores del área administrativa de una entidad pública de Villa El Salvador, cuyas edades oscilan entre 20 a 70 años.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra fue de tipo muestreo intencional o de conveniencia – No probabilístico, es por ello que de acuerdo a la fórmula estuvo conformada por 226 colaboradores.</p>	<p><b>Inventario de cociente emocional BarOn de Ugarriza</b></p> <p>Se utilizó el inventario de cociente emocional adaptado por Ugarriza y Pajares (2005), está compuesta por 133 ítems, dividida en 5 componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Intrapersonal</li> <li>2) Interpersonal</li> <li>3) Adaptabilidad</li> <li>4) Manejo del estrés</li> <li>5) Estado de ánimo general.</li> </ol> <p><b>Inventario de burnout de Maslach</b></p> <p>Se utilizó el inventario de burnout de Maslach adaptado por adaptado por Gil-Monte y Peiró (1997), está conformada por 22 ítems, dividida en 3 dimensiones:</p>

	<p>Establecer las relaciones entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p>Analizar las diferencias al comparar los componentes de la inteligencia emocional según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p> <p>Analizar las diferencias al comparar las dimensiones del síndrome de burnout según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p>	<p><b>H2.</b> Existen diferencias significativas al comparar las dimensiones del síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador, según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil.</p> <p><b>H3.</b> Existe relación estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de burnout según sexo, edad, nivel socioeconómico, tiempo de servicio y estado civil en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.</p>				<p>1)Agotamiento emocional 2)Despersonalización 3)Eficacia profesional</p>
--	---	---	--	--	--	--

## ANEXO 2: BAREMOS DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nivel	Pc	Inteligencia			Adaptabilidad	Manejo de estrés	Estado de ánimo
		emocional	Intrapersonal	Interpersonal			
Muy Bajo	5	407	125	74	77	55	50
	10	419	128	78	81	56	54
	15	443	136	80	81	59	58
Bajo	20	453	143	81	82	60	60
	25	454	144	82	84	61	62
	30	470	146	86	86	64	64
	35	472	148	90	90	66	65
	40	476	152	91	91	67	66
	45	481	153	92	92	67	66
Medio	50	481	156	93	92	68	67
	55	486	160	94	94	68	68
	60	496	161	95	97	69	69
	65	498	161	96	98	69	70
	70	501	163	96	99	70	71
Alto	75	510	165	100	101	72	73
	80	517	170	101	102	74	74
	85	523	171	103	105	75	75
	90	527	176	104	106	77	75
	95	539	177	107	107	80	80

### ANEXO 3: BAREMOS DEL INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Síndrome de burnout	Pc	Nivel
34	5	
40	10	
40	15	
42	20	Bajo
46	25	
48	30	
50	35	
52	40	
52	45	
55	50	Medio
55	55	
57	60	
59	65	
61	70	
62	75	
70	80	
72	85	Alto
74	90	
85	95	

## ANEXO 4: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL

*Bar – On, R. (1997). Adaptado por Ugarriza, N y Pajares, L. (2005)*

### DATOS GENERALES

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** (M) (F)

**Estado Civil:** Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Viudo(a) ( ) Divorciado(a) ( )

**Situación laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( ) Tercero ( )

**Tiempo de servicio (meses):** \_\_\_\_\_

**Turno de Trabajo:** Fijo ( ) Rotatorio ( ) parcial ( )

**Nivel socioeconómico:** alto ( ) medio ( ) bajo ( )

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

PREGUNTAS	Rara vez	Pocas veces	Aveces	Muchas veces	Siempre
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11. Me siento optimista de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12. Tengo la sensación que algo no está bien.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos con los demás.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la paciencia.	1	2	3	4	5
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5



<b>PREGUNTAS</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Siempre</b>
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender como me siento.	1	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.	1	2	3	4	5
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	1	2	3	4	5
69. Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Siempre</b>
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77. Me deprimó.	1	2	3	4	5
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97. Tiendo a exagerar las cosas que hago.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy aislada.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106. Tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107. Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118. Me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119. Me pone sensible ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122. Me pongo ansioso(a) cuando algo no sale bien.	1	2	3	4	5
123. "No" tengo días malos.	1	2	3	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125. No tengo una idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126. Me cuesta hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5

127. Me cuesta ser realista.	1	2	3	4	5
128. No mantengo buena relación con los demás.	1	2	3	4	5
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130. Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme a una nueva.	1	2	3	4	5
132. Cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

## ANEXO 5: INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

*Maslach, M y Jackson, S. (1981). Adaptado por Gil-Monte y Peiró. (1997)*

### DATOS GENERALES

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** (M) (F)

**Estado Civil:** Sotero(a) ( ) Casado(a) ( ) Viudo(a) ( ) Divorciado(a) ( )

**Situación laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( ) Tercero ( )

**Tiempo de servicio (meses):** \_\_\_\_\_

**Turno de Trabajo:** Fijo ( ) Rotatorio ( ) parcial ( )

**Nivel socioeconómico:** alto ( ) medio ( ) bajo ( )

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6