



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE  
BURNOUT EN TRABAJADORES DE UN RESTAURANTE  
DE LIMA METROPOLITANA, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. AZABACHE CRUZ LADY AZUCENA**

**Bach. PINTADO CASTILLO LILIBETH**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. GUISELLA VANESSA, MENDOZA CHÁVEZ**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis abuelos que lucharon por darme una buena educación, a mi madre que siempre me motivó a cumplir mis sueños, a mis hermanos que me apoyaron incondicionalmente y a mi amado esposo por su paciencia y porque nunca me dejó sola en el logro de mis metas profesionales.

Lilibeth

Dedico este trabajo a mi madre y mi madrina que siempre me apoyó y alentaron a seguir adelante y a nunca rendirme ante las adversidades, a mis hijos que son mi motor para continuar con paso firme; finalmente a mi adorada abuela que desde niña fue mi guía y mi maestra en los caminos de la vida, ahora desde el cielo es mi luz.

Lady

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme fuerzas en luchar por mis objetivos a pesar de las adversidades que se me presentaron.

Lilibeth

Agradezco a Dios por darme salud y bienestar, por darme valentía para no rendirme en los momentos complicados.

Lady

Agradecemos a nuestra asesora Guissela Mendoza Chávez por compartir su conocimiento con nosotros y apoyarnos en cada asesoría motivándonos a concluir con éxito nuestro trabajo.

Lady y Lilibeth

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue encontrar la relación que existe entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020. Nuestra muestra estuvo conformada por 82 trabajadores. Para las variables trabajadas se aplicaron 2 instrumentos: Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson. La hipótesis principal señala que existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020. El resultado obtenido fue que la inteligencia emocional no influye en el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana. Y también se pudo verificar que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones claridad con la dimensión eficacia y entre las dimensiones reparación y eficacia de inteligencia emocional y síndrome de burnout respectivamente. Finalmente, se rechaza la hipótesis general, señalando que la inteligencia emocional no está asociada con el síndrome de burnout de los trabajadores de un restaurante.

**Palabras Clave:** inteligencia emocional, síndrome de burnout, trabajadores, Lima Metropolitana.

## ABSTRACT

The purpose of this research work was to find the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in restaurant workers in Metropolitan Lima. Our sample consisted of 82 workers. For the variables studied, 2 instruments were applied: the TMMS-24 scale by Salovey and Mayer and the Maslach Burnout Inventory Questionnaire by Maslach and Jackson. The main hypothesis indicates that there is a relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in restaurant workers in Metropolitan Lima. The result obtained was that emotional intelligence does not influence the level of burnout syndrome in the workers of a restaurant in Metropolitan Lima. And it was also possible to verify that there is a positive and significant relationship between the clarity dimensions with the efficacy dimension and between the repair and efficacy dimensions. Finally, the general hypothesis is rejected, pointing out that emotional intelligence is not associated with the burnout syndrome of restaurant workers.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout syndrome, workers, Metropolitan Lima

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema .....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación de estudio .....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	22
1.4.1. Objetivo general:.....	22
1.4.2. Objetivos específicos:.....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables: .....	28
2.2.1. Variable 1. Inteligencia emocional. ....	28
2.2.2. Variable 2. Síndrome de Burnout:.....	33
2.3. Definición de términos básicos:.....	39
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>41</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	41
3.1.1. Hipótesis general.....	41



3.1.2. Hipótesis específicas .....	41
3.2. Variables de estudio .....	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición operacional.....	42
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	43
3.3.1. Tipo de investigación .....	43
3.3.2. Nivel de investigación .....	43
3.4. Diseño de la investigación .....	44
3.5. Población y muestra de estudio:.....	44
3.5.1. Población .....	44
3.5.2. Muestra.....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	44
3.6.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	47
3.7. Métodos de análisis de datos .....	49
3.8. Aspectos deontológicos éticos. ....	50
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	51
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>57</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	57
<b>VI. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>60</b>
<b>VII. RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>67</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	68
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	69
Anexo 3: Instrumentos .....	71
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	75
Anexo 5: Matriz de datos .....	79
Anexo 6: Propuesta de valor.....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Consideraciones según la psicología clínica .....	34
Tabla 2.	Consideraciones según la psicología social .....	35
Tabla 3.	Consideraciones según la psicología de las organizaciones.....	35
Tabla 4.	Análisis de validez ítem –test de Inteligencia emocional .....	47
Tabla 5.	Estadísticos de confiabilidad de Inteligencia emocional .....	48
Tabla 6.	Análisis de validez ítem –test de síndrome de Burnout.....	48
Tabla 7.	Estadísticos de confiabilidad de síndrome de Burnout.....	49
Tabla 8.	Estadística descriptiva de la inteligencia emocional no tiene objetivo .	51
Tabla 9.	Estadística descriptiva de síndrome de burnout no tiene objetivo .....	51
Tabla 10.	Niveles de la variable inteligencia emocional primer objetivo específico ...	52
Tabla 11.	Niveles de la variable síndrome de burnout segundo objetivo específico	52
Tabla 12.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para inteligencia emocional .....	53
Tabla 13.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para síndrome de burnout .....	53
Tabla 14.	Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout.....	54
Tabla 15.	Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el síndrome de burnout .....	55
Tabla 16.	Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la inteligencia emocional .....	55
Tabla 17.	Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout .....	56

## INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de indagación llamado: Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020, tiene como propósito implementar un plan que identifique al personal agotado laboralmente y también poder medir su nivel de inteligencia emocional para saber cómo afrontarán situaciones de alta carga o alta presión.

En la actualidad se puede observar que, dado a la realidad actual y por temas de la coyuntura, las organizaciones están en constante cambio y reducción de personal, lo que ocasiona en los colaboradores innumerables motivos para causar agotamiento y estrés, tanto físico como emocional. Para el personal que está laborando, se observa que tienen una mayor exigencia de jornada laboral, con horas extras de prolongada duración, esto en un corto plazo puede influir en el trabajador tanto en su salud como en el tipo de atención y la calidad que puede manifestar en el trato al cliente.

Cabe mencionar también que, el estrés laboral o síndrome de Burnout no sólo afecta al trabajador en el ámbito laboral, sino también afecta en el ámbito familiar, en el ámbito económico, el cansancio al final de la jornada puede causar que el trabajador no mantenga comunicación con la familia, que se aíse o que manifieste conductas fuera de lo normal.

Es importante señalar que, si un trabajador sabe identificar y sobre todo controlar sus emociones que es bastante trascendental, ya que le permitirá llevar de la mejor manera la carga laboral, se le hará fácil interactuar con la gente, con los compañeros sin que afecte su estado de ánimo, podrá encontrar soluciones rápidas y efectivas, etc.

Como precedentes nos basamos en Vilca, ya que en el año 2018 aplicó el test de Bar-On y el cuestionario de Maslach a 77 alumnos con el objetivo de identificar el vínculo existente entre el síndrome de burnout e inteligencia emocional.

También, tenemos a Salas en el año 2017 quien aplicó el test de Bar-On a 97 colaboradores con el objetivo de encontrar el grado de inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ventcorp en Perú.

Asimismo, contamos con los estudios de Rodríguez en Argentina, quien utilizó el Inventario de Fortalezas y Virtudes del Carácter (IVyF) y el Trait-Meta Mood Scale (TMMS-24) a 400 alumnos de una universidad con el objetivo de determinar el vínculo entre inteligencia emocional y las habilidades del carácter en alumnos.

Se desarrolló una investigación no experimental descriptiva, midiéndose las condiciones actuales de síndrome de burnout e inteligencia emocional, las herramientas que se utilizaron fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer respectivamente.

En el capítulo I se abordó sobre el problema de investigación, donde señalamos el porqué de nuestra investigación y detallamos qué información es requerida para lograr los objetivos planteados.

En el capítulo II se analizan los antecedentes de nuestro estudio, nos basamos en algunas bases teóricas que nos servirán como guía de estudio, también encontraremos algunos alcances específicos de ambas variables.

En el capítulo III se abordan las hipótesis tanto general como específicas de ambas variables, así como, también señalamos datos importantes como tipo, nivel, diseño, validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.

En el capítulo IV se muestran los resultados de nuestra investigación.

En el capítulo V se halla el debate de resultados encontrados en esta investigación versus otros estudios anteriores anotados en el capítulo II.

En el capítulo VI se plantean las conclusiones que fueron producto de los resultados estadísticos.

En el capítulo VII se proponen algunas recomendaciones a la entidad donde se realizaron los estudios, sugerencias que deberían ser acatadas para el buen desempeño del empleado, así como la buena salud emocional de éste.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente los restaurantes están buscando personal con determinadas características que les permita afrontar distintos tipos de situaciones o problemas que se pudieran presentar dentro del ambiente laboral, una de las características que más se busca actualmente es la inteligencia emocional. Uno de los sectores donde el personal más interactúa con el cliente es en el área de atención al cliente, donde hay una alta probabilidad del desarrollo del síndrome de Burnout.

