

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE
BURNOUT EN COLABORADORES DE ATENCIÓN
AL CLIENTE DE UNA ORGANIZACIÓN PRIVADA,
LIMA, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en psicología

Autor:

Arturo Elias Perez Chavez

Asesor:

Mg. Tania Carmela Lip Marín De Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Sarmiento Pérez, Cristian Eduardo	43203074
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Callier Luna, Juan Bautista	07143496
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Mendoza Canicela, Lady Sthefany	46080409
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis completa

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

8%

★ Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia que, por su constante apoyo he podido encarar las
adversidades y poder culminar la tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial y sincera a Mg Tania Lip por aceptar ser mi asesora para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza ha sido un aporte invaluable.

A cada miembro de mi familia por su esfuerzo y entera confianza.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Resumen	8
Abstract	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	20
Capítulo III: Resultados	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	29
Referencias	35
Anexos	39

Índice de tablas

Nombre de tabla	Pág.
Tabla 1. <i>Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout</i>	25
Tabla 2. <i>Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout</i>	26
Tabla 3. <i>Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout</i>	27
Tabla 4. <i>Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout</i>	28
Tabla 5. <i>Distribución de la muestra según sexo</i>	40
Tabla 6. <i>Distribución de la muestra según rango de edad</i>	40
Tabla 7. <i>Niveles de Inteligencia emocional</i>	41
Tabla 8. <i>Niveles de Síndrome de Burnout</i>	41
Tabla 9. <i>Niveles de Agotamiento emocional</i>	42
Tabla 10. <i>Niveles de Despersonalización</i>	42
Tabla 11. <i>Niveles de Realización personal</i>	43
Tabla 12. <i>Kolmogorov Smirnov para Inteligencia emocional</i>	43
Tabla 13. <i>Kolmogorov Smirnov para Síndrome de Burnout</i>	43

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima. Para el cumplimiento de este objetivo se consideró una metodología cuantitativa de investigación, de diseño no experimental, tipo correlacional y corte transversal el cual permita el análisis oportuno de las variables. En ese sentido, también se aplicaron los siguientes instrumentos: Escala de Inteligencia Emocional (TMMS – 24) de Salovey y Mayer (1995) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (1986) en una muestra de 95 colaboradores de ambos sexos que brindan atención al cliente en una organización privada de Lima. En ese sentido, los resultados determinaron que no hay evidencia de relación entre las variables de investigación, sin embargo, si hay presencia de relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, evidenciando una relación inversa y de intensidad moderada. Se concluye que para la muestra de estudio la inteligencia emocional no se encuentra relacionada con el síndrome de burnout.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout, Inteligencia emocional, Atención al cliente.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in customer service employees of a private organization in Lima. In order to fulfill this objective, a quantitative research methodology was considered, with a non-experimental design, correlational type and cross-section, which allows the timely analysis of the variables. In this sense, the following instruments were also applied: Salovey and Mayer's Emotional Intelligence Scale (TMMS - 24) (1995) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) (1986) in a sample of 95 collaborators of both sexes who provide customer service in a private organization in Lima. In this sense, the results determined that there is no evidence of a relationship between the research variables, however, there is a relationship between the emotional intelligence variable and the depersonalization dimension, evidencing an inverse relationship of moderate intensity. It is concluded that for the study sample, emotional intelligence is not related to burnout syndrome.

Keywords: Burnout syndrome, Emotional intelligence, customer service.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el año 2020 la OMS consideró al COVID 19 como una pandemia y en Perú durante la denominada “primera ola” hubo fuertes restricciones al libre tránsito, incluso llegando a ser decretado un confinamiento social que tenía como fin restringir el riesgo de contagio entre las personas. Esto motivó que se produjera una adaptación prácticamente obligatoria de la modalidad de trabajo que pasó de ser presencial a totalmente remota en casi todos los rubros comerciales, ocasionando así un incremento de las exigencias laborales.

Las exigencias laborales han ido cambiando al punto de en algunos casos, exponer la salud mental de los trabajadores, quienes además perciben preocupaciones de otra índole durante el ejercicio de su profesión u oficio (Tacca y Tacca, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) diseñó informes y guías de apoyo a profesionales de salud mental de diversos ámbitos, desde guías de intervención y autocuidado. La OMS (2020) indica que considerar las necesidades básicas, el entretenimiento, descanso y el contacto con vínculos frecuentes pre-pandemia podrían ser acciones de autocuidado muy útiles para enfrentar las secuelas esperadas de la pandemia y el confinamiento. La práctica de hábitos saludables también desempeñó un papel muy importante en el cuidado de la salud mental. Sin embargo, existen factores relacionados con el ámbito laboral, que promueven un ambiente nocivo para el bienestar psicológico y emocional del trabajador.

Los estudios sobre la alta carga laboral la relacionan con patologías como el síndrome de Burnout, que históricamente es un concepto originalmente desarrollado por Freudenberger a mediados de la década de los años 70, el cuál describe los efectos

cognitivos, comportamentales y físicos de ciertas condiciones del trabajo. Maslach y Jackson, definen “Burnout” como un síndrome distinguido principalmente por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas labores diarias se enfocan en el servicio y atención a personas.

En la organización privada donde se realizó el presente estudio se observó la necesidad de abordar este tema, debido a que los colaboradores comenzaron a evidenciar diferentes síntomas como dolor de cabeza, dificultad para concentrarse, sentimiento de agotamiento, faltas constantes al trabajo, mala atención al cliente, entre otros. Es por ello que, la presente investigación indaga sobre la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout, dado que en la revisión de la literatura se encuentra que un posible elemento que tendría relación con el síndrome de burnout sería el adecuado manejo de emociones por parte de los trabajadores.

