

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DEL
SINDROME BURNOUT EN TRABAJADORES QUE LABORAN EN UN
SUPERMERCADO DE LIMA**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS

Autor: Bachiller ADER ADONIS RAMIREZ POZO

Asesor: Dr. LUIS ALBERTO VICUÑA PERI

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

A Dios, que siempre guía mi camino.

*A mis padres Manuel y Débora por su amor
y apoyo incondicional.*

*A mi hermana Guisela por motivarme
siempre a lograr todas mis metas.*

AGRADECIMIENTO

A mi profesor y amigo el Dr. Carlos Bancayán Oré, por la disponibilidad y constante orientación que ha permitido la realización de esta tesis.

Al Dr. Luis Vicuña Peri por sus oportunas recomendaciones para el presente trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer si existía relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima por ello se realizó un estudio descriptivo correlacional.

La selección de la muestra para la investigación fue probabilista aleatoria y estuvo conformada por 114 trabajadores de ambos sexos de todas las áreas de un supermercado de Lima que cumplían los criterios de inclusión y que voluntariamente hayan dado su consentimiento para participar en el estudio después de haber sido informados acerca de las características y objetivos del mismo.

Se les administró dos instrumentos validados en el país: el Maslach Burnout Inventory y la escala de Inteligencia emocional de Bar-On. El análisis estadístico incluyó medidas de frecuencia y análisis de correlación de Pearson.

A partir de los resultados obtenidos se demostró la hipótesis general es decir que existe correlación significativa entre inteligencia emocional y síndrome burnout en la muestra estudiada.

Asimismo se encontró que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general) y síndrome de burnout en la muestra analizada; siendo el componente intrapersonal el que tenía una correlación más evidente con la presencia de síndrome de burnout.

Palabras claves: Burnout, inteligencia emocional, trabajador, supermercado

ABSTRACT

The objective of this research was to establish if there was a relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in workers in a supermarket in Lima, so a correlational descriptive study was carried out.

The selection of the sample for the investigation was random probabilistic and consisted of 114 workers of both sexes from all areas of a supermarket in Lima who met the inclusion criteria and who voluntarily gave their consent to participate in the study after having been informed about the characteristics and objectives of it.

They were administered two validated instruments in the country: the Maslach Burnout Inventory and the Emotional Intelligence scale of Bar-On. The statistical analysis included frequency measurements and Pearson correlation analysis.

From the results obtained, the general hypothesis was demonstrated, that is, there is a significant correlation between emotional intelligence and burnout syndrome in the sample studied.

It was also found that there is a significant correlation between each of the five components that determine the level of emotional intelligence (intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood in general) and burnout syndrome in the sample analyzed; being the intrapersonal component the one that had a more evident correlation with the presence of burnout syndrome.

Keywords: Burnout, emotional intelligence, worker, Supermarket.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1 Introducción.....	7
1.2 Formulación del problema y justificación del estudio	8
1.3 Antecedentes relacionados con el tema	10
1.4 Objetivos generales y específicos.....	17
1.5 Limitación del estudio	18
CAPITULO II : MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Bases teóricas relacionadas con el tema	19
2.2 Definición de términos usados	32
2.3 Hipótesis	34
2.4 Variables.....	35
CAPITULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Diseño de investigación.....	37
3.2 Población y muestra	38
3.3 Técnicas e instrumentos	39
CAPITULO IV : RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
4.1 Resultados.....	52
4.2 Análisis de resultados	63
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
Conclusiones.....	67
Recomendaciones	67
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	69
ANEXOS	77

CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Introducción

En la actualidad las empresas buscan incorporar personal con determinadas características que les permitan afrontar de mejor manera los distintos problemas y/o factores negativos que pudieran presentarse dentro del ambiente laboral entre ellas destaca la inteligencia emocional .Esta afirmación tendría mayor validez en aquellos sectores en los cuales el personal debe interactuar directamente con el cliente y en los cuales hay una mayor probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout.

Uno de los sectores donde los trabajadores tienen mayor probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera; demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias que incluyen la pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga son los trabajadores de los supermercados.

Ante las situaciones anteriormente descritas en el entorno laboral, la condición del trabajador puede afectarse, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del ausentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Una característica importante para afrontar el síndrome de burnout es la inteligencia emocional porque según los estudios realizados por (Salovey, Bedell, Detweiler, y Mayer, 1999; Salovey, Mayer, y Caruso, 2002) esta característica permite un mejor procesamiento y asimilación de la información emocional producida por los sucesos vitales cotidianos, favoreciendo mayores niveles de bienestar y ajuste psicológico.

En la actualidad existen algunos estudios que han apuntado que estas habilidades facilitarían una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los múltiples conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral. Sin embargo, hasta la fecha no existen estudios que examinen la relación de la inteligencia emocional con los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de los supermercados y considerando que la inteligencia emocional favorecería a un mejor afrontamiento a las situaciones cotidianas dentro de su labores de trabajo al mismo tiempo que podría favorecer el desarrollo de actitudes positivas, por lo tanto se realizara dicho estudio.

1.2 Formulación del problema y justificación del estudio

El trabajo y su entorno pueden ser perjudiciales en la salud de los trabajadores debido a un exceso de exigencias psicológicas, físicas y sociales. Dichas demandas pueden generar en el trabajador estrés, agotamiento y/o depresión y si esto se mantiene en el tiempo, puede ocasionar la aparición del síndrome de burnout.

Los primeros estudios del síndrome de burnout están relacionados con aquellos profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, etc.) pero luego esto se estudiaron en otras profesiones (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Schaufeli y Buunk, 2002; López-Araujo, Osca y Rodríguez, 2008; Tejero, Fernández y Carballo, 2010; De Francisco, C., Garcés de los Fayos, E.J., y Arce, C. ,2013; Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo y Ledesma, 2014) .

Debido a la importancia de este fenómeno se han efectuado estudios en diferentes poblaciones a nivel mundial y se le ha relacionado con diferentes variables por ejemplo: el índice de bajas laborales, ausentismo y predisposiciones a problemas de salud en los trabajadores entre otros (Hierbert y Farber, 1984; Moriana y Herruzo, 2004, Tifner, Martín, Albanesi y Bortoli, 2006, López, Pedrosa, Vicente, Suarez, Galindo y García, 2014).

Tradicionalmente, las investigaciones realizadas se han centrado en los aspectos del ambiente laboral y en las relaciones de los trabajadores con su

trabajo como factores explicativos del burnout y el estrés laboral, sin embargo, algunas evidencias sugieren la existencia de factores de personalidad y habilidades emocionales que influyen en los niveles globales de estrés laboral incluso cuando se controlan los estresores típicamente organizacionales y del entorno de trabajo (Mearns y Cain, 2003). Otros estudios enfatizan el uso específico de ciertas formas de afrontamiento activo (Reid, 1999; Yela, 1996), la búsqueda de apoyo social (Burke, Greenglass y Shawarzer, 1996) o variables de personalidad tales como la autoestima y locus de control (Byrne, 1994) como mediadores de los efectos del estrés laboral sobre el ajuste emocional del profesorado. Una destreza individual que ayudaría a comprender mejor por qué algunas personas son más susceptibles a las consecuencias negativas del estrés y sin embargo, otros son inmunes a sus efectos, es el constructo denominado inteligencia emocional (IE).

En el ámbito educativo u organizacional, la inteligencia emocional desempeña un papel importante como recurso individual que permite estudiar la relación entre los procesos de estrés y burnout. Las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprender las posibles causas y consecuencias de esas emociones y, en consecuencia, desarrollan estrategias para regular o manejar esos estados emocionales. Algunos estudios ya han apuntado que estas habilidades facilitarían una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los múltiples conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral.

Por lo tanto sería importante saber:

Problema General

- ✓ ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de un supermercado de Lima?

Problemas Específicos

- ✓ ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima?

- ✓ ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Manejo de Estrés y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima?

1.3 Antecedentes relacionados con el tema

Antecedentes Nacionales

Mera y More (2014) realizaron un trabajo descriptivo comparativo con 141 profesionales que tuvo como objetivo determinar si existían diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSa y ESSALUD de Chiclayo. Utilizaron el inventario burnout de Maslach, cuyos ítems eran válidos al nivel de confianza del 99%. Concluyeron que entre ambos hospitales, existen diferencias en dos de las tres dimensiones del síndrome de burnout: cansancio emocional y despersonalización, evidenciando que en ESSALUD es mayor la tasa de profesionales que alcanzaron niveles alto y medio en estas dimensiones, con relación a las enfermeras(os) que laboran para un hospital MINSa, esto indica que, en el primero, existe un mayor porcentaje de trabajadores que experimentan mayor agotamiento frente a las exigencias de su trabajo, que a la vez manifiestan un trato impersonal frente a los pacientes, los familiares u otros profesionales.

Respecto a la comparación de los niveles de cada una de las dimensiones del síndrome de burnout en profesionales de enfermería de áreas críticas

de las entidades hospitalarias con las que se trabajaron, se pudo observar que para cansancio emocional, el nivel alto del mismo, es mayor en un hospital ESSALUD con 20% que en un hospital MINSA con 9%. Esta dimensión es consecuencia inmediata de la percepción que tienen los trabajadores de una sobrecarga de labores pendientes, si se puede observar que la cantidad de usuarios de las áreas críticas del hospital ESSALUD es mayor que en MINSA, será mayor entonces la demanda y menor el tiempo de respuesta de estos profesionales. En lo que atañe a la comparación de la dimensión despersonalización en un nivel alto entre ambos hospitales, se observó que sucede exactamente lo mismo que en la anterior dimensión, concluyéndose que este es mayor en un hospital ESSALUD que en un hospital MINSA.

Zambrano (2011) realizó una investigación de tipo correlacional con un diseño transeccional cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en el área de historia, geografía y economía. La muestra estuvo conformada por 191 estudiantes de ambos géneros que cursaban el 2° grado de secundaria a quienes se les aplicó el inventario de cociente emocional de Bar.On (ICE) adaptado por Ugarriza y Pajares (2001); en su investigación concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, así como los componentes emocionales: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general presentaron una relación estadísticamente significativa con el rendimiento académico.

Salas (2010) realizó un estudio de diseño descriptivo correlacional que tuvo como objetivo de su investigación determinar si existe relación entre el bienestar psicológico y el síndrome de “quemado laboral” (burnout) en un total de 179 docentes de la unidad de servicios educativos local (UGEL) No. 7, correspondiente a los distritos de barranco, chorrillos, Miraflores, san Borja, san Luis, Santiago de surco y surquillo, de ambos sexos, de los niveles inicial, primaria y secundaria. Los datos se obtuvieron utilizando la escala de bienestar psicológico y el inventario burnout de Maslach (MBI).

Concluye que existen correlaciones negativas estadísticamente significativas entre el bienestar psicológico y el síndrome de quemado laboral (burnout) en los docentes de la UGEL No. 7, por otra parte se encuentran correlaciones negativas entre el bienestar subjetivo, bienestar Material, bienestar laboral y relaciones de pareja y con el síndrome de burnout y en relación al bienestar psicológico de los docentes se concluyó que las categorías presentan proporciones diferenciadas, pudiéndose notar que predomina el nivel medio. Sin embargo en el síndrome de burnout prevalecen los niveles bajos y altos.

Salvador (2010) realizó un estudio correlacional que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la capacidad de liderazgo de directores. Se realizó en dos etapas la primera descriptiva y la otra comparativa, en la cual se analizó el estudio correlacional de las variables a través del coeficiente (r) de Pearson. En este estudio participaron 34 directivos de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 35 y 66 años, con más de tres años de servicio en los cargos pertenecientes a la zona de Canto Grande UGEL N° 05, distrito de san Juan de Lurigancho. Los instrumentos de medición fueron el inventario de Bar - On (I-CE), adaptado por Ugarriza (2001), y el cuestionario para medir la capacidad de liderazgo de los directivos. Concluyeron que la escala de evaluación del liderazgo presenta confiabilidad y validez de construcción, asimismo que el nivel de Inteligencia emocional general se encuentra en nivel promedio y el nivel de liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la muestra es de nivel alto. Asimismo se encontraron diferencias significativas en inteligencia emocional según el sexo, y finalmente relación positiva y significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y la evaluación de liderazgo.