Los asalariados desarrollan el síndrome de Burnout como secuela del estrés en el ámbito laboral o el agotamiento emocional, lo cual es generado por la alta demanda y exceso de trabajo, y como consecuencia llegan a perder el control, manifiestan una autoestima muy baja, ansiedad, irritabilidad, deterioro físico, fatiga, desconcierto y desgaste en los trabajadores.

En conclusión, un trabajo saludable es en donde el trabajador no vea afectada sus capacidades y recursos, el control que se ejerce sobre su labor y el apoyo que se le brinda son importante para él. La buena salud es producto de que el individuo tenga buen físico, buena salud mental y social, y no netamente la falta de enfermedades, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1986), un clima laboral saludable no es la falta de situaciones que perjudican al empleado, sino el cúmulo de beneficios que mejoren su salud.

La OMS hace poco reconoció a este síndrome como una enfermedad, un trastorno asociado al agotamiento mental, emocional y físico que se generó por el abuso de funciones, lo que afecta al 10% de la población mundial (Perú21, 2019).

A nivel internacional, según la OMS refiere que: el 75% de personas nacidas en México padecen el síndrome de Burnout. Este país tiene el primer lugar a nivel mundial en síndrome de Burnout, ganándole incluso a países como China (73%) y Estados Unidos (59%) en este aspecto. (2019)

En 1974, el psicólogo Herbert Freudenberger fue quien se refirió primero en el tema síndrome de agotamiento laboral. (Revista Forbes México)

Una cualidad significativa para soportar el síndrome de Burnout es la inteligencia emocional, según los estudios hallados por Salovey y Caruso en el 2002, esta cualidad admite un buen proceso de comunicación emocional, producto de los sucesos vitales cotidianos, que favorece los niveles de bienestar y ajuste psicológico.

Desde hace muchos años se ha mencionado que el servicio al cliente tiene que ser de lo mejor en todo aspecto, el encuadre de permanencia debe estar intachable y el personal lo suficientemente instruido para resolver todo tipo de cuestión de toda índole.

En estos tiempos de cambios con toda la modernidad, la nueva tecnología, la nueva economía y el roce social; es necesario ser más competentes y tener mayor capacidad de desenvolvimiento humano para competir ante esta realidad, ya que actualmente en los cuales, la globalización fija cambios significativos, generando diversos desórdenes y deficiencias en la salud física, mental, y emocional en el personal de atención de un restaurante. Desarrollando diversas actitudes emocionales que, si no se sabemos manejarlas de la forma idónea, influye de forma bastante notable en el ámbito personal, laboral, familiar y social. En resumen, la inteligencia emocional se presenta si estamos capacitados para auto dominar las emociones y por consiguiente lidiar con nuestro entorno, ante cualquier posición.

Podemos concluir, debido a nuestra real sociedad, debido a múltiples presiones en las que estamos sumergidos, el cansancio físico o falta de energía, así como el agotamiento mental y emocional, son las típicas peculiaridades del síndrome de burnout laboral.

Por lo que podemos discernir que las emociones y el síndrome de Burnout están ligados estrechamente; ya que uno es el producto del otro.

En todos los restaurantes se conoce como la hora del Rush al tiempo en el que hay mucha afluencia de comensales, que es mayormente de 12.30 pm a 3.30 pm y de 6.30 pm a 9.30 pm y por ende, hay mayor cantidad de problemas a solucionar.

Hay muchos factores que generan estrés laboral, desde la misma competencia por sobresalir en el ámbito laboral hasta la presión del cliente ante alguna demora o servicio específico, a ello se le suma el suceso de que el personal de trabajo resida distante al lugar de trabajo, el tráfico vehicular y el ajetreo del trayecto, influyen en el buen desarrollo del personal durante su hábito del día a día, el levantarse a cierta hora temprana, el clima laboral, el trato de la jefatura, entre otras condiciones externas.

La fatiga laboral es una de las predominantes fuentes de peligro psicosociales en los centros de labor. En el sector de la producción el punto más específico de desarrollar la fatiga laboral es el síndrome de burnout. (Gil-Monte, 2006)

Según Selye (1950), señaló el término estrés como la afección de índole biológico que genera cambios en el sistema: nervioso, endocrino e inmunológico en el individuo

En México, Whley m 0 (2010) indica que el Instituto Nacional de Psiquiatría (INP), facilitó información, señalando que México ocupaba el segundo puesto en todo el mundo en estrés laboral, después de China. Según las estadísticas, el 30% y 40% de los empleados mexicanos sufrían de fatiga laboral; entre otros datos importantes, también señalaba que los individuos y los de corta edad son los más propensos a sufrir de estrés.

En Perú, las Instituciones públicas y privadas, difícilmente dedican atención a los diferentes signos o síntomas que puede mostrar el individuo, siendo esta falta de atención uno de los más importantes aspectos con respecto a los riesgos del estrés laboral, generando un mal clima laboral, desencadenando conductas y comportamientos inadecuados dentro de la institución. Siendo así que el clima laboral tiende a ser oscuro, tedioso y negativo para los empleados, siendo la carga emocional un punto muy afectado en el individuo y se ve reflejado en la mala predisposición que el personal de atención al cliente muestra en su jornada laboral.

Conocer que uno está presentando el síndrome de Burnout, no nos cerciora que no presentemos síntomas conocidos de este mal, al contrario, al no saber la situación en la que estamos con respecto al síndrome, tenemos la coincidencia de

indagar qué agentes están alborotando el dominio de este síndrome, por tal motivo se especifica que la inteligencia emocional se encuentra ligada a la táctica de afrontamiento al estrés y a la apropiada canalización de las emociones. Así que, las personas que tienen altos niveles de inteligencia emocional suelen manejar mejor la fatiga o estrés. (Martínez, Piqueras, y Ramos, 2010; Martins, Ramalho, y Morin, 2010)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?

PE 2 ¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?

PE 4 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el total del síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?

PE 5 ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y el total de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020?



### **1.3. Justificación de estudio**

En la presente investigación se consideró al personal de atención al cliente, ya que ellos son más vulnerables de sufrir de síndrome de Burnout, es decir, estrés laboral. Para poder realizar la investigación fue necesario conocer dicha enfermedad que nos facilitó medir el nivel de estrés y así poder darle una solución adecuada.

Se desea hallar algunas semejanzas entre las características que se hallan laborando y así poder definir si existe dominio del Burnout, entre éstas ya sean para identificar el clima laboral en donde se hallan trabajando, como para definir qué personalidad es dominante en los puestos dentro de un restaurante.

El presente análisis es importante porque permite conocer el vínculo que hay entre inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral (Burnout) que presentan los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, aportando de manera teórica el aprendizaje y conocimiento más a fondo de algunos puntos relacionados a la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout para obtener mejoras en las actividades de trabajo de los colaboradores, entablar tácticas de alarma y participación dentro del restaurante, ya que como sabemos el trabajo que realizan los colaboradores es arduo y de tensión, situaciones que requieren de muchos esfuerzo psicológico y por ende cansancio emocional, por ello, se requiere de un mejor dominio de sus emociones, conductas y actitudes para poder así enfrentarlos de manera positiva.

Luego de haber obtenido los resultados de la encuesta, esta investigación tiene como fin teórico, incrementar el conocimiento que se tiene de inteligencia emocional y síndrome de Burnout y su relación.

A nivel práctico servirá para generar mejoras y aplicar estrategias de cambio para tener una mejora en la calidad y estilo de vida y salud mental, así mismo la modificación y mejora de la realidad dentro de Papachos restaurante.

A nivel metodológico se justifica porque se revisarán las propiedades psicométricas de ambos instrumentos y dejará un instrumento válido y confiable para la evaluación de las variables en la muestra de estudio.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Describir el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020

OE 2 Describir el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020

OE 3 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.

OE 4 Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.

OE 5 Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y la inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Vilca (2018) en su averiguación tuvo como objetivos generales el identificar el vínculo del síndrome de Burnout con la inteligencia emocional en escolares. El diseño metodológico que utilizó fue descriptivo de corte transversal, el muestrario estuvo constituido por 77 alumnos, los instrumentos que se usaron fueron el Inventario de Bar-On (I-CE) y para conocer el nivel de síndrome de burnout, aplicaron el cuestionario de Maslach (MBI). La conclusión reveló que la mayor parte de escolares no tienen signos de síndrome de Burnout, sólo el 5,2% de ellos lo sufre. Con respecto a la inteligencia emocional sólo el 9.1% de los escolares tienen inteligencia emocional baja, entretanto, un alto porcentaje 76,6% presenta inteligencia emocional promedio, elevada y muy elevada. Se encontró que, según la prueba de Chi cuadrado, sí existe vínculo estadístico significativa ( $P < 0.05$ ) entre ambas variables, lo cual nos muestra que a un considerable nivel de inteligencia emocional menos es el estrés que demuestran los escolares.