Por otro lado, con el objeto de profundizar en el desarrollo de las variables, se presentaron los siguientes antecedentes a nivel internacional y nacional.

Antecedentes internacionales, considerando Benitez et al. (2020) realizaron un trabajo sobre la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en un caso de estudio: Escuela primaria Leona Vicario de Tejupilco, Estado de México. En dicho estudio se trabajó con 17 docentes de la Escuela primaria Leona Vicario de Tejupilco, se les aplicó el MBI Maslach Burnout Inventory y el Trait Meta Mood Scale (TMMS 24) de Inteligencia emocional. Se comprobó que existe una relación significativa y moderada entre las variables estudiadas. Ninguno de los docentes evidenció claridad o reparación emocional excelente, ubicándose en su mayoría entre adecuada y por mejorar.

Bresó-Esteves et al. (2019) realizaron un estudio que tuvo como fin identificar los niveles de Síndrome de Burnout y Ansiedad en un grupo de 59 médicos. Se emplearon los instrumentos Cuestionario Maslach de Burnout y el Inventario Ansiedad Estado-Rasgo (IDARE). Los hallazgos señalan la presencia de Burnout en un 25.4% de la población, así como niveles altos de ansiedad de un 42.7%, se concluye que los niveles altos de estas variables podrían tener consecuencias en su rendimiento laboral y ejercicio profesional.

Ilaja y Reyes (2016) investigaron el Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: Implicaciones en la salud laboral educativa. Tuvo como objetivo explorar el nivel de burnout y las habilidades en inteligencia emocional en una muestra de 60 profesores universitarios de tiempo completo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tras un análisis de mediación múltiple, se encontró que las tareas de investigación y vinculación se asocian con el burnout, asimismo, la salud funciona como una variable intermediaria entre estrés laboral y burnout. Por último, se concluyó también que la regulación emocional es intermediaria en la relación entre desempeño docente y satisfacción laboral.

Por otro lado, en los *Antecedentes Nacionales*, se considera a Azabache y Pintado (2021) quienes realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en una muestra de trabajadores de un restaurant en Lima Metropolitana. Para ello, evaluaron a 82 colaboradores con los instrumentos de Inventario de Burnout de Maslach y el TMMS-24 de Salovey y Meyer. Los resultados reflejaron que no se evidencia relación entre las variables estudiadas para la muestra, sin embargo, se hizo presente la conclusión que existe relación entre la variable claridad emocional y la dimensión eficacia.

Choquehuanca y Ruiz (2021) desarrollaron una investigación con el objetivo de

determinar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del Burnout. La investigación presenta un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional- predictivo. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach, Escala de Miedo al COVID-19 y la Escala de Inteligencia Emocional de BarOn. Los resultados revelaron relaciones significativas entre las variables y que la Inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 son predictores del factor eficacia, los niveles de inteligencia emocional podrían ser predictores de agotamiento y cinismo, pero estos no son predichos por miedo.

Marticorena-Quevedo et al. (2016) llevaron a cabo un estudio que tuvo como objetivo general estimar la prevalencia del síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú. El instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS) en una muestra de 5062 profesionales de salud. Los resultados revelaron una prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud diferente según los puntos de corte empleados en el análisis estadístico.

En vista de los antecedentes y la literatura respectiva así como la realidad problemática procederemos a formular las preguntas de investigación: ¿Existe relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima? y las siguientes preguntas específicas P1: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión *agotamiento emocional* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?; P2: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión *Despersonalización* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?; P3: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión *Realización personal* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?

Las precisiones conceptuales del estudio se refieren a las dos variables señaladas.

Respecto a la variable *Síndrome de Burnout*, Barradas et al. (2017) señalaron que el concepto de Burnout se deriva del estrés; este concepto es un término de lengua inglesa que hace referencia a “estar quemado” o “desgastado por el trabajo”. Existen distintos conceptos del Síndrome de Burnout, pero todos hacen referencia a una respuesta al estrés laboral crónico, la que ocasiona sentimientos y actitudes perjudiciales, las cuales afectan al individuo de manera personal y laboral. La OMS (2012) precisa que el síndrome de Burnout es un proceso engañoso que va evolucionando de manera progresiva siendo difícil de pronosticarla y conforme avanza va agravándose.

Freudenberg (1983, citado por Vallejo-Villalobos, 2016) tomo el concepto de esta variable como un síndrome, considerando temáticas como la personalidad, el desempeño en el trabajo, relaciones sociales y el estilo de vida; además, indicó que el Síndrome de Burnout es un proceso que influye al individuo y a la organización en general.

En ese sentido, Shirom (2003, citado por Panesso y Ortegón en 2012) señaló que el Síndrome de Burnout es percibido mayormente como una respuesta afectiva en circunstancias muy estresantes en el trabajo; lo que facilita la eventual pérdida de motivación por el cumplimiento de las actividades laborales de un trabajador, reflejándose también en síntomas físicos como la fatiga física y emocional.

Maslach y Jackson (1982) describieron el síndrome de Burnout como una respuesta fundamentalmente emocional, la cual se da en su gran mayoría en profesionales que laboran con personas, y lo clasifican en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Agotamiento emocional, según Maslach y Jackson (1982), señalaron que es un

componente esencial del síndrome de Burnout, ya que este hace referencia a que las personas muestran falta de interés en sus tareas, sentimientos de estar agotados y rebasados en cuanto a sus recursos emocionales.