Farfán (2009) realizó un estudio de carácter no experimental y el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional, tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal docente de secundaria. El tipo de muestreo fue el probabilístico,

el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana.

Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de clima social de R.H Moos y el inventario burnout de Maslach, llegando a la conclusión en que existen niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout.

Arredondo (2008) realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores; el objetivo principal fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Se aplicaron dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú el ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la escala de percepción del clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. Encontrando que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Antecedente Internacionales

Pena y Extremera (2012) realizaron un estudio donde el objetivo era examinar la relación entre la inteligencia emocional percibida (IEP) y el grado en que los profesores de primaria están 'quemados' en su trabajo

(burnout), así como sus niveles de vigor, dedicación y absorción (engagement). Se realizó un estudio de carácter descriptivo, exploratorio y correlacional y tuvo una muestra compuesta por 245 profesores de primaria los cuales completaron la escala de inteligencia emocional percibida (tmms-24), la escala de engagement (UWES) y la escala de síndrome de 'estar quemado' (burnout) (MBI), llegando a la conclusión de que existen correlaciones positivas entre la IEP y el engagement y la IEP y el factor de realización personal del burnout; además, se encontraron correlaciones negativas entre la IEP y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del burnout. Adicionalmente de la hipótesis de partida se mantiene que la IEP es un factor que protege de la aparición del burnout y que se asocia a niveles más elevados de ilusión por el trabajo (engagement).

González, Souto, Fernández y Freire (2011) realizaron un estudio correlacional donde el objetivo era analizar, en una muestra integrada por 487 estudiantes de los tres cursos de la diplomatura de fisioterapia de diversas universidades españolas, la relación existente entre las dimensiones que se engloban dentro de la regulación emocional (control emocional, uso de estrategias de regulación emocional, autoconocimiento emocional y claridad emocional) y las tres dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Se utilizó una versión española de TEA del maslach burnout inventory y la adaptación española, realizada por Hervás y Jódar (2008), de la escala de dificultades en la regulación emocional de Gratz y Roemer (2004) como instrumentos de estudio, llegando a la conclusión que cuando los estudiantes tienen una baja regulación de sus emociones aparecen manifestaciones más claras de burnout. En cambio, cuanto mayor es la regulación emocional, menores síntomas de agotamiento y despersonalización, y mayores niveles de realización personal manifiestan los estudiantes.

Figuera (2007) realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional ex-post-facto en una muestra integrada por 107 empleados de tecnología de

información del área metropolitana de Caracas, una parte cursantes de los postgrados en sistemas de información de la universidad Simón Bolívar y el IESA y la otra parte de la muestra compuesta por los empleados de la dirección de tecnología de información de Banesco Banco Universal y tuvo como objetivo principal determinar si existen relaciones significativas entre las competencias emocionales, habilidades socio-directivas, autorregulación emocional, sensibilidad social y auto-conocimiento emocional, según el modelo de inteligencia emocional planteado por Daniel Goleman y las dimensiones del síndrome de burnout, eficacia profesional, cinismo y agotamiento emocional. Para la recolección de los datos de la variable Inteligencia emocional, se utilizó la versión del cuestionario emotional competency inventory v.2 (ECI-2) adaptado al español por Sgambatti (2006) y para medir el síndrome de burnout se utilizó el cuestionario Maslach burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) adaptado al español por Gil Monte (2002), llegando a la conclusión que existen relaciones significativas entre las competencias de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en empleados de tecnología de información por lo que nuevas líneas de investigación pueden orientar esfuerzos en probar la efectividad de intervenciones terapéuticas basadas en estas competencias emocionales con personas que sufran el síndrome, así al conocer la dinámica emocional organizacional, el personal de recursos humanos puede diseñar estrategias que eviten su aparición. Extremera, Duran y Rey (2007) realizaron un estudio donde el objetivo de la investigación se centra en el análisis de la relación entre la inteligencia emocional y el grado en que el estudiante está «quemado» en sus estudios (burnout), sus niveles de vigor, dedicación y absorción en las tareas que realiza durante su carrera (engagement) y sus niveles de estrés. Se trata de un estudio correlacional en la que tuvo una muestra de 371 estudiantes universitarios de dos universidades andaluzas, a los cuales se les aplicó dos instrumentos: el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24; Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2004; versión original de Salovey et al., 1995) y el Maslach burnout inventory-student survey, llegando a la conclusión que en altos niveles de inteligencia emocional en los alumnos se relacionaban con menores niveles de agotamiento, cinismo, mayor

eficacia académica, menor percepción de estrés y puntuaciones más elevadas en vigor, dedicación y absorción en el desempeño de sus tareas académicas aproximadamente una o dos semanas antes de comenzar el período de exámenes. En el marco de la mejora de la calidad del aprendizaje y del incremento del bienestar psicológico del estudiante, los resultados obtenidos apuntan hacia la necesidad de favorecer el desarrollo de habilidades emocionales en las aulas como un factor amortiguador de los estresores académicos y como vehículo para una mayor dedicación hacia el aprendizaje.

Extremera, Fernández-Berrocal y Durán (2003) realizaron un estudio correlacional en una muestra profesores de enseñanza secundaria, a los cuales se les aplicó los instrumentos Trait meta-Mood Scale (TMMS), White-Bear suppression inventory (WBSI), MH-5 y el Maslach Burnout Inventory (MBI) donde el objetivo fue examinar el papel de inteligencia emocional percibida (IEP) y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional en profesores de enseñanza secundaria.

Llegando a la conclusión de que la atención a los sentimientos se relacionaba positivamente con supresión de pensamientos y realización personal. La claridad emocional se asociaba positivamente con realización personal y salud mental. Por su parte, la reparación se relacionó inversamente con el cansancio emocional y despersonalización y positivamente con realización personal y salud mental. Los análisis de regresión revelaron que IEP y supresión de pensamientos explicaban parte de la varianza de las dimensiones de burnout no explicada por la edad, el sexo o los años de docencia de los profesores. Además, la IEP influyó de dos maneras diferentes sobre burnout: directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía supresión de pensamientos. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome de burnout en la práctica docente.

Gil-Monte y Peiró (1999) realizaron un estudio donde el objetivo es justificar la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo. Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de quemarse se conceptualiza como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Con base en esta conceptualización se presenta una taxonomía que integra diferentes modelos elaborados para explicar la etiología y consecuencias del síndrome (modelos explicativos). En esta taxonomía se distingue un primer grupo de modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo, un segundo grupo de modelos elaborados desde las teorías del intercambio social y finalmente se considera un tercer grupo de modelos elaborados desde la teoría organizacional, Llegando a la conclusión de que el síndrome de quemarse por el trabajo puede ser integrado en los modelos cognitivos y transaccionales de estrés laboral como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido.

1.4 Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima.

Específicos

1. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.
2. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

3. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.
4. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Manejo del Estrés y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.
5. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

1.5 Limitación del estudio

Se ha encontrado muy poca investigación respecto a la relación entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout, en el ámbito empresarial. Este hecho complica abordar el problema, con las experiencias previas que se deben recoger. Los gastos que representa el recurso económico, serán asumidos íntegramente por el investigador.

Los trabajos en la aplicación de los instrumentos y procesamiento de datos, requerirán de una inversión adicional, la que será asumida también por el investigador.

CAPITULO II : MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas relacionadas con el tema

Evolución del síndrome de burnout

El término burnout, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, ha sido utilizado en inglés dentro de la jerga deportiva, con él, se intentaba describir una situación en la que, en contra de las expectativas del deportista, éste no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado para conseguirlos.

Fuera del contexto deportivo, Freudenberger (1974) utilizó por primera vez el vocablo burnout para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el congreso anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977. Ella utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicación acababan “quemándose” en el trabajo.

El síndrome de burnout, también se le denomina “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”.

El síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptualizar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981) y también se ha definido el burnout como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional (Schaufeli y Buunk, 2002).

Los trabajadores que pueden ser susceptibles de burnout se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones en las que se

presta una atención constante y directa de ayuda a personas; es el caso de las profesiones de ciencias de la salud, sociales o educativas, y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos. Aunque este síndrome se ha considerado como exclusivo de servicios de salud, servicios sociales, instituciones docentes y servicios de seguridad que trabajan, lo cierto es que el síndrome ha sido descrito en otras profesiones (Elloy, Terpening y Kohls, 2001). También unos autores (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983) señalan, a diferencia de otros (Maslach y Jackson, 1981; Cox, Kuk y Leiter, 1993), que el síndrome de burnout se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. De hecho, en una gran parte de sus estudios utilizan como trabajadores muestras de directivos, vendedores o profesionales que no trabajan en servicios con personas.

Perlman y Hartman (1982) acrecentaron el interés de los investigadores por este campo al señalar a los siguientes tres factores como fundamentales:

- a)** La cada vez mayor importancia que los servicios humanos fueron adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad.
- b)** La valoración y mayor exigencia que los pacientes, usuarios o alumnos hacían de los servicios de salud, sociales o educativos.
- c)** Los conocimientos por parte de los investigadores, de los perjudiciales efectos del estrés en las personas y de los ambientes en los que participa el trabajador.

Es conveniente reservar el diagnóstico de síndrome de burnout cuando se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas, cuando entre ambos media una relación de ayuda o servicio y son beneficiarios del propio trabajo : docentes, profesionales de la salud, trabajadores sociales, fuerzas del orden, personal de justicia, trabajadores de banca, árbitros y jueces deportivos, trabajadores del sector turístico, etc. (Gil-Monte y Moreno Jiménez, 2007) y el diagnóstico de estrés laboral es el adecuado para las

profesiones que carecen de contacto directo y constante con personas y que no tengan relación de ayuda o servicio.

En el modelo Siegrist de esfuerzo-recompensa (Tejada y Gómez, 2009; Rodríguez y Hermosilla, 2011) se enfatiza la importancia de los roles sociales en la medida en que pueden brindar a la persona oportunidades de contribuir o realizar tareas (generación de sensaciones de auto-eficacia), oportunidades de sentirse recompensados y valorados (incremento de la autoestima) y oportunidades de pertenencia a un grupo para que no aparezca el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout tiene estudios en diferentes profesiones como la realizada en la policía de Andalucía donde indica que la prevalencia estimada del síndrome de burnout es alta asimismo sugieren establecer un perfil de riesgo para el síndrome de burnout en estos profesionales que incluya: factores explicativos del síndrome, el turno de trabajo y algunas características de personalidad(neocriticismo, amabilidad, extraversión y conciencia) y desarrollar acciones para reducir los niveles de burnout en estos profesionales (De la Puente, Aguayo, Vargas y Cañada, 2013).

En el ámbito deportivo De Francisco, Garcés de los Fayos y Arce (2013) aplican dos tipos de instrumentos para medir el síndrome de burnout en deportistas considerando las variables de género, edad, nivel deportivo y nivel de entrenamiento del deportista, adicionalmente sugieren seguir realizando nuevos estudios epidemiológicos e incorporar nuevas variables para futuros estudios.

Los sacerdotes debido a su rol social están sometidos a numerosos estresores que incrementan el riesgo de padecer este síndrome tal como lo demuestran en un estudio (López, Pedrosa, Vicente, Suarez, Galindo y García, 2014), que ha establecido la relevancia y efecto de cada dimensión, así como su prevalencia, Por otro lado que el síndrome de burnout tiene una clara relación con la salud general.

Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo y Ledesma, (2014) realizaron estudios en el sector bancario y encontraron un alto riesgo de burnout en al menos dos de sus dimensiones, siendo el agotamiento emocional el de

más alto riesgo asimismo dentro de su estudio sugieren la utilización de programas de manejo para reducirlos.

Evolución de la inteligencia emocional

El término de inteligencia emocional (IE), fue utilizado por primera vez en 1990, por los psicólogos John Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Harvard. Se empleó para describir las cualidades emocionales que parecían tener importancia para el éxito. Estas incluyen: La empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, el control de la ira, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Mayer, Salovey (1997) definieron la inteligencia emocional como la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y al ambiente. Según ellos, la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, así como otras habilidades. Cabe resaltar que con anterioridad hubo trabajos pioneros que sirvieron de base para los planteamientos de estos investigadores entre ellos tenemos:

- ✓ Thorndike (1920) definió a la inteligencia social, como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas. A partir de este planteamiento empezó a evolucionar el concepto de inteligencia emocional.
- ✓ Leeper (1948,1970) propuso que el pensamiento emocional es parte del pensamiento lógico y de la inteligencia en general.
- ✓ Gardner (1983) revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias múltiples, e introduce dos tipos de inteligencia muy relacionados con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: La inteligencia Interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

Las propuestas iniciales tuvieron éxito casi medio siglo después por las ideas de Gardner en la Universidad de Harvard, quien amplió el

concepto tradicional de la inteligencia cognoscitiva, desde los inicios del siglo XX.