Ramírez (2018) realizó una investigación se planteó como propósito encontrar si había vínculo entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima. Su estudio fue descriptivo correlacional. Participaron 114 trabajadores de un supermercado de Lima, sin exclusiones. Se les administró dos cuestionarios, el Maslach Burnout Inventory y la escala de Inteligencia emocional de Bar-On. La conclusión demostró que hay relación significativa entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Finalmente se halló que el 8.77% del total del muestreo tenía signos de síndrome de Burnout.

Masgo (2017) planteó especificar el vínculo que existía entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los alumnos del X ciclo de la facultad de ingeniería mecánica en el año 2016. El tipo de estudio fue básico, con enfoque cuantitativo. Utilizó el método hipotético deductivo, diseño descriptivo correlacional. El muestreo estuvo conformado por 127 alumnos. Los instrumentos utilizados

fueron el: EQ-I Baron Inventario de cociente emocional y Escala unidimensional de estrés estudiantil. Sus productos fueron: que con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman =  $-0,755$  y un valor  $p=0,000$  menor al nivel de  $0,05$ , se rechazó la hipótesis nula confirmado que la inteligencia emocional se encuentra relacionada de manera inversa con el síndrome de burnout en los escolares de la UNI 2016, resaltando que existe un alto vínculo.

Lecca (2017) en su sustento de tesis para lograr su licenciatura, su objetivo fue describir el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de la policía "USE – VII DIRTEPOL – LIMA", 2017, en un muestrario conformado por 353 policías y con una población total de 750. En una investigación descriptiva de diseño no instrumental, de corte transaccional. Se mostró que la mayor cantidad de entrevistados señaló ubicarse en un nivel medio (391, 52.1%), mientras que el 40.8% (306) se encuentran en un nivel bajo para los rangos de estrés; esto consideró que los policías denotan un moderado-bajo grado de estrés laboral crónico. Sólo el 7.1% de casos mencionaron hallarse en un grado alto para el síndrome de burnout.

Salas (2017) realizó un estudio para poder encontrar el grado de inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ventcorp en Perú. El diseño aplicado fue descriptivo, no experimental. El muestrario fue de 97 colaboradores de ambos sexos, edades entre 20 y 34 años. El instrumento que usó fue el de Bar-On Ice. Los resultados demostraron que el 48% de colaboradores tiene una tendencia promedio de inteligencia emocional y no existe ningún trabajador con inteligencia emocional muy baja, se encontró que el cargo de asistente tiene un nivel promedio de inteligencia emocional con un 52%.

Toledo (2016) para hallar el predominio del Burnout en los empleados de la salud de la clínica Maison de Santé de Lima. Aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y de un sondeo a los integrantes indicando el sexo y la edad. De los 56 entrevistados había mayor personal femenino y la edad relativa era de 38 años más o menos. El 44.6% tenía un agotamiento emocional elevado, el 76.7% presentaba despersonalización elevada y el 60.7% presentaba realización baja. La constancia del síndrome de Burnout basados en las normas definidas por Maslach

fue de 39.2%. Y la dimensión más afectada fue la despersonalización, puesto que se halló que un 76.7% presentaban niveles muy elevados.

Chávez y Suárez (2016), realizaron la tesis teniendo como objetivo general: precisar la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en los escolares del nivel secundario del Centro Educativo Particular José de San Martín – Tarapoto, 2016. La metodología utilizada fue de tipo correlacional - no experimental y de corte transversal. Logrando los resultados siguientes: los escolares del sexto y octavo ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Peruana Unión con su sede y sus dos filiales tienen un nivel moderado de 70.2% en inteligencia emocional y 68.8% en intención emprendedora. Según lo que se halló, en Lima hay un 78.2% en inteligencia emocional y un 76.8% en pretensión emprendedora. En Juliaca se halló un 73.2% en inteligencia emocional y 64.7% en pretensión emprendedora; al mismo tiempo, para Tarapoto, las respuestas son un poco bajo: 55.9% en inteligencia emocional y 63.6% de pretensión emprendedora. Concluyendo que, con un mayor nivel de inteligencia emocional, los escolares tienen mayor nivel en su interés por intentar.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Kiseleva (2018) evaluó el grado de agotamiento emocional (EB) en colaboradores de una entidad bancaria que se relacionan netamente con los clientes. De 117 colaboradores bancarios (90 mujeres y 27 hombres; entre 21-54 años de edad), quienes realizan su función netamente con el cliente, tuvieron nivel de EB calibrado a través de una prueba psicodiagnóstico planteada por Boyko (1996). Este instrumento admite determinar tres etapas de EB: tensión, resistencia y agotamiento. Finalmente, se identificó que un superior porcentaje de entrevistados (69.3%) tienen peculiaridades predominantes de la fase de resistencia en EB. Con referencia a la etapa de cansancio es notable, con sus signos marcados en 53.9% de los entrevistados. La etapa de tensión fue la menos predominante en el grupo seleccionado de trabajadores bancarios (sólo en casos del 23.1%). El estudio de EB en trabajadores que tienen contacto directo con los consumidores ha señalado que este grupo de personas se singulariza por signos en la etapa de resistencia, propiciada por la carga de emociones excesivas y el estrés del día a día.

Benito (2017-2018) su objetivo fue determinar el catálogo que encuentre vínculo entre la inteligencia emocional del profesional y su dominio de forma directa o indirecta en su nivel de estrés. Su método fue realizar la averiguación con un verbo medurado en PsycInfo, Pubmed, Cinahl, IBECs, Cuiden y Enfispo y Scielo. Los instrumentos utilizados fueron 19 apartados: 18 cuantitativos y 1 cualitativo. Concluye que la inteligencia emocional suaviza el agotamiento laboral en las enfermeras.

Liebana, Fernández y Moran (2017) determinaron el vínculo entre la inteligencia emocional y el burnout. Su método de investigación fue correlacional. Su población fueron 134 alumnos de enfermería que complementaron una sucesión de instrumentos. Los cuestionarios usados fueron, la escala de inteligencia emocional de Schutte-SSIE-33 y la Escala de Inteligencia Emocional-EIE-25 y el MMBI-SS para determinar el burnout estudiantil. Finalmente se concluyó que la inteligencia emocional se vincula de manera positiva con la dimensión de eficacia académica del burnout.

Morales (2016) presentó su tesis con el objetivo de identificar el vínculo existente entre el síndrome de burnout y factores de riesgo en empleados operativos del Ecu 911. Se tuvo como muestrario a 60 trabajadores operativos. La herramienta usada fue el inventario de Maslash Burnout Inventory (MBI). Las variables que probaron una alta significación estadística, estuvieron netamente vinculados con la existencia del síndrome, quienes fueron del género masculino el 71,67% y el género femenino 28,33%; también el estudio nos muestra que existe una predominancia de burnout entre las edades de 26 y 35 años, con un 26,3%; para concluir, de acuerdo al tiempo de servicio se halló que hay predominio en individuos con las de 2 años y correlacionada con la existencia de SB, no se determinó vínculo significativo entre ambas ( $p=0,4501$ ). Finalmente, se identificó que los trabajadores muestran un agotamiento profesional, por lo que se determinó ejecutar un plan de preparación y dominio de cansancio laboral.

Aguilar (2016), en su tesis tuvo como objetivo general: determinar los motivos que generan estrés en los colaboradores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl. La metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo de tipo transversal. Concluyendo en lo siguiente: Solo el menor

porcentaje de los colaboradores padecen de estrés. Solamente el 10% de los colaboradores encuestados recibieron atención médica, además que el consumo de ciertos medicamentos es bajo supervisión médica. Un 10 % de los colaboradores han tenido que ausentarse de su jornada laboral por problemas de salud. Un motivo más es el presentar molestias en cabeza y cansancio durante sus horas laborales.

Rodríguez (2018) en Argentina, tuvo como objetivo de su averiguación determinar el vínculo entre la inteligencia emocional y las habilidades del carácter en alumnos de universidad. El diseño utilizado fue de tipo no experimental, de corte transversal; estudio descriptivo- correlacional. Se juntó un muestrario no probabilístico de tipo incidental de 400 alumnos de universidad, se les aplicó un cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Fortalezas y Virtudes del Carácter (IVyF) y el Trait-Meta Mood Scale (TMMS-24). Se demostró que existe vínculo significativo positivo entre las variables, y entre ellas mismas con las distintas variables sociodemográficas suscritas.

