



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACERO DE UN  
DISTRITO DE LIMA, 2024

**Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**Autora:**

Ruiz Pizarro, Doménica Alejandra

**Asesor:**

Del Rosario Pacherras, Orlando

ORCID: 0000-0003-0981-9808

**Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio

Flores Vásquez, Maria Elizabeth

Campana Cruzado, Frey

**Lima - Perú**

**2024**

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACERO DE UN DISTRITO DE LIMA, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	3%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



# **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ACERO DE UN DISTRITO DE LIMA, 2024**

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención  
en psicología organizacional

### **Autora**

Ruiz Pizarro, Doménica Alejandra

### **Asesor**

Del Rosario Pacherras, Orlando

ORCID: 0000-0003-0981-9808

### **Jurado**

Figueroa Gonzales, Julio

Flores Vásquez, Maria Elizabeth

Campana Cruzado, Frey

**Lima- Perú**

**2024**

## Pensamientos

“El secreto del cambio es enfocar toda tu energía, no en luchar contra lo viejo, sino en construir lo nuevo. Solo así podemos avanzar y alcanzar el futuro de deseamos”.

Sócrates

“Lo que obtienes al lograr tus metas no están importante como en lo que te conviertes al alcanzarlas”.

Henry David Thoreau

### **Dedicatoria**

A mis padres y hermana, cuyo inquebrantable espíritu de lucha ha sido una inspiración constante, enfrentando cada obstáculo con determinación y buen humor, enseñándome el valor de perseverar frente a las dificultades.

### **Agradecimientos**

A Dios por iluminar mi camino y darme la fortaleza para continuar. A mi asesor, Orlando Del Rosario Pacherres, por su paciencia y motivación en cada sesión, ayudándome a mejorar mi trabajo y creer en mí. Y finalmente, a mí, por no rendirme y perseguir mis sueños con la convicción de que todo esfuerzo dará frutos.

## Índice

Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	1
1.1. Descripción y formulación del problema	3
1.2. Antecedentes	6
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo General	10
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.4. Justificación	11
1.5. Hipótesis	11
<b>II. Marco teórico</b>	13
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	13
<b>III. Método</b>	27
3.1. Tipo de Investigación	27
3.2. Ámbito temporal y espacial	27
3.3. Variables	27
3.4. Población y muestra	29
3.5. Instrumentos	30
3.6. Procedimientos	38
3.7. Análisis de datos	39
3.8. Consideraciones éticas	40
<b>IV. Resultados</b>	41
<b>V. Discusión de resultados</b>	48
<b>VI. Conclusiones</b>	54

<b>VII. Recomendaciones</b>	56
<b>VIII. Referencias</b>	57
<b>IX. Anexos</b>	66

## Índice de Tablas

Nº	Título	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Inteligencia emocional	28
Tabla 2	Operacionalización de la variable Síndrome de burnout	29
Tabla 3	Distribución de la muestra, según sexo	30
Tabla 4	Análisis de validez del instrumento TMMS-24	33
Tabla 5	Análisis de confiabilidad del instrumento TMMS-24	34
Tabla 6	Análisis de validez del instrumento MBI-GS	37
Tabla 7	Análisis de confiabilidad del Instrumento MBI-GS	38
Tabla 8	Prueba de normalidad de la distribución de los datos en Inteligencia emocional y Síndrome de burnout con sus dimensiones	40
Tabla 9	Niveles de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima	41
Tabla 10	Niveles de Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima	41
Tabla 11	Comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al sexo	42
Tabla 12	Comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al nivel laboral	43
Tabla 13	Comparaciones de las dimensiones del Síndrome de burnout en función al sexo	43
Tabla 14	Comparaciones de las dimensiones del Síndrome de burnout en función al nivel laboral	44
Tabla 15	Coefficiente de correlación de rho Spearman entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones de Síndrome de burnout	45
Tabla 16	Coefficiente de correlación de rho Spearman entre Inteligencia emocional y las dimensiones de Síndrome de burnout	46
Tabla 17	Coefficiente de correlación de rho Spearman entre Síndrome de burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional	46
Tabla 18	Relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima	47

## Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. El tipo de investigación es correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 199 colaboradores. Se usó la escala Trait Meta Mood (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1997) y el Maslach Burnout Inventory (MBI- GS) de Schaufeli et al. (1996). Los resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores (54,8%) tiene un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que solo un (5%) presenta un nivel bajo. En cuanto al Síndrome de burnout, el (45,7%) muestra un nivel bajo, mientras que un (16,6%) presenta un nivel alto. Se halló que existe correlación negativa, de magnitud baja ( $r=-.196$ ) y significativa ( $p=.006$ ) entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout. También, se encontraron diferencias significativas con respecto al sexo en Inteligencia emocional ( $p=.021$ ), mientras que en el nivel laboral no se encontraron diferencias ( $p>.05$ ). Es decir, a mayor Inteligencia emocional menor es el riesgo de padecer Síndrome de burnout, ya que aquellos que tienen mejor capacidad para regular sus emociones están menos propensos al agotamiento y a la desconexión emocional y, en general, a desarrollar Síndrome de burnout. Además, los hombres tienen un rango promedio más alto en Inteligencia emocional que las mujeres, aunque las diferencias significativas se limitan a la atención emocional. Finalmente, el Síndrome de burnout afecta de manera similar a empleados operativos y administrativos.

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

### **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in employees of a steel distribution company in a district of Lima. The type of research is correlational, non-experimental design and quantitative approach. The sample consisted of 199 employees. The Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) by Salovey and Mayer (1997) and the Maslach Burnout Inventory (MBI- GS) by Schaufeli et al. (1996) were used. The results suggest that most of the employees (54.8%) have a high level of emotional intelligence, while only 5% have a low level. Regarding burnout syndrome, (45.7%) showed a low level, while (16.6%) showed a high level. It was found that there is a negative correlation, of low magnitude ( $r=-.196$ ) and significant ( $p=.006$ ) between emotional intelligence and burnout syndrome. Also, significant differences were found with respect to sex in emotional intelligence ( $p=.021$ ), while no differences were found at the work level ( $p>.05$ ). In other words, the higher the emotional intelligence, the lower the risk of suffering from burnout syndrome, since those who are better able to regulate their emotions are less prone to burnout and emotional disconnection and, in general, to develop burnout syndrome. In addition, men have a higher average rank in Emotional Intelligence than women, although the significant differences are limited to emotional attention. Finally, burnout syndrome affects operational and administrative employees similarly.

*Keywords:* emotional intelligence, burnout syndrome, employees, company.

## I. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia emocional (IE), según Salovey y Mayer (1990), es la capacidad de percibir, gestionar y comprender las propias emociones como conjuntamente la de los demás, y su importancia fue destacada por Goleman (1995) al señalar que es clave para el logro laboral y personal. En el entorno profesional, esta inteligencia es primordial para preservar el bienestar psicológico, ya que el estrés prolongado puede derivar en Síndrome de burnout (SB). Maslach y Jackson (1981) describen este síndrome como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, producto del estrés crónico.

En América Latina, este tema ha ganado relevancia debido a la elevación de problemas emocionales en el trabajo, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), este crecimiento se debe en gran medida a la falta de recursos adecuados para un mejor manejo de emociones y gestión del estrés en el trabajo, lo que ha agravado la situación de muchos empleados. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024) afirma que el 60% de la población mundial forma parte de la población activa, y más del 15% de estas personas sufren efectos adversos en su salud mental debido a las condiciones de trabajo.

A partir de lo expuesto, se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre IE y SB en los colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024? Por lo cual se planteó el objetivo de determinar la relación entre IE y SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024. Esta investigación es correlacional, diseño no experimental y tipo básica con enfoque cuantitativo.

La muestra fue de tipo censal y estuvo integrada por 199 colaboradores de ambos sexos, entre 20 y 50 años. Se empleó como instrumento la escala Trait Meta Mood Scale-24 (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1997) y el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI- GS) de Schaufeli et al. (1996). En cuanto a los resultados, se encontró que existe relación negativa entre IE y SB ( $p=.006$ ) en los empleados, revelando que, a un mejor manejo de las emociones,

se puede reducir el riesgo de burnout. El 95% de los colaboradores muestra niveles medios o altos de IE, lo que evidencia que las capacitaciones en habilidades blandas de la empresa son efectivas. El 83,4% de la muestra presenta niveles bajos o moderados de SB, posiblemente gracias a políticas de bienestar como incentivos, descansos y una cultura de comunicación abierta. A pesar de eso, el 16,6% con SB alto necesita intervenciones adicionales para reducir el estrés y el agotamiento. Los hombres presentan un promedio mayor en IE, con diferencias significativas solo en la atención emocional. La dimensión claridad emocional tiene una relación con la dimensión agotamiento emocional ( $p=.005$ ), dimensión indiferencia ( $p=.015$ ) y la dimensión de eficacia profesional ( $p=.001$ ), lo que sugiere que los colaboradores que comprenden mejor sus emociones experimentan menos agotamiento y distanciamiento emocional, aunque suelen ser más autocríticos. La dimensión regulación emocional también tiene una relación negativa con la dimensión agotamiento ( $p=.046$ ) y la dimensión eficacia profesional ( $p=.057$ ), sugieren que quienes gestionan mejor sus emociones son menos propensos al agotamiento. Además, existe una relación negativa entre IE y la dimensión agotamiento ( $p=.028$ ) y la dimensión indiferencia ( $p=.026$ ), lo que muestra que quienes tienen mayor IE manejan mejor el estrés y reducen el riesgo de SB.

Es por ello que, para una mejor comprensión del estudio se presentan los siguientes apartados: En el primer apartado, se expone detalladamente el problema juntamente a su formulación, acompañado de los antecedentes nacionales e internacionales, para continuar con la presentación de los objetivos, la justificación y las hipótesis del presente trabajo.

En el apartado dos, se proporciona los fundamentos teóricos de las variables de investigadas, donde se brinda las principales fuentes teóricas que las sustentan, las características, el significado, la importancia, entre otros.

En el apartado tres se detalla la metodología empleada para llevar a cabo el estudio, especificando el tipo y diseño del estudio, población, muestra, y la operacionalización de las

variables de investigación. Se explican los instrumentos de medición, las adaptaciones realizadas, su validez y confiabilidad. Juntamente se da a conocer el procedimiento, la recolección de datos y el análisis estadístico correspondiente. En el cuarto apartado, se detallan los resultados y el análisis de variables de la investigación. En el apartado cinco se encuentra la discusión de los resultados. En el apartado seis se encuentran las conclusiones y finalmente, en el apartado siete y ocho, las recomendaciones y las referencias.

### **1.1 Descripción y formulación del problema**

En el ámbito laboral del presente siglo XXI, la IE es crucial para un buen crecimiento personal. Aunque es un concepto complejo, las personas que aprenden a entender y gestionar sus emociones en situaciones cotidianas o difíciles, son altamente apreciadas en cualquier entorno. Es importante mencionar que esta capacidad se conceptualiza como una competencia o habilidad para regular las respuestas emocionales que tienen una repercusión en el comportamiento natural del ser humano, lo que incluye la percepción, regulación y comprensión de las propias emociones (Fernández-Berrocal et al., 2004).

Por esta razón, en el entorno laboral, los colaboradores deben tener múltiples competencias desarrolladas en áreas como relaciones interpersonales, autorregulación emocional, habilidad para gestionar situaciones difíciles y manejo de estrés (Leal y Arias, 2021).

De acuerdo con la revista Forbes (2023), basado en una investigación del Foro Económico Mundial, se descubrió que el 90% de los colaboradores con un rendimiento sobresaliente en sus labores tienen un alto nivel de habilidades emocionales. Esto coincide con recientes estudios, donde apuntan que el entendimiento emocional juega un papel crucial en el desempeño laboral de los empleados (Ramírez y López, 2020).

La pandemia demostró que las normas del mundo pueden cambiar drásticamente, ya que lograron transformar nuestras vidas de la noche a la mañana, y sin duda, estas alteraciones

afectan emocionalmente a cada habitante, puesto que llevó a muchos al límite por no saber cómo actuar ante tanta incertidumbre. Es por ello, que después del Covid-19, la importancia de esta capacidad de reconocimiento y manejo emocional se incrementó considerablemente en muchos centros de trabajo, debido a que hubo un mayor nivel de ansiedad, estrés y otros factores emocionales junto con una mayor preocupación por la propia salud y la de nuestros seres más cercanos, el aislamiento, es así como, se incrementó la preocupación por el aspecto emocional en todos los aspectos.

Según la información recibida por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) uno de cada ocho individuos, aproximadamente una, puede experimentar desequilibrios emocionales, lo que se traduce en tasas a un 9% de la población mundial afectada con trastornos de ansiedad y un 8% presentando depresión (Ministerio de Salud, 2021). Paralelamente, de acuerdo con la OPS (2022), este problema en la salud mental de las personas en los últimos años se ha incrementado en los países latinoamericanos, por motivo de la falta o pocos recursos para gestionar las emociones y manejar el estrés.

Por otro lado, la carencia de normativas se debe en gran medida a la considerable exigencia generada por el alto grado de intensa competencia, es por ello que, en la actualidad se requiere un espectro más diverso de habilidades para obtener un puesto laboral o progresar profesionalmente en una empresa. A esto se suma el clima laboral, la satisfacción con las responsabilidades o la calidad de vida, esto puede aumentar el estrés laboral y, en última instancia, provocar un agotamiento en el trabajo. Esta fatiga se interpreta como la consecuencia de un estrés extendida y continua, donde el sujeto afectado pasa un sentimiento de incapacidad profesional e incluso pueden mostrar alteraciones en su forma de razonar y sentir (Gil-Monte y Peiró, 1999).