Despersonalización, según Salanova & Llorens (2011, citados por Loaiza, 2019). Es una dimensión que constituye el síndrome de Burnout, la cual involucra posturas negativas y cinismo lo que pone en evidencia la autocrítica, depreciación, perjudicarse y desatención y valor del trabajo propio.

Realización personal, esta dimensión concretamente se fundamenta en el decrecimiento de los sentimientos de competencia y realización en lo laboral, es así como, tiende a desvalorizarse sobre todo en el trabajo con las demás personas (Maslach y Jackson, 1982).

Por otro lado, la variable *Inteligencia emocional* es un constructo que incluye el control y autoconsciencia emocional, además de otros factores protectores frente al estrés como la creación de vínculos positivos. Bar-On (2006) la describe como un conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales, que influye en la capacidad para adaptarse y enfrentarse a las demandas y presiones del medio. Por lo tanto, es una variable importante para determinar el éxito en diferentes aspectos de la vida, el bienestar general y la salud emocional.

Por su parte, Mayer, Salovey y Caruso (2008) propusieron que la inteligencia emocional permite procesar la información emocional, y utilizarla como guía del pensamiento y conducta. De esta manera, se consideró que podría ser una variable que contribuya a un mejor afrontamiento de situaciones estresantes y en consecuencia a un menor estrés laboral.

Mestre y Guil (2014, citados por Chang en 2017) señalan que Salovey y Meyer introdujeron este término en el año 1990, debido a que la coyuntura en el ámbito académico de la psicología comenzaba a presentar un interés por la manera en que funcionaban las emociones y el pensamiento. Para ambos autores la inteligencia emocional es descrita como la habilidad para controlar sentimientos y emociones en uno mismo y en otras personas, diferenciarlos y emplear lo conocido para guiar nuestro pensamiento y conducta.

Como resume Chang (2017), Salovey y Meyer en el modelo explicativo de Inteligencia emocional, señalan que se configura por tres dimensiones o categorías: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional.

Cuando hablamos de Atención emocional nos referimos a la identificación propia del individuo en tomar una vista propia y reconocer emociones y sentimientos de una manera inteligente. Se asocia también a la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.

Siguiendo con el modelo explicativo de Salovey y Meyer, tenemos que Fernández y Extremera (2005, citados por Carrasco en 2017) sostiene que la Inteligencia emocional se definía bajo cuatro habilidades básicas, las cuales son las siguientes:

- Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud.
- Habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- Habilidades para comprender emociones y el conocimiento emocional.
- Habilidad para regular emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Gabel (2005, citado por Carrasco en 2017) señala que a lo largo de los últimos años

se han presentado diversos modelos sobre la inteligencia emocional. Los cuales se han agrupado a partir de tres modelos notables:

A partir de este señalamiento, se indica el modelo de habilidad como un proceso en el que la inteligencia emocional se describe como un sistema de procesamiento de información que busca identificar y entender las emociones. Su funcionamiento se constituye de cuatro fases:

- a) Regulación de emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.
- b) Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional.
- c) Facilitación emocional del pensamiento
- d) Percepción, evaluación y expresión de la emoción.

Por otro lado, el modelo de las competencias emocionales trabajado por Goleman (1998), el cual hace referencia a un conjunto de condiciones y habilidades propias de la persona que permite identificar patrones emocionales de la inteligencia, este incluyó cuatro grandes grupos que incluían diferentes habilidades capacidades que facilitaban la identificación mencionada previamente: Autoconciencia, Autocontrol, Conciencia social, Manejo de las relaciones.

El tercer modelo, el de Inteligencia emocional y social, descrito por Bar-On (1997) como un constructo que detalla como un conjunto de conocimientos que permiten el entendimiento de las emociones propias y del colectivo con la intención de adaptar el comportamiento a la solución de conflictos en nuestro medio.

La inteligencia emocional también posee habilidades que se desarrollan bajo un

proceso sistematizado que involucra experiencias, rasgos de personalidad e interacción con el medio, son las siguientes:

Atención Emocional: Consiste en el entendimiento de nuestro comportamiento basado en nuestras emociones durante o después de solucionar una situación que haya significado un desafío emocional. Esta habilidad presenta la capacidad de utilizar las emociones para potenciar el razonamiento con el fin de la resolución de problemas.

Claridad Emocional: Señala la capacidad que tiene el individuo para entender la transición emocional de un estado a otro, considerando como importante cada uno de sus estadios. Asimismo, supone la comprensión de sentimientos simultáneos y las emociones complejas.

Reparación Emocional: Hace referencia a la capacidad para reflexionar sobre nuestras emociones y determinar su uso en función a la información obtenida. Por otro lado, nos permite hacer una observación reflexiva de nuestras emociones y su influencia en nuestro comportamiento.

Con el fin de llevar a cabo un análisis sobre las variables de estudio y dar respuesta a las preguntas formuladas previamente, se constituyó el siguiente *objetivo* general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima. Además se plantearon los siguientes objetivos específicos: O1: Determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Agotamiento emocional* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima; O2: Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Despersonalización* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima; O3: Identificar la relación que

existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Realización Personal* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.

En concordancia con este planteamiento se formularon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general: H_i Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima; y las hipótesis específicas: H_1 : Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Agotamiento emocional* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima; H_2 : Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Despersonalización* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima; H_3 : Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión *Realización Personal* en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.