García (2018), en Honduras, tuvo como objetivo detallar el predominio del síndrome de burnout en alumnos que estaban en el cuarto año para obtener la licencia de enfermería en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, el diseño fue descriptivo de corte transversal, el muestrario estaba conformado por 120 alumnos que cursan el cuarto año, en los meses de octubre – noviembre 2017. La táctica usada fue el uso directo de dos herramientas, en el primero se juntaron la información socio demográficos, en la segunda parte estaba el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). En conclusión, el 74.17% eran del grupo de 20-25 años, siendo el 94.07% mujeres, la gran parte era de zona urbana, en un 66% de los casos. Así mismo un 78.33% su estado civil era solteros, con respecto a la cantidad de hijos, un 76.19% si tienen un hijo, el 95.83% su función principal es ser estudiante y ganan sus fondos de sobrevivencia con un salario mínimo que corresponde al 63.33% en relación a las dimensiones de cansancio emocional, el 78.3% su nivel repercutido fue el bajo, en la despersonalización lideró el nivel bajo con 70.8% y en la realización personal el grado fue alto en un 48.3%.

Estrada, De la Cruz, Bahamón, Pérez y Cáceres (2017), en Colombia, en su estudio tuvo como objetivo primordial determinar los vínculos entre peculiaridades

sociodemográficas, estrés académico y bienestar psicológico en alumnos de universidad. El tratado se realizó guiándose de un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación descriptivo-correlacional. El muestreo estuvo compuesto por 452 estudiantes de universidad. Las herramientas usadas fueron la escala unidimensional de Burnout Estudiantil (EUBE) y la escala de bienestar psicológico (BIPSI). En las conclusiones se hallaron que la coincidencia de burnout académico en estudiantes es del 10,67% en niveles moderados, determinando una relación negativa débil entre el burnout y el bienestar psicológico.

## **2.2. Bases teóricas de las variables:**

### **2.2.1. Variable 1. Inteligencia emocional.**

La inteligencia emocional está identificada como el talento para expresar sentimientos ante diversas situaciones, es decir conocer nuestras reacciones y saber lidiar con las reacciones de los demás ante distintas situaciones o circunstancias.

#### **2.2.1.1. Modelo de Salovey y Mayer**

Salovey y Mayer (1990) señalan que es el talento de manipular sentimientos y emociones de uno mismo y de los demás, dirigiendo a una adecuada adaptación del pensamiento y orientación de las acciones de las personas.

Señalan cuatro componentes acerca de la capacidad del individuo para manejar sus propias emociones y percibir la de los demás y así tomar decisiones precisas según el acontecimiento.

- 1) Percepción, valoración y manifestación de la emoción:** capacidad que posee la persona para hallar sus propias emociones y se manifiesta a través de gestos, postura, tono de voz, y de esta manera expresarnos con el exterior.
- 2) Facilitación emocional del pensamiento:** la información emocional tiene un impacto en los procesos que se están desarrollando en la memoria.



- 3) **Análisis y comprensión de las emociones:** hace referencia a cómo es captada la emoción y sobre todo a cómo es procesada y a partir de ello cómo interpretó lo que me dice la otra persona.
- 4) **Regulación reflexiva de las emociones:** a lo largo de los años pasamos por diferentes circunstancias, buenas y no tan buenas, es ahí donde podremos discernir cómo sobrellevar ese vaivén de emociones, ya sea sobrellevarlo de la mejor manera o expulsarlas al exterior.

#### **2.2.1.2. Modelo Goleman**

Goleman (1995) menciona que son las cualidades, como estar apto para motivarse uno mismo, insistir ante una frustración, controlar impulsos, dominar tus mismos estados de ánimo, dominar la angustia y la capacidad de empatizar y tener confianza en los demás. Que la inteligencia emocional no solo denota ser agradable, ya que hay ocasiones estratégicas en la que no se solicita la amabilidad, sino enfrentar libremente una situación desagradable que no se puede eludir por mucho tiempo.

Las emociones contagiosas, influyen en el estado de ánimo de los demás, ya sea negativamente o positivamente es algo que ocurre seguido, la transmisión del estado de ánimo es muy poderosa.

También es la facultad de identificar nuestro sentir y los de los demás, también es la facultad de impulsarnos y conducir de manera idónea las relaciones que mantenemos con los demás y con nosotros mismos. Aunque hay individuos que son cognitivamente inteligentes pero que, adolecen de inteligencia emocional y terminan trabajando para un tercero con coeficientes intelectuales inferiores, pero que tienen una inteligencia emocional mayor a la suya.

Goleman (1995) determinó a través este diseño, que la inteligencia emocional estaría basada en 5 conocimientos básicos que ayudan al adecuado procesamiento del desarrollo y dominio de las emociones de uno mismo y también de los demás.

- 1) **Autoconocimiento:** es la habilidad de dominar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos, de hacer frente a los desastres, ya que establecen el pilar primordial de cinco competencias emocionales básicas.
  - Autocontrol: trabajar a la medida nuestras propias emociones y nuestros impulsos.
  - Confiabilidad: ser honesto y leal.
  - Integridad: efectuar conscientemente con nuestras obligaciones
  - Adaptabilidad: enfrentar los cambios y nuevas competencias.
  - Innovación: estar abiertos a futuras perspectivas e información.
- 2) **Autorregulación:** control de forma positiva de las conductas y emociones, para que agilicen la labor que estemos dirigiendo y no entorpezcan con ella. Tener la facultad de recuperarnos prontamente del estrés emocional.
- 3) **Motivación:** planeación de objetivos positivos y lograr la meta. Utilizar detalles más profundos para ir hacia nuestros objetivos, ser más efectivos e insistir a pesar de los problemas y las dificultades con las que se podrían encontrar.
- 4) **Empatía:** entender e identificar las emociones ajenas. Ser hábiles para ubicarse en el lugar del otro y cuidar el vínculo y el temple con distintos tipos de individuos.
- 5) **Habilidades sociales:** dominar correctamente las emociones en las relaciones, evaluando las posiciones, la comunicación asertiva con los demás, interactuar fluidamente, usar estas cualidades para, negociar, guiar, solucionar problemas y desarrollar trabajo en equipo.

#### **2.2.1.3. Modelo Bar-On**

Bar-On (1997) señala que la inteligencia emocional es una habilidad asociada al margen emocional y social, la que accede a que todo individuo pueda entender y regular sus emociones, señala que la inteligencia emocional es una variedad de inteligencia social, resaltado en la capacidad interpersonal e intrapersonal; los 2 tipos de inteligencia emocional y social, los describe diferente a la inteligencia cognitiva.

Bar-On (1997) describió a la inteligencia emocional como una habilidad de solucionar problemas, ser flexible, y saber afrontar a realidad. Tener la capacidad de identificar y encontrar la solución. Valga mencionar, el autor menciona que el componente en mención se identifica por la forma cómo resolver los problemas de manera efectiva, también cómo manejar adecuadamente el pensamiento, la conducta y la relación entre lo intrínseco y extrínseco.

Bar-on presenta cinco elementos: relación con uno mismo, relación con los demás, de dominio de estrés, de estado de ánimo, y el componente de adaptabilidad o ajuste.

#### **2.2.1.4. Modelo Ugarriza y Pajares**

Ugarriza y Pajares (2005), definen que la inteligencia abarca varias y diversas dimensiones, mezclando varios aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional; considerando dos factores generales que son capacidades intrínsecas y cualidades extrínsecas.

La psicología clásica define a la inteligencia rodeada de dos grandes cualidades: La habilidad lógico-matemática y la habilidad lingüística, por ello, los primeros test de inteligencia medían esos parámetros.

#### **2.2.1.5. Modelo Howard Gardner**

Howard Gardner, (citado por Guell, 2013, p.78), plantea un análisis más profundo y formaliza una teoría de siete dimensiones:

- 1) Habilidad Lógico - matemática: cualidad favorable para usar el razonamiento.
- 2) Habilidad Lingüística: cualidad favorable para entender y utilizar las palabras.
- 3) Habilidad Visual - Espacial: cualidad favorable de identificación y orientación en el espacio.
- 4) Habilidad Interpersonal: cualidad favorable para empatizar con el sentir de los demás.

- 5) Habilidad intrapersonal: cualidad favorable para identificar y entender los propios sentimientos y emociones, y para utilizarlos como pilar de nuestro comportamiento.
- 6) Habilidad Físico - Cinestésica: cualidad favorable para realizar movimientos físicos coordinados.
- 7) Habilidad Musical: cualidad favorable para reconocer, reproducir y comprender melodías musicales.

De estas siete dimensiones de la inteligencia, sobresalen dos que van fuertemente vinculadas al concepto de Inteligencia Emocional. Esto nos indica que, la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal, nos permiten identificar estados de ánimo, motivaciones y el autoconocimiento, es decir, nos permite poder lidiar de la mejor manera con el sentir de uno mismo y de los demás.