El deterioro emocional en el ámbito laboral es un factor relevante porque incide el rendimiento laboral y en las interacciones con compañeros, clientes, superiores, además de repercutir en el equilibrio personal del individuo (Lovo, 2020).

Según concluye el informe Estimaciones conjuntas de la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) sobre la carga de morbilidad y traumatismos relacionados con el trabajo, 2000-2016, las muertes relacionadas con el trabajo tuvieron un descenso en un 14% entre 2000 y 2016 a nivel mundial.

Esta reducción, según el informe, se debe a la implementación de mejoras en las condiciones de salud y seguridad dentro de los entornos laborales. No obstante, las defunciones por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares vinculados con largas jornadas de trabajo incrementaron en un 41% y un 19%, respectivamente. Esto denota una predisposición a la subida en relación con este elemento reciente en el entorno ocupacional y socioemocional.

Es importante resaltar que según la OMS (2024) el 60% de la población mundial integra la población que actualmente se encuentra trabajando, y más del 15% de estas personas sufren efectos adversos en su salud mental. Relacionado a esto, se puede observar que en una encuesta realizada en América Central por la OIT (2022), el 15 % de personas encuestadas manifiestan que vivenciaron una experiencia de situación de estrés y tensión en sus empleos. Estas condiciones incómodas, adversas y de tensión, tienen un efecto significativo en la productividad, lo que se traduce en más de doce mil millones de horas desperdiciadas de forma anual (OMS, 2024).

Según el diario La República (2024) Gallup, una consultora, hizo un estudio y reveló que, en el 2021, el 74% de los trabajadores mencionaron que había sufrido de agotamiento en su trabajo algunas veces y están frecuente que pensamos que es inevitable. Además, afirma que el 56% de los empleados del mundo, sienten problemas, que pueden llevarlos a sentir SB. Lo

más alarmante es que este estudio, solo 21% de los trabajadores mencionaron que su empresa se interesa por su bienestar laboral y personal.

Por ello la relación entre IE y SB es de especial interés para su prevención, los estudios declaran que el individuo que presenta una mayor competencia en esta área estará mejor equipado para gestionar el estrés laboral y los desafíos emocionales, lo que puede ayudar a aminorar el riesgo de agotamiento (Ramírez y López, 2020).

Con base a lo postulado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024?

## **1.2 Antecedentes**

### ***1.2.1 Antecedentes Nacionales***

Pérez (2023) examinó la relación entre SB e IE en colaboradores de atención al cliente de una organización privada en Lima. Empleó un diseño no experimental y de corte transversal para un análisis oportuno de las variables. Se utilizaron el Trait Meta Mood Scale TMMS-24 y el Maslach Burnout Inventory MBI en una muestra de 95 colaboradores de ambos sexos. Aunque los resultados no mostraron una correlación directa entre las variables de investigación, pero si se observó una conexión inversa y de intensidad moderada entre la IE y la dimensión de indiferencia. En conclusión, para la muestra estudiada, estos dos elementos no están relacionados.

Lama y Torres (2023) determinaron la relación entre el SB e IE en los empleados de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande en la ciudad de Piura Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental. Fueron 201 los participantes, y se empleó la Escala de BarOn y el MBI, utilizando una escala de medida ordinal. Tuvo una correlación altamente significativa e inversa, en otras palabras, a mayor sea

la presencia de SB menor será la IE y viceversa. Por lo tanto, se sugiere dedicar más esfuerzo al manejo de gestión de las emociones de los trabajadores.

Choquehuanca y Ruiz (2021) exploraron la relación entre IE y SB en empleados de atención al cliente de una empresa privada en Lima, durante el 2020. Pretendían determinar si la primera variable y el temor al COVID-19 podían anticipar las diversas dimensiones del SB. Fue de diseño correlacional-predictivo, utilizando el MBI, la Escala de Miedo al Covid-19 y la Escala de BarOn. Se tuvo relaciones significativas entre las variables, resaltando que la primera variable de este estudio y el miedo al COVID-19 pueden predecir el factor de eficacia. Asimismo, se sugiere que los niveles de IE podrían predecir el agotamiento y el cinismo, aunque este último no es predicho por el temor al COVID-19.

Azabache y Pintado (2021) buscaron la relación entre IE y SB en empleados de un restaurante en Lima Metropolitana. Fueron 82 evaluados, y se usó el MBI y el TMMS-24 de Salovey y Mayer. Los hallazgos muestran que la variable IE, no tiene una influencia en el nivel de SB entre los empleados del restaurante en esta investigación. Además, se evidenció una relación positiva y significativa entre las dimensiones de claridad y eficacia, así como también con las dimensiones de reparación.

Rodríguez (2019) estableció la relación entre IE y SB en personal administrativo de una entidad pública del distrito de Villa El Salvador. Tuvo un diseño no experimental y corte transversal, de tipo descriptivo, correlacional. Participaron 226 trabajadores y se utilizó el BarOn adaptado por Ugarriza y Pajares (2005) y el MBI adaptado por Gil-Monte y Peiró (1997). Tuvo una relación estadísticamente significativa entre estas IE y SB. En cuanto a esta habilidad emocional y sus componentes, existe una diferencia significativa según la edad, pero no por nivel socioeconómico o estado civil. Finalmente se detectó divergencia en la dimensión realización profesional y la dimensión agotamiento emocional, en conexión con la edad y el

tiempo de servicio en la empresa, encontrando que la duración de servicio influye a los niveles de SB.

### ***1.2.2. Antecedentes Internacionales***

Haro y Hurtado (2023) estudiaron la relación que hay entre SB y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de automatismos y domótica en el periodo 2022-2023. Fue correlacional de diseño no experimental y cuantitativo. Examinaron a 20 personas, quienes incluyen todos los del personal: administrativo, financiero y técnico. Se utilizó el MBI y se elaboró un cuestionario de desempeño laboral. Se evidenció un nivel bajo de SB y un desempeño laboral adecuado. Observándose una correlación negativa y significativa en el marco de ambas variables, lo que significa que, en los empleados de la organización de automatismos y domótica hay una tendencia a experimentar el SB, lo que puede disminuir su desempeño laboral en sus respectivos puestos.

Leal (2023) investigó la relación entre IE y Compromiso laboral en las Mipymes de Ecuador. Uso el diseño no experimental, transeccional y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se realizó en medianas, pequeñas y microempresas de los distintos sectores económicos de las 24 provincias de Ecuador, teniendo como muestra 300 empleados. Se utilizó el TMM-24 y el Utrecht Work Engagement Scale UWES para evaluar el Compromiso laboral. Los resultados demuestran que los hombres tienen un conocimiento emocional excelente y las mujeres, adecuado. Ambos géneros exhibieron una regulación emocional adecuada. Además, se encontró una correlación positiva entre IE y el compromiso laboral, señalando que un aumento de IE está vinculado con un mayor compromiso laboral. Esto sugiere que una mejor conciencia y regulación emocional pueden aumentar el compromiso de los empleados con sus tareas laborales.

Acuña et al. (2021) en Chile, investigaron el SB, Engagement y la percepción de las prácticas de gestión de trabajadores de un Centro laboral. Fue de tipo correlacional explicativo,

donde participaron 408 trabajadores de sectores laborales: educación, comercio, salud y otros rubros. Se utilizó el MBI y el UWES. Los hallazgos muestran diferencias significativas, ya que los empleados que perciben respaldo diario muestran puntuaciones más elevadas en las dimensiones Engagement, y más bajas en las dimensiones de SB, en comparación de aquellos que reciben apoyo con menor regularidad. Asimismo, quienes no reciben ayuda diario tienen puntuaciones más altas en ineficacia laboral, También se observó diferencias por género y edad en el compromiso laboral, pero no en el SB.

Viveros y Fierro (2020) investigaron sobre Engagement y SB en una compañía en Colombia. El estudio fue descriptivo correlacional, empleando a 42 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Para determinar los niveles de Engagement presentes en la población, se utilizó UWES y el MBI. Se descubrió que hay una relación significativa e inversa entre el SB y las dimensiones de Engagement. Se identificó que, si los niveles globales de Engagement son altos, los niveles de SB muestran una tendencia mínima. Además, en esta población, se observó que el 54,8% de los trabajadores presentaron un nivel alto de Engagement, mientras que el 40% mostró un nivel bajo de SB.

Gavilanes y Herrera (2020) en Ecuador estudiaron la Satisfacción laboral, salud mental y SB, para identificar el papel mediador de la salud en relación entre la Satisfacción laboral y el SB, en 152 transportistas de carga extrapesada de 11 compañías de transporte. Fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa y de corte transversal, utilizando el MBI, el Cuestionario de Salud General Goldberg y la Escala de Satisfacción laboral S20/23. Encontraron que la Satisfacción laboral tiene una relación de forma moderada y negativa con el SB, al igual que la Salud mental con relación al SB. Además, presenta niveles importantes de SB entre los participantes de manera general. Se resalta la exposición de los trabajadores de este segmento y la falta de satisfacción laboral entre ellos, aunque no está muy claro si se debe a indoles particulares o generales.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Describir los niveles de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Describir los niveles del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Determinar las diferencias de la Inteligencia emocional según sexo y nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Determinar las diferencias del Síndrome de burnout según sexo y nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

## **1.4. Justificación**

Con respecto a la justificación teórica, este estudio pretende aportar conocimientos novedosos que mejoren nuestra comprensión de estas variables dentro de una población relativamente poco estudiada: los operadores de una pequeña y mediana empresa (PYME) especializada en la industria del acero. El objetivo es ampliar y compartir el conocimiento adquirido a través del análisis de resultados en beneficio de futuros investigadores.

A nivel práctico, los resultados de la presente investigación podrán ser utilizados por los directivos de las empresas relacionadas con la actividad metalúrgica y a través de los profesionales de la psicología, respaldar la promoción de estrategias de IE en colaboradores de empresas distribuidoras de acero como medida preventiva contra el agotamiento y sus repercusiones asociadas.

La justificación metodológica de este estudio radica en que se realizó el análisis psicométrico de validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la muestra específica dejando constancia de poder ser utilizados para futuras investigaciones.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

Existe relación inversa significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

### ***1.5.2. Hipótesis específicas***

- Existen diferencias significativas de Inteligencia emocional según sexo y el nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas de Síndrome de burnout según sexo y el nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de

acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas entre el Síndrome de burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Inteligencia emocional*

**2.1.1.1. Definición.** Algunos autores lo describen como una manera de inteligencia social que integra habilidades para reconocer y comprender las emociones internas y las emociones de las demás personas. Este tipo de inteligencia involucra la habilidad de identificar distintas emociones y utilizarlas para orientar el pensamiento y la conducta. Además, abarca diversas habilidades para acceder a las emociones apropiadas en el momento preciso, lo cual puede contribuir a los procesos cognitivos y mejorar las interacciones sociales (Salovey y Mayer, 1990).

Goleman (1995) sostiene que dichas habilidades comprenden la capacidad de automotivarse y perseverar en las adversidades, gestionar los impulsos y posponer la gratificación, así como regular el estado emocional para que las alteraciones no afecten la capacidad de pensamiento, además de demostrar empatía y mantener la esperanza.

Según Cooper y Sawaf (1998), afirma que la IE abarca las habilidades que las personas tienen para comprender, experimentar y emplear de manera eficaz las emociones como una fuente de energía, información y poder de influencia en las relaciones humanas.

Bar-On (2010) refiere que la IE engloba un conglomerado de competencias y habilidades sociales, personales y emocionales, que ejercen una notable influencia en nuestra habilidad para ajustarnos y enfrentar las exigencias y presiones del entorno. En este sentido, nuestra IE tiene una consideración primordial en determinar nuestro éxito en la vida.

**2.1.1.2. Modelos Teóricos sobre Inteligencia emocional.** Existen diversidad de modelos de los cuales se expondrán los más relevantes para este estudio:

*a. Teoría de Bar-On (1997).* La IE se conceptualiza como un conjunto de aptitudes no cognitivas que impactan en la habilidad de cada uno de nosotros para manejar con éxito las

exigencias y tensiones del entorno. A diferencia de la inteligencia cognitiva, se considera que los elementos de la inteligencia no cognitiva son susceptibles de transformarse a lo largo de la existencia de un individuo. Se enfoca en el desarrollo de competencias no cognitivas que pueden impactar la manera en que las personas perciben y gestionan sus emociones, interactúan con los demás y enfrentan el estrés y las demandas de la vida cotidiana. Se desarrolla en cinco capacidades o dimensiones: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Estos componentes incluyen subcomponentes como la autoconciencia emocional, la empatía, el asertividad, la flexibilidad, la tolerancia al estrés y otros aspectos relacionados con la IE (Bar-On, 2006).

El modelo de Bar-On se ha utilizado tanto en la selección de personal como en el desarrollo de líderes emocionalmente inteligentes en el ámbito empresarial. En el proceso de contratación, la inteligencia emocional es vista como un indicador crucial de la capacidad de un individuo para adaptarse a los cambios y trabajar en equipo. Por otro lado, los líderes con habilidades emocionales destacadas tienen una mayor capacidad para tomar decisiones eficaces, resolver conflictos y motivar a sus equipos.