A nivel teórico el presente estudio busca contribuir a la formación de nuevos recursos bibliográficos para el estudio de las variables de investigación, partiendo del hecho que la problemática abordada en este estudio es una realidad presente en muchos ámbitos. A nivel práctico, se busca que los resultados del estudio permitan que la organización privada proyecte la elaboración de programas de intervención y prevención para sus colaboradores, considerando el riesgo que el desarrollo que los cuadros de agotamiento profesional podrían causar. A nivel metodológico, el presente estudio justifica su ejecución tomando en cuenta la importancia de los resultados en la formulación y diseño de nuevos instrumentos de medición, que puedan ser elaborados, adaptados y aplicados en el medio peruano.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Según Hernández et al. (2014) el enfoque de la presente investigación es cuantitativo puesto que usó la recolección de datos para probar la hipótesis anteriormente planteada. En la línea de lo mencionado por Alan y Cortés (2019), el diseño fue no experimental, corte transversal, alcance correlacional.

La población, según Hernández et al. (2014) es la totalidad del fenómeno a estudiar, en el cual convergen características similares entre sus elementos, los cuales serán analizados y estudiados por los investigadores. En el caso de este estudio, se encontraba conformada por 95 colaboradores del área de atención al cliente de una empresa privada de Lima; con un rango de edad desde los 18 a 61 años, de ambos sexos. Debido al limitado número de colaboradores y a la posibilidad de acceder a todos ellos para tener un registro más fidedigno del comportamiento de las variables, se optó por un muestro no probabilístico de tipo censal, por lo cual la población y la muestra tienen la misma cantidad de participantes.

Para la presente investigación se optó por la técnica de la encuesta, la cual es definida por López (2004) como una técnica que emplea el autoexamen y exploración de preferencias, experiencias, etc., en los participantes con el fin obtener información necesaria para el análisis estadístico. Además de ello, se dio función a una ficha que permitió la toma de datos de importancia para los fines del estudio. El instrumento aplicado fue el cuestionario; dentro de los cuales se eligió por su idoneidad para el relevamiento de información de las variables la Escala de Inteligencia Emocional (TMMS – 24) de Salovey y Mayer (1995) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (1986).

El primer cuestionario empleado se denomina TMMS (Trait Meta Mood Scale) – 24 cuyos autores fueron Salovey y Mayer (1995) el cuál y que evalúa los aspectos

intrapersonales de la Inteligencia Emocional, principalmente, las habilidades para atender, comprender y componer los estados emocionales de uno mismo. Este es un instrumento de uso en el área clínica, educativa u organizacional, de tiempo de aplicación de aproximadamente de 15 a 20 minutos en donde los participantes deberán tener una edad mínima de 15 años y brindar información sobre su comportamiento respecto a diferentes reactivos exhibidos en la prueba. Extremera et al. (2004) desarrollaron una versión reducida y modificada, designada TMMS-24, la cual está conformada con la misma configuración de la original, evaluando tres dimensiones a través de los 24 ítems, en los cuales hay 8 ítems por factor: (Atención emocional, Claridad emocional y Reparación). La validez del instrumento se realizó con el análisis de constructo mediante análisis factorial propiamente dicho: indicando que los resultados estadísticos de la matriz de correlación de Pearson de los ítems de las 3 subescalas de la TMMS-24 puntuaran de manera favorable. Asimismo, los coeficientes de ajuste del modelo como el GFI (0.988), el RMSEA (0.023) y el AGFI (0.982) indican un adecuado ajuste de la estructura factorial de la escala. Su adaptación al medio nacional se llevó a cabo mediante el trabajo de Chang (2017), en donde mediante el análisis de validez de constructo se llevaron a cabo procedimientos de validez mediante la prueba ítem-test de correspondencia, en ese caso, se hallaron los siguientes valores máximos de relación para el puntaje total y dimensiones: Inteligencia emocional (0.721), Atención emocional (0.703), Claridad emocional (0.703) y Reparación emocional (0.771).

La consistencia interna mediante el estadístico de alfa de Cronbach se realizó según dimensiones, dándose de la siguiente manera: atención emocional ($\alpha=.90$), claridad emocional ($\alpha =.90$) y reparación emocional ($\alpha =.86$), siendo posible de esta manera demostrar una muy aceptable confiabilidad de la escala.

El segundo instrumento fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual fue creado por Maslach y Jackson en 1986 con el fin de diferenciar y medir tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo, que se consideran fundamentales para el diagnóstico de Burnout, además de brindar un puntaje total para esta variable en general. La calificación se encuentra en un sistema de respuesta de tipo Likert, y se evalúa la frecuencia con que se presentan los ítems que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días).

Correa-López et al. (2019) llevaron a cabo la adaptación del instrumento para el medio peruano desarrollando sus propiedades psicométricas. Alcanzando un coeficiente de consistencia interna por Alfa de Cronbach de 0.79 y en cuestiones de validez alcanzó un resultado de 0.813 en la Prueba de KMO y de 0.005 en la Prueba de esfericidad de Bartlett, permitiendo señalar de que es un instrumento útil y fiable para nuestro contexto

En relación al *procedimiento de recolección de datos*, se dio como sigue: para la evaluación de la muestra y aplicación de instrumentos primero se debió establecer contacto con el Área de Recursos Humanos de la organización a fin de solicitar el permiso necesario para hacer de conocimiento los fines de la investigación y los intereses expresos a nivel académico. El contacto con los participantes se hizo a través de los jefes de cada área ya que es a ellos a quienes se les explico la finalidad del estudio y la importancia de obtener la mayor cantidad de datos de los trabajadores. Se procedió a adaptar los cuestionarios a la modalidad de evaluación virtual a través de un Formulario de la plataforma Google. Una vez obtenidos los permisos, se difundió el enlace del Formulario de Google en el que se encontraron las instrucciones de aplicación, ficha sociodemográfica, consentimiento informado e instrumentos de evaluación. Debido a la pandemia por el COVID-19 se tomó la decisión de desarrollar la aplicación virtual de los inventarios.