Bar-On, ha sido pionero en la formulación del constructo inteligencia emocional, en el que ha incluido componentes de habilidades de procesamiento cognitivo de la información emocional, junto a factores o rasgos considerados clásicamente pertenecientes al ámbito de la personalidad, como es el caso de empatía, flexibilidad o responsabilidad social.

El mismo constructo de inteligencia emocional se ha redefinido o adaptado al ámbito organizacional, hasta el punto que se postula que una organización emocionalmente inteligente, es la que afronta la adversidad siendo consciente de sus fortalezas y sus debilidades, aprovecha todo el capital disponible, persigue nuevas metas y nuevas oportunidades, que posee una estructura funcional flexible, que disfruta de una comunicación interna y externa, que distribuye el poder de forma inteligente, que es sensible a las expectativas de sus clientes y de sus miembros, que persigue mejora permanente e innovación, que ofrece un clima de confianza y colaboración.

Bar-On, ha dado otra definición de inteligencia emocional tomando como base a Mayer y Salovey: describe como un conjunto de conocimientos y habilidades emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente demandas de nuestro medio. Las habilidades emocionales se basan en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997). Las teorías psicológicas han generado una amplia gama de conceptos sobre la inteligencia emocional, las cuales abarcan desde lo biológico-neurológico hasta las cognitivas.

Según Bar-On, la inteligencia emocional por sí misma no es predictora de éxito en la vida, ni de éxito laboral, ni de éxito en el rendimiento académico; sino más bien, es moduladora y provee al individuo de las competencias necesarias para afrontar situaciones vitales, laborales, sociales, escolares y de otra índole, y superarlas eficazmente con el menor costo psicológico posible.

Goleman (1998) definió la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y monitorizar nuestras relaciones”. Él incluye en su definición, además de las inteligencias intrapersonal e interpersonal; al optimismo, la perseverancia y la habilidad de retardar satisfacciones como aspectos relevantes. Ha desarrollado las bases conceptuales de la inteligencia emocional, como una opción de desarrollo humano dirigida a conseguir el éxito personal en las distintas facetas de la vida entendido como el logro de la felicidad, la comunicación eficaz con los demás, el dominio de sí mismo, etc.

Goleman (1998), ha ayudado a difundir esta área relativamente nueva con sus publicaciones, presentando su adaptación de unos cuantos modelos existentes de inteligencia emocional; y resaltando la manera cómo ésta es modificada a través de la vida.

Al referirse a la inteligencia emocional, considera que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo.

Muchinsky (1994) señala dos razones principales para que el estudio de las emociones haya sido postergado por la psicología organizacional:

- ✓ Porque en las organizaciones, se ha considerado a la emoción como una influencia no deseada, que nos desvía de la senda de la objetividad, debiendo ser controlada y sublimada.
- ✓ El predominio de la explicación cognitiva en psicología, que representa un rechazo al enfoque conductista y considera al ser humano básicamente un procesador de información.

Cooper y Sawaf (1998) establecieron que la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información conexión e influencia y que está dividida en cuatro pilares: conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y alquimia emocional.

Las investigaciones anteriormente descritos estudiaron el constructo de inteligencia emocional, centrándose en el desarrollo teórico de los

modelos y creación de instrumentos de evaluación (Mayer, Caruso y Salovey, 2000; Salovey, Woolery y Mayer, 2001); sin embargo los estudios más recientes se centran en establecer la utilidad que tiene este constructo en el comportamiento de la persona y como esto influye en diversos aspectos de su vida.

Extremera, Fernández-Berrocal y Duran (2003) en su estudio realizado demuestran la influencia que tienen ciertas habilidades emocionales como la inteligencia emocional percibida y estrategias de afrontamiento tales como la supresión de pensamientos en la aparición del síndrome de burnout y el desajuste emocional.

García, García y Ramos (2007) concluyen que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con las variables de personalidad teniendo una alta correlación con estabilidad emocional; así como diferentes predictores pueden pronosticar criterios simples en el ámbito de la selección de personal, la orientación profesional y la inserción laboral

Martínez, Piqueras y Ramos (2010) establecen que niveles altos de inteligencia emocional están relacionados significativamente con el bienestar emocional y la salud mental y que niveles bajos de Inteligencia Emocional se relacionan con ciertos problemas emocionales, tales como depresión, dificultad para verbalizar sentimientos, escasa conciencia emocional, ansiedad, problemas en personalidad y conductas adictivas.

Palomera, Salguero y Ruiz (2012) destacan la importancia de la percepción emocional dentro de la inteligencia emocional en el desarrollo positivo personal y social en los adolescentes, además de la habilidad de identificar las emociones de los demás para facilitar su adaptación.

Martínez (2016) indica la importancia entre la relación de las dimensiones que se configuran en la inteligencia emocional, la motivación y la autoestima. En referencia a la autoestima muestra una marcada relación con la inteligencia emocional y una vinculación directa con el rendimiento deportivo además indica la relevancia de la inteligencia emocional en especial en la dimensión de la claridad emocional para explicar el rendimiento deportivo.

Concepto de síndrome de burnout

Se define como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización, y por una reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, el cual corresponde a un estrés crónico (Maslach y Jackson ,1985).

Así también, lo consideran una condición desagradable y desfavorable tanto para las personas como para las organizaciones. Asimismo, se reconoce que la gravedad de este síndrome radica en su relación con el deterioro en la calidad de atención, ausentismo, rotación, bajo rendimiento laboral y malestar (Maslach y Jackson, 1981,1985). Las dimensiones que presenta el síndrome de burnout son:

- **Cansancio emocional:** Esta dimensión describe los “sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo” (Maslach y Jackson, 1981).

Conforme a esta definición, Maslach (2009) afirma esta dimensión se determina por el surgimiento de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias del trabajo, existe además dificultad en las personas para hallar alguna fuente de reposición. Además, se caracteriza por una progresiva pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.

- **Despersonalización:** Los elementos de esta dimensión describen una “respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios y otros profesionales” (Maslach y Jackson, 1981).

Maslach (2009) explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional, si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, derivando en la pérdida de idealismo y un trato deshumanizado.

- **Realización Personal:** Esta escala contiene elementos que describen “sentimientos de competencia y éxito en el trabajo” (Maslach y Jackson, 1981).

Para Maslach (2009) esta dimensión se debe presentar de forma reducida, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia, lo cual es exacerbado por una carencia de recursos en el trabajo, así como, por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal modo, los trabajadores llegan a tener una consideración negativa de ellos y de los demás.

Modelos explicativos de burnout

La necesidad de explicar el episodio del síndrome de quemarse por el trabajo (relación de antecedentes - consecuentes de sus dimensiones), junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de que procesos los individuos llegan a sentirse quemados. Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos.

El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría socio cognitiva del yo. Estos modelos se caracterizan por recoger las

ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo. Básicamente consideran que:

- a) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.
- b) La creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción. Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). En los tres primeros modelos la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de Thompson et al. (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome.

El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad: modelo de comparación social (Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación

personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski et al. (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993). El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox et al. (1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Concepto de inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1997) definieron la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. Estos psicólogos mencionaron cuatro componentes primarios de la inteligencia emocional: la percepción, evaluación y expresión de la emoción; la facilitación emocional del pensamiento; la comprensión, análisis y el empleo del conocimiento emocional; y el control de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Bar-On (1997) sostuvo que la inteligencia emocional “Es un conjunto de habilidades emocionales, personales, e interpersonales, que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Factor muy importante en la determinación de la habilidad de tener éxito en la vida”. Al igual que Bar-On se destaca la importancia de

desarrollar la inteligencia emocional para afrontar con éxito las tareas académicas y elevar el rendimiento académico de los educandos.

La inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede definirse según Goleman (1998) como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarse a sí mismo y de manejar adecuadamente las relaciones que se sostiene con los demás y consigo mismo. Asimismo, describió la inteligencia emocional como la capacidad potencial que determina el aprendizaje de habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación.

Modelos de inteligencia emocional

En los últimos años, los teóricos han elaborado modelos distintos de inteligencia emocional. En términos generales, Mayer plantea dos modelos de inteligencia emocional: Modelos mixtos y modelos basados en las habilidades. Al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la inteligencia emocional como una teoría de inteligencia, Mayer y Salovey. Realiza una distinción entre los dos modelos.

a) Modelos Mixtos: Se caracterizan por integrar diversas características de la personalidad, están representados por Bar-On y Goleman.

Bar-On (1997) hizo una amplia revisión de la literatura psicológica sobre características de personalidad que parecían relacionarse con el éxito, identificando cinco áreas importantes: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente, por lo tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social, son consideradas como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la

habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Asimismo dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- ✓ **Las Capacidades Básicas** (core factors), que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional: La auto evaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.
- ✓ **Las capacidades facilitadoras** (facilitators factor), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On, 2000). Cada uno de estos elementos se encuentran interrelacionados entre sí, por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad.

Goleman (1998) estructura un modelo que está compuesto por cinco grandes áreas: Entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, auto motivación, reconocimiento de las emociones en otros, y manejo de las emociones. Concibe las competencias emocionales como rasgos de personalidad; sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la inteligencia emocional, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás.

Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello esta perspectiva, es considerada como una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

b) Modelos de Habilidades: Mayer y Salovey (1997) definen a la inteligencia emocional como una habilidad mental: habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la

habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional , y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

Los modelos antes mencionados, comparten un núcleo común de conceptos básicos. En el nivel más general, la inteligencia emocional se refiere a las habilidades para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en los otros. Asimismo, dichos modelos comparten la noción base de la insuficiencia del intelecto para operar de manera óptima sin la inteligencia emocional. De esta manera se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales.

2.2 Definición de términos usados

Actitud: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

Apatía: Es la falta de emoción, motivación o entusiasmo. Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física.

Autoestima: Es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.

Burnout: Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

Cansancio: Es la falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso.

Cansancio emocional: Disminución y pérdida de los recursos afectivos individuales para afrontar las demandas de la tarea que debe desempeñar, lo que se expresa en cansancio, fatiga, sensación de incapacidad para trabajar, de estar exhausto para movilizar recursos personales y poder establecer relaciones interpersonales con otras personas.

Despersonalización: Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

Emoción: Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del hombre cuando ve algo o una persona importante para ellos.

Estrés: (del inglés stress, 'tensión') Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Frustración: Es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual.

Inteligencia emocional: Es una serie de actividades que sirven para apreciar y expresar de manera justa nuestras propias emociones y las de otros y para emplear nuestra sensibilidad a fin de motivarnos, planificar y realizar de manera cabal nuestra vida.

Locus de control: percepción que tiene una persona acerca de dónde se localiza el agente causal de los acontecimientos de su vida cotidiana.

2.3 Hipótesis

Hipótesis general

H1= Existe relación significativa entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima.

Hipótesis específicas

H1= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: intrapersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H2= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: interpersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: interpersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H3= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H4= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H5= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: estado de ánimo en general y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: estado de ánimo en general y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima.

2.4 Variables

- ✓ **Variable 1** : Inteligencia Emocional
- ✓ **Variable 2:** Síndrome De Burnout

Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1	✓ Intrapersonal	Preguntas del EQ-
	✓ Interpersonal	I BarOn Emotional
	✓ Adaptabilidad	Quotient Inventory
	✓ Manejo del Estrés	
	✓ Estado de Animo en General	
Variable 2	✓ Cansancio emocional	Preguntas al
	✓ Despersonalización	Cuestionario de
	✓ Realización personal	Maslach burnout Inventory,

- **Inteligencia emocional:** se define como un conjunto de habilidades emocionales, personales, e interpersonales, que

influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y afrontar las demandas y presiones del medio ambiente y así tener éxito en la vida (Bar-On ,1997).