#### ***2.2.1.6. Utilidad de poseer inteligencia emocional:***

Los beneficios de la inteligencia emocional se relacionan de manera positiva con constructos de personalidad como son la extroversión, amabilidad, estabilidad emocional, apertura o conciencia. Señalaremos algunos beneficios específicos:

- Enriquece el autoconocimiento y la toma de decisiones.
- Enriquece la efectividad laboral.
- Esquiva el estrés.
- Enriquece las relaciones amicales con los demás.
- Enriquece el desarrollo personal.
- Enriquece la capacidad de liderar e influir en los demás.
- Enriquece el bienestar psicológico.
- Disminuye el nivel de ansiedad y ayuda a salir de la depresión.
- Favorece la motivación y ayuda a lograr las metas.
- Favorece al buen descanso.
- Mejora su comportamiento.
- Mejora la capacidad de concentración.
- Promueve su capacidad de escucha.
- Incrementa la capacidad de calma.
- Potencia su salud física.

### **2.2.2. Variable 2. Síndrome de Burnout:**

El síndrome de burnout se describe como el hecho de sentirse agotado, quemado, sobrecargado, exhausto; ya sea por una sobrecarga familiar, laboral o universitaria.

Barraza (2011) indica, que el síndrome de Burnout es el estado de agotamiento físico, emocional o cognitivo (mental) producido por momentos prolongados de estrés.

#### **2.2.2.1. Modelo Maslach y Jackson**

Maslach y Jackson (1981) describieron al Burnout como resultado al estrés laboral de grado elevado, lo que incita a que el individuo suela sentirse emocionalmente agotado, y a su vez desarrollando sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y generando la aparición de bajo desempeño profesional y laboral.

El modelo indica que hay tres fases, donde el individuo presenta un agotamiento que surge producto del estrés, ante este cuadro el individuo presenta cambios negativos frente al trabajo, a sus compañeros, a su entorno, y por último pasa por sensaciones negativas para consigo mismo, falta de motivación, de autorrealización, afectando su desempeño laboral. A continuación, se mencionan las tres dimensiones:

- 1) Agotamiento emocional.** Cansancio y fatiga que presenta el empleado durante su jornada laboral y se caracteriza por tener la sensación de no querer continuar con sus actividades.
- 2) Despersonalización.** Tiene que ver con la actitud del colaborador, evitativa, hostil, se aleja, fastidio hacia sus compañeros de trabajo o las personas que soliciten su servicio.
- 3) Realización profesional.** el colaborador presenta actitudes negativas para consigo mismo y a su cargo laboral, presentado así problemas de interrelación social y competencias profesionales.

### **2.2.2.2. Modelo de Gil Monte**

Señala que el cansancio emocional y los sentimientos del día a día, tal como el aburrimiento hacia el ambiente, son una imagen negativa constituida por cogniciones, emociones y actitudes vinculados el trabajo.

Diferencia 2 figuras en el proceso del SQT:

- 1) Singularizado por la existencia de baja expectativa por el trabajo, al mismo tiempo el individuo registra niveles de agotamiento psíquico y dejadez, sin embargo, el individuo no presenta sentimientos de culpa.
- 2) Se presentan problemas más serios, como las situaciones clínicas, más el deterioro por el desarrollo de SQT, el sujeto sí manifiesta sensaciones de culpa.

### **2.2.2.3. Modelo de Price y Murphy**

Price y Murphy (1984) señala que el burnout es un procedimiento de ajuste a las situaciones de estrés en lo laboral, gira basándose en 6 etapas sintomáticas: desorientación, bipolaridad emocional, sentimientos de culpa por concepto del fracaso en lo profesional, soledad, tristeza, que si no es bien manejado puede desembocar en otro nivel y necesitar ayuda profesional.

### **2.2.2.4. Modelo Moreno**

Moreno (2009) señala que el síndrome de burnout es el resultado al agotamiento laboral elevado que se representa a través de cansancio emocional, despersonalización, actitudes de aburrimiento y agresivas para con sus compañeros, lo cual se identifica que produce un sentimiento de mala realización.

**Tabla 1.**  
*Consideraciones según la psicología clínica*

<b>Autor:</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Freudenberger	1974	Situación de cansancio, decepción y desinterés, esto como producto del trabajo diario en la ejecución de servicios y ante expectativas poco alcanzables.
Fischer	1983	Situación producto del trauma egocéntrico que conlleva a la reducción en amor propio.

**Tabla 2.***Consideraciones según la psicología social*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Harrison	1983	Las personas que trabajan en ramas de servicios tienen motivación para poder ayudar a los demás, si existieran factores que obstaculicen su tarea, solo afecta su esperanza, pero con el tiempo se genera en síndrome de burnout, y se ven perjudicada sus ganas y motivación para seguir ayudando.
Pines y Arosón	1988	Es el proceso de desilusión en una persona con motivación alta en su trabajo y presentan agotamiento emocional, física y mental y baja autoestima.

**Tabla 3.***Consideraciones según la psicología de las organizaciones*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Golembiński	1983	El Burnout es provocado por el exceso laboral o por el déficit del rol que es su oposición. Las dos situaciones provocan en la persona: deterioro de autonomía, reducción de su autoestima, fatiga e irritabilidad.

#### **2.2.2.5. Causas del síndrome de Burnout**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) explica una serie de factores psicosociales que influyen en el colaborador, ya sea los espacios externos, el tipo de cargo, el clima laboral, las expectativas del trabajador, la cultura organizacional, el trato de las jerarquías, entre otros que perjudiquen el estado emocional del empleado.

Según la OIT (2016) mencionan una serie de factores de riesgo en dos segmentos:

**1) Contenido del trabajo:** Basada en el tiempo de adaptación del individuo al ritmo de trabajo:

- Medio ambiente y equipo de trabajo: el ruido, la vibración, falta de mantenimiento en cuanto a los elementos de trabajo, la temperatura, la higiene, condiciones climatológicas, iluminación, entre otras.
- Diseño de las tareas: Rutina fija lo que no le permite al colaborador desarrollarse en otros puestos o tareas, y esto conlleva a que el colaborador no pueda ver ambiciones en un posible ascenso.
- Ritmo de trabajo: Sobrecarga laboral, alto nivel de presión el colaborador.
- Horario de trabajo: Suele pasar con los turnos rotativos o inestables, la organización no cumple con los horarios establecidos en el contrato inicial.

**2) Contexto de trabajo:**

- Función y cultura organizativa. Falta de comunicación efectiva entre el colaborador y la jefatura, además las metas de la organización no son claras tanto para el empleador como para la jefatura.
- Desarrollo profesional. La ausencia de ascensos o crecimientos profesionales además de ello, un sueldo que no está acorde a las labores ejercidas.
- Autonomía en la ejecución de decisiones. El empleador por la ausencia de motivación no participa en las actividades dentro de la organización.
- Relaciones interpersonales en el trabajo. El colaborador no participa en actividades de la empresa y además de ello, evita interrelacionarse con sus compañeros y superiores.
- Interfaz casa y trabajo. La casa y las funciones en el centro de labores es una sobrecarga ya que exige atención, es ahí donde empiezan los problemas de falta de comunicación, ausencia del rol, pérdida de fechas importantes para la familia y falta de afecto o demostraciones de cariño hacia la familia.



### **2.2.2.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout:**

Badía (2019) señala:

A nivel personal, se presentan a través de las enfermedades crónicas, dolores lumbares, dolores musculares, que imposibilitan seguir con el ritmo de trabajo, bajo deseo sexual, sensibilidad emocional, consumo de sustancias legales e ilegales, falta de empatía, negativismo, aislamiento social, conflictos en la familia, trastornos del estado de ánimo en general.

A nivel social, no desarrollan de manera efectiva sus labores por ende afectará así la productividad de la empresa y del colaborador (económicamente).

A nivel organización, Cotton, citado en Otero (2015) determinan tres consecuencias:

- 1) **Fisiológico:** aumento de latidos del corazón y de la presión arterial, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión de los músculos, pérdida del deseo o disfunciones sexuales, incremento en los niveles de adrenalina y noradrenalina, disminución de la activación del sistema digestivo.
- 2) **Cognitivo:** dificultad para mantenerse enfocado en una tarea, reducción de las cualidades de solución de problemas, aumento de la susceptibilidad.
- 3) **Conductual:** desgaste de las relaciones interpersonales, agitación motora, explosiones emocionales, aumento del consumo de cigarrillos u otras soluciones adictivas, ausencia en el centro de labores, aumento de conflictividad.

### **2.2.2.7. Clasificación de los síntomas de Burnout:**

Ramos en el 2016 muestra una separación de los síntomas del síndrome de la siguiente manera:

**Leve.** Dolores de cabeza, contracturas musculares, dolores de espalda, cambios en el carácter y reducción en competencia laboral.