En relación con el *procedimiento de análisis de datos* se procedió a elaborar la base de datos en el software Microsoft Excel y luego exportarlo al software del paquete estadístico SPSS versión 26 con el objetivo de procesar los datos obtenidos. Se efectuó la corrección, depuración de encuestas que no cumplieron con los requisitos para ser consideradas válidas y se tabularon y codificación las encuestas.

Por otra parte, para el análisis de normalidad, al tener la población un número mayor a 50 participantes, se usó la prueba de Kolmogorov – Smirnov que nos indicó que los datos tienen una distribución no normal; por lo cual se aplicó estadística no paramétrica a través del índice de correlación rho de Spearman.

Con respecto a las *consideraciones éticas* del estudio debemos señalar que se tomó en cuenta las pautas necesarias para velar en todo momento por el buen manejo y tratamiento de los resultados y datos de los participantes. Además de la entrega del consentimiento informado previo a la aplicación de instrumentos, se indicó que lo respondido en los protocolos tiene únicamente una razón académica y se maneja bajo estricta confidencialidad. A su vez, se tomó en consideración los lineamientos tanto por parte de la universidad como de instituciones que rigen como autoridades en materia de investigación, se tomó en cuenta que, de acuerdo con el Código de Ética del Investigador Científico UPN aprobado con la resolución Rectoral N° 104-2016-UPN del 31 de octubre del 2016, en el art. N°5, en el cuál menciona que el investigador mantendrá reservado los datos de los integrantes de la investigación.

Se utilizó como modelo guía el manual de estilo APA de la séptima edición (2019) con el fin de cumplir con el necesario reconocimiento de derechos de autor mediante la estricta elaboración correcta de citas y referencias bibliográficas.

El Código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) indica que los datos recabados en un estudio científico a partir de la recopilación voluntaria de los participantes, únicamente podría ser expuestos bajo la autorización de estos. Por último, se aseguró cuidar el anonimato de la muestra y se brindó un número de contacto del investigador para que puedan comunicarse frente a cualquier duda o consulta sobre cualquiera de los procesos de la presente investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima. En ese sentido, a efecto de dar cumplimiento a los objetivos de investigación y comprobar hipótesis, se presenta el siguiente análisis:

Tabla 1

Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout

		Síndrome de Burnout	
		<i>n</i>	95
rho de Spearman	Inteligencia emocional	<i>rho</i>	0.00
		<i>p</i>	0.996

Nota. n= muestra; rho=coeficiente de correlación; p= significancia

En la tabla 1 se puede observar que la prueba de correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout arrojó un resultado con un índice rho de 0.000, el cual se considera estadísticamente no significativo ($p = 0.996 > 0.05$) lo que nos indicaría que se debe rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula.

En relación con las hipótesis específicas se señala que en la tabla 02 se representa la correlación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional en la muestra.

Tabla 2

Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Agotamiento emocional

		Agotamiento emocional	
		<i>n</i>	95
rho de Spearman	Inteligencia emocional	<i>rho</i>	0.32
		<i>p</i>	0.757

Nota. n= muestra; rho=coeficiente de correlación; p= significancia

En la tabla 2 se puede observar que la prueba de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la dimensión Agotamiento Emocional arrojó un resultado de 0.32 lo que nos señala una correlación positiva de fuerza media entre las variables; con respecto a la significancia estadística se encontró que el valor $p = 0.757$, $p > 0.05$, lo que nos indicaría que la correlación hallada podría deberse a otras variables intervinientes.

En síntesis, siguiendo la regla de decisión planteada, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo de esta manera que no existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de atención al cliente de una organización privada.

En relación con el objetivo específico 02 señalamos que se encontró lo señalado en la tabla 03, tal como sigue:

Tabla 3

Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Despersonalización

		Despersonalización	
		<i>n</i>	95
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	<i>rho</i>	-0.48
		<i>p</i>	0.027

Nota. n= muestra; rho=coeficiente de correlación; p= significancia

En la tabla 3 se puede observar que la prueba de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la dimensión Despersonalización arrojó un índice de -0.48, con un valor de $p = 0.027$, $p < 0.05$) lo que nos indicaría que existe una correlación negativa (o inversa) y de fuerza media entre ambas variables. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Con respecto al objetivo específico número 03 señalamos que en la Tabla 04 se aprecian los valores obtenidos.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre Inteligencia emocional y Realización personal

		Realización personal	
		<i>n</i>	95
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	<i>rho</i>	-0.148
		<i>p</i>	0.152

Nota. n= muestra; rho=coeficiente de correlación; p= significancia

En la tabla 4 se puede observar que la prueba de correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y la dimensión Realización personal arrojó un resultado de rho =- 0.148, lo cual indica una correlación inversa, de fuerza baja, con un valor de p no significativo (p=0.152; p>0.05). Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima. Se buscó también identificar la relación entre la variable Inteligencia emocional y las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los colaboradores. A continuación, se discutirán los resultados más importantes de este estudio.