- **Síndrome de burnout:** Es un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización, y por una reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, el cual corresponde a un estrés crónico (Maslach y Jackson, 1985).

CAPITULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

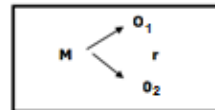
Tipo de investigación: Correlacional

Este tipo de investigación tuvo como propósito medir si existía relación entre inteligencia emocional y síndrome burnout en un contexto particular y en un determinado grupo de sujetos (Sánchez y Reyes, 2006).

Diseño de investigación: Transeccional descriptivo correlacional

Este diseño describe la relación entre dos o más variables en un momento determinado.

Su diagrama resulta:



En el esquema :

M	= Muestra de investigación
O1, O2	= Observaciones de las variables
	→ Inteligencia emocional
	→ Síndrome de burnout
r	= Relaciones entre variables

3.2 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 162 trabajadores de un supermercado de Lima. Del total de cuestionarios entregados que se aplicaron se obtuvieron 124 cuestionarios completados de manera correcta.

Como se requerían 114 cuestionarios válidos para la muestra final se procedió a elegirlos de manera aleatoria y para ello en primer lugar se enumeraron los 124 cuestionarios y luego se seleccionaron contando de dos en dos, repitiendo el procedimiento hasta completar el total de la muestra.

Los criterios de inclusión fueron trabajadores mayores de 18 años, de ambos sexos, con un tiempo mínimo de 3 meses en la empresa, de todas las áreas del supermercado (administrativas y operativas) que voluntariamente hayan dado su consentimiento para ser incluidos en el estudio después de haber sido informados acerca de las características y objetivos del mismo.

Los criterios de exclusión considerados fueron: los menores de 18 años, que laboren menos de 3 meses, que se encuentren con descanso médico, vacaciones y aquellos que no completaron o completaron mal los instrumentos utilizados.

Diseño muestral

A. Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Población total de trabajadores en la empresa: N= 162.

Para el presente trabajo se considera el 95% de confianza por tanto Z = 1,96

Límite aceptable de error muestral: e = 0,05

Desviación estándar de la población: 0,5

$$n = \frac{(162)(0.5)^2(1.96)^2}{(162 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 114.15 \rightarrow n = 114$$

B. Selección de la muestra

La muestra es de tipo probabilístico y de muestreo aleatorio teniendo todos los elementos de la población la misma probabilidad de ser escogidos.

3.3 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos para medir el síndrome de burnout y la inteligencia emocional son:

- ✓ **MBI (Maslach Burnout Inventory):** Es cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

- ✓ **EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory:** Es un cuestionario que se han desarrollado para evaluar el modelo de inteligencia emocional-social, Bar-On. El EQ-i es una medida de auto informe diseñado para medir una serie de constructos relacionados con la inteligencia emocional. El EQ-I consta de 133 preguntas y tarda aproximadamente 30 minutos en completarse. Se da una puntuación de EQ en general, así como las puntuaciones de los siguientes cinco escalas compuestas y 15 subescalas.

FICHA TECNICA Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON (MBI)

a) Ficha técnica

Nombre:	Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)
Autor:	C. Maslach y S E. Jackson
Propósito:	Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.
Adaptación:	N. Seisdedos, TEA Ediciones, S.A (1997)
Administración:	Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
Usuarios:	Jóvenes y Adultos
Duración:	El Instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.
Significación:	Mide el estrés laboral asistencial

b) Descripción:

Se utilizó la adaptación española de Maslach y Jackson (1997) el instrumento consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: "Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo"

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas

dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

c) Confiabilidad:

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP.

Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%. En un estudio realizado por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio

emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

d) Validez:

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del inventario del burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

e) Normas de aplicación:

El MBI según la versión española puede ser autoaplicado, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son (Seisdedos, 1997):

“A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala”.

Estas instrucciones están impresas, pero cuando el grupo de examinados es numeroso se pueden leer las instrucciones en voz alta, mientras los examinados lo hacen mentalmente teniendo a la vista el ejemplar. Si durante las instrucciones preliminares o en el desarrollo de la prueba misma surge alguna pregunta sobre el contenido específico de un elemento, el examinador puede contestarla de forma que no influya en el resto de la prueba ni en los demás examinados. Casi siempre es suficiente contestar con: “Simplemente intente contestar de acuerdo con lo que Ud. siente o piensa”.

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Por ello terminada la aplicación y a la hora de recoger el examen debe comprobarse que se han anotados los datos pedidos.

f) Normas de corrección y calificación:

Escala	Elementos	Puntuación
Cansancio emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 12 17 18 19 21	48

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los

casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como menos que y el polo bajo encuadra las puntuaciones mayores que.

FICHA TECNICA Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY

a) Ficha técnica

Nombre:	EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory
Autor:	Reuven Bar-On
Procedencia:	Toronto- Canadá
Adaptación:	Nelly Ugarriza Chávez
Administración:	Individual o colectiva. Tipo de Cuadernillo
Duración:	Sin Límite de Tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos
Aplicación:	Sujetos de 16 y más.
Puntuación:	Calificación Manual o computarizada
Significación:	Estructura Factorial ICE-T-5 factores componentes 15 subcomponentes
Tipificación:	Baremos Peruanos
Usos:	Educacional, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

b) Descripción de la prueba:

Este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes.

Los 5 principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son:

a) Componente intrapersonal (CIA): Área que reúne los siguientes componentes:

- Comprensión emocional de sí mismo (CM): La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad (AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Auto concepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia (IN): Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

b) Componente interpersonal (CIE): Área que reúne los siguientes componentes:

- Empatía (EM): La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones Interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad Social (RS): La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

c) Componente de adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes:

- Solución de problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

- Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
 - Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
- d) Componente del manejo del estrés (CME): Área que reúne los siguientes componentes:
- Tolerancia al estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés.
 - Control de impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.
- e) Componente del estado de ánimo en general (CAG): Área que reúne los siguientes componentes:
- Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para dividirse y expresar sentimientos positivos.
 - Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

c) Normas para la corrección y puntuación:

La calificación del Inventario de Cociente Emocional (I-CE) comprende: La evaluación de la validez de los resultados, la obtención de los puntajes directivos y estándares para los subcomponentes, para los componentes y la obtención del Cociente Emocional Total y de los percentiles. Pasos a seguir para la calificación del I-CE:

Primero: Evaluar la validez de los resultados del I-CE.

Las pautas para considerar la validez de la prueba por la omisión son:

- El puntaje del cociente emocional debe ser considerado inválido si 8 (6% del total) o más de los ítems son omitidos (excluyendo el último ítem 133 que no se tiene en cuenta para el cálculo del puntaje total del I-CE).

- Para los subcomponentes AC, AR, RI, RS, PR, TE, CI, FE que tienen 9 o más ítems: Máximo 3 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes CM, EM, FL, SO, OP que tiene 8 ítems: Máximo 2 ítems pueden ser omitidos.
- Para los subcomponentes AS, IN que tienen 7 ítems: Sólo 1 puede ser omitido.

Para examinar si la prueba es válida debe seguir el siguiente procedimiento:

- Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas del I- CE Baron y tener al lado la hoja de resultados del I-CE.
- Anotar el número de omisiones. Al colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas se apreciará si el examinado ha dejado algunos ítems sin responder, de ser así debe ver cuál es el código (letra) que le corresponde al ítem para identificar los subcomponentes al que pertenece, la misma que aparece en el cuadro de los componentes del I-CE (Hoja de resultados). Cuente el número de omisiones y escríbalos en el casillero Total correspondiente. Si exceden las omisiones a cualquiera de los cuatro criterios señalados se invalida la prueba.

Segundo: Obtención de los puntajes estándar para los subcomponentes.

- Colocar la plantilla de corrección sobre la hoja de respuestas.
- Sumar los valores absolutos teniendo en cuenta el valor positivo o negativo del ítem que corresponde a los códigos de cada escala que aparecen en la plantilla de corrección y en la hoja de resultados del I-CE. Para facilitar el cómputo los ítems negativos aparecen sombreados en la plantilla de una puntuación inversa.
- Escribir los puntajes directos en los casilleros correspondientes de las 15 escalas.
- Ubicar en el baremo correspondiente los puntajes derivados (CE) que corresponde a cada puntaje directo obtenido por el examinado en cada subcomponente y escribirlo en su respectivo casillero.

Tercero: Obtención de los puntajes estándar para los componentes del I I-CE.

- Obtener los puntajes directos para cada una de las cinco escalas componentes del I-CE y para ello sume los puntajes directos obtenidos previamente de las escalas que integran cada uno de los componentes. Anote el puntaje directo total del componente en el casillero correspondiente en la hoja de resultados del I-CE.
- Sólo para el componente Interpersonal (IA), a la suma de los puntajes directos de las escalas de este componente, se resta la sumatoria de los valores absolutos de los ítems: 55, 61, 71, 98, y 119 respondidos por el examinado. Esta resta se debe al hecho de que en esta escala compuesta hay cinco ítems que pertenecen simultáneamente a dos escalas, y para obtener el puntaje directo de esta escala compuesta sólo se los debe contabilizar una sola vez. Luego el puntaje directo así obtenido se anota en el casillero respectivo de la hoja de resultados.
- Ubicar en el baremo correspondiente el percentil y el puntaje de escala (CE) para cada uno de los cinco componentes del I-CE y anótelos en el casillero respectivo de las hojas de resultados.

Cuarto: Obtención del puntaje estándar CE del I-CE.

- A la sumatoria de los puntajes directos de los cinco componentes del I-CE, respetar los valores absolutos de los ítems 11, 20, 23, 31, 62, 88, y 108 respondidos por el evaluado.
- Ubicar esta suma total en el Baremo respectivo para obtener el puntaje estándar, es decir el Cociente Emocional Total (CET), en la hoja de resultados

d) Confiabilidad:

Los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario total es muy alto 0.93, para

los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de Problemas 0.60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

e) Validez:

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento, en la evaluación de los que se propone.

Nueve tipos de estudio de validación: Validez de contenido, aparente, factorial, de constructo, convergente, de grupo – criterio, discriminante y validez predictiva ha sido conducida en seis países en los últimos 17 años.

f) Interpretación de los resultados:

Interpretación del CE para el total, los componentes, y subcomponentes.

Puntajes estándares

Pautas de Interpretación

130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

3.1 Procedimiento para la Recolección de Datos

Para la ejecución del estudio se realizaron trámites administrativos: Primero se obtuvo la autorización del gerente del supermercado de lima a través del envío de un oficio; segundo se coordinó con cada jefe de área y

luego se conversó con los colaboradores explicándoles la naturaleza y los objetivos de la investigación.

Se acordó la fecha y el lugar para la aplicación de las encuestas; luego estas se efectuaron en pequeños grupos previa explicación de las pautas a considerar para el llenado de cada instrumento con el que fueron evaluados.

Una vez obtenida la información de las encuestas hechas a los colaboradores se le agradeció al personal por su apoyo y se procedió a realizar los análisis respectivos.

Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 22, los resultados son presentados en tablas y/o figuras los cuales fueron analizados e interpretados de acuerdo al marco teórico considerado.

En dicho análisis se determinó quienes de los colaboradores padecen o no el síndrome de burnout y cuál es el grado de inteligencia emocional desarrollado en ellos.

Luego se determinó la relación de las variables mediante el método de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 0.01.

CAPITULO IV : RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos comenzando con las estadísticas descriptivas de las variables estudiadas y luego con el análisis correlacional.

Datos descriptivos

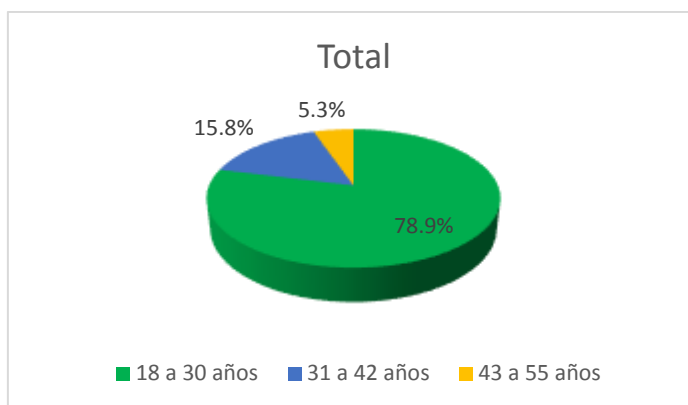


Figura 1. *Porcentaje de rango de edad de la muestra de la población*

Para la presente investigación la muestra de la población evaluada ha sido clasificada en tres grupos etarios y como se puede apreciar la figura 1 está constituido mayoritariamente por jóvenes entre 18 a 30 años de edad (78.9 %).