**b. Teoría mixta de Goleman (1995).** Según el autor, puede entenderse como un conjunto de habilidades, actitudes y capacidades que influyen en el comportamiento, las reacciones y los estados mentales de una persona. Esta se refiere a la capacidad de percibir las propias emociones y las de los demás, motivarse a sí mismo y gestionar eficazmente las relaciones e interacciones. Con el tiempo se ha refinado su definición para incluir también la habilidad de regular las emociones internas y responder de manera adecuada a las situaciones (Goleman, 1998). Esta teoría se clasifica como mixta, ya que abarca aspectos como las creencias personales, la inteligencia, las emociones, la motivación y la neurociencia, integrando tanto procesos psicológicos cognitivos como no cognitivos. Entre los componentes que abarca se encuentran la conciencia de uno mismo y de las emociones, la empatía, las habilidades

sociales, autorregulación, el control de ansiedad, la gestión emocional, la motivación, la resiliencia ante adversidades, la confianza en los demás y la capacidad de gratificación aplazada (García-Fernández y Giménez, 2010).

Goleman nos alerta sobre el impacto de las relaciones perjudiciales, señalándolas como un factor que puede aumentar el riesgo de enfermedades graves, e incluso conducir a la muerte, con una influencia significativa en los problemas cardíacos. También examina cómo las relaciones pueden protegernos de las enfermedades, subrayando que los estudios muestran que simplemente pensar en un grupo que nos genera rechazo provoca una ira acumulada. Esta reacción activa una liberación de hormonas relacionadas con el estrés, lo que eleva la presión arterial y debilita el sistema inmune. La solución para revertir este proceso es el perdón, que ayuda a invertir la respuesta biológica, aliviando el sufrimiento, la tristeza y reduciendo tanto las hormonas del estrés como la presión sanguínea (Romero, 2008).

*c. Teoría de habilidades emocionales de Salovey y Mayer (1990).* Incorporaron un modelo que resalta la implementación de la información emocional para amoldarse a la rutina diaria y superar obstáculos, teniendo en cuenta las emociones como respuestas adaptativas y organizadas. Las tres habilidades que son muy importantes en esta teoría se enfocan en usar la información emocional en la resolución de problemas, comprender y expresar las emociones, regular las experiencias emocionales y adaptarnos a nuevas situaciones.

Esta teoría ha sido ampliamente modificada y ha tenido mejoras ya que gracias a las contribuciones de varios autores que han participado, se ha convertido en uno de los más utilizados. Este modelo establece que varias habilidades internas del ser humano deben ser fortalecidas y mejoradas constantemente a través de la práctica (García-Fernández y Giménez, 2010).

Para Mayer y Salovey (1997) hay destrezas emocionales que incluyen la percepción emocional, el entendimiento emocional, el manejo y la facilitación emocionales (aunque esta

última fue eliminada posteriormente). Por ejemplo, la percepción emocional es la aptitud para identificar las emociones en uno mismo y en los demás, a través de la lectura de gestos faciales, entonación de la voz o el lenguaje corporal. Por otro lado, el entendimiento emocional se refiere a la capacidad para resolver problemas emocionales y reconocer emociones similares. El manejo emocional implica estar receptivo tanto a emociones positivas como negativas y ser capaz de encontrarles un propósito. La dirección emocional es la habilidad de comprender las repercusiones que los actos sociales tienen sobre las emociones y gestionarlas tanto en uno mismo como en los demás. Por último, la facilitación emocional del pensamiento es la capacidad de vincular las emociones con otras sensaciones (como el olfato o el gusto) o utilizarlas para mejorar la comprensión, ya que las emociones pueden guiar la atención hacia la información más relevante.

**2.1.1.3. Dimensiones de la inteligencia emocional.** A partir del modelo propuesto por Mayer y Salovey (1997), han llevado a la necesidad de evaluar sus dimensiones de manera rigurosa, considerando criterios psicométricos de validez y fiabilidad. En proceso de validación y consistencia de la adaptación española del TMMS-24, desarrollado por los autores previamente citados, Salovey y Mayer, los artículos fueron condensados a veinticuatro y se tomaron en cuenta tres facetas principales (Fernández-Berrocal, et al., 2004).

*a. Atención emocional.* Es la capacidad de evaluar y expresar emociones, vital para comunicar eficazmente cómo nos sentimos, esto abarca tanto el lenguaje verbal como las señales no verbales que acompañan a nuestras emociones. Se entiende que esta dimensión aborda la manera en que percibimos, tomamos conciencia y reflexionamos sobre nuestras emociones y estados de ánimo.

*b. Claridad emocional.* En primer lugar, es esencial que las personas sean conscientes de sus propias emociones para poder comunicarlas de manera efectiva; asimismo, integra la

habilidad de comprender las emociones de los demás y mostrar empatía hacia ellos. Esta dimensión evalúa qué tanta es la comprensión de lo está sintiendo.

*c. Reparación emocional.* Hace referencia a la competencia para ejercer un control efectivo y administrar no solo nuestras propias emociones, sino también las emociones de las personas que nos rodean. Se podría decir que en esta dimensión se evalúa la destreza en la regulación de emociones.

**2.1.1.4. La importancia de la Inteligencia emocional.** Las emociones son como la paleta de colores con la que pintamos nuestra existencia diaria. Es de nuestro entendimiento que la alegría es la emoción más universalmente apreciada y aceptada por las personas. No obstante, es importante darle su relevancia a las demás; no solo a la dicha radiante, sino también a la tristeza profunda, el temor, la ira, el asombro y la apatía, estas son como acompañantes de viaje que van con nosotros mientras damos cada paso de nuestra existencia. El saber cómo interpretarlas y más aún gestionarlas, equivale a orquestar una sinfonía en la que cada emoción posee su propia tonalidad y ritmo, ya que, ante cualquier suceso, el cuerpo responde de manera instintiva y es imperativo que sepamos ser capaces de descifrar y reconocer.

A medida que pasa el tiempo vemos como el factor emocional es considerado como determinante en el éxito personal y profesional, muchas veces prescindiendo del coeficiente intelectual que era considerado como predictor del éxito en la vida. Por otra parte, cada vez hay más evidencia que respalda la idea de que el cociente emocional, también conocido como IE, desempeña un papel igualmente crucial, ya que las personas con una alta IE tienden a tener mejores habilidades de comunicación, relaciones interpersonales más sólidas, mayor resiliencia frente al estrés y una capacidad mejorada para enfrentar los desafíos y adaptarse al cambio.

La presencia de la IE no solo ayuda en la habilidad para tener una interacción efectiva con los demás, sino que, además, su ausencia puede desencadenar respuestas impredecibles y

problemáticas en las personas. conduciendo a manifestaciones descontroladas y disfuncionales en la conducta, lo que a su vez puede precipitar el desarrollo de trastornos psicológicos graves, adueñándose del raciocinio, impidiendo controlar el comportamiento según sus propios principios; en tal sentido la IE facilita que la persona sea más equilibrada y socialmente hábil en sus interacciones con los otros (Dubet, 2005).

**2.1.1.5. Los efectos de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.** De acuerdo McClelland (1989), las tradicionales actitudes académicas, como títulos y calificaciones, no son predictores del desenvolvimiento laboral que tendrá el trabajador, más bien, los rasgos que hacen una diferenciación de los sobresalientes de los que no, son aquellos colaboradores que ejecutan bien sus competencias, como la empatía, autodisciplina y la motivación.

En los últimos años, las organizaciones han integrado la inteligencia emocional en el ámbito de contratación, ya que facilita el proceso de selección y permite identificar el potencial y potenciar a sus empleados.

Según Cherniss y Goleman (2006) señalan que, los líderes que desempeñan un buen mando dispondrán de la destreza de percibir sus propias emociones, propiciando una cooperación laboral y haciendo que los integrantes del equipo disfruten de un entorno de trabajo agradable. Aquellos que no cuentan con una buena IE, no confían en sus capacidades y demuestran una autoestima debilitada, mientras que los que sí lo hacen logran emplear sus destrezas y talentos que les sean provechosos. De igual manera, es fundamental contar con discernimiento, dedicación y ser comprometidos al llevar a cabo cualquier actividad, reservando tiempo para evaluar cuidadosamente las opciones antes de tomar una decisión crucial.

Como vemos, en el entorno laboral, el área de recursos humanos tiene una gran responsabilidad, pero también, la oportunidad de poder orientar a través del contacto continuo con los trabajadores, buscando permanentemente el equilibrio entre organización y

colaborador, ya que se sabe que esto traerá beneficios tanto para los colaboradores como para la institución.

Las emociones son reacciones subjetivas al entorno que conllevan modificaciones fisiológicas y endocrinas, influenciadas por la experiencia, y cumplen una función adaptativa que permite a nuestro organismo acomodarse a su medio. Experimentar una emoción conlleva un conjunto de cogniciones, posturas y convicciones que afectan nuestra apreciación y percepción de situaciones concretas.

### ***2.1.2. Síndrome de burnout***

**2.1.2.1. Definición.** El burnout, es un término utilizado originalmente como título de una novela, *A Burn Out*, de Green en 1961, donde el personaje principal estaba cansado o agotado de su trabajo de arquitecto (Hernández et al., 2007). Al español se puede caracterizar como agotamiento, término que describe al estado de carencia de energía física, emocional y psicológica, así como también la falta de motivación, el cual es un resultado de una sobreexplotación mental seguida de una merma en el rendimiento del desempeño y ciertas actitudes nocivas hacia uno mismo y hacia otros, término usado específicamente en el ámbito laboral (American Psychological Association [APA], 2010).

El primer autor en conceptualizar este síndrome fue Freudenberg (1974) citado por Huacani (2019) describiéndolo como sentimientos de derrotamiento causados por una abrumadora presión de responsabilidades sobre los medios personales y energéticos. (Huacani, 2019).

Según Burke (1987), citado en Ramos y Buendía (2001), plantea que el SB es un mecanismo de ajuste y adaptación al estrés laboral que se describe por una pérdida del rumbo laboral, fatiga, sentimiento de culpa, insuficiencia de logros ocupacionales, indiferencia o distanciamiento emocional y aislamiento.

Maslach et al. (1996), procuraron extender la noción destacando que el SB es una situación en el cual una persona interactúa con individuos externos que demandan atención, y satisfacer esas demandas conduce a que el trabajador se sienta emocionalmente desgastado, exasperado y agobiado. Como consecuencia, el individuo puede sentirse insatisfecho con sus tareas laborales y optar por evitarlas.

De acuerdo con Gil-Monte (2005), el SB se entiende como una reacción a estímulos estresantes persistentes que pueden surgir en el entorno laboral, lo que puede resultar en un déficit a nivel psicológico, cognitivo y en la manifestación de conductas negativas hacia las personas dentro de la organización.

Mansilla (2012) refiere que el SB se refiere a un fenómeno de desgaste profesional que se manifiesta en aquellos que desempeñan su labor directamente con otras personas.

**2.1.2.2. Modelos Teóricos sobre el Síndrome de burnout.** Hay una variedad de modelos, de los cuales se presentarán los más importantes para este estudio:

*a. Teoría sociocognitiva del yo de Cherniss (1993).* Se considera que las cogniciones afectan la manera en que los individuos interpretan y actúan, y estas cogniciones a su vez son moldeadas por los efectos del comportamiento y las consecuencias observadas en otros. Asimismo, el nivel de confianza que los individuos experimentan respecto a sus propias competencias influye en el empeño que dedican a alcanzar sus metas, así como en la facilidad o dificultad para lograrlas. También afecta ciertas reacciones emocionales, como la melancolía o la tensión vinculadas a la acción.

Los empleados que poseen un elevado sentido de autoeficacia suelen experimentar menos tensión ante situaciones desafiantes. Cuando confían en su capacidad para abordar las circunstancias de manera constructiva, estas les parecen menos estresantes. El éxito y el cumplimiento de metas personales por parte de los trabajadores incrementan su percepción de autoeficacia. En contraste, el incumplimiento de los objetivos puede provocar sentimientos de

fracaso, una disminución en la percepción de autoeficacia y, en última instancia, favorecer el surgimiento del SB.

**b. Teoría del intercambio social de Hobfoll y Fredy (1993).** Postula que se origina a partir de la percepción de una falta de beneficios o recompensas, que puede ser económica, y se puede percibir agotamiento emocional cuando sienten que están invirtiendo más de lo que están recibiendo. Este modelo resalta que los factores estresantes en el trabajo comprometen a los recursos de los trabajadores, generando incertidumbre sobre sus destrezas para el logro laboral. Las estrategias activas de afrontamiento, que aumentan recursos, pueden disminuir el SB. Por ello, debemos enfocarnos en obtener recursos para un desempeño eficaz y, en menor medida, cambiar percepciones y cogniciones. Evitar la pérdida o aumentar recursos existentes puede reducir el estrés percibido y proteger contra el SB.

**c. Teoría organizacional de Winnubst (1993).** Subraya la importancia de diversos aspectos dentro de las organizaciones que contribuyen al SB; estos elementos incluyen un ambiente de trabajo poco saludable, una carencia de claridad en las funciones de los empleados, una cultura que promueve la competencia excesiva o un clima organizacional tenso pueden aumentar el riesgo de desarrollar estos síntomas. Este autor sostiene que el SB no se limita únicamente a los empleados de las organizaciones de servicio de asistencia, sino que puede influir en profesionales de cualquier sector.