**Moderado.** Trastornos del sueño, problemas en las relaciones con los demás, bajo libido, trastornos del peso, pesimismo.

**Grave.** Disminución en las funciones laborales, autoestima baja, impresión de disgusto, ausentismo laboral, posible abuso de licor.

**Extremo.** Signos de aislamiento y sentimientos de preocupación, sentimientos de fracaso, y falta de compromiso profesional, muestra signos de suicidio.

#### **2.2.2.8. Dimensiones de las variables:**

##### **A) Inteligencia emocional:**

Basándonos en la investigación Salovey y Mayer, el TMMS-24 está fundamentada en el Trait-Meta Mood Scale (TMMS). Esta es una escala de rasgo que filtra el metaconocimiento de las situaciones emocionales mediante 24 preguntas.

La TMMS-24 contiene tres magnitudes claves de la inteligencia emocional.

- 1) Percepción emocional: sucede cuando la persona es capaz de sentir y mostrar adecuadamente sus sentimientos.
- 2) Comprensión de sentimientos: esto sucede cuando la persona domina bien sus diferentes estados emocionales.
- 3) Regulación emocional: cuando el individuo tiene la habilidad de modular dominar sus propios estados de ánimo.

##### **B) Síndrome de Burnout:**

Basándonos en la investigación de Maslach y Jackson, el test Maslach Burnout inventory – General Survey (MBI-GS). Este instrumento evalúa el nivel de crisis en la relación de una empresa con su empresa, considerando tres dimensiones:

- 1) Desgaste emocional. Hace referencia a los aspectos emocionales, de los cuales son recipientes en el propio trabajo.
- 2) Cinismo. Se refiere a la actitud de indiferencia, al distanciamiento del área labora, así también representa una actitud defensiva proveniente de las actividades laborales.
- 3) Eficacia profesional. Hace referencia a las expectativas que tiene cada persona en la parte profesional, dándole importancia también a la capacidad

del trabajo del sujeto, el que este realice cosas que “valen la pena” y a vive de expectativas.

### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Autocontrol.** Es controlar nuestras emociones para no dejarnos llevar por ellas. En tal significado, la gran parte de la regulación de las emociones se basa en saber gestionar nuestro foco de atención.

**Automotivación.** Consiste en alentarse a uno mismo, pensar positivo, establecer metas, en vez de pensar en las dificultades que se te puedan presentar.

**Empatía.** Se basa en saber leer el lenguaje corporal que los demás reflejan y esto nos ayuda a tener relaciones duraderas y más estrechas con las personas con que nos frecuentamos.

**Relaciones sociales.** Tener la habilidad de saber tratar y comunicarnos con la sociedad que nos parecen amables o cercanas, pero también con personas que no nos dan buena energía.

**Percepción.** Es la impresión que se genera en el cerebro del individuo luego de haber utilizado uno o más sentidos (vista, olfato, tacto, auditivo y gusto).

**Claridad.** Significa tener nitidez en lo que se plantea, por ejemplo, cuando uno tiene claro sus objetivos, o metas a seguir.

**Reparación.** Es todo aquel esfuerzo que lleva a cabo una persona para arreglar lo que siente que ha estropeado o ha roto.

**Estrés general.** Entre Estrés General y síndrome de Burnout se diferencian con mucha sencillez, ya que el estrés es una evolución psicológica que implica secuelas positivas y negativas, por el otro lado el Burnout sólo hace hincapié a efectos negativos para la persona de su ambiente

**Fatiga física.** Se caracteriza porque has realizado algún esfuerzo físico, ya sea caminata o algún ejercicio, en el cansancio físico la recuperación es más simple y puede estar conducida por sentimientos de desarrollo personal y raras veces de éxito.

**Depresión.** La depresión se caracteriza por tener sentimientos de culpa, mientras que el burnout se define por el sentimiento de cólera o rabia.

**Tedio o aburrimiento.** Es la respuesta de cualquier modelo de presión o falta de motivación o cambio en el ámbito laboral de la persona.

**Desgaste.** Es cuando el individuo presenta agotamiento físico, mental y emocional. El individuo tiene necesidad de tomarse un descanso.

**Cinismo.** Se manifiesta en la persona cuando hace uso del desprecio para vulnerar, criticar o menospreciar el comportamiento o pretensiones de los demás.

**Eficacia.** Es la capacidad de alcanzar los objetivos o metas acordadas desde el principio, independientemente de cómo se haya conseguido o el proceso que ha seguido el individuo para lograr dicha meta.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020

HE 2 Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020

HE 3 Existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y la inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana.

#### **3.2. Variables de estudio**

Variable 1: inteligencia emocional

Variable 2: síndrome de Burnout

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Inteligencia emocional:**

Según Salovey y Mayer (1990) definieron que la inteligencia emocional es la cualidad de contrastar sentimientos y emociones en uno mismo y en otros, diferenciar entre ellos y utilizar esta información para dirigir los actos y el pensamiento de la persona.

Por otro lado, Salovey y Mayer (1997), reorganizan la inteligencia emocional en 4 ramas (percepción, facilitación, comprensión y regulación).

Para esta variable se utilizó el instrumento de Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) que es la versión validada en España del TMMS-48 (Fernández - Berrocal 2004), en este test se mantuvo las 3 dimensiones evaluadas en la escala original, pero 24 ítems fueron retirados por su baja fiabilidad, ya que evalúa aspectos interpersonales y aspectos emocionales generales. Finalmente, el resultado fueron 3 escalas. Para evaluar los niveles de Inteligencia emocional tendremos puntajes, nivel alto de 33-44; para nivel adecuado de 18-32; para nivel bajo de 8-7.

### **Síndrome de Burnout:**

Según Maslach y Jackson (1981) definieron el Burnout como resultado al estrés laboral elevado, lo que ocasiona que el individuo suela sentirse emocionalmente agotado, y a la vez desarrollando sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y generando la aparición de bajo desempeño profesional y laboral.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Variable 1: inteligencia emocional**

A través de la aplicación del instrumento la escala TMMS-24 de Salovey y Mayer, nos permitió determinar los niveles que presentan los trabajadores (bajo, moderado y alto).

#### **Variable 2: síndrome de Burnout:**

Mediante la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory se identificó los niveles que presentan los trabajadores (bajo, moderado y alto).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Variable 1 Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste</li> <li>• Cinismo</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	Percepción emocional personal e interpersonal, Integración de la emoción y la razón, empatía, regulación emocional, solución de conflictos interpersonales.	24	Ordinal
Variable 2 Síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción</li> <li>• Claridad</li> <li>• Reparación</li> </ul>	Sentimientos y actitudes negativas hacia los demás, sentimiento negativo hacia la propia competencia, falta de preocupación por los problemas.	16	Ordinal

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación

Es de tipo básica, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) ya que busca aportar mayor conocimiento sobre los fenómenos, es por ello que este estudio brindó conocimiento sobre la posible relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana.

#### 3.3.2. Nivel de investigación

Es de nivel descriptivo- correlacional, porque las investigaciones correlacionales tienen como objetivo identificar la relación o nivel de asociación que pueda existir entre dos o más conceptos (Hernández Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Presenta un diseño no experimental puesto que, la investigación se aplicó analizando las variables en su contexto, ya que no se manipulan, además es de corte transversal ya que se recogió la información en un solo momento (Hernández et al, 2014)

### **3.5. Población y muestra de estudio:**

#### **3.5.1. Población**

Según Sampieri, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población estuvo constituida por 82 trabajadores, de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020. 76 son hombres y 6 son mujeres, las edades varían entre 19 y 44 años de edad. El 20% tiene estudios universitarios.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por el total de la población de un restaurante de Lima Metropolitana, es decir se utilizó el censo para la elección de la misma. (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizaron en tipo encuesta para las dos variables. La Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer y El cuestionario de Maslach Burnout Inventory

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron dos instrumentos para la investigación

**1) Instrumento** Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer

**Nombre.** Escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

**Autor.** Salovey y Mayer

**Año.** 1990



**Adaptación al español.** Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)

**Lugar.** España

**N° ítems.** 24 ítems

**Finalidad.** Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).

**Descripción del instrumento.** Presenta 24 ítems, con una escala de medición tipo Likert de 05 alternativas.

**Componentes o dimensiones:**

D1: Percepción emocional (1,2,3,4,5,6,7,8)

D2: Claridad emocional (9,10,11,12,13,14,15,16)

D3: Reparación emocional (17,18,19,20,21,22,23,24)

**Materiales.** Protocolo de preguntas

**Escala de puntuación.** Nada de acuerdo (1); algo de acuerdo (2); bastante de acuerdo (3); muy de acuerdo (4); totalmente de acuerdo (5)

**Administración.** Colectiva e individual

**Población.** Adultos

**Tiempo.** 15 a 20 minutos

**Adaptación:** Chang Marcovich UPCH - Perú

**Validez.** Validez en población peruana: Criterio de 10 jueces, dimensión de atención emocional, los ítems que la conforman se encuentran por encima del valor 0.30, siendo el valor más alto 0.703 (ítem 7) y el más bajo 0.455 (ítem 4). Dimensión claridad emocional, los ítems se encuentran por encima del valor de 0.30, siendo el mayor 0.703 (ítem 11) y el menor 0.562 (ítem 15). Dimensión regulación emocional, los valores de los ítems están por encima de 0.30, con el valor más alto de 0.771 (ítem 18) y el más bajo de 0.551 (ítem 23)

**Confiabilidad.** Confiabilidad en población peruano por dimensión: atención emocional es de 0.837, claridad emocional de 0.866, reparación emocional 0.883. Asimismo, en el estudio piloto realizado arrojó un nivel de confiabilidad 0.928.