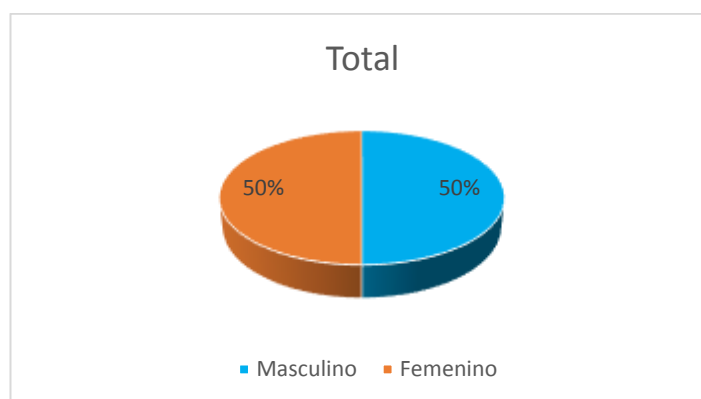


Figura 2. *Porcentaje de género de la muestra de la población*

En cuanto a la variable género, la muestra de la población está conformada equitativamente es decir 50% fueron mujeres y 50 % varones.

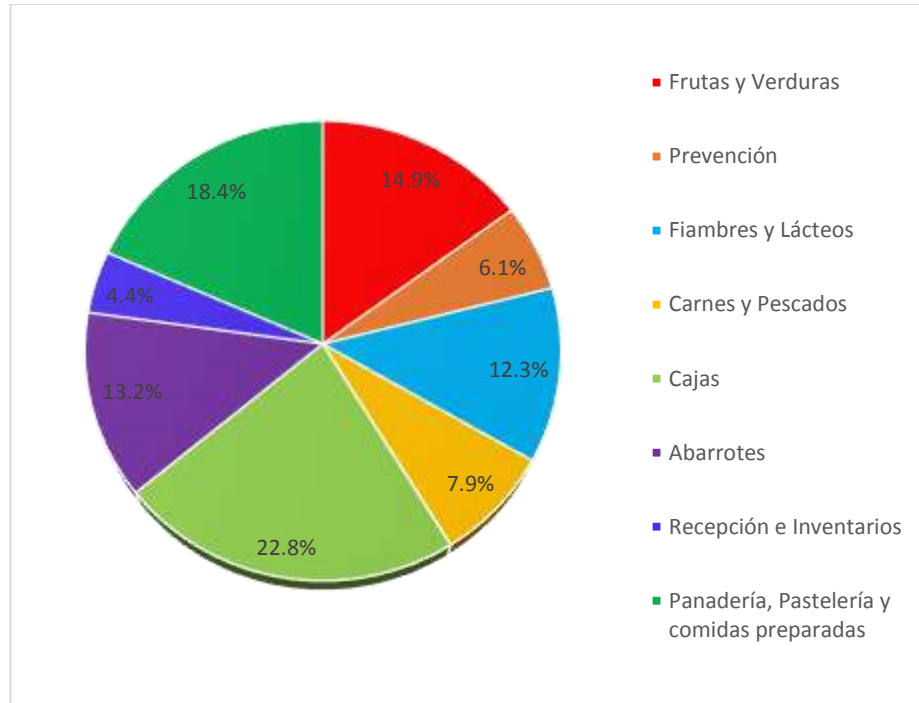


Figura 3. *Porcentaje de la muestra de la población por área*

En la presente investigación se consideraron 8 áreas del supermercado; siendo el mayor número de participantes pertenecientes al área de cajas (22.8%) seguido del área de panadería, pastelería y comidas preparadas (18.4%) y del área de frutas y verduras (14.9%)

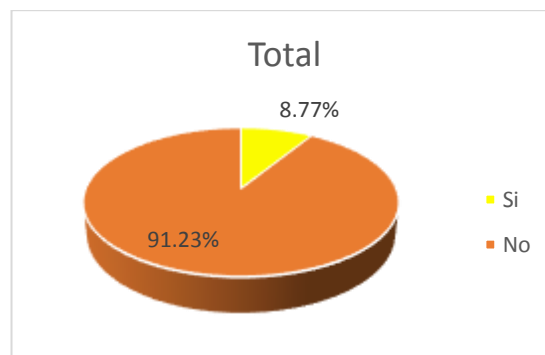


Figura 4. *Porcentaje de burnout en la muestra de la población*

En cuanto una de las variables principales que es síndrome burnout los resultados obtenidos con el Maslash Inventory encuentran que el 8.77% de la muestra de la población considerada en el presente trabajo tiene el síndrome de Burnout.

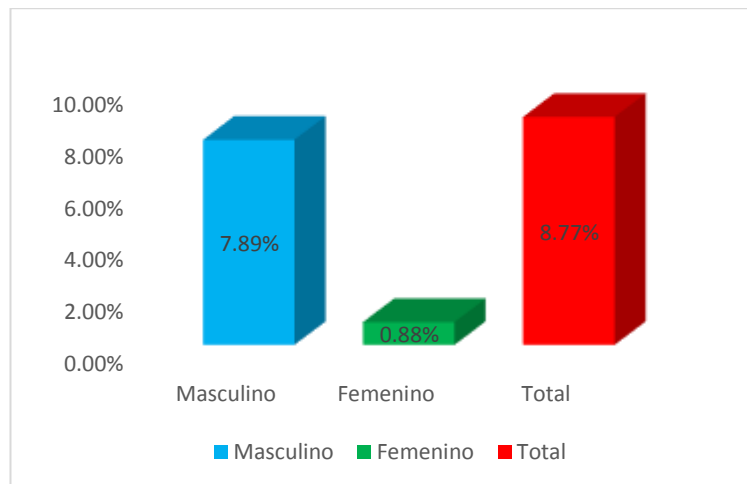


Figura 5. *Porcentaje de burnout por género*

Analizando la variable genero del total de trabajadores identificados con síndrome burnout (8.77%) los resultados indican que el género masculino presenta un mayor porcentaje de síndrome de burnout (7.89%) con respecto al género femenino (0.88%).

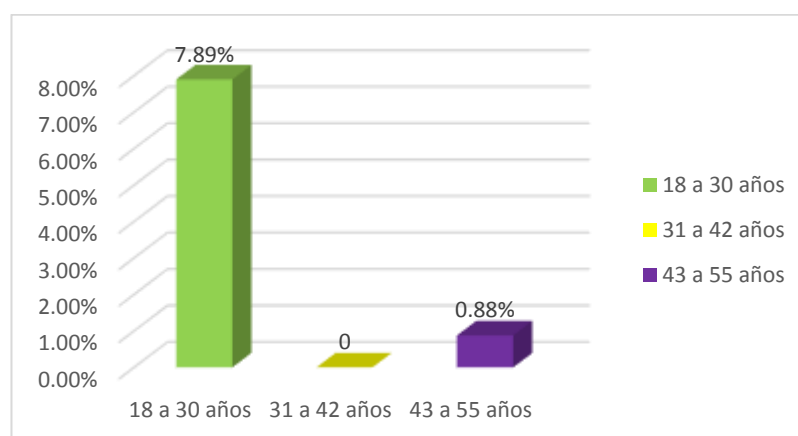


Figura 6. *Porcentaje de síndrome de burnout por rango de edad*

En cuanto al grupo etario los resultados en el presente trabajo indican que del total de trabajadores identificados con el síndrome de burnout el mayor porcentaje de trabajadores afectados se encuentra entre las edades de 18 a 30 años.

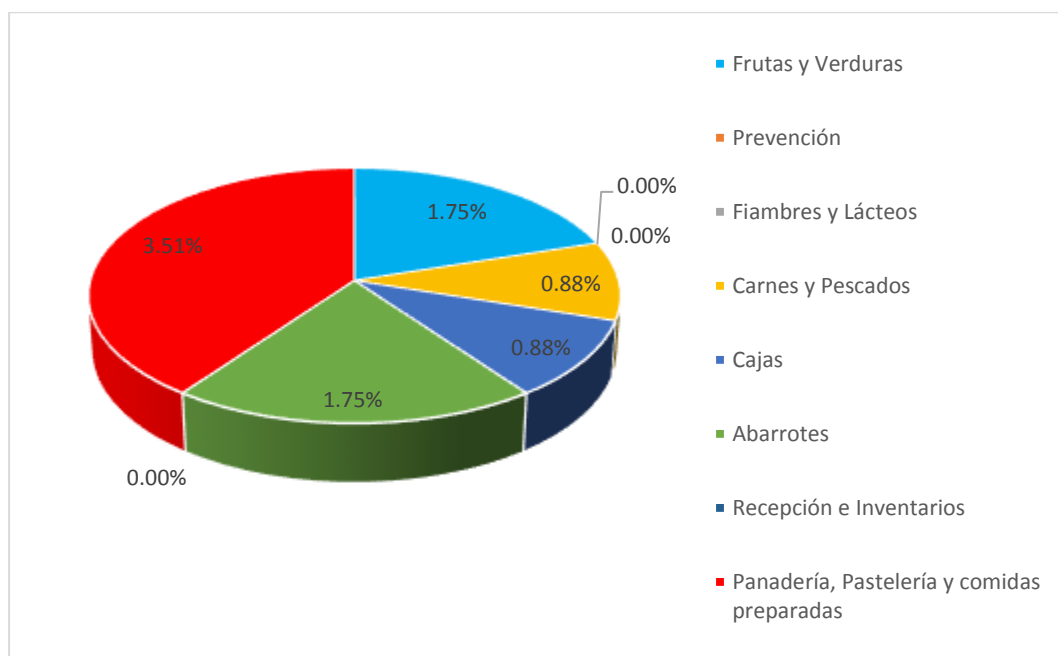


Figura 7. *Porcentaje de síndrome de burnout por área de trabajo*

Los resultados muestran que el área del supermercado donde se identificó mayor número de trabajadores con síndrome de burnout corresponde al área de panadería, pastelería y comidas preparadas con un porcentaje de (3.51%).

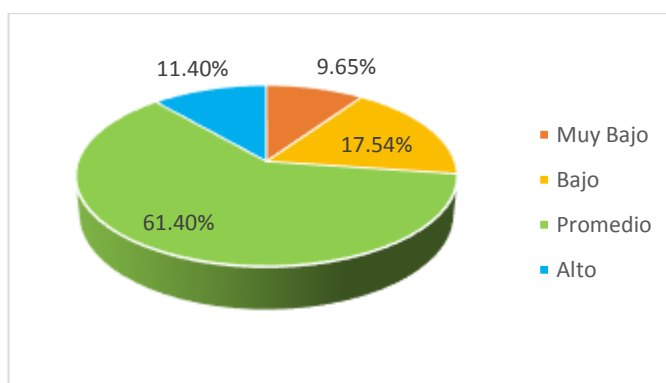


Figura 8. *Porcentaje de nivel de inteligencia emocional de la muestra de la población*

Según los resultados de la presente investigación del total de la población a quien se le aplicó la escala de inteligencia de Bar-On un 61.40% obtuvo un nivel de inteligencia emocional promedio seguido de un nivel de inteligencia bajo (17.54%), un 11.40% obtuvo nivel de inteligencia emocional alto y por ultimo un 9.65% obtuvo un nivel muy bajo de inteligencia emocional.