**d. Teoría estructural de Gil-Monte y Peiró (1999).** Consideran que se caracteriza por una estructura tridimensional. Al principio, los profesionales experimentan una carencia de satisfacción personal y un aumento del desgaste emocional. La indiferencia, es una estrategia de afrontamiento que ocurre cuando los otros mecanismos, ya sean activas o de evitación, no logran reducir eficazmente el estrés laboral percibido. Esta respuesta opera como un factor mediador entre el estrés percibido y sus repercusiones, tales como dificultades de salud, escasa satisfacción en el trabajo o la intención de abandonar la organización. Las percepciones y

comportamientos son influidas por sus cogniciones, las cuales, a su vez, son alteradas por los efectos de sus acciones y por las consecuencias que se observan. En este sentido, el autoconcepto de los individuos determina su esfuerzo y dedicación para alcanzar sus metas, así como sus reacciones emocionales.

*e. Teoría de Maslach y Jackson (1981).* Señala que el SB se comprende como el agotamiento emocional, que se refiere a la reducción de la motivación del trabajador hacia sus tareas, sintiéndose saturado por el trabajo; también incluye la despersonalización o indiferencia, en donde la persona se desconoce a sí misma y trata de manera impersonal a sus compañeros, mostrando insensibilidad; por último, abarca la realización personal, que engloba la competitividad y la sensación de realización en el trabajo. El modelo planteado, señala que el colaborador se ve influenciado por las exigencias, como la carga laboral y los conflictos personales, y los recursos personales, como las estrategias de afrontamiento, el soporte social y la autonomía; así cuando el agotamiento emocional no es superado, puede dar lugar a la despersonalización como un mecanismo de afrontamiento, y esto a su vez, puede resultar en una merma en la satisfacción personal, lo que puede resultar en costos o consecuencias como el absentismo, dolencias físicas o disminución de la participación laboral (Maslach et al., 1996).

**2.1.2.3. Dimensiones del Síndrome de burnout.** Respecto a las dimensiones, se emplea la estructura sugerida por Maslach et al. (1996).

*a. Agotamiento emocional.* Hace referencia a la sensación de agotamiento, tanto físico como mental, que lleva a una disminución de la autoestima y una percepción de fatiga constante. Esta condición se manifiesta a través de una sensación de debilitamiento, cansancio crónico y una disminución de la autovaloración.

*b. Indiferencia.* Se refiere a la disminución del entusiasmo y la motivación hacia el trabajo, así como una indiferencia hacia las tareas laborales. Además, implica una actitud evitativa, apartada y, a veces, hostil hacia los compañeros de trabajo, lo que genera un ambiente

laboral negativo. A pesar de ser consciente de las posibles consecuencias negativas que esto puede acarrear.

*c. Eficacia profesional.* Hace referencia a la competencia laboral. El colaborador muestra actitudes negativas hacia sí mismo y hacia el puesto que ocupa, mostrando niveles reducidos en las relaciones personales y en la aptitud profesional. Al evaluar su rendimiento y observar su desempeño, experimenta una sensación de incapacidad para llevar a cabo las tareas profesionales. Esta percepción lo conduce a cometer errores recurrentes o a evitar la realización de dichas tareas.

**2.1.2.4. Causas del Síndrome de burnout.** Maslach citado por Lizcano y Contreras (2023), señala que el SB surge cuando el ambiente laboral presenta ciertas características:

*a. Sobrecarga en el trabajo.* Afirma que la sobre exigencia ocupacional es una de las causas primordiales del síndrome. En la mayoría de los casos, los trabajadores pasan por altos niveles de tensión laboral, esto se debe a una distribución inadecuada de la carga de trabajo y a la carencia de recursos para llevar a cabo las tareas, lo que produce niveles considerables de estrés.

*b. Falta de control.* La percepción de ausencia de control, o la privación de este, es otra causa posible del síndrome. Cuando un trabajador no tiene control sobre sus tareas y no puede aplicar su experiencia o sabiduría para tomar decisiones. Esto puede llevar a sentir una falta de libertad para resolver conflictos y problemas cotidianos. Además, en casos de reducción de personal en las organizaciones, el trabajador se enfrenta a un estresor adicional por la falta de control sobre esa situación, lo que puede generar inseguridad en el ámbito laboral.

*c. Sistema de recompensas.* Insinúa que, por naturaleza, los seres humanos esperan que su contribución sea valorada, ya sea mediante una compensación monetaria o simplemente con un gesto de reconocimiento. Sin embargo, en el contexto laboral, es crucial respaldar esto con un sistema de recompensas que permita al empleador demostrar al trabajador que su esfuerzo

será reconocido de manera justa y constante. La falta de un sistema de recompensas puede desmotivar al trabajador y afectar su estado de ánimo. Es importante destacar que no solo una recompensa estándar es suficiente; las personas aprecian ser reconocidas públicamente por sus logros.

*d. Quiebre en la comunidad.* Las relaciones laborales incluyen a una gran variedad de personas con quienes los empleados interactúan de manera habitual, como compañeros de trabajo, superiores, clientes, subordinados, proveedores externos y miembros de la comunidad fuera de la empresa. Cuando estas relaciones carecen de confianza o apoyo y están marcadas por conflictos sin resolver, se genera una fractura en el sentido de pertenencia. Estas interacciones dentro del entorno de trabajo son cruciales para mantener un ambiente colaborativo y saludable.

*e. Conflictos de valor.* Señala que los conflictos de valores pueden surgir cuando los valores personales no están alineados con los de la organización. En tales casos, el trabajador tiende a resolver el conflicto basándose en sus propios valores, que pueden no ser favorables para la organización. Estas situaciones generan un conflicto emocional entre el trabajador y la organización, lo que lo coloca en una posición difícil.

**2.1.2.5. Proceso de desarrollo del Síndrome de burnout.** Según Schaufeli et al. (1993), primero debemos indicar que prevalecen más los síntomas psicológicos o conductuales que los físicos, tales como el agotamiento mental o emocional, la extenuación y la melancolía; siendo el principal, el desgaste emocional. Además, se admite que el SB es reconocido como un mecanismo de reacción ante vivencias cotidianas, especialmente en entornos laborales estresantes. Este proceso avanza de manera progresiva con la manifestación sucesiva de características y síntomas generales.

Cherniss (1982) mencionado por Martínez (2010), se plantea que el SB es un proceso de ajuste psicológico entre la persona que enfrenta estrés y un entorno laboral exigente, donde

el principal detonante es la pérdida de compromiso. Este proceso transcurre en tres etapas: la fase de tensión, la fase de desgaste y la fase de afrontamiento defensivo. La etapa de tensión se caracteriza por un desajuste entre las demandas laborales y los recursos con los que cuenta el individuo para enfrentar estas situaciones. La fase de desgaste alude a la reacción emocional inmediata frente a dicho desequilibrio, es decir, el trabajador experimenta sentimientos de preocupación, nerviosismo, ansiedad y fatiga. Finalmente, la etapa de afrontamiento defensivo implica alteraciones en el comportamiento y en la actitud del empleado, evidenciándose un trato distante, frío y sarcástico hacia los clientes.

Golembiewski et al. (1983) proponen una perspectiva que destaca que este síndrome de mucho agotamiento no está restringido exclusivamente a profesiones vinculadas con la atención directa como muchos autores mencionan, sino que también puede surgir en profesionales de diferentes sectores, como ventas, gestión y otros campos. Asimismo, describen el síndrome como un proceso progresivo y ordenado en el que el trabajador va disminuyendo su implicación con las obligaciones laborales como resultado del estrés en el entorno de trabajo. Este enfoque identifica una secuencia que abarca tres aspectos clave: despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional. A partir de esta secuencia, se proponen ocho etapas que combinan estas tres dimensiones en categorías que van desde baja hasta alta, según la gravedad del síndrome, lo que facilita la clasificación de cada trabajador.

En la fase inicial, el estrés surge como resultado de una sobrecarga laboral y una falta de definición en el rol, generando sensaciones de pérdida de independencia y control. Esto, a su vez, deriva en irritabilidad, cansancio y una reducción de la autovaloración positiva. En la segunda fase, la persona comienza a emplear mecanismos de distanciamiento para lidiar con el entorno laboral estresante. Estas tácticas pueden acarrear efectos favorables o adversos, dependiendo de su naturaleza. Si se presentan actitudes de despersonalización, esto podría

desencadenar el SB. Las fases posteriores se distinguen por una reducción en la percepción de éxito individual, lo que culmina en una extenuación emocional. Este esquema posibilita la categorización de cada caso específico y de los colectivos según la intensidad del síndrome, considerando que las etapas difieren entre individuos y que no todos atraviesan todas las fases.

**2.1.2.6. Consecuencias del Síndrome burnout a nivel organizacional.** En el actual entorno laboral altamente competitivo, la detección de trabajadores con SB puede acarrear una serie de repercusiones adversas, como ausentismo, desánimo y falta de rendimiento laboral. Según Cotton, citado en Otero (2015), estas consecuencias se pueden clasificar en tres categorías:

*a. Consecuencias Fisiológicas.* Engloba por ejemplo el aumento del pulso cardíaco y la hipertensión, una aceleración en el ritmo respiratorio, rigidez muscular, disminución del deseo sexual o problemas en el desempeño sexual, además de una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina. Además, se observa una disminución en la activación del sistema digestivo.

*b. Consecuencias Cognitivas.* Se manifiestan a través de una preocupación excesiva, problemas para enfocarse y sostener la atención, junto con una merma en la capacidad para resolver dificultades. Asimismo, puede presentarse un incremento en las emociones negativas, como la ansiedad, el enfado, la animosidad y la exasperación, además de una mayor inestabilidad emocional y vulnerabilidad.

*c. Consecuencias Conductuales.* Esto abarca el desgaste de los vínculos personales, inquietud física, estallidos emocionales, desórdenes alimenticios, incremento en el uso de tabaco u otras sustancias, ausencias en el trabajo, un alza en las reclamaciones laborales y un aumento en la confrontación en el entorno laboral.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

El enfoque adoptado en esta investigación es el cuantitativo, ya que se fundamenta de datos para verificar hipótesis, con base en mediciones numéricas y análisis estadísticos (Gallardo, 2017).

Se caracteriza como una investigación de tipo básica, y dado a que su objetivo principal es ampliar el entendimiento y la información relacionada con las variables bajo análisis (Concytec, 2021).

Además, en términos de alcance, se considera una investigación correlacional, ya que examina la relación entre dos o más variables sin intervenir en ninguna de ellas. En este tipo de investigación, el objetivo principal es determinar si existe una relación estadística entre las variables y en qué grado esta relación es significativa entre IE y SB (Arias, 2020).

Y finalmente, respecto al diseño, se corresponde al no experimental, puesto que no se manipulan las variables, transeccional o de una sola medición, correlacional puesto que se establecen las relaciones entre las dos variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### 3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó durante los meses de mayo a agosto del año 2024 en una empresa distribuidora de acero ubicada en el distrito de Independencia de la región de Lima, en la cual se encuestó a empleados administrativos y operarios.

#### 3.3. Variables

##### 3.3.1. *Inteligencia emocional*

**3.3.1.1. Definición conceptual.** Conceptualmente se establece como la capacidad de reconocer y expresar emociones con precisión, de comprender las emociones y de regularlas para promover el crecimiento emocional e intelectual (Fernández-Berrocal et al., 2004).

**3.3.1.2. Definición operacional.** Operacionalmente se expresa como los resultados alcanzados de la aplicación del TMMS-24 (Salovey y Mayer, 1997). Adaptado por (Fernández-Berrocal et al., 2004).

**Tabla 1**

*Operacionalización de Inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Atención emocional	Sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada	1,2,3,4,5, 6,7,8	Nada de acuerdo (1)	Atención emocional Bajo: 8-24 Adecuado: 25-35 Alto: 36-40	Ordinal
Claridad emocional	Comprender adecuadamente los estados emocionales	9,10,11, 12,13, 14,15,16	Algo de acuerdo (2)  Bastante de acuerdo (3)	Claridad emocional Bajo: 8-24 Adecuado: 25-35 Alto: 36-40	
Regulación emocional	Regular los estados emocionales de manera adecuada	17,18,19, 20,21, 22,23,24	Muy de acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	Reparación emocional Bajo: 8-24 Adecuado: 25-35 Alto: 36-40	

**3.3.2. Síndrome de burnout**

**3.3.2.1. Definición conceptual.** Conceptualmente se establece como un grupo de síntomas, generados por un estrés crónico, que afecta tanto a nivel físico como emocional, dando lugar a un agotamiento en el individuo, sentimientos de despersonalización y una disminución en su satisfacción y desempeño profesional (Maslach y Jackson, 1981).

**3.3.2.2. Definición operacional.** Operacionalmente se expresa como los resultados obtenidos de la aplicación del Maslach Burnout Inventory General Survey - MBI-GS (Maslach et al., 1996).

**Tabla 2**

*Operacionalización del Síndrome de burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Agotamiento emocional	Agotamiento mental	1,2,3, 4,6,	Ninguna vez (0)	Agotamiento emocional Bajo: 0-15 Moderado: 16-25 Alto: 26-54	Ordinal
	Insatisfacción		Esporádicamente (1)		
	Fatiga				
Indiferencia	Aislamiento				
	Endurecimiento emocional	8,9,13, 14,15	De vez en cuando (2)		
	Desinterés		Regularmente (3)	Indiferencia Bajo: 0-5 Moderado: 6-11 Alto: 12-30	
Eficacia profesional	Paranoia de culpa				
	Empatía	*5,*7,	Frecuentemente (4)	Eficacia profesional Bajo: 0-20 Moderado: 21-28 Alto: 29-48	
	Vitalidad	*10,			
	Experiencia valiosa	*11,	Muy frecuentemente (5)		
Manejo de conflictos	*12,*16	Diariamente (6)			

Nota: \*ítems inversos: 5,7,10,11,12,16

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población

Consiste en el conjunto mayor que contiene a todos los elementos, que idealmente son el objetivo del estudio, pudiendo ser un conjunto conocido, desconocido, finito o infinito (Majid, 2018). Para el presente trabajo la población estuvo constituida por 199 colaboradores (operarios y administrativos) de ambos sexos, entre 20 y 50 años de una empresa distribuidora de acero ubicada en el distrito de Independencia de la región de Lima.