**2) Instrumento** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

**Nombre.** Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

**Autor.** Cristina Maslach y Susana Jackson

**Año.** 1996

**Adaptación al español.** Ángel Seisdedos

**Lugar.** España

**Nº ítems.** 16 ítems

**Finalidad.** Determinar los niveles de síndrome de burnout según las dimensiones: autorrealización, despersonalización y agotamiento emocional.

**Descripción del instrumento.** Presentan 16 ítems, con una escala de medición tipo Likert de 07 alternativas.

**Componentes o dimensiones:**

D1: Desgaste (1,4,6,8,13)

D2: Cinismo (3,9,11,15,12)

D3: Eficacia (2,5,7,10,14,16)

**Materiales.** Protocolo de preguntas

**Escala de puntuación.** Nunca (1); algunas veces al año o menos (2); una vez al mes (3); algunas veces al mes (4); una vez a la semana (5), algunas veces a la semana (6); todos los días (7).

**Administración.** Colectiva e individual

**Población.** adultos

**Tiempo.** 15 a 20 minutos

**Adaptación.** Sánchez y Venegas (2018)

**Validez.** Validez de contenido aplicable por juicio de expertos.

**Confiabilidad.** Alpha de Cronbach: 0.784

### 3.6.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### A) Instrumento: inteligencia emocional

##### 1) Validez

Para el presente estudio y, debido a que la validez del instrumento excede los 5 años, se decidió realizar la validez de contenido a través del criterio de jueces, los mismos que coincidieron en aprobar como válidos todos los ítems de acuerdo a su relevancia, pertinencia y claridad y recomendaron su aplicación tal como se observa.

Por otro lado, también se realizó la validez ítem test, en un grupo de 82 participantes encontrando valores adecuados que corroboran lo señalado por los jueces, tal como se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 4.**

*Análisis de validez ítem –test de Inteligencia emocional*

ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test
ítem 1	,467**	ítem 11	,416**	ítem 21	,667**
ítem 2	,403**	ítem 12	,649**	ítem 22	,489**
ítem 3	,490**	ítem 13	,270	ítem 23	,298*
ítem 4	,414**	ítem 14	,431**	ítem 24	,425**
ítem 5	,149	ítem 15	,486**		
ítem 6	,107	ítem 16	,212		
ítem 7	,295*	ítem 17	,428**		
ítem 8	,511**	ítem 18	,390**		
ítem 9	,413**	ítem 19	,687**		
ítem 10	,324**	ítem 20	,379**		

##### 2) Confiabilidad:

En cuanto a la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach/ encontrando a nivel general y por dimensiones una adecuada confiabilidad tal como se observa a continuación.

**Tabla 5.***Estadísticos de confiabilidad de Inteligencia emocional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Percepción emocional	8	.843
Claridad emocional	8	.717
Reparación emocional	8	.788
Escala total	16	.718

**B) Instrumento: síndrome de Burnout****1) Validez**

Para el presente estudio y, debido a que la validez del instrumento excede los 5 años, se decidió realizar la validez de contenido a través del criterio de jueces, los mismos que coincidieron en aprobar como válidos todos los ítems de acuerdo a su relevancia, pertinencia y claridad y recomendaron su aplicación tal como se observa.

Por otro lado, también se realizó la validez ítem test, en un grupo de 82 participantes encontrando valores adecuados que corroboran lo señalado por los jueces, tal como se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 6.***Análisis de validez ítem –test de síndrome de Burnout*

ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test
ítem 1	,332*	ítem 11	,578**
ítem 2	-,248	ítem 12	,559**
ítem 3	,602**	ítem 13	,624*
ítem 4	,717**	ítem 14	,012
ítem 5	-,017	ítem 15	,369**
ítem 6	,386**	ítem 16	,052
ítem 7	-,230		
ítem 8	,707**		
ítem 9	,606**		
ítem 10	-,154		

## 2) Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach encontrando a nivel general y por dimensiones una adecuada confiabilidad tal como se observa a continuación.

**Tabla 7.**  
*Estadísticos de confiabilidad de síndrome de Burnout*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Desgaste emocional	5	.813
Cinismo	5	.933
Reparación emocional	6	.728
Escala total	16	.718

### 3.7. Métodos de análisis de datos

En primera instancia se solicitó la licencia del gerente de un restaurante de Lima Metropolitana, con quien se coordinó la autorización para el uso de datos personales de los colaboradores. Luego de realizar virtualmente las cartillas psicométricas de las dos variables por la aplicación Google drive, donde se presentó el consentimiento de los trabajadores, y por último se aplicó los instrumentos.

El personal tuvo conocimiento de que los datos solicitados se mantendrán en total confidencialidad y así, puedan contestar de manera clara y sincera; de este modo los trabajadores se limitarán a leer y marcar las preguntas correspondientes. Se les hizo llegar mediante la aplicación de WhatsApp las entrevistas correspondientes. La prueba se tomó de manera colectiva, a la cual los trabajadores participaron de forma voluntaria.

Después de la aplicación se elaboró la base de datos en Excel para la consolidación de respuestas de los trabajadores, luego de corregir y verificar que no exista ningún dato irregular que dañe el proceso estadístico, se trasladó al software estadístico (SPSS) en su versión 25 para la investigación estadística de la información. Se usó la media aritmética, y así se consiguió los promedios de la población. Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov encontrándose

valores en el nivel de significancia superiores al .05 motivo por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico de Spearman ( $r_s$ ) para el análisis de relaciones.

### **3.8. Aspectos deontológicos éticos.**

En este trabajo de investigación, sólo participaron los colaboradores que aceptaron la aplicación de dicha investigación. En este trabajo pudieron resolver los instrumentos de evaluación ya que los datos realizados serán confidenciales y se respetó los principios de Helsinki; quien menciona que las personas deben ser voluntarios y al mismo tiempo deberán emitir su consentimiento para la participación en dicho trabajo. Los voluntarios deberán tener conocimiento de que las respuestas de este estudio son completamente confidenciales.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 8.**

*Estadística descriptiva de la inteligencia emocional no tiene objetivo*

	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
Percepción	15	37	22.54	21.00	20	4.997
Claridad	25	40	35.28	35.00	35	2.907
Reparación	19	40	34.04	34.00	34	3.183
I. Emocional	77	117	91.85	90.00	88	7.252

La tabla 8, se observan los estadísticos descriptivos de inteligencia emocional, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: claridad alcanzó una media de 35.28 con una desviación estándar de 2.90, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, percepción obtuvo una media de 22.54 y una desviación estándar de 4.99; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzo. Finalmente, el total de inteligencia emocional alcanzó una media de 91.85 y una desviación estándar de 7.25; todas ubicándose en una categoría promedio.

**Tabla 9.**

*Estadística descriptiva de síndrome de burnout no tiene objetivo*

	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Desgaste	14.34	14.00	13 <sup>a</sup>	4.220	5	32
Cinismo	11.90	12.00	10	4.435	5	31
Eficacia	37.02	37.00	36	3.359	22	42
Burnout	63.27	62.00	62	7.518	39	100

La tabla 9, se observan los estadísticos descriptivos de síndrome de burnout, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: eficacia alcanzó una media de 37.02 con una desviación estándar de 3.35, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, cinismo obtuvo una media de 11.90 y una desviación estándar de 4.43; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzo.

Finalmente, el total de síndrome de burnout alcanzó una media de 63.27 y una desviación estándar de 7.51, todas ubicándose en una categoría promedio.