Luego de la recolección de datos y el respectivo análisis se obtuvo en respuesta al objetivo general que la significación de la prueba estadística fue de $p = 0.996 > 0.05$ lo cual demostró que no existe relación significativa entre las variables. Al respecto de estos resultados y en contraste a lo encontrado, Vilca (2018) realizó un estudio llamado “*Relación del Síndrome de Burnout con la Inteligencia emocional en alumnos del IX semestre de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María*”, en donde encontró que si se evidencia una relación significativa y negativa entre ambas variables de investigación ($p < 0.05$; $r = -0.22$) con lo que concluye que a mayor presencia de Síndrome de burnout, menor fue la evidencia de inteligencia emocional, lo cual finalmente difiere de los resultados encontrados en este estudio. Esto puede deberse a que la población estuvo compuesta por estudiantes universitarios a diferencia de los trabajadores contemplados en nuestra muestra, estas características divergentes en función a responsabilidades, carga laboral y exigencias laborales puede ser la razón por la cual los resultados no mantienen similitud, en el caso de este estudio se emplearon los instrumentos de medición: Cuestionario de Maslach para la variable Síndrome de Burnout y el Inventario de BarOn para la variable Inteligencia Emocional, los cuales son diferentes a los empleados en el presente estudio. Y a propósito

de ello, Cuya (2015) señaló en su estudio titulado *“Burnout de los trabajadores de la oficina de almacén del Ministerio de Educación”*, que las exigencias y carga laboral asignada en las funciones diarias pueden ser factores influyentes perjudicialmente en la salud mental de los trabajadores. Masgo (2017) realizó un estudio que lleva como nombre *“Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en estudiantes de X ciclo de la carrera de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería”*, su objetivo fue determinar la relación de ambas variables en la muestra expuesta; a pesar de que cumple con el mismo diseño metodológico de nuestra investigación los resultados si evidenciaron una relación inversa y significativa ($p=.000$), lo cual hace un contraste con los resultados encontrados en esta investigación pues no se halló relación significativa. Sin embargo, cabe resaltar que los instrumentos empleados por Masgo (2017) para la medición de las variables de investigación fueron diferentes a los utilizados para este estudio, esto es un factor a tener en cuenta respecto a la construcción y contenido de los instrumentos que pueden adecuarse de mejor manera a una muestra u otra. Según Manterola et al. (2018) los resultados encontrados y la precisión de la medición de una misma variable en dos estudios diferentes pueden variar en función a 3 factores importantes a considerar: Criterio del que mide (investigador), aquello con lo que se mide (instrumento) y aquello que se mide (dimensiones o escalas de variable); de acuerdo con esto se puede asumir basándose en lo comentado por este autor que los instrumentos empleados son claves para determinar la diferencia de resultados en dos estudios diferentes que miden una misma variable, agregando a todo esto también las características propias de la muestra.

Respecto a los objetivos específicos, tenemos que en el primer objetivo específico se determina la relación que existe entre Inteligencia emocional y la dimensión Agotamiento emocional en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima, se

halló que no se evidencian valores significativos para la correlación de ambas variables ($p=0.757$). En contraste con nuestros resultados encontrados, en el estudio llamado “*Habilidades clínicas, Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social*” de los autores Ortíz y Beltrán (2016), se obtuvieron resultados de relación significativa moderada y negativa entre Inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional de Síndrome de Burnout ($r=-.34$), concluyendo que a mayor nivel alcanzado en inteligencia emocional, menor será el nivel evidenciado de agotamiento emocional. Las divergencias de los resultados del estudio de Ortíz y Beltrán (2016) y los presentados en este estudio pueden deberse a las características propias y cantidad de muestra evaluada, siendo que el estudio de los autores mencionados involucró una muestra conformada por 56 trabajadores del área de salud, mientras que en el presente estudio se evaluaron 95 colaboradores de un servicio de atención telefónica.

Respecto al segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión Despersonalización, en donde se halló un coeficiente de correlación de -0.48 , con un valor de $p = 0.027$, esto indica una relación inversa y de fuerza media entre ambas variables; ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Frente a este hallazgo, se presenta un contraste con la investigación Gamboa (2022) quien, tras analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia emocional en personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho, concluyo que existe una relación significativa y de moderada intensidad entre Inteligencia emocional y Despersonalización ($p=.000$; $p<.05$) y $\rho = -0.38$. Estos resultados apoyan los identificados en este estudio, tomando en cuenta que si bien la muestra tiene características muy diferentes tanto en la cantidad como en la composición de sus elementos, se han

empleado los mismos instrumentos psicométricos para la medición de variables, lo cual ha permitido abordar el análisis de las variables desde enfoques teóricamente similares.

Como tercer objetivo específico se buscó determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y la dimensión Realización personal en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima, en donde tras el análisis inferencial correspondiente, se halló que no se evidencia relación significativa entre las variables involucradas ($p = .152$), lo cual permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Siguiendo con el estudio de Ortíz y Beltrán (2016) señalado en el párrafo anterior se obtiene también que existe una relación significativa moderada y positiva entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión Realización personal ($r = .40$), lo cual señala que, a mayor nivel evidenciado de Inteligencia emocional, mayor será el nivel realización personal del colaborador. En contraste con los resultados de este estudio, es probable que no guarden concordancia debido a factores laborales que puedan significar más llamativos para los trabajadores de acuerdo con el ámbito y desempeño (Morales, 2016).

Dentro de las limitaciones del estudio, se puede decir que se presentaron algunos inconvenientes durante la aplicación de los instrumentos. Debido a la coyuntura del 2020 que se vivió en el mundo respecto a la pandemia producto de la propagación del COVID-19, se vio oportuno por una razón preventiva realizar la evaluación de forma virtual, lo cual pudo provocar sesgos durante la resolución de las pruebas. Es importante considerar este punto al momento de analizar los resultados pues sin duda, representa una nueva forma de aplicar instrumentos psicológicos, privando a los investigadores de recursos y técnicas como la observación y evaluación presencial. Finalmente, debido a las características de este estudio y la situación actual, se recomienda para hacer frente a estas limitaciones, en un futuro cercano profundizar este trabajo realizado haciendo una evaluación a una muestra

mayor y que definitivamente no se vea expuesta a diversos sesgos que pueden haberse presentado en el procedimiento de la recolección de datos. Se espera poder ahondar con más énfasis y profundidad en estas variables de investigación, pues su presencia para el campo organizacional tiene un carácter muy importante a considerar, tanto a nivel teórico como también durante la práctica del ejercicio del psicólogo.