### 3.4.2. Tamaño de muestra

La muestra, en el caso del presente estudio, es de tipo censal, lo que significa que se decidió trabajar con la totalidad de la población disponible, lo cual se considera adecuado cuando el tamaño de la población es manejable y accesible (Lakens, 2007).

### 3.4.3. Criterios de inclusión

- Colaboradores que tienen vínculo laboral de manera continua durante el 2024 en una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima.
- Colaboradores que tengan entre 20 y 50 años.

### 3.4.4. Criterios de exclusión

- Colaboradores que no tengan vínculo laboral.

## Tabla 3

*Distribución de la muestra, según sexo*

Variable	Categorías	<i>f</i>	%
Sexo	Hombre	129	64.8
	Mujer	70	35.2
	Total	199	100

En la tabla 3, se observa las frecuencias y porcentajes de la muestra estudiada categorizada por sexo. Se estudiaron 199 sujetos en total, siendo 129 hombres y 70 mujeres; representando 64.8% y 35.2% respectivamente.

## 3.5. Instrumentos

### 3.5.1. Escala de Trait Meta-Mood (TMMS-24)

La escala de inteligencia emocional Trait Meta Mood Scale-24 (TMMS-24) es una versión reducida de la escala original TMMS-48 creada por Salovey y Mayer (1995) que fue creada en Estados Unidos y evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems, encontrando una consistencia interna adecuada en sus tres dimensiones, atención ( $\alpha=.86$ ); claridad ( $\alpha=.87$ ) y reparación, ( $\alpha=.82$ ) (Salovey et al., 1995).

Luego que Fernández-Berrocal et al. (1998) en España realizaran una adaptación al español del TMMS-48 con propiedades psicométricas muy similares a las de la escala original, desarrollaron una versión reducida, denominándose Escala de meta estado de ánimo por rasgos-TMMS24 (2024), el cual se utilizó para este estudio.

El TMMS-24 tiene el mismo propósito, evaluar la IE percibida y mantiene las tres dimensiones, con 8 ítems cada una: atención emocional (1 al 8), claridad emocional (9 al 16), y reparación emocional (17 al 24), sin ítems invertidos. La administración puede realizarse de forma individual o colectiva y se puede aplicar a adolescentes o adultos. Además, tiene una duración estimada de 5 minutos.

Cuenta con opciones de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuestas entre 1 (Nada de acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). A los encuestados se le indicó que escriban el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las premisas y que recuerden que no existen respuestas correctas o incorrectas, y procuren no dedicar demasiado tiempo a cada respuesta. Las puntuaciones obtenidas reflejan la percepción visual del participante de sus sentimientos (pueden sobreestimar o subestimar sus emociones). Para calcular las puntuaciones se suman todos los puntos asignados a cada uno de los ítems, que pertenecen a los componentes o dimensiones del instrumento.

Se alcanzó una excelente fiabilidad en las dimensiones de percepción ( $\alpha=.90$ ), comprensión ( $\alpha=.90$ ) y regulación ( $\alpha=.86$ ) y tuvo una consistencia interna superior al ( $\alpha=.85$ ) para todas las subescalas, valores semejantes a los de la escala original quienes reportaron valores cercanos a ( $\alpha=.82$ ) para las tres subescalas; además la fiabilidad test-retest es apropiada atención emocional ( $\alpha=.60$ ), claridad emocional ( $\alpha=.70$ ) y reparación emocional ( $\alpha=.83$ ). Al presentar propiedades psicométricas adecuadas, se recomienda la utilización en castellano de esta versión reducida (Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal, 2004). En el contexto peruano, Pérez et al. (2020) realizaron un análisis de las propiedades psicométricas con la

escala de TMMS-24 en una población adulta de Lima Metropolitana donde se encuestaron a 211 personas.

La investigación fue de diseño instrumental y logrando una fiabilidad adecuada empleando el Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald para medir las dimensiones de atención ( $\alpha=.88$ ), claridad ( $\alpha=.89$ ) y regulación ( $\alpha=.87$ ). De igual manera, el Índice de Ajuste Comparativo (CFI=.84), el Índice de Ajuste no Normalizado (TLI=.85), la Raíz Cuadrada del Error Medio Cuadrático (RMSEA=.07) y la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2/gf=2.23$ ), evidencian que el modelo se ajusta de manera óptima.

Otro estudio realizado por Muñoz y Sánchez (2022), con el objetivo de evaluar las propiedades psicométricas de la escala TMMS- 24 adaptado por Fernández, et al. (2004) en adultos emergentes de Lima Norte. Contando con 348 participantes y fue de tipo instrumental de diseño no experimental. A partir de los resultados, se reveló una varianza total de 60.573 es decir (60%); índices de ajuste: (CFI=.907), (TLI=.897), (GFI=.817), (RMSEA=.80); una relación altamente significativa de  $r=.653$  con la variable satisfacción con la vida ( $p < .05$ ) y una confiabilidad aceptable de: atención ( $\alpha=.89$ ), claridad ( $\alpha=.93$ ) y regulación con ( $\alpha=.97$ ). Esto nos dice que este instrumento presenta evidencias de estructura interna y confiabilidad en una muestra en adultos emergentes de Lima Norte.

Una investigación de Luna (2014) hizo una estandarización de la escala del metaconocimiento de los estados emocionales en 100 universitarios peruanos, fue de diseño instrumental y obtuvo consistencia interna de Pearson ( $r=.72$ ) y Spearman (0.81) e índices bastante altos en cada uno de los indicadores del inventario, que oscilan entre ( $\alpha=.79$ ) para comprensión; ( $\alpha=.88$ ) para regulación y ( $\alpha=.90$ ) para percepción. Lo que indica la alta consistencia de la escala. Logrando, además, una fiabilidad apropiada mediante el empleo del Alfa de Cronbach. por dimensiones, de atención con ( $\alpha=.68$ ), claridad con ( $\alpha=.75$ ) y regulación con ( $\alpha=.59$ ). El ámbito de aplicación en esta estandarización son personas mayores de 16 años.

**Tabla 4***Análisis de validez del instrumento TMMS-24*

Dimensión	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Atención emocional	1	.593**	.001
	2	.691**	.001
	3	.619**	.001
	4	.651**	.001
	5	.390**	.001
	6	.618**	.001
	7	.653**	.001
	8	.716**	.001
Claridad emocional	9	.669**	.001
	10	<b>.725**</b>	.001
	11	.727**	.001
	12	.702**	.001
	13	.696**	.001
	14	.605**	.001
	15	.409**	.001
	16	.757**	.001
Regulación emocional	17	.579**	.001
	18	<b>.760**</b>	.001
	19	.569**	.001
	20	.741**	.001
	21	.444**	.001
	22	.683**	.001
	23	.577**	.001
	24	.611**	.001

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 4, se observa el análisis de correlación Ítem-test de la Escala rasgo de metaconocimientos de los estados emocionales (TMMS-24), se observa que todos los Ítems tienen cargas factoriales mayores a .30, generalmente con coeficientes por encima de 0.6; algunas correlaciones son particularmente altas, como el ítem 10 en la dimensión de claridad

emocional ( $r=.725$ ) y el ítem 18 en la dimensión de regulación emocional ( $r=.760$ ), y con un nivel de significancia ( $p < .001$ ) lo que refuerza la robustez del instrumento, confirmando así su validez para el estudio actual.

**Tabla 5**

*Análisis de confiabilidad del instrumento TMMS-24*

Dimensiones	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	McDonald's
Atención emocional	8	0.80	0.813
Claridad emocional	8	0.86	0.862
Regulación emocional	8	0.83	0.835

En la tabla 5, se halla análisis de confiabilidad mediante del coeficiente de consistencia interna según alfa de Cronbach de la Escala (TMMS-24), obteniéndose índices de fiabilidad de ( $\alpha=.80$ ) en atención emocional, ( $\alpha=.86$ ) en claridad emocional y ( $\alpha=.83$ ). En este caso, todas las dimensiones del TMMS-24 presentan valores superiores a .70. Por otro lado, se obtiene el Omega McDonald's con valores ( $\omega=.813$ ) en atención emocional, ( $\omega=.862$ ) en claridad emocional y ( $\omega=.0835$ ). Esto significa que las preguntas que componen cada dimensión están evaluando de manera consistente la IE.

### **3.5.2. Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI- GS)**

El inventario original Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI- GS) fue creado por Schaufeli et al. (1996) el cual es producto de la administración de muestras en Canadá, Holanda y Finlandia. 0

De acuerdo con sus autores, esta versión es aplicable a cualquier tipo de ocupación, no solo a aquellas que están vinculadas a los servicios humanos, siendo flexible y breve. Este inventario mide la presencia del SB en el ámbito laboral desde un enfoque social, cognitivo y

emocional. Cuenta una consistencia interna que está entre 0.73 y 0.89, lo que declara una adecuada fiabilidad (Maslach et al., 1996).

Este inventario MBI-GS consta de 16 ítems con 3 dimensiones: la primera dimensión es agotamiento emocional, conformado por los ítems (1, 2, 3, 4 y 6); la segunda dimensión es indiferencia, conformado por los ítems (8, 9, 13, 14 y 15) y, por último, eficacia profesional con los ítems (5, 7, 10, 11,12 y 16), estos últimos son invertidos. Puede aplicar de manera colectiva o individual a adolescentes y adultos con un tiempo de 5 a 10 minutos y cuenta con respuesta tipo Likert con 7 puntos entre 0 (nunca) y 6 (diariamente).

Para resolver, se le menciona al participante para que marque el número que corresponda para expresar con qué ocurrencia ha experimentado las diferentes situaciones. El máximo puntaje de agotamiento emocional es de 36; en indiferencia es 30, mayor sea el puntaje, mayor es el SB padecido y en eficacia profesional su máximo es 48, cuanto más alta sea la puntuación, más elevada será la autorrealización, ya que, en esta situación, la puntuación es contraria: una puntuación más baja en realización o éxito personal indica un mayor nivel de afectación en el individuo.

En el Perú, Fernández et al. (2015) en una muestra de 940 profesionales pertenecientes a distintas ocupaciones. Se hallaron coeficientes de confiabilidad para agotamiento emocional con un alfa de Cronbach de ( $\alpha=.885$ ), indiferencia con un ( $\alpha=.771$ ) y para eficacia profesional un ( $\alpha=.774$ ). Se obtuvieron los siguientes coeficientes: (CFI=.91), (SRM=.061) y (RMSEA=.066), los cuales se consideran satisfactorios. Además, se realizaron análisis de validez convergente y discriminante. En cuanto a la confiabilidad, se emplearon el Alfa de Cronbach y el coeficiente Omega, obteniéndose valores superiores a (.75), considerados elevados y significativos.

Merino, et al. (2018) realizaron otro estudio donde examinaron a 147 trabajadores peruanos utilizando el MBI-GS a fin de explorar las propiedades psicométricas. Para la

consistencia, se relacionó el ítem único de SB con sus tres dimensiones, agotamiento emocional, eficacia profesional e indiferencia donde se obtuvo ( $\alpha=.621$ ), ( $\alpha=-0.208$ ) y ( $\alpha=.516$ ) respectivamente. También, los coeficientes conseguidos de agotamiento emocional fueron CFI (0.987), RMSEA (0.057) y SRMR (0.072); de eficacia profesional tuvo un (CFI=.974), (RMSEA=.080) y (SRMR=.134); y la última dimensión, indiferencia, (CFI=.984), (RMSEA=.062) y (SRMR=.074). Por lo cual se infiere que el MBI-GS tiene validez y confiabilidad en dicha población.

Otros estudios son de Muñoz (2016) donde estudió las propiedades psicométricas de MBI-GS con 356 teleoperadores de dos empresas de Trujillo. Se hizo un análisis factorial exploratorio donde se encontró una consistencia interna de ( $\alpha=.79$ ); mientras que ( $\alpha=.87$ ) en la dimensión de agotamiento emocional, ( $\alpha=.64$ ) en cinismo y por último ( $\alpha=.79$ ) en eficacia profesional y en la validez de constructo ítem-test se obtuvieron puntajes mayores a 0.20. Además, la medida de adecuación de KMO chi cuadrado ( $X^2=.82$ ). Denotando que este inventario es válido y confiable para trabajadores de estas dos empresas en el 2015.

**Tabla 6***Análisis de validez del instrumento MBI-GS*

Dimensión	Ítem	<i>r</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	1	.613**	.001
	2	.536**	.001
	3	.511**	.001
	4	.562**	.001
	6	<b>.700**</b>	.001
	8	.648**	.001
Indiferencia	9	<b>.694**</b>	.001
	13	.352**	.001
	14	.654**	.001
	15	.566**	.001
	5	.467**	.001
Eficacia profesional	7	.557**	.001
	10	.498**	.001
	11	.556**	.001
	12	.616**	.001
	16	.384**	.001

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 6, se observa el análisis de correlación Ítem-test de la Escala de SB (MBI-GS) se observa que todos los Ítems tienen cargas factoriales mayores a .30, generalmente con coeficientes por encima de (0.5); algunas correlaciones son particularmente altas, como el ítem 6 en la dimensión de agotamiento emocional ( $r=.700$ ) y el ítem 9 en la dimensión de indiferencia ( $r=.694$ ), y con un nivel de significancia ( $p < .001$ ) lo que refuerza la robustez del instrumento, confirmando así su validez para el estudio en cuestión.