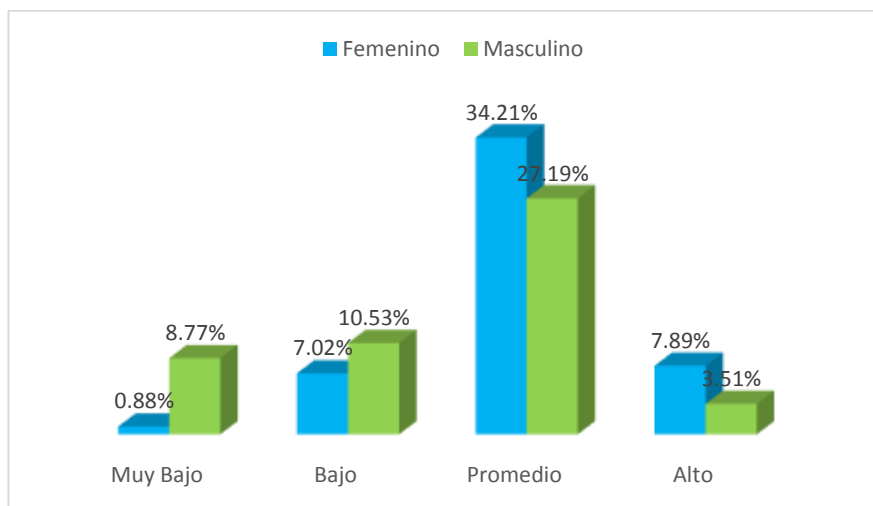


Figura 9. *Porcentaje de nivel de inteligencia emocional según género*

Los resultados en el presente trabajo muestran que dentro de la población evaluada el género femenino obtuvo un mayor nivel de inteligencia emocional con respecto al género masculino.

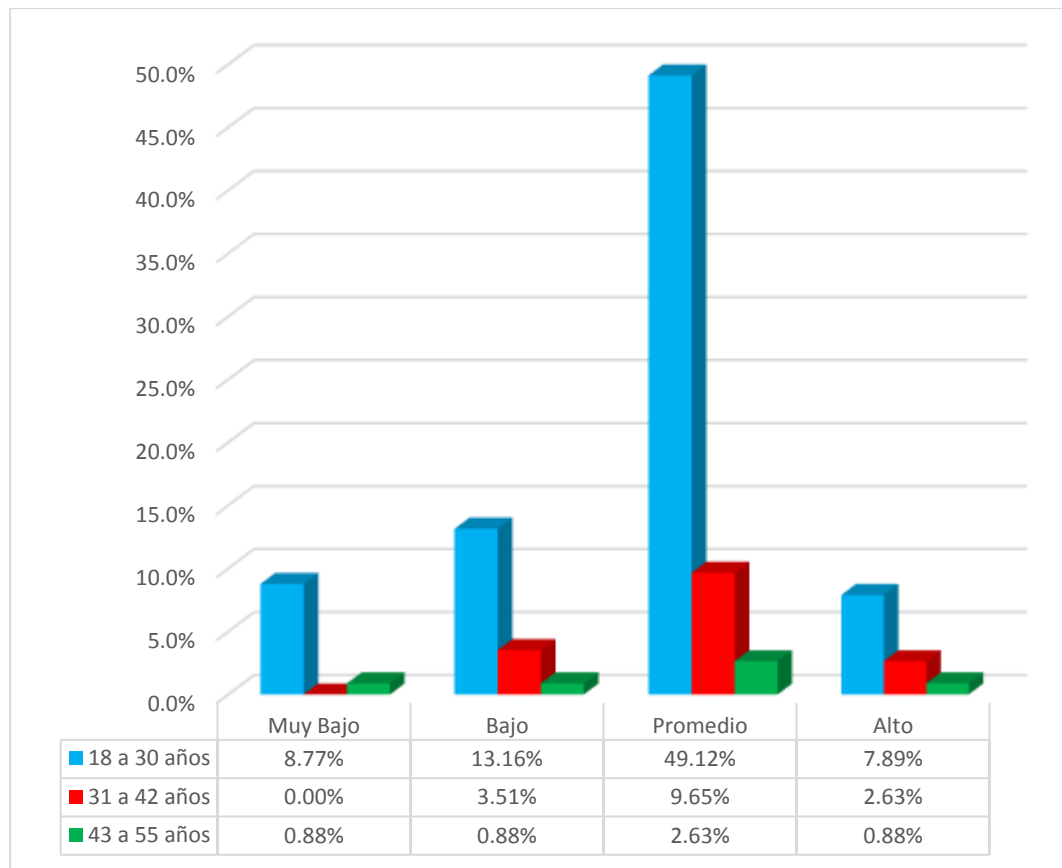


Figura 10. *Porcentaje de nivel de inteligencia emocional según rango de edad*

Los resultados indican que el mayor porcentaje de trabajadores con un nivel de inteligencia emocional muy bajo (8.77%) y bajo (13.16%) se encuentran en el rango de edad de 18 a 30 años.

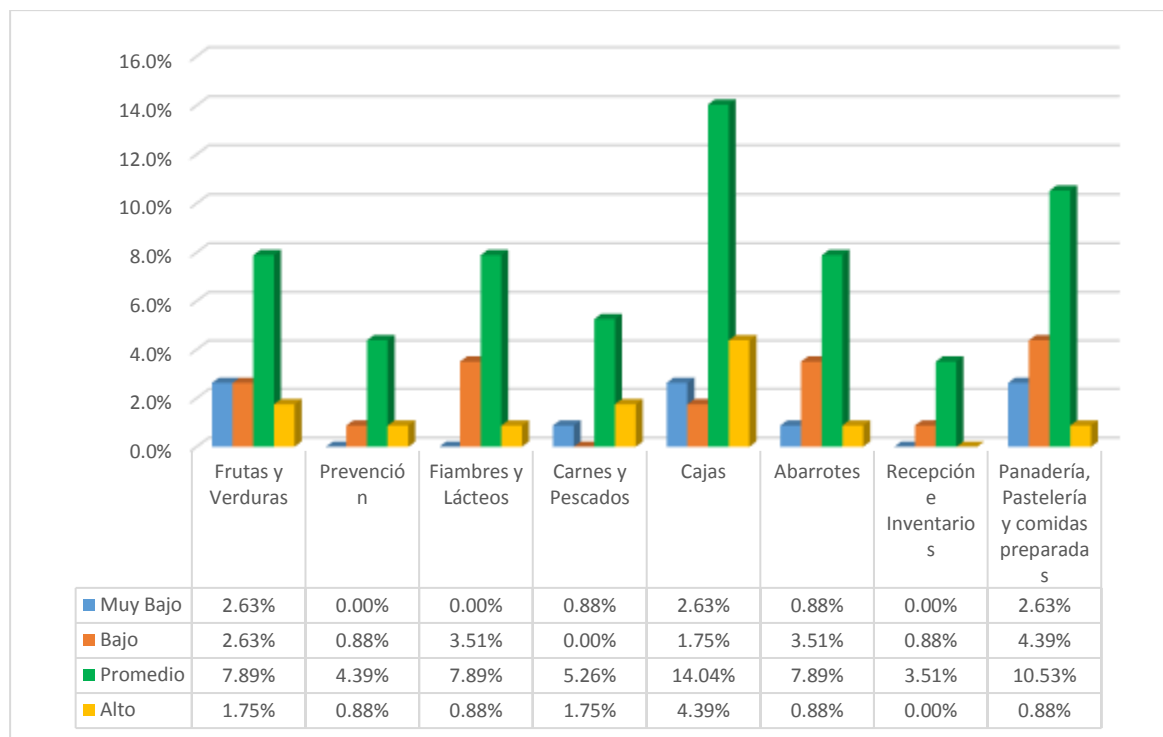


Figura 11. *Porcentaje de nivel de inteligencia emocional según áreas de trabajo*

Los resultados muestran que el área de panadería, pastelería y comidas preparadas tienen el mayor porcentaje de trabajadores con un nivel de inteligencia emocional muy bajo (2.63%) y bajo (4.39%).

Datos de coeficientes de correlación entre las variables de inteligencia emocional y síndrome de burnout

Tabla 1:
Correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	-0,534**
Número de casos(N)	114

** *La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados, se observa que entre las variables existe una correlación significativa moderada, debido al valor obtenido $-0,534$ que se encuentra entre $-0,4$ y $-0,69$. Esto significa que los valores de las variables sometidas a análisis de correlación siguen cierta tendencia a agruparse, sin que esta agrupación sea perfecta o demasiado dispersa.

Así, se acepta la hipótesis que existe relación significativa moderada entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores guarda relación con la presencia de síndrome de burnout, es decir, que al ser capaces de identificar y responder a los cambios emocionales de las personas a su alrededor, pueden ser afectados por la demanda del trabajo que desempeñan.

Tabla 2:

Correlación entre inteligencia emocional, componente intrapersonal, y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	$-0,447^{**}$
Número de casos(N)	114

*** La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Se procedió a analizar cada uno de los cinco componentes del nivel de inteligencia emocional encontrando que el componente intrapersonal tiene una correlación significativa moderada con síndrome burnout, debido al valor alcanzado por la correlación de Pearson de $-0,447$, que se encuentra entre $-0,4$ y $-0,69$. Tal como se explica en el cuadro anterior los resultados analizados se agrupan alrededor de la línea central, aunque no de forma perfecta o demasiado dispersa.

Así, se acepta que existe relación significativa moderada entre la inteligencia emocional: componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que el autoconocimiento y autocontrol a nivel emocional de los trabajadores se relaciona con el impacto que las exigencias laborales puedan tener en los trabajadores evaluados.

Tabla 3:

Correlación entre inteligencia emocional, componente interpersonal, y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	-0,255**
Número de casos(N)	114

*** La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados, el componente interpersonal tiene una correlación significativa baja con síndrome burnout, debido a que el valor de la correlación de Pearson es de -0,255 y se encuentra entre -0,2 y -0,39. En este caso, los valores están más cercanos a la dispersión que en otros resultados, pero todavía se evidencia cierta correlación en los resultados obtenidos, aunque débil.

Así, se acepta que existe relación significativa baja entre la inteligencia emocional, componente: interpersonal y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que la capacidad de los trabajadores para relacionarse saludablemente entre ellos guarda relación con las consecuencias negativas de un ambiente laboral riguroso.

Tabla 4:

Correlación entre inteligencia emocional, componente adaptabilidad, y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	-0,424**
Número de casos(N)	114

*** La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados, se observa que el componente adaptabilidad tiene una correlación significativa moderada con síndrome burnout, debido a que el valor de la correlación de Pearson es de -0,424 y se encuentra entre -0,4 y -0,69. Los valores obtenidos presentan la tendencia más a agruparse que a dispersarse

Así, se acepta que existe relación significativa moderada entre la inteligencia emocional, componente: adaptabilidad y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que la capacidad de los trabajadores de responder de forma creativa y flexible a los problemas que pueden surgir en el espacio laboral se relaciona con el desgaste debido a las condiciones de trabajo.

Tabla 5:

Correlación entre inteligencia emocional, componente manejo de estrés, y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	-0,359**
Número de casos(N)	114

*** La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados, se observa que el componente manejo del estrés tiene una correlación significativa baja con síndrome burnout, debido a que el valor de la correlación de Pearson es de -0,359 y se encuentra entre -0,2 y -0,39. Esto quiere decir que

los valores de las variables estudiadas tienden más a dispersarse que a agruparse alrededor de una línea central, lo cual evidencia que existe relación entre las variables, aunque esta no es fuerte.

Así, se acepta que existe relación significativa baja entre la inteligencia emocional, componente: manejo del estrés y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que la forma cómo los trabajadores perciben el estrés y responden a éste se relaciona con el desgaste experimentado a partir de la continua interacción con otros trabajadores y clientes.

Tabla 6:

Correlación entre inteligencia emocional, componente estado de ánimo general, y síndrome de burnout

	Valor
Correlación de Pearson	-0,311**
Número de casos(N)	114

*** La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)*

Fuente: Elaboración propia.

Luego de analizar los resultados, se observa que entre las variables el componente estado de ánimo en general tiene una correlación significativa baja con síndrome burnout, debido a que el valor de la correlación de Pearson es de -0,311 que se encuentra entre -0,2 y -0,39. Al igual que en el caso anterior, la dispersión de los resultados sugiere que existe una tendencia mayor a dispersarse, con una correlación débil entre las variables.

Así, se acepta que existe relación significativa baja entre la inteligencia emocional, componente: estado de ánimo en general y el nivel de síndrome de burnout que presentan los trabajadores de un supermercado de Lima. Esto indica que la habilidad de los trabajadores para fijarse en el lado positivo de sus vidas se relaciona con las consecuencias negativas de un trabajo en el que se relacionan constantemente con otros individuos.