Dentro de las principales implicancias señalamos que en referencia a la importancia que pueden llegar a tener los resultados, sobresalen las del aspecto práctico y teórico dirigidas a la creación de futuros estudios con el fin de profundizar en estas variables y sobre todo de involucrarlas en el trabajo con organizaciones. Si bien es cierto, no todos los resultados han comprobado las hipótesis planteadas inicialmente; aun así, resulta innegable el hecho de que el aspecto motivacional, emocional y en concreto, psicológico representa un pilar a fortalecer para mejorar el desempeño de los trabajadores. Podemos decir que la atención emocional es un factor para considerar en la elaboración de propuestas de programas preventivos para los trabajadores ante el Síndrome de Burnout, asimismo podrían conducir a análisis más detallados sobre las condiciones de trabajo del puesto de atención al cliente y puestos relacionados, buscando eliminar los elementos organizacionales y personales asociados. A nivel metodológico podría emplearse este estudio como precedente para la elaboración de nuevos instrumentos amoldados a nuestro entorno y población para el reconocimiento de conductas contraproducentes en el trabajo en los puestos relacionados a atención al cliente. Existen diversas problemáticas sociales que surgen de la inadecuada gestión institucional sobre la salud mental de sus trabajadores, pues arrastran estos malestares a otros espacios y esferas de su vida, como el aspecto personal y familiar. Es importante considerar el cuidado de la salud mental en el trabajo como un factor protector

de estas problemáticas sociales, que, aunque suene lejano e incluso increíble pueden causar estragos a corto y largo plazo.

A continuación, se indican las conclusiones del estudio:

No existe relación significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima.

No existe relación entre Inteligencia emocional y Agotamiento emocional en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima.

Existe relación significativa entre Inteligencia emocional y Despersonalización en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima. Se puede concluir que en cuanto se evidencien niveles altos de Inteligencia emocional, podrían presentarse niveles bajos de despersonalización entre los colaboradores.

No se evidencia relación existente entre Inteligencia emocional y Realización personal en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima.

Las conclusiones del presente estudio han indicado que no se presentan relaciones significativas entre las mayorías de las variables estudiadas, sin embargo, es importante mencionar que la no evidencia de relación puede deberse a sesgos propios de la muestra y proceso de recolección de datos. En ese sentido, se recomendaría para futuras investigaciones realizar un seguimiento cercano a estos riesgos de estudio y sobre todo, llevar un control sobre las variables externas que pueden repercutir sobre los resultados, considerando: muestra mayor, aplicación presencial de instrumentos, incidir sobre la práctica de deseabilidad social, entre otros.

Referencias bibliográficas

Alan, D. y Cortez, L. (2019). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*.

Ediciones UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4->

[Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf](#)

Azabache, L. & Pintado, L. (2021). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura,

Universidad Privada Telesup].

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1253>

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18), 13–25. <https://psycnet.apa.org/record/2006-12699-003>

Barradas, M., Trujillo, P., Sánchez, A. & López, J. (2017) Burnout estudiantil en universitarios veracruzanos. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo educativo*, 7, (14).

<https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153999002.pdf>

Benítez, D., Vázquez, L. & Navarrete A. (2020). Relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout. Caso de estudio: Escuela Primaria Leona Vicario de Tejupilco, Estado de México”, *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 7.

<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/inteligencia-emocional.html>

Bresó-Esteves, E., Pedraza-Álvarez, L., & Pérez-Correa, K. (2019). Síndrome de burnout

y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259–269.

<https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>

Carrasco, J. (2017) Relación entre Inteligencia Emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/984/Relacion_CarrascoTacuri_Jennifer.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chang, M. (2017) Relación entre Inteligencia Emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana.

Universidad Peruana Cayetano Heredia.

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/818>

Choquehuanca, K. & Ruiz, A. (2021). *Inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y*

Síndrome de Burnout en trabajadores de una municipalidad. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Perú].

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10551>

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Código de ética profesional.

<http://www.colegiodepsicologosperu.org/w/imagenes/enlaces/archivos/CodigoEticaPeru>

Correa-López, L., Loayza-Castro, J., Vargas, M., Huamán, M., Roldán-Arbieto, L & Pérez,

M. (2019) Adaptación y Validación de un Cuestionario para medir Burnout

Académico en estudiantes de Medicina de la Universidad Ricardo Palma. *Revista de Facultad de Medicina Humana*, 19(1): 64-73.

<http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1089&context=rfmh>

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Ed. Kairós.

<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Ilaja, B., & Reyes, C. (2016) Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1),31-46. ISSN: 0123-417X.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21345152003>

Loaiza, K. (2019) *Características generales, nivel de síndrome de burnout y su asociación con el nivel de ansiedad, depresión y funcionalidad familiar en internos de medicina del Hospital Goyeneche de Arequipa 2019*. [Tesis de Licenciatura – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8192>

López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8).