**Tabla 7***Análisis de confiabilidad del Instrumento MBI-GS*

Dimensiones	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	McDonald's
Agotamiento emocional	5	0.77	0.781
Indiferencia	5	0.66	0.687
Eficacia profesional	5	0.78	0.787

En la tabla 7, se halla la evaluación de la fiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna según el alfa de Cronbach de la escala (MBI-GS) obteniéndose índices de fiabilidad de ( $\alpha=.77$ ) en agotamiento emocional, ( $\alpha=.66$ ) en indiferencia y ( $\alpha=.78$ ) en eficacia profesional, según las 3 dimensiones. En este caso, todas las dimensiones del MBI-GS presentan valores superiores a 0.60. Por otro lado, se obtiene el Omega McDonald's con valores  $\omega=.781$  en agotamiento emocional, ( $\omega=.687$ ) en indiferencia y ( $\omega=.787$ ) en eficacia profesional. Esto significa que las preguntas que componen cada dimensión están evaluando de manera consistente el SB.

**3.6. Procedimientos**

Para llevar a cabo la investigación, se inició el proceso solicitando la autorización necesaria a través de una carta de presentación expedida por la Facultad de Psicología. Este documento oficial era crucial para establecer la legitimidad del estudio y facilitar la colaboración de las instituciones. Posteriormente, se realizó una coordinación previa con la dirección de la empresa distribidora de aceros Covema, donde se planteó la solicitud de permiso al gerente de Recursos Humanos. En esta solicitud, se incluyó información relevante, como el título de la investigación, su objetivo y el formato de los cuestionarios que se iban a

utilizar, asegurando así que la administración de la empresa comprendiera la importancia y el alcance del estudio. Una vez que se obtuvo la autorización pertinente, se llevaron a cabo las coordinaciones necesarias para facilitar el envío de las encuestas de manera online. Se utilizó la plataforma de Google Forms, lo que permitió una recolección de datos más eficiente y accesible. El formulario que se remitió a todos los empleados incluía el consentimiento informado, el cual es fundamental para garantizar que los participantes estaban al tanto de su participación voluntaria en el estudio. Los empleados completaron los cuestionarios de forma confidencial, y posteriormente se recolectaron y procesaron los datos para su análisis, asegurando la calidad y validez de los resultados, contribuyendo así al entendimiento del tema estudiado.

### **3.7. Análisis de datos**

Se recolectó los datos que se obtuvieron mediante las escalas TMMS-24 y MBI- GS; después se depuraron y analizaron las respuestas en un programa de Excel Microsoft. Posteriormente, se exportaron los datos al programa Statistical Package for the Social Science (SPSS) versión 26. Después se llevó a cabo la validez de contenido de ambos instrumentos por medio de una correlación ítem-test y se examinó la confiabilidad de estos con el coeficiente alfa de Cronbach y Omega. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis de normalidad mediante la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov. A continuación, se exploraron los análisis descriptivos para determinar las frecuencias, los porcentajes y los niveles de las variables. Paralelamente, se empleó el estadístico U de Mann-Whitney para comparar las variables según su función identificando las diferencias significativas. Para verificar las hipótesis respecto a la relación con los objetivos proporcionados, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Tabla 8***Prueba de normalidad de la distribución de los datos en IE y SB con sus dimensiones*

	<i>k-s</i>	<i>p</i>
Inteligencia emocional	0.120	0.001
Atención emocional	0.113	0.001
Claridad emocional	0.101	0.001
Regulación emocional	0.124	0.001
Síndrome de burnout	0.075	0.008
Agotamiento emocional	0.071	0.015
Indiferencia	0.108	0.001
Eficacia profesional	0.194	0.001

En la tabla 8, se observa el análisis de normalidad (K-S) realizado al TMMS-24 y MBI-GS con sus respectivas dimensiones, y en la mayoría de los casos se obtuvo un ( $p < .001$ ), lo cual nos dejan ver una distribución no normal de los datos, lo que llevó a la selección de pruebas no paramétricas para el análisis de correlación con Rho de Spearman.

### **3.8. Consideraciones éticas**

De acuerdo con el Título IV, artículo 20 del código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2018), la investigación se llevó a cabo siguiendo rigurosamente los principios éticos establecidos. Este código establece que los psicólogos tienen la responsabilidad y el deber de mantener la confidencialidad de toda información relativa a individuos o grupos obtenida durante su práctica, enseñanza o investigación. Se aseguró que la participación sea voluntaria, preservando el anonimato de las respuestas. Se siguieron los lineamientos éticos del Código de Ética para la Investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal, redactado en 2018. El artículo sexto del código se basa en principios éticos como el respeto, la beneficencia, la justicia y la integridad científica. Por ello, se obtuvo el consentimiento informado para la recolección de datos en los participantes del estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivos

**Tabla 9**

*Niveles de IE en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima*

	<i>f</i>	%
Nivel Bajo	10	5.0
Nivel Medio	80	40.2
Nivel Alto	109	<b>54.8</b>
Total	199	100.0

En la tabla 9, se muestra que la mayoría de los colaboradores (54.8%) muestra un nivel alto de IE. Un porcentaje considerable (40.2%) se encuentran en un nivel medio de IE. Por último, un pequeño porcentaje de la muestra (5%) presenta un nivel bajo de IE. Los resultados sugieren que en general, los colaboradores de esta empresa tienen un nivel de IE más bien alto o medio.

**Tabla 10**

*Niveles de SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima*

	<i>f</i>	%
Nivel Bajo	91	<b>45.7</b>
Nivel Medio	75	37.7
Nivel Alto	33	16.6
Total	199	100.0

En la tabla 10, se muestra que la mayoría de los colaboradores (45.7%) muestra un nivel bajo de SB. Seguido por (37.7%) que se encuentran en un nivel medio de SB y un menor porcentaje de la muestra (16.6%) presenta un nivel alto. Esto sugiere que una parte importante de la fuerza laboral no experimenta niveles elevados de estrés laboral, pero hay una parte de colaboradores está experimentando niveles significativos de agotamiento emocional y SB.

**Tabla 11***Comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	U	p
Inteligencia emocional	Hombre	129	104.9	3883	0.1
	Mujer	70	90.97		
Atención emocional	Hombre	129	<b>106.91</b>	3624	<b>0.021</b>
	Mujer	70	87.27		
Claridad emocional	Hombre	129	102.07	4247.5	0.489
	Mujer	70	96.18		
Regulación emocional	Hombre	129	104.71	3907	0.116
	Mujer	70	91.31		

En la tabla 11 se observa que con la prueba U de Mann Whitney, en las dimensiones claridad y regulación emocionales, no se detectan diferencias estadísticamente significativas ( $U= 4247.5$ ;  $U= 3907$ ;  $p>0.05$ ), paralelo a esto, en atención emocional se halló diferencias significativas ( $U= 36240$ ;  $p<0.05$ ). Además, los hombres obtuvieron un puntaje promedio significativamente más alto en atención emocional que las mujeres. Es decir, los hombres muestran una mayor capacidad para prestar atención a sus emociones en comparación con las mujeres en este estudio.

**Tabla 12***Comparaciones de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al nivel laboral*

	Niveles laborales	n	Rango promedio	U	p
Inteligencia emocional	Administrativo	50	94.08	3429	0.4
	Operario	149	101.99		
Atención emocional	Administrativo	50	92.7	3360	0.29
	Operario	149	102.45		
Claridad emocional	Administrativo	50	96.09	3529.5	0.578
	Operario	149	101.31		
Regulación emocional	Administrativo	50	99.91	36795.5	0.578
	Operario	149	100.91		

En la tabla 12, con la prueba U de Mann Whitney, en las tres dimensiones no se observan diferencias estadísticamente significativas (U= 3360; U= 3529.5; U= 3679.5;  $p > 0.05$ ). Lo cual quiere decir que tanto personal administrativo como operarios muestran niveles similares de IE general en esta muestra.

**Tabla 13***Comparaciones de las dimensiones del Síndrome de burnout en función al sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	U	p
Síndrome de burnout	Hombre	129	100.09	4504	0.977
	Mujer	70	99.84		
Agotamiento emocional	Hombre	129	102.07	4248.5	0.491
	Mujer	70	96.19		
Indiferencia	Hombre	129	96.05	4005	0.187
	Mujer	70	107.29		
Eficacia profesional	Hombre	129	99.69	4474.5	0.915
	Mujer	70	100.58		

En la tabla 13, con la prueba U de Mann Whitney, en las dimensiones agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ( $U= 4248.5$ ;  $U=4005$ ;  $U=4474.5$ ;  $p>0.05$ ). Lo cual quiere decir que tanto mujeres como hombres muestran niveles similares de SB en esta muestra.

**Tabla 14**

*Comparaciones de las dimensiones del Síndrome de burnout en función al nivel laboral*

	Niveles laborales	n	Rango promedio	U	<i>p</i>
Síndrome de burnout	Administrativo	50	88.82	3166	0.112
	Operario	149	103.75		
Agotamiento emocional	Administrativo	50	90.07	3228.5	0.158
	Operario	149	103.33		
Indiferencia	Administrativo	50	92.48	3349	0.284
	Operario	149	102.52		
Eficacia profesional	Administrativo	50	87.3	3090	0.067
	Operario	149	104.26		

En la tabla 14, con la prueba U de Mann Whitney, en las tres dimensiones no se observan diferencias estadísticamente significativas ( $U= 3228.5$ ;  $U= 3349$ ;  $U= 3090$ ;  $p>0.05$ ). Lo cual quiere decir que tanto personal administrativo como operarios muestran niveles similares de SB en esta muestra.

## 4.2 Análisis inferenciales

**Tabla 15**

*Coefficiente de correlación de rho Spearman entre las dimensiones de IE y las dimensiones de Síndrome de burnout*

	Atención emocional			Claridad emocional			Regulación emocional		
	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>
Agotamiento emocional	-0.079	0.268	0.01	<b>-0.199**</b>	<b>0.005</b>	0.04	-0.141*	<b>0.046</b>	0.02
Indiferencia	-0.111	0.12	0.01	<b>-0.173*</b>	<b>0.015</b>	0.03	-0.101	0.155	0.01
Eficacia profesional	-0.036	0.616	0.13	<b>-0.181*</b>	<b>0.01</b>	0.03	-0.135	<b>0.057</b>	0.02

En la tabla 15, se observan correlaciones negativas y significativas entre la claridad y el agotamiento emocionales ( $p=.005$ ), así como con la indiferencia ( $p=.015$ ), sugiriendo que una mayor claridad emocional se asocia con menores niveles de agotamiento e indiferencia. No obstante, también se encontró una correlación negativa entre la claridad emocional y la eficacia profesional ( $p=.01$ ), lo que podría apuntar a una percepción más baja de la propia eficacia. Además, la regulación emocional muestra una relación inversa con el agotamiento emocional ( $p=.046$ ) y una correlación negativa débil con la eficacia profesional ( $p=.057$ ), aunque esta última relación es menos significativa.

**Tabla 16**

*Coefficiente de correlación de rho Spearman entre Inteligencia emocional y las dimensiones de Síndrome de burnout*

	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>
Agotamiento emocional	-.156*	<b>0.028</b>	0.03
Indiferencia	-.158*	<b>0.026</b>	0.02
Eficacia profesional	-0.118	0.097	0.01

En la tabla 16, se observa una relación negativa y significativa entre la IE y el agotamiento emocional ( $p=.028$ ), así como entre la IE e indiferencia ( $p=.026$ ), lo que sugiere que las personas con mayor IE tienden a experimentar menos agotamiento e indiferencia en su trabajo. Aunque también, se encontró una relación negativa entre IE y eficacia profesional ( $p=.097$ ), esta no es estadísticamente significativa, lo que revela que, aunque podría existir una tendencia, no hay suficiente evidencia para afirmar con certeza que las personas con mayor IE perciban una menor eficacia profesional.

**Tabla 17**

*Coefficiente de correlación de rho Spearman entre Síndrome de burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional*

	Síndrome de burnout		
	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>
Atención emocional	-0.107	0.131	0.01
Claridad emocional	-.251**	<b>0.001</b>	0.06
Regulación emocional	-.162*	<b>0.023</b>	0.03

En la tabla 17, no se encontró una relación significativa entre la atención emocional y el SB ( $p=.131$ ), lo que sugiere que prestar atención a las propias emociones no está relacionado

con el nivel de SB en este estudio. Sin embargo, sí se encontró una relación negativa y significativa entre la claridad emocional y el SB ( $p=.001$ ), así como entre la regulación emocional y el SB ( $p=.023$ ). Esto confirma que las personas con mayor claridad y capacidad para regular sus emociones tienden a experimentar menos síntomas de SB.