4.2 Análisis de resultados

El presente estudio parte de dos objetivos principales, en primer lugar determinar el nivel de inteligencia emocional y de síndrome burnout en la población trabajadora de un supermercado de Lima que por sus características se le ha identificado como de riesgo y del que no existe literatura científica al respecto; y un segundo objetivo relacionado a demostrar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout considerando que estos trabajadores están en contacto diario con un gran número de personas y en condiciones de trabajo muy particulares.

En la investigación los instrumentos que se emplearon para la medición del nivel de inteligencia emocional fue el EQ-I Baron emotional quotient inventory y para el síndrome de burnout el inventario burnout de Maslach y Jackson; de un total de 162 trabajadores que laboraban en un supermercado de lima se obtuvo una muestra de 114 trabajadores.

A partir del análisis descriptivo, la muestra estudiada está constituida mayoritariamente por población joven entre 18 y 30 años (78,9%) y con un porcentaje similar tanto para el sexo femenino como el masculino (50%). Asimismo de las ocho áreas de trabajo incluidas en el estudio la que presentó mayor participación fue la sección cajas (22,8%) seguido de la sección panadería y comidas preparadas (18,4%).

En base a los resultados obtenidos se encuentra que un 8.77% del total de la población evaluada presenta síndrome burnout estos son similares al estudio peruano realizado en 5062 profesionales de salud que obtuvieron una prevalencia global del síndrome burnout del 7,9% (Maticorena, Beas, Anduaga y Mayta, 2014) asimismo nuestro resultado es menor a los encontrados en otras poblaciones de riesgo por ejemplo (Grau, Suñer y García , 2004) obtuvieron 33% de síndrome burnout en una muestra de 1095 trabajadores sanitarios de 5 hospitales de Girona; (Beltrán y Moreno, 2010) encontraron una prevalencia de 51.9 % en 875 agentes de tránsito; (Cañada, Albendín, De la Fuente, San Luis, Gómez y Cañadas, 2016) encontraron 44.1 % en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias

y al 70% encontrado en 157 profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad (Llorent y Ruiz, 2016) .Estas diferencias se podría explicar porque en las poblaciones estudiadas por otros investigadores existen otras variables adicionales tales como los factores organizacionales , el ambiente físico de trabajo ,contenidos del puesto etc. que pudieran incrementar el riesgo de padecer síndrome burnout porque no es lo mismo trabajar en un horario fijo como en uno extendido o ser enfermero de piso que un enfermero en una unidad de cuidados intensivos.

En la presente muestra el síndrome de burnout fue más frecuente en la población masculina coincidiendo con la hipótesis de algunos autores que señalan que las mujeres poseen mayor capacidad para atender a las emociones y pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo al contrario de otros estudiosos que afirman que el género femenino tiene mayor riesgo por su doble rol, desigualdad de condiciones de trabajo entre otros elementos.

Cabe resaltar además que la mayor parte de los estudios sobre burnout clásicamente se han realizado en población femenina y en varios de ellos no se ha encontrado que el género fuera una variable significativa tal como lo indica el estudio realizado en 138 residentes de las diferentes especialidades médico quirúrgicas de la Universidad Militar Nueva Granada (Paredes y Sanabria ,2008); (Malander ,2016) en su estudio de 123 docentes de nivel secundario o en la investigación en 283 proveedores de salud brasileños en una unidad de cuidados críticos (Lins, Junqueira, De Fátima y Vieira ,2017).

Diversas investigaciones han destacado que la edad es una variable social relevante para la aparición de burnout sin embargo hay discordancia en el grupo etario en que se es más propenso a desarrollarlo así vemos que Malander (2016) describe como única variable que predice significativamente el burnout a la edad de los sujetos y que a menor edad mayor riesgo de padecer burnout lo que concuerda con lo hallado en el presente trabajo donde el síndrome de burnout fue más frecuente en la población joven entre 18 a 30 años.

Esto se explicaría porque la mayoría de trabajadores en los supermercados son jóvenes y casi todos inician en el mercado laboral con

altas expectativas acerca de los resultados que obtendrán en su puesto pero en muchos casos las expectativas no se cumplen generándoles disconformidad, estrés y con el paso del tiempo burnout.

En cambio Llorent y Ruiz (2016) explica que la edad es una variable a considerar pero señala que a más edad, los trabajadores en este caso profesores muestran mayores niveles de burnout y de agotamiento emocional que puede deberse a que la experiencia y el bagaje profesional derivan en una acumulación de cansancio personal y profesional, que conducen íntegramente a la aparición del Burnout y su aumento paulatino.

Existen estudios que sostienen que si un determinado trabajo es exigente y comprende una mayor cantidad de tareas que deben ejecutarse en un tiempo preestablecido se tendría una mayor probabilidad de desarrollar estrés y burnout ; esta premisa podría explicar por qué el síndrome de burnout fue más frecuente en la población que pertenecían al área de panadería y preparados ya que esta área debe ejecutar diferentes tareas y de mayor control con respecto a otras áreas dentro del supermercado como por ejemplo vigilar la elaboración de los productos; recojo en tiempos preestablecidos , colocación en vitrina con etiquetas de precios y/o fecha de vencimiento, control de peso , despacho etc. que podrían generar una mayor sobrecarga laboral, estrés y burnout.

Las emociones representan una importante fuente de información acerca de las relaciones que se establecen entre un individuo y su medio tal como lo plantean Extremera y Fernández (2004) la inteligencia emocional plantea una nueva visión en el estudio de las emociones, las cuales han pasado de ser elementos perturbadores de los procesos cognitivos a considerarse fenómenos vitales del ser humano que proporcionan información útil para solucionar nuestros problemas cotidianos. Más aún, desde este acercamiento se considera que el uso inteligente de nuestras emociones puede ayudar a la regulación de nuestra adaptación psicológica y física.

En la presente investigación se evidenció que existe correlación significativa moderada entre el nivel de inteligencia emocional y síndrome burnout en los trabajadores del supermercado evaluado lo que concuerda con los resultados obtenidos por Vera, Ravanal, Cancino, Carrasco,

Contreras y Arteaga (2007) del que se desprende que existe asociación entre inteligencia emocional, factores de riesgos psicosociales laborales y burnout. Asimismo este resultado es semejante al encontrado en un grupo de médicos internos de pregrado de tres hospitales de los servicios de salud de Sonora (Ortiz y Beltrán, 2011) y por lo hallado en estudiantes universitarios en quienes se demuestra la influencia de las dimensiones de inteligencia emocional en todas las variables evaluadas de burnout, engagement y estrés y concluye la importancia de esas habilidades emocionales como potencial factor amortiguador del estrés académico y, al mismo tiempo, como proveedoras de actitudes positivas hacia los estudios y las tareas académicas por parte de los estudiantes (Extremera, Duran y Rey, 2007).

Presa, Fernández, Bermejo, Carabias, Rodríguez y Villacieros (2012) refuerzan lo encontrado en la presente investigación porque también hallaron que las mujeres obtuvieron un puntaje más alto en inteligencia emocional respecto a los hombres. Asimismo merece destacar que en nuestro estudio de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia emocional se encontró que el componente intrapersonal tenía una correlación más evidente con el desarrollo de síndrome burnout, esto podría confirmar que tener conciencia de las propias emociones así como de su expresión, las habilidades y competencias que la conforman permiten un mejor enfrentamiento ante el estrés diario en el trabajo y protegería al trabajador del síndrome burnout.

Para concluir podíamos señalar que es necesario continuar y profundizar con el estudio de la inteligencia emocional, del síndrome burnout y su vínculo con otras variables psicosociales que permitan realizar intervenciones a fin de ayudar al trabajador a desarrollar sus habilidades para afrontar de una manera más adecuada a los factores negativos presentes en su ambiente de trabajo.

CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ En el presente estudio se encontró que un 8.77% del total de la muestra presentaba síndrome de burnout.
- ✓ El mayor porcentaje de población estudiada presenta un nivel de inteligencia emocional promedio (61.4%) seguido de un nivel menor al promedio (27.2%) y un nivel alto (11.4%).
- ✓ En la presente investigación se demuestra la hipótesis general es decir existe correlación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y síndrome burnout en la población estudiada (-0,534).
- ✓ Se determinó que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general) y síndrome burnout en la muestra analizada.
- ✓ Se encontró que el componente intrapersonal tiene una correlación más significativa con el síndrome burnout en la muestra del presente estudio (- 0.447).
- ✓ En base a los resultados obtenidos se rechazan las hipótesis nulas que planteaban que no existía correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout.

Recomendaciones

- ✓ Desarrollar un programa de vigilancia de riesgos psicosociales en el supermercado evaluado para identificar a la población en riesgo de presentar síndrome burnout y para desarrollar y/o fortalecer los factores protectores como la inteligencia emocional demostrada en la presente investigación.

- ✓ Ejecutar actividades de intervención (manejo de estrés, desarrollo de habilidades de comunicación, capacitaciones etc.) con el objetivo de eliminar y/o reducir las fuentes de estrés que originan la aparición de síndrome de burnout en los trabajadores identificados en el presente estudio
- ✓ Coordinar con el área de selección de personal para que considere la valoración del nivel de inteligencia emocional en el perfil de los trabajadores que ocuparan un puesto de trabajo de riesgo determinada en esta investigación.
- ✓ Realizar investigaciones que incluyan otras variables que puedan influir en la aparición de síndrome burnout por ejemplo variables organizacionales. (Contenido, carga, ritmo de trabajo, apoyo social entre otros).

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Amigo, I., Asencio E., Menendez, I., Redondo, S. y Ledesma, J. (2014). Working in contact with the public a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26,222-226.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital Félix Mayorca Soto* (Tesis de Maestría). Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior Change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bar-On, R. (1997a). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. Paper presented at 105th annual convention of the American psychological association. Chicago.
- Bar-On, R. (1997b). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems Inc.
- Bar-on, R. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En Bar-On, R. y Parker, J. (Eds.), *the handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace* (pp. 363-88) .San Francisco, CA: Jossey – Bass.
- Beltrán, C. y Moreno, M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito. *Rev. Colomb. Psiquiat*, 39(3), 31-46.
- Burke, R., Greenglass, E. y Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout Over Time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and Its consequences. *Anxiety stress, and Coping*, 9, 261-275.
- Byrne, B. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American educational research journal*, 31, 645-673.
- Cañadas, G., Albendín, L., De la Fuente, E., San Luis, C., Gómez J. y Cañadas G. (2016). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias.

- Rev. Esp. Salud Pública*, 90, 1-9.
- Caruso, D., Mayer, J. y Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional Self-Efficacy in the etiology of burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London, England: Taylor & Francis.
- Cooper, R., Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Norma
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). London, England: Taylor & Francis.
- De Francisco, C., Garcés de los Fayos, E.J., y Arce, C. (2013). Burnout en deportistas: Prevalencia del síndrome a través de dos medidas. *Cuadernos de psicología del deporte*, 14,29-38.
- De la Puente, E., Aguayo R., Vargas, C. y Cañadas G. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493.
- Elloy, D. F., Terpening, W., y Kohls, J. (2001). A causal model of burnout among self-managed work team members. *Journal of Psychology*, 135 (3), 321-334.
- Extremera, N., Duran, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, 342, 239-256.
- Extremera, N., Fernández, P. y Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80,59-77.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El Papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6 (2).Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/155/15506205.pdf>
- Farfán Manrique, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y*

- particulares* (Tesis de maestría). Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Figuera, A. (2007). *Competencias emocionales y niveles de burnout en empleados de tecnología de información* (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30,159-165.
- García, A., García, M., y Ramos, P. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: Aplicaciones para la selección de personal. *Anales de psicología*, 23(2), 1-9.
- Gardner, H. (1994). *Estructura de la mente: Las teorías de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de cultura económica.
- Gil, P. y Moreno, B. (2007). *El síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout)*. España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15, 261-268.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina: Zeta.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Work Site Covariants: Critical Issues in OD Research and Praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- González, R., Souto, A., Fernández, R. y Freire, C. (2011). Regulación emocional y burnout académico en estudiantes universitarios de fisioterapia. *Revista de Investigación en Educación*, 9, 7-18.
- Guerrero, E (2004). Afrontamiento del estrés y repercusiones sobre la salud del profesorado. *Bordón*, 56 (2), 225-236.
- Guerrero, E. y Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del burnout en el ámbito educativo. *Salud mental*, 28 (25), 27-33.
- Grau, A., Suñer, R. y García, M. (2004). Desgaste Profesional en el profesional sanitario y su relación con los factores profesionales y ambientales. *Gac Sanit*, 19(6), 463-470.
- Hierbert, B. A. y Farber, I. (1984). Teacher stress: Literature survey with a few surprises. *Canadian journal of education*, 9 (1), 14-27.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y T. Marek (Eds.),

- professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London, England: Taylor & Francis.
- Leeper, R.W. (1948). A motivational theory of emotion to replace emotion as disorganized response. *Psychological Review*, 55, 5-21.
- Leeper, R. (1970). Feelings and emotions. En Arnold, M. (Ed.), *Feelings and emotions: the loyola symposium* (pp. 151-168). Nueva York, EE.UU. : Academic press.
- Lins, R., Junqueira, G., De Fatima, A. y Vieira, J. (2017). Moral distress and its contribution to the development of burnout syndrome among critical care providers. *Annals of intensive care*. doi: 10.1186/s13613-017-0293-2
- Llorent V. y Ruiz, I. (2016). El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba. *Ciência & saúde coletiva*, 21(10), 3287-3295. Doi: 10.1590/1413-812320152110.00732015
- López, B., Osca, A. y Rodríguez, M. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista latinoamericana de psicología*, 40, 293-304.
- Lopez, H., Pedrosa, I., Vicente, M., Suarez, J., Galindo, M. y García E. (2014). Multivariate analysis of burnout syndrome in Latin-American Priests. *Psicothema*, 26, 227-234.
- Malander, N. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Revista Ciencia & Trabajo*, 57, 177-182.
- Martínez, A., Piqueras, J. y Ramos, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic journal of research in educational psychology*, 8(21), 861-890. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122002020>
- Martinez Ferreiro, J. (2016). *Inteligencia emocional y rendimiento deportivo en el futbol femenino de alta Competición* (Tesis de Maestría). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7), 837-851
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5), 16-22.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. New York, E.E.U.U.: Editorial Prentice Hall Press.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Revista ciencia & trabajo*, 32,37-43.
- Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A. y Mayta, P. (2014). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, en su salud 2014. *Revista Rev Peru Med Exp salud pública*, 33(22), 241-247.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). ¿What is emotional intelligence?. En Salovey, P. y Sluyter, D. (Eds.), *emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York, EE.UU. : Basic books.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). Models of emotional intelligence. En Sternberg, R. (Ed.), *the handbook of intelligence*. New York. EE.UU. : Cambridge University Press.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. En Bar-On, R. y Parker, J. (Eds.), *the handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 320-342). San Francisco, EE.UU. : Jossey-Bass.
- Mearns, J. y Cain, J. E. (2003). Relationships between teacher's Occupational stress and their burnout and distress: Roles of coping and negative mood regulation expectancies. *Anxiety, stress and coping*, 16, 71-82.
- Mera Olivares, D. y More Duran, E. (2014). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas Críticas de un hospital Minsa y Essalud de Chiclayo-2013* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4 (3), 597-621.
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Bilbao, España: Desclée de Brouwers.
- Ortiz, R. y Beltran B. (2011). Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. *Revista Educ Med*, 14(1).49-55.
- Palomera, R., Salguero, J.M., y Ruiz-Aranda, D. (2012). La percepción emocional

- como predictor estable del ajuste psicosocial en la adolescencia. *Revista internacional clínica y de salud*, 20(1), 43-58.
- Paredes, G. y Sanabria P. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista Med*, 16 (1).25-32
- Pena, M. y Extremera N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 604-627.
- Perlman, B. y Hartman, E. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-385.
- Pines A., Aronson E., y Kafry, D. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. En Cherniss, C. (Ed.), *staff burnout: Job stress in the human services*. New York. Free Press.
- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. En Schaufeli, W., Maslach, C y Marek, T. (Eds.), *professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.35-51). London, England: Taylor & Francis.
- Presa, C., Fernandez, M., Bermejo, J., Carabias, M., Rodriguez, M. y Villaceros M.(2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68.
- Reid, J. (1999). The relationships among personality type, coping strategies, and burnout in elementary teachers. *Journal of psychological type*, 51, 22-33.
- Rodríguez, R., y De Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab*, 57(1), 1-88.
- Schwab, R. L., Jackson, S. E. y Schuler, R. A. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational research journal*, 20, 14-30.
- Salas Dahlqvist, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de la UGEL N°7* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Salvador Atanacio, A. (2010). *Relación de la inteligencia emocional en el liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la zona de canto grande, UGEL N° 05 del distrito de san juan de Lurigancho* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación*

científica. Lima, Perú: Editorial Visión universitaria.

- Salovey, P., Bedell, B., Detweiler, J., y Mayer, J. (1999). coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. En Snyder, C. (Eds.), *coping: The psychology of what works* (pp. 141-164). New York, EE.UU: Oxford University Press.
- Salovey, P., Mayer, J., Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. En Snyder C., y Lopez, S. (Eds.), *the handbook of positive psychology*. (pp.159-171).New York, EE.UU: Oxford University Press.
- Salovey P., Mayer J., Goldman S., Turvey C., y Palfai T. (1995). Emotional attention, Clarity, and Repair: Exploring Emotional Intelligence Using the Trait Meta-Mood Scale. En Pennebaker, J. (Ed.), *emotion, disclosure, & health* (pp. 125-151). Washington, EE.UU. : American Psychological Association.
- Salovey, P., Woolery, A., y Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En Fletcher, G. y Clark, M. (Eds.), *blackwell handbook of social psychology: Interpersonal processes* (pp. 279-307). Malden, EEUU: Blackwell Publishers
- Schaufeli, W. y Buunk, B. P. (2002). Burnout: an Overview of 25 years of Research and Theorizing. En Schabracq, M., Winnubst, J. y Cooper, C. (Eds.), *handbook of Work and Health Psychology* (pp. 383-425). Chichester, UK: Wiley.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and research: A critical analysis*. London, England: Taylor & Francis.
- Tejada, P., y Gómez, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38, 488-512.
- Tejero, C. M., Fernández, M. J. y Carballo, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de educación*, 351, 361-383.
- Tifner, S., Martín, P., Albanesi, S. y Bortoli, M. (2006). Burnout en el colectivo docente. *Stvdivm revista de humanidades*, 12, 279-291.
- Thompson, M., Page, S., y Cooper, C. (1993). A Test of caver and Scheier's Self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.

- Thorndike, R. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Ugarriza, N. (2001). La Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima metropolitana. *Revista Persona*, 4,129-160.
- Vera, A., Ravanal, I., Cancino, L. Carrasco, C., Contreras, G. y Arteaga O. (2007). Síndrome de burnout e inteligencia emocional: Un análisis con enfoque psicosocial en una agencia estatal chilena. *Revista ciencia & trabajo*, 24, 51-54.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *professional burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 151-162). London, England: Taylor & Francis
- Yela, J. (1996). Desgaste emocional, estrategias de afrontamiento y trastornos Psicofisiológicos en profesionales de la enseñanza. *Boletín de Psicología*, 50, 37-52.
- Zambrano Vargas, G. (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en Historia, Geografía y Economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

ANEXOS

EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY

Datos sociodemográficos:

Sexo:	Femenino ()	Masculino ()	Edad:	
Área de Trabajo:				
Tiempo en la empresa:	< 3 meses ()	≥ 3 meses ()		

INSTRUCCIONES

Ud. Encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léala atentamente y decida en qué medida cada una de ellas describe o no su verdadero modo de ser. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Existen cinco (5) posibilidades de respuesta.

Marca 1: si tu respuesta es: Rara Vez O Nunca

Marca 2: si tu respuesta es: Pocas Veces

Marca 3: si tu respuesta es: Algunas Veces

Marca 4: si tu respuesta es: Muchas Veces

Marca 5: si tu respuesta es: Muy Frecuentemente o Siempre

		Muy Rara Veza Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Muchas Veces	Muy Frecuente o Siempre
1	Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso	1	2	3	4	5
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida	1	2	3	4	5
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer	1	2	3	4	5
4	Sé cómo manejar 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 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	Entro fácilmente en contacto con mis emociones					
10	Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	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	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando	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 otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	1	2	3	4	5
20	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles	1	2	3	4	5
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mismo (a)	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza	1	2	3	4	5
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo	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 a los cambios	1	2	3	4	5
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo	1	2	3	4	5
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 los otros tomen las decisiones por mi	1	2	3	4	5

33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)	1	2	3	4	5
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás	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 son inexplicables	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 esto me trae problemas	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos	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 resisto al 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	En general espero que suceda lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amistades me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás o 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	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor	1	2	3	4	5
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso	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 no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir	1	2	3	4	5
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil relacionarme 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
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 seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan	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 conmigo mismo (a)	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 respetuoso (a) con 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	Tengo tendencia a exagerar	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 la gente	1	2	3	4	5
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña	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 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	En general , tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente	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	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 inmediatamente ponerme a tono 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	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema	1	2	3	4	5
119	Me es difícil 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	1	2	3	4	5
123	Nunca tengo un mal día	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
129	Mis cualidades superan a mis defectos y éstos me permiten estar contento (a) conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5

130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, 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

**CUESTIONARIO INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y
JACKSON (MBI)**

Datos sociodemográficos:

Sexo:	Femenino () Masculino ()	Edad:	
Área de Trabajo:			
Tiempo en la empresa:	< 3 meses ()	≥ 3 meses ()	

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

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

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

		Nunca	Pocas Veces al Año o menos	Una vez al mes o menos	Unas Pocas Veces al Mes	Una Vez a la Semana	Pocas Veces a la Semana	Todos Los Días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6

2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	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	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que me he hecho más duro 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 con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en 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 mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	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 en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE INVESTIGACION: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DEL SINDROME BURNOUT EN TRABAJADORES QUE LABORAN EN UN SUPERMERCADO DE LIMA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO Y TECNICA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores de un Supermercado de Lima?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación entre Inteligencia Emocional y los niveles del síndrome de Burnout en trabajadores de un Supermercado de Lima</p>	<p>Hipótesis General H1=Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y los Niveles del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Supermercado de Lima. H0= No Existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y los Niveles del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Supermercado de Lima.</p>	<p>Variable 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Variable 2 SINDROME DE BURNOUT</p>	<p>✓ Intrapersonal ✓ Interpersonal ✓ Adaptabilidad ✓ Manejo del Estrés ✓ Estado de Animo en General</p> <p>✓ Subescala de agotamiento emocional ✓ Subescala de despersonalización ✓ Subescala de realización personal</p>	<p>Universo: 162 colaboradores Muestra: 114 colaboradores Método: Descriptivo Esquema del proyecto: De acuerdo a lo señalado por la universidad Ricardo Palma Técnicas a utilizar:</p> <p>1. Para acopio de datos: Encuestas. 2. Instrumentos de recolección de datos: MBI (Maslach Burnout Inventory)y EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory 3. Para el procesamiento de datos: tablas y gráficos. 4. Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Estadística descriptiva para cada variable., SPSS, Método de Correlación de Pearson. 5. Para presentación de datos 6. Tipo de Investigación: Correlacional 7. Diseño: Transeccional Descriptivo Correlacional.</p>

<u>Problemas Específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Hipótesis Específicos</u>			
1. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima?	1. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.	H1= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima. H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Intrapersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.	Variable 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intrapersonal ✓ Interpersonal ✓ Adaptabilidad ✓ Manejo del Estrés ✓ Estado de Animo en General 	
2. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima?	2. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.	H2= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.	Variable 2 SINDROME BURNOUT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subescala de agotamiento emocional ✓ Subescala de despersonalización ✓ Subescala de realización personal 	DE
3. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los	3. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los	H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Interpersonal y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.			

<p>trabajadores de un Supermercado de Lima?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Manejo de Estrés y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima?</p>	<p>trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>4. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Manejo del Estrés y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>5. Determinar la relación entre inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p>	<p>H3= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Adaptabilidad y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>H4= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Manejo del Estrés y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Manejo del Estrés y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p>			
---	--	---	--	--	--

		<p>H5= Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p> <p>H0= No Existe relación significativa entre la inteligencia emocional, componente: Estado de Animo en General y el nivel de síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de un Supermercado de Lima.</p>			
--	--	--	--	--	--