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Marticorena-Quevedo, J., Beas, R., Anduaga-Beramendi, A., & Mayta-Tristán, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 33, 241-247. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2016.v33n2/241-247/es/>

Maslach, C. & Jackson, E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. *Social Psychology of Health and Illness, Erlbaum, Hillsdale*, 227-251.
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=731904](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=731904)

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) Cuidando la Salud Mental del personal sanitario durante la pandemia de COVID-19. Organización Panamericana de Salud.

<https://www.paho.org/es/documentos/cuidando-salud-mental-personal-sanitario-durante-pandemia-covid-19>

Panesso, L. & Ortegón, J. (2012) Síndrome de Burnout: Una revisión teórica.

<https://core.ac.uk/download/pdf/47067265.pdf>

Tacca, D. y Tacca, A. (2019). Factores de riesgo psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y representaciones*, 7(3), 323-353.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a13v7n3.pdf>

Vallejo-Villalobos, M. (2016). El síndrome de Desgaste (Burnout) en el área de salud.

Revista de Hematología, 17(1): 1 – 2.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/hematologia/re-2016/re161a.pdf>

ANEXOS

A. Resultados descriptivos

Tabla 5

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	8	8.4%
Mujer	87	91.6%

Nota. Elaboración propia con base en los datos analizados sobre la muestra colaboradores de organización privada de Lima.

El estudio fue realizado con una muestra de 95 colaboradores de una organización privada, entre los cuales hubo un mayor porcentaje de mujeres (91.6%) sobre los varones que están representados por un 8.4%.

Tabla 6

Distribución de la muestra según rango de edad

Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
18 – 29 años	43	45.5%
30 – 59 años	51	53.7%
60 – 90 años	1	1.1%
Total	95	100%

Nota. Elaboración propia con base en los datos analizados sobre la muestra colaboradores de organización privada de Lima.

Las edades de los participantes oscilaron entre los 18 y los 61 años, observándose que las edades de mayor prevalencia pertenecen a las edades que están en el rango de 30 a 59 años, constituidos 53.7% del total de la muestra.

Tabla 7

Niveles de Inteligencia emocional

Inteligencia emocional	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	1.1%
Media	60	63,2%
Alta	33	34.7%
Total	95	100.0%

Tabla 8

Niveles de Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	%
Medio	21	%
Alto	13	0%
Total	95	100.0%

Tabla 9

Niveles de Agotamiento emocional

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	%
Medio	21	%
Alto	5	%
Total	95	100.0%

Tabla 10

Niveles de Despersonalización

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	26.3%
Medio	51	53.7%
Alto	19	20.0%
Total	95	100.0%

Tabla 11
Niveles de Realización personal

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	45.3%
Medio	48	50.5%
Alto	4	4.2%
Total	95	100.0%

Tabla 12
Kolmogorov Smirnov para Inteligencia emocional

	Estadístico	Grado de Libertad	Significancia
Inteligencia emocional	0.124	95	0.001

Tabla 13
Kolmogorov Smirnov para Síndrome de Burnout

	Estadístico	Grado de Libertad	Significancia
Síndrome de burnout	0.112	95	0.005

B. Matriz de Consistencia

Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada, Lima, 2020.			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>P1: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión <i>agotamiento emocional</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?</p> <p>P2: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión <i>Despersonalización</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima?</p> <p>P3: ¿Existe relación entre Inteligencia emocional y la dimensión <i>Realización personal</i> en los colaboradores de atención al</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>O1: Determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Agotamiento emocional</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p>O2: Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Despersonalización</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p>O3: Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Realización Personal</i> en los colaboradores</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>H₁: Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Agotamiento emocional</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p>H₂: Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Despersonalización</i> en los colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima.</p> <p>H₃: Existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión <i>Realización Personal</i> en los colaboradores de atención al</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional.</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p><u>Técnica</u> e</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Encuestas.</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Escala de Inteligencia Emocional (TMMS – 24) de Salovey y Mayer (1995) e Inventario de</p>

cliente de una organización privada de Lima?	de atención al cliente de una organización privada de Lima.	cliente de una organización privada de Lima.	Burnout de Maslach (MBI, 1986).
----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------------------

C. Matriz de operacionalización de variables

Variabes de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Escala de medición
Inteligencia emocional	Esta variable es descrita como la habilidad para controlar sentimientos y emociones en uno mismo y en otras personas, diferenciarlos y emplear lo conocido para guiar nuestro pensamiento y conducta.	La variable será medida con la Escala de Inteligencia Emocional (TMMS – 24) de Salovey y Mayer (1995).	Atención emocional	Ordinal
			Reparación emocional	
			Claridad emocional	
Síndrome de Burnout	Es percibido mayormente como una respuesta afectiva en circunstancias muy estresantes en el trabajo; lo que facilita la eventual pérdida de motivación por el cumplimiento de las actividades laborales de un trabajador, reflejándose también en síntomas físicos como la fatiga física y emocional.	La variable será medida con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, 1986).	Agotamiento emocional	Ordinal
			Despersonalización	
			Realización personal	

D. Consentimiento informado

Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada, Lima, 2020.

Hola, te saluda la investigadora Arturo Elías Perez Chavez (N00123390), estudiante de Psicología de la Universidad Privada del Norte.

La presente investigación es para obtener el título de Licenciado en Psicología.

Este estudio tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de Atención al cliente de una organización privada de Lima. Para cumplir con los objetivos de este estudio solicito tu participación en la resolución de 2 instrumentos de investigación, además se solicita brindar información verídica para poder realizar el trabajo de manera satisfactoria.

Me comprometo a responder los formularios con honestidad pues entiendo que no hay respuestas correctas o incorrectas. Reconozco que la información que se provea en esta investigación es estrictamente confidencial y anónima, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.