**Tabla 18**

*Relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima*

n=199	Inteligencia emocional		
	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>r</i> <sup>2</sup>
Síndrome de burnout	-.196**	<b>0.006</b>	0.04

En la tabla 18, se encontró una relación negativa entre la IE y el SB, con un valor de rho de -0.196, lo que subraya que a medida que aumenta la IE, el nivel de SB tiende a disminuir. Esta relación es estadísticamente significativa ( $p=.006$ ), lo que sugiere que es improbable que se deba al azar. Pese a ello, el tamaño del efecto es pequeño, con un valor de  $r^2$  de solo 4%, lo que señala que la IE explica una porción muy limitada de la varianza en el SB, lo que sugiere que otros factores también influyen en el desarrollo de este síndrome.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito central de esta investigación fue determinar la relación entre IE y SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. Según los hallazgos, existe una correlación negativa y significativa ( $Rho = -.0.196$ ;  $p < .006$ ) entre IE y SB, lo que sugiere que cuando los individuos de la muestra manifiestan una habilidad para identificar, entender y manejar nuestras emociones y las de los demás, es menos probable que haya un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico en el trabajo o en el entorno personal. Esto es debido a que las personas emocionalmente inteligentes suelen ser más comunicativas, empáticas y hábiles en la gestión de conflictos, lo que les ayuda a mantener relaciones laborales positivas y más comprensivas. Estas relaciones colaborativas y de soporte entre compañeros pueden reducir el efecto del estrés y mitigar la aparición de SB.

Estos resultados coinciden con los hallados por Lama y Torres (2023) quienes afirman que, en una muestra de 201 colaboradores, encontraron que, a mayor presencia de IE, se observó con menor probabilidad el SB y viceversa. Lo cual es coherente con estudios previos que sugieren que una buena IE puede estar presente en diversos contextos laborales (Haro y Hurtado, 2023; Leal, 2023). Entonces, se llega a la conclusión que los colaboradores que están más propensos a experimentar SB son aquellos que cuentan con un menor manejo de emociones y pocas relaciones interpersonales adecuadas. A diferencia de los resultados de Azabache y Pintado (2021), quienes no encontraron una relación significativa entre ambas variables en su muestra, pero mencionaron la importancia de considerar las dimensiones específicas. Esta discrepancia podría deberse a diferencias en el entorno laboral, las demandas del trabajo, y las características de la población; la muestra de la presente investigación provino de una empresa distribuidora de acero, el estudio de Azabache y Pintado (2021), se centró en colaboradores de un restaurante. Diferentes industrias pueden tener distintas dinámicas que afectan cómo la IE impacta el SB. Aunque existe una relación significativa, esta es pequeña,

con un valor de  $r^2$  de solo 0.03% quiere decir que, la IE explica solo una porción limitada de la varianza en el SB. Esto sugiere que otros factores, como el ambiente laboral, la carga de trabajo y las características individuales, también juegan un papel crucial en el desarrollo del SB y su consecuencia puede variar según el entorno laboral y otras variables contextuales.

El primer objetivo específico fue describir los niveles de IE en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, ante ello se encontró que la mayoría tienen un nivel alto (40.2%) o medio (54.8%) de IE. Este resultado puede atribuirse a los programas de capacitaciones de habilidades blandas que brinda la empresa, donde se apoya a los empleados en el desarrollo de habilidades de comunicación y manejo de relaciones mediante orientaciones y una retroalimentación constructiva. Estos hallazgos son similares a los de Leal (2023) quien, al evaluar su muestra de trabajadores de micro, pequeñas y medianas empresas, encontró un buen nivel de capacidad para manejar y entender sus propias emociones.

Estos hallazgos son importantes, ya que sugiere que los colaboradores de la empresa distribuidora de acero cuentan con habilidades emocionales adecuadas para manejar situaciones estresantes en el trabajo que podrían ser beneficiosas para la adaptación en el entorno laboral. A pesar de eso, existe un porcentaje del (5%) con un nivel bajo; por lo que la capacitación continua ayudaría a mantener y mejorar estas habilidades, especialmente en la regulación y la claridad emocionales, que mostraron relaciones significativas con el SB.

El segundo objetivo específico fue describir los niveles del SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero en Lima mostró que la mayoría de los colaboradores reportaron niveles bajos (45.7%) o medios (37.7%) de agotamiento. Esto se atribuye a incentivos permanentes, tiempo adecuado para descansos y vacaciones, recursos adecuados, y una comunicación abierta que promueve un ambiente positivo y colaborativo. Los hallazgos coinciden con los estudios de Azabache y Pintado (2021); Haro y Hurtado (2023), quienes también encontraron niveles moderados o bajos de SB. Aun así, los niveles altos en una parte

de la muestra subrayan la necesidad de intervenciones adicionales. Según Viveros y Fierro (2020), aumentar el compromiso y la satisfacción laboral puede ser una estrategia efectiva para reducir el SB. Invertir en programas que fomenten el engagement, reconozcan el desempeño y ofrezcan oportunidades de desarrollo profesional es crucial. Además, mejorar el apoyo organizacional, como fortalecer redes entre colegas y desarrollar programas de apoyo diario, puede ser clave para ayudar a los empleados a manejar mejor sus demandas laborales (Acuña et al., 2021).

El tercer objetivo específico fue determinar las diferencias de la IE según sexo y nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. No se evidencian diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) en las dimensiones claridad y regulación emocional; mientras que, en atención emocional, los hombres obtuvieron puntuaciones significativas más altas que las mujeres ( $p < 0.05$ ). Esto sugiere que los hombres en esta muestra tienen una mayor capacidad para prestar atención a sus propias emociones, lo que podría influir en la forma en que manejan el estrés y el SB. Dichos resultados fueron similares a los encontrados por Leal (2023) quien reveló que los hombres tenían un conocimiento emocional excelente y las mujeres un conocimiento adecuado, esto podría reflejar variaciones en cómo hombres y mujeres procesan y responden a sus emociones en el lugar de trabajo. Rodríguez (2019) en su muestra de personal administrativo no encontró diferencias significativas en IE según el sexo. Esto coincide con los hallazgos en las dimensiones de claridad y regulación emocional, donde no se encontraron diferencias significativas entre géneros; la ausencia de diferencias en estas áreas sugiere que, en ciertos contextos laborales, las habilidades de claridad y regulación emocional están distribuidas de manera similar entre hombres y mujeres.

Tampoco se encontraron diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) entre los niveles del personal, administrativo y operarios. A pesar de las diferencias en el rol y las responsabilidades, los niveles de IE son similares en ambos grupos, lo que podría suponer que el impacto de la IE

sobre el SB no está fuertemente influenciado por el rol laboral. Goleman (1995) explora cómo la IE afecta el rendimiento laboral y la dinámica organizacional; aborda diferentes niveles y roles dentro de una empresa. La IE en el nivel operativo se centra más en el manejo personal de emociones y la cooperación básica, mientras que en el nivel administrativo se orienta hacia la gestión de relaciones y el liderazgo emocional. Ambas categorías de empleados se benefician del desarrollo de habilidades emocionales, pero los programas de capacitación deben adaptarse a las necesidades específicas de cada nivel. Para los operarios, el enfoque puede estar en la gestión del estrés y la comunicación efectiva, mientras que, para los administrativos, la capacitación puede centrarse en habilidades de liderazgo y manejo de relaciones complejas.

El cuarto objetivo específico fue determinar las diferencias del SB según sexo y nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. Los resultados muestran que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de indiferencia, agotamiento emocional, y eficacia profesional entre hombres y mujeres ( $p > 0.05$ ). Esto sugiriendo que, en algunos contextos laborales, el género puede no ser un factor determinante en la experiencia del SB, al igual que los hallazgos de Rodríguez (2019) quien no encontró diferencias significativas según el sexo en su muestra de personal administrativo.

De igual forma tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de eficacia profesional, agotamiento emocional e indiferencia y entre el personal administrativo y los operarios ( $p > 0.05$ ). Esto sugiere que el nivel laboral no parece influir en las experiencias de SB en esta muestra. Aunque Maslach y Leiter (2016) indican que, en los niveles operativos, es crucial abordar la monotonía y en los niveles administrativos, es esencial manejar la carga de trabajo; la falta de diferencias significativas en el presente estudio podría sugerir que el SB afecta a los empleados en diferentes niveles de manera similar. Considerando que el SB puede estar influenciado por factores organizacionales y de apoyo,

más que por diferencias de género o nivel laboral, es importante que las organizaciones se concentren en mejorar el ambiente de trabajo, el apoyo social y las políticas de bienestar para todos los empleados.

El quinto objetivo específico fue establecer la relación entre las dimensiones de IE y las dimensiones del SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. Se encontró una correlación negativa significativa ( $p=.005$ ) entre claridad y agotamiento emocionales. Esto significa que cuando los individuos con una mayor claridad emocional (capacidad para identificar y comprender sus emociones) tienden a experimentar menos agotamiento emocional. Según Salovey (1997) menciona que las personas que son más conscientes de sus emociones y pueden gestionarlas de manera efectiva tienen una mayor resiliencia emocional, lo que reduce el riesgo de agotamiento.

También hubo relación negativa significativa ( $p=.015$ ) entre claridad e indiferencia, la cual se refiere a la desconexión y la falta de interés en el trabajo, lo que puede ser menor en individuos que entienden mejor sus emociones. Parecido a lo encontraron Azabache y Pintado (2021) aluden relaciones positivas y significativas entre ciertas dimensiones de la IE y el SB. De igual forma se encontró una correlación negativa entre claridad emocional y eficacia profesional ( $p=.01$ ), esto puede parecer contradictoria. Esto podría probar que, mientras comprenden mejor sus emociones, estos individuos podrían ser más críticos con su propio desempeño, percibiendo su eficacia de manera más baja. Además, se encontró una correlación negativa significativa ( $p=.046$ ) entre regulación y agotamiento emocionales. Esto sostiene que los individuos con una mejor capacidad para regular sus emociones tienden a experimentar menos agotamiento emocional. Es decir, manejar y ajustar las propias emociones de manera efectiva, ayuda a reducir la impresión del estrés en el agotamiento. Por otro lado, existe una correlación negativa débil ( $p=.057$ ) entre regulación emocional y eficacia profesional sugiere

que la regulación emocional no siempre mejora la percepción de la eficacia en el trabajo, o que la eficacia profesional está influenciada por otros factores.

El sexto objetivo específico fue la relación entre la IE y las dimensiones del SB en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. Se encontraron relaciones negativas significativas entre IE y agotamiento emocional ( $p=.028$ ) e indiferencia ( $p=.026$ ). Esto sostiene que los individuos con una mayor IE en general experimentan menos agotamiento e indiferencia hacia su trabajo. No obstante, la relación entre la IE y la eficacia profesional no fue significativa, lo que sugiere que, aunque una alta IE está asociada con menores niveles de SB, no necesariamente se traduce en una percepción más alta de eficacia profesional. Este hallazgo es consistente con los resultados de Rodríguez (2019), quienes también encontraron una relación limitada entre IE y eficacia profesional.

El séptimo objetivo específico fue relación entre el SB y las dimensiones de IE en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima. Se encontró una relación negativa y significativa entre SB y claridad emocional ( $p=.001$ ), así como entre SB y regulación emocional ( $p=.023$ ). Las correlaciones encontradas en este estudio resaltan una relación negativa significativa entre la claridad emocional, la regulación emocional y el SB. Esto apoya la hipótesis de que una mayor claridad y regulación emocional están asociadas con menores niveles de SB, alineándose con los resultados de estudios previos como los de Choquehuanca y Ruiz (2021), quienes hallaron que la IE puede predecir el SB en ciertos contextos. La falta de relación entre la atención emocional y el SB puede interpretarse a la luz de investigaciones previas que sugieren que prestar atención a las emociones, sin una adecuada capacidad para procesarlas o gestionarlas, puede no ser suficiente para prevenir el estrés o el agotamiento. Salovey y Mayer (1990) plantean que la atención emocional por sí sola no garantiza un manejo adecuado de las emociones; de hecho, una atención excesiva a las emociones sin claridad o regulación puede incluso aumentar la ansiedad y el estrés.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. Existe relación negativa y pequeña ( $\rho = -0.196$ ) entre IE y SB ( $p = 0.006$ ) en colaboradores de una empresa distribuidora de aceros de Lima. Esto indica que, si bien el manejo adecuado de las emociones puede reducir el riesgo de SB, otros factores como el ambiente laboral y las características individuales también influyen significativamente en su aparición.

6.2. La mayoría de los colaboradores (95%) tienen niveles medios o altos de IE, lo que sugiere que las capacitaciones en habilidades blandas que ofrece la empresa son efectivas para desarrollar competencias emocionales. Esto es crucial para el manejo del estrés laboral y puede favorecer un ambiente de trabajo más saludable.

6.3. Los niveles de SB en la muestra son en su mayoría bajos o moderados (83,4%), lo que podría deberse a políticas de bienestar como incentivos, descansos adecuados y una cultura de comunicación abierta. No obstante, el (16,6%) con niveles altos de SB requiere intervenciones adicionales para mitigar el estrés y agotamiento laboral.

6.4. Los hombres poseen mayor rango promedio en las dimensiones de IE que las mujeres, sin embargo, no se hallaron diferencias significativas, excepto en la dimensión de atención emocional. Esto se interpreta que hay una mayor capacidad para identificar y gestionar emociones en los hombres de la muestra que en las mujeres, independientemente del nivel laboral donde se encuentren.

6.5. El SB afecta de manera similar a empleados de diferentes géneros y niveles laborales, por lo que las intervenciones preventivas deben dirigirse a todos los colaboradores.

6.6. La dimensión claridad emocional tiene relación negativa con las dimensiones agotamiento emocional ( $\rho = -0.199$ ), ( $p = 0.005$ ), indiferencia ( $\rho = -0.173$ ), ( $p = 0.015$ ), y eficacia profesional ( $\rho = -0.181$ ), ( $p = 0.001$ ), es decir que los colaboradores que tienen con mayor capacidad para identificar y comprender sus emociones experimentan menos agotamiento

laboral y menos distanciamiento emocional, aunque tienden a ser más críticos con su desempeño. La dimensión regulación emocional tiene relación negativa con la dimensión de agotamiento emocional ( $\rho = -.141$ ), ( $p = .046$ ) y eficacia profesional ( $\rho = -.135$ ), ( $p = .057$ ), esto se interpreta que aquellos con mejor capacidad para gestionar sus emociones están menos propensos al agotamiento.

6.7. Existe relación negativa y pequeña entre IE y agotamiento laboral ( $\rho = -.156$ ;  $p = .028$ ) e indiferencia ( $\rho = -.158$ ;  $p = .026$ ). Esto sugiere que, los colaboradores con una mayor IE son más capaces de gestionar sus emociones y afrontar el estrés, lo que reduce su riesgo de experimentar agotamiento laboral.

6.8. Existe relación negativa y pequeña entre SB y claridad emocional ( $\rho = -.251$ ;  $p = .001$ ) y regulación emocional ( $\rho = -.162$ ;  $p = .023$ ). Esto indica que, los colaboradores que son más capaces de identificar y gestionar sus emociones están menos expuestos a sufrir Síndrome de burnout. El desarrollo de habilidades emocionales puede actuar como un factor protector contra el estrés laboral, promoviendo un entorno más saludable y resiliente.

## VII. RECOMENDACIONES

7.1. Analizar psicométricamente la Escala TMMS-24 y el MBI- GS, especialmente en trabajadores del sector retail, buscando sus evidencias en la estructura factorial, la consistencia interna y la validez de constructo de estas herramientas permitirá asegurar su adecuada ejecución en muestras de trabajadores.

7.2. Ampliar la muestra de estudios en posteriores investigaciones con muestras más grandes y diversas, abarcando diferentes sectores laborales o contextos culturales, para generalizar mejor los hallazgos.

7.3. Actualizar los antecedentes nacionales ya que en el Perú no se encontraron investigaciones que se hayan aplicado estas dos variables en empleados del rubro retail o industria.

7.4. Realizar estudios similares en otros rubros como alimentario, fábricas, para seguir explorando cómo la inteligencia emocional se relaciona con el síndrome de SB en diferentes poblaciones.

7.5. Incluir otras variables como satisfacción laboral, compromiso organizacional o calidad de vida en futuras investigaciones para obtener una visión más completa del bienestar de los trabajadores.

7.6. Seguir fortaleciendo con las capacitaciones o talleres las habilidades de inteligencia emocional en sus trabajadores, cuando se detecten niveles bajos que podrían estar afectando el desempeño laboral.

7.7. Sugerir al personal de recursos humanos o al área de psicología desarrollar actividades que fomenten un ambiente de trabajo más saludable, con espacios de pausa, flexibilidad horaria y recursos para el manejo del estrés.

## VIII. REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R. y Pons, O. (2021). Burnout, engagement, and perception of management practices in pandemic by COVID-19 in south-central Chilean workers. *Redalyc*, 37(158), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/212/21266955010/html/>
- American Psychological Association. (2010). *Diccionario conciso de Psicología. Manual Moderno*.  
[https://books.google.com.pe/books/about/APA\\_Diccionario\\_conciso\\_de\\_psicolog%C3%ADa.html?id=GIX7CAAQBAJyredir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/APA_Diccionario_conciso_de_psicolog%C3%ADa.html?id=GIX7CAAQBAJyredir_esc=y)
- Apaza, P. y Flores, G. (2019). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en ciencias sociales de los estudiantes del tercer año de educación secundaria de la institución educativa* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4117>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online*. Enfoques consulting.
- Azabache, L. y Pintado, L. (2021). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional UPT. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1253>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 18, 13-25. <https://psycnet.apa.org/record/2006-12699-003>
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. Taylor y Francis.
- Cherniss, C. y Goleman, D. (2006). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Kairos. <https://books.google.com.pe/books?id=mxrHAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=i>

nteligencia+emocional+en+empresas&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q&f=false

Choquehuanca, K. y Ruiz, A. (2021). *Inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y Síndrome de Burnout en trabajadores de una municipalidad*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10551>

Colegio de psicólogos del Perú (2018). *Código de ética profesional del psicólogo peruano*. [https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru\\_-\\_Codigo\\_de\\_Etica.pdf](https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru_-_Codigo_de_Etica.pdf)

Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y la Organización Mundial de la Salud (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34457>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2 de setiembre de 2021). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/2131042-reglamento-de-calificacion-clasificacion-y-registro-de-los-investigadores-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-tecnologica-reglamento-renacyt>

Cooper, R. y Sawaf, A. (1988). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones*. Norma. <https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00002738.pdf>

Dubet, M. (2005). La escuela de las oportunidades. ¿Qué es una escuela justa?. *Revista de Investigación Educativa*, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4037488>

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94(3 Pt 1), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>

- Fernández-Arata, M., Juárez, A. y Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9 - 20.  
<https://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/282>
- Gallardo E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental Cendoc.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gavilanes, J y Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Psicodebate*, 20(2), 9-19. <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/1875/3320>
- García-Fernández, M. y Giménez S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Dialnet*, 3.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- 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(2), 261.  
[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gil-Monte, P. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 107-123.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039007.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairos.  
[http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- 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. [https://doi: 10.1177/002188638301900408](https://doi.org/10.1177/002188638301900408). PMID: 10265310.
- Haro, D. y Hurtado, F. (2023). *Incidencia del Síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de Quito en el periodo 2022-2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24233/1/TTQ991.pdf>
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. y León, A. (2007). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(3), 51-68. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/adfactor/lecturas/burnout-2.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hobfoll, SE, y Freedy, JR (1993). *Conservación de recursos: una teoría general del estrés aplicada al burnout*. Routledge
- Lakens, D. (2022). Sample Size Justification. *Collabra: Psychology*, 8(1), <https://doi.org/10.1525/collabra.33267>
- Lama, A. y Torres, G. (2023). *Burnout e inteligencia emocional en colaboradores de una planta empaadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115566/Lama\\_ALP-Torres\\_GTM-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115566/Lama_ALP-Torres_GTM-SD.pdf?sequence=4)
- Leal, P. y Arias, I. (2021). Liderazgo ético para el fortalecimiento de una cultura organizacional en las Pymes. *Podium*, (40), 21–40. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.40.2>
- Leal, P. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador. *Redalyc*, (21). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511671820008>

- Lizcano, S. y Contreras, D. (2023). Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10102>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Redalyc*, 42-80). <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. The Scarecrow Pres. [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Académica Española. [http://www.academia.edu/9947494/Manual\\_de\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_Teor%C3%ADa\\_y\\_Pr%C3%A1ctica](http://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_-_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica)
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey y Sluyter, D. (eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, 3–31. Basic Books.

- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Ediciones Narcea.  
<https://psicuagtab.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Merino, C.; Juárez-García, A.; Altamirano-Bringas, A. y Velarde-Mercado, B. (2018). Una medida muy breve del burnout: evidencia de validez de constructo en trabajadores peruanos. *Ansiedad y estrés*. 2-3(24), 131-135.  
<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.07.001>
- Medina, M. (5 de mayo de 2024). Burnout, el síndrome que está afectando a los empleados en el mundo. *La República*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/casi-la-mitad-de-los-empleados-a-nivel-mundial-estan-en-riesgo-de-sufrir-burnout-3854575>
- Ministerio de Salud (6 de octubre de 2021). *Minsa: Una de cada ocho personas ha sufrido algún trastorno mental en Lima debido a la COVID-19*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/542921-minsa-una-de-cada-ocho-personas-ha-sufrido-algun-trastorno-mental-en-lima-debido-a-lacovid-19>
- Muñoz, V. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Muñoz, M. y Sanchez I. (2022). *Propiedades psicométricas: Escala de inteligencia emocional (TMMS – 24) en adultos emergentes de Lima Norte, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118261/Mu%C3%B1oz\\_VMF-Sanchez\\_TIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118261/Mu%C3%B1oz_VMF-Sanchez_TIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *El estrés laboral: un enfoque latinoamericano*. [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury, 2000–2016*. Global monitoring report. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240034945>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de septiembre de 2021). *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Organización Mundial de la Salud. (2 de septiembre de 2024). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud. (16 de junio 2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338>
- Organización Panamericana de Salud (13 de enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesoras de enseñanza secundaria*. Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=e1+estres+laboral&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=e1+estres+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Pérez, J., Quispe, J. y Tuesta, Y. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PsiqueMag*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>
- Pérez, A. (2023). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada, Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34809>
- Ramírez, A. y López, G. (2020). *Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las Actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira en 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio institucional UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7212/1/DDMPSI330.pdf>
- Ramos, F. y Buendía, J. (2001). Empleo, Estrés y Salud. *Pirámide*
- Rizo, M. (7 de marzo de 2023). La inteligencia emocional es la clave para tener un liderazgo inteligente. <https://www.forbes.com.mx/la-inteligencia-emocional-es-la-clave-para-tener-un-liderazgo-inteligente/>
- Rodríguez, M. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, M. (2008). La inteligencia emocional: abordaje teórico. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 4, 73-76. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/132667/APCS\\_4\\_esp\\_73-76.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/132667/APCS_4_esp_73-76.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, cognición y personalidad*, 9 (3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). Atención emocional, claridad y reparación: exploración de la inteligencia emocional mediante la escala Trait Meta-Mood. *Emotion, discovery, & health*, 125–154. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Schaufeli, WB, Maslach, C., y Marek, T. (Eds.). (1993). *Agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación*. Taylor y Francis.
- Universidad Nacional Federico Villarreal. (abril de 2018). *Resolución 2558-2018-CU-UNFV. Código de Ética para la Investigación en la Universidad Nacional Federico Villarreal*. [http://www.unfv.edu.pe/vrin/Images/VRIN\\_DOCUMENTOS\\_DE\\_GESTION/ICGIN\\_V/Codigo\\_de\\_Etica.pdf](http://www.unfv.edu.pe/vrin/Images/VRIN_DOCUMENTOS_DE_GESTION/ICGIN_V/Codigo_de_Etica.pdf)
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41(31), 531-540. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and Burnout*. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, C. y T. Marek (Eds.): *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315227979/professional-burnout-wilmar-schaufeli-tadeusz-marek-christina-maslach>

## IX. ANEXO

## Anexo A: Matriz de consistencia

## Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024

Domenica Alejandra Ruiz Pizarro

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024?</p>	<p><b>General</b> - Determinar la relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.</p> <p><b>Específicos</b> - Describir los niveles de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024. - Describir los niveles del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024. - Determinar las diferencias de la Inteligencia emocional según sexo y nivel laboral en</p>	<p><b>General</b> - Existe relación inversa significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.</p> <p><b>Específicas</b> - Existen diferencias significativas de Inteligencia emocional según sexo y el nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024. - Existen diferencias significativas de Síndrome de burnout según sexo y el nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b> Inteligencia emocional <b>Dimensiones</b> - Atención emocional - Claridad emocional - Reparación emocional</p> <p><b>Variable 2</b> Síndrome de Burnout <b>Dimensiones</b> - Agotamiento emocional - Indiferencia - Eficacia profesional</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> Colaboradores una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, de ambos sexos.</p> <p><b>Muestra</b> 199 colaboradores una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, de ambos sexos</p>

---

colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Determinar las diferencias del Síndrome de burnout según sexo y nivel laboral en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

---

- Existen diferencias significativas entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas entre la Inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de burnout en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

- Existen diferencias significativas entre el Síndrome de burnout y las dimensiones de Inteligencia emocional en colaboradores de una empresa distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024.

### **Técnica de recolección de datos**

Encuesta

### **Instrumentos para la recolección de datos**

- Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) (Salovey y Mayer, 1997),
- Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Maslach et al., 1996).

### Anexo B. Escala de Inteligencia emocional (TMMS-24)

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5

13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

### Anexo C. Escala de Síndrome de burnout (MBI – GS)

#### INSTRUCCIONES:

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0.

Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Esporádica mente	De vez en cuando	Regular mente	Frecuente mente	Muy frecuente mente	Diaria mente

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.							
2	Me siento desgastado al final de la jornada laboral.							
3	Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.							
5	Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6	Me siento acabado por mi trabajo.							
7	Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.							
8	Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.							
9	Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.							

10	En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.								
11	Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.								
12	He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.								
13	Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.								
14	Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.								
15	Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.								
16	En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.								

## Anexo D: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

Ha sido invitado a formar parte de la investigación titulada “Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una distribuidora de acero de un distrito de Lima, 2024”, investigación desarrollada por la estudiante Ruiz Pizarro Domenica Alejandra para optar por el título de “Licenciatura en Psicología” de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño o peligro para tu salud física o mental. Puedes negarte a participar en cualquier momento del estudio, no habrá ningún tipo de sanción por ello. La información recolectada será totalmente anónima y confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito.

Para ser parte del presente estudio es necesario que completes tu edad, tu género y el rubro administrativo u operario. Además, se te solicitará responder a dos cuestionarios: Cuestionario de Inteligencia emocional y Cuestionario de Síndrome de burnout, le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

En base a lo presentado anteriormente ¿desea participar en la presente investigación?

SI

NO

Te agradezco por tu participación.

**Anexo E: Formulario Google del Instrumento de Recolección de datos**

<https://forms.gle/Bo7TL9SjsybLywcj8>