**Tabla 10.**

*Niveles de la variable inteligencia emocional primer objetivo específico*

Niveles	<i>f</i>	%
Bajo	17	20.73
Moderado	42	51.22
Alto	23	28.05
Total	82	100.00

En la tabla 10, se puede apreciar que el 51.22% (42) de la muestra se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 28.05% (23) se encuentra en un nivel alto, así mismo encontramos que el 20.73% (17) de la muestra se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 11.**

*Niveles de la variable síndrome de burnout segundo objetivo específico*

Niveles	<i>f</i>	%
Bajo	16	19.51
Moderado	43	52.44
Alto	23	28.05
Total	82	100.00

En la tabla 11, se puede apreciar que el 52.44% (43) de la muestra se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 28.05% (23) se encuentra en un nivel alto, así mismo encontramos que el 19.51% (16) de la muestra se encuentra en un nivel bajo.



## Prueba de normalidad de para las variables de investigación

**Tabla 12.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para inteligencia emocional*

	Estadístico	gl	Sig.
Percepción	.207	82	<b>.000</b>
Claridad	.135	82	<b>.001</b>
Reparación	.127	82	<b>.002</b>
I. Emocional	.145	82	<b>.000</b>

La tabla 12, expone los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que se percibe que en todas las puntuaciones la distribución es no normal ( $p < 0.05$ ), y por ende, se justifica el empleo de la estadística no paramétrica, por lo tanto, se empleará la prueba estadística de Spearman.

**Tabla 13.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para síndrome de burnout*

	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste	.189	82	<b>.000</b>
Cinismo	.145	82	<b>.000</b>
Eficacia	.148	82	<b>.000</b>
Burnout	.189	82	<b>.000</b>

La tabla 13, señala los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en lo que se percibe que, en todas las puntuaciones, la distribución es no normal ( $p < 0.05$ ), y por lo general, se justifica el empleo de la estadística no paramétrica, por lo tanto, se empleará la prueba estadística de Rho de Spearman.

## Contrastación de hipótesis

**Tabla 14.**

*Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout*

n=82		Desgaste	Cinismo	Eficacia
Percepción	$r_s$	.113	-.109	.041
	$p$	.312	.328	.714
Claridad	$r_s$	-.171	-.160	,329**
	$p$	.124	.152	<b>.003</b>
Reparación	$r_s$	-.032	-.223*	,446**
	$p$	.775	<b>.044</b>	<b>.000</b>

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 14, presenta el análisis de la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout, se encontró que es positiva y significativa de grado débil entre la dimensión claridad con la dimensión eficacia ( $r_s$ : .329;  $p$  = .003); asimismo, existe relación positiva, significativa y de grado débil entre la dimensión reparación con la dimensión eficacia ( $r_s$ : .446;  $p$  = .000). Por otro lado, existe relación negativa y significativa entre la dimensión reparación con la dimensión cinismo ( $r_s$ : -.223;  $p$  = .044) y En cuanto a la dimensión percepción de inteligencia emocional no se encontró relación con ninguna dimensión del síndrome de burnout.

**Tabla 15.**

*Relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el síndrome de burnout*

n=82		Burnout
Percepción	$r_s$	-.053
	$p$	.633
Claridad	$r_s$	-.010
	$p$	.931
Reparación	$r_s$	.051
	$p$	.647

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia

La tabla 15, presenta el análisis de la correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el total de síndrome de burnout, se encontró que la relación es no significativa, en la dimensión percepción ( $r_s$ : -.053;  $p$  = .633); la dimensión claridad ( $r_s$ : -.010;  $p$  = .931); y la dimensión reparación ( $r_s$ : .051;  $p$  = .647).

**Tabla 16.**

*Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la inteligencia emocional*

n=82		I. Emocional
Desgaste	$r_s$	-.027
	$p$	.807
Cinismo	$r_s$	-.205
	$p$	.064
Eficacia	$r_s$	.347**
	$p$	.001

Nota: n=muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia.

La tabla 16, presenta el análisis de la correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el total de inteligencia emocional, se encontró que la relación es no significativa en la dimensión desgaste ( $r_s$ : -.027;  $p$  = .807); la dimensión cinismo ( $r_s$ : -.205;  $p$  = .064); por lo tanto, no existe relación.

**Tabla 17.***Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout*

<i>n=80</i>		Síndrome de burnout
Inteligencia	$r_s$	.022
emocional	$p$	<b>.848</b>

Nota:  $n$ =muestra,  $r_s$ =coeficiente de correlación de Spearman,  $p$ =probabilidad de significancia.

La tabla 14, se expone la interpretación de la correlación entre las variables de estudio para el presente estudio, se halló que la relación es no significativa ( $r_s$ : .022;  $p = .848$ ).

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

El trabajo de investigación tuvo como finalidad estudiar la asociación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, de acuerdo a este objetivo se descubrió que: no hay relación entre ambas variables ( $r_s = .022$ ;  $p = .848$ ), es decir, la inteligencia emocional no está asociada al síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana. Estos resultados difieren de los reportados por Vilca (2018), Masgo (2017) y Ramírez (2018) quienes sí encontraron vínculo entre inteligencia emocional y síndrome de burnout. Estas diferencias pueden deberse a la forma en que actualmente se está trabajando, ya que es totalmente diferente a los años 2017 o 2018 por temas de la coyuntura o la pandemia; además de ello, sólo se ha podido aplicar el test a 83 personas y de manera virtual, también puede haberse afectado el resultado debido a que no había forma de absolver las dudas de los participantes ya que toda comunicación fue por aplicativo whatsapp, a diferencia de los autores mencionados quienes tuvieron una muestra mayor, de manera presencial y con otra realidad. Se concluye entonces que no siempre la inteligencia emocional está asociada con el síndrome de Burnout y que por lo general son independientes. Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis de estudio.

En cuanto al primer objetivo específico se halló que: el 51.22% presenta un grado moderado de inteligencia emocional, seguido por el nivel alto con un 28.05%; finalmente encontramos que el 20.73% presenta un rango bajo de inteligencia emocional. Esto significa que, más de la mitad de trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana manifiestan mediante la aplicación del instrumento aplicado, que tienen una visión optimista a pesar que se sienten triste; además la muestra se caracterizó por indicar que los trabajadores tienen claros sus sentimientos y que sí dedican tiempo a pensar en ellos. Estos resultados coinciden con los estudios de Vilca (2018) quién encontró un predominio de niveles moderados en su muestra de estudio; sin embargo, Chávez y Suárez (2016) encontraron niveles altos de inteligencia emocional en su estudio con estudiantes de secundaria; por lo que se

concluye que en el muestreo de estudio hay un nivel moderado de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana.

Con relación al segundo objetivo específico se identificó que: el 52.44% presenta un nivel moderado de síndrome de Burnout, seguido por el nivel alto con el 28.55%; finalmente encontramos que el 19.51% muestran un nivel bajo de síndrome de burnout. Esto significa que, más de la mitad de trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana se siente emocionalmente agotado por el trabajo, le parece estresante trabajar todo el día, se siente fatigado al levantarse por las mañanas. Estos resultados coinciden con los de los estudios de Lecca (2017) quien encontró un predominio de niveles moderado en su muestra de estudio personal policial. Sin embargo, Vilca (2018) halló niveles bajos de síndrome de burnout en su muestreo de estudiantes, al igual que Ramírez (2018) quien encontró niveles bajos de síndrome de burnout en su muestra de trabajadores de un supermercado; y se concluye que en la muestra de estudio hay un nivel moderado de estrés laboral o llamado también, síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana.

En cuanto al tercer objetivo específico se halló que: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión claridad con la dimensión eficacia, asimismo, existe relación positiva y significativa entre la dimensión reparación con la dimensión eficacia y, por otro lado, existe relación negativa y significativa entre la dimensión reparación con la dimensión cinismo. y en cuanto a la dimensión percepción de inteligencia emocional no se halló relación con las otras dimensiones del síndrome de Burnout. Estos resultados coinciden con los reportados por Masgo (2017), Ramírez (2018), Liebana, Fernández y Moran (2017) que existe una relación significativa. Se concluye entonces que la dimensión percepción de inteligencia emocional no se relaciona con ninguna dimensión del síndrome de Burnout. Y por lo general, se rechaza la primera hipótesis específica de estudio.

En cuanto al cuarto objetivo específico se halló que: La relación es no significativa en la dimensión percepción; la dimensión claridad y la dimensión reparación. Por lo tanto, no presentan relación entre las dimensiones del síndrome de burnout. Estos resultados coinciden con los reportados por Ramírez (2018) quien señala que sí presentaban una relación estadística y significativa entre

inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Se concluye entonces que las dimensiones de inteligencia emocional no están asociadas al síndrome de Burnout. Y, por ende, se rechaza la segunda hipótesis específica de estudio.

Con respecto al quinto objetivo específico se halló que: La relación es no significativa entre la variable de inteligencia emocional y las dimensiones desgaste y cinismo del síndrome de Burnout; por lo tanto, no existe relación. Por otro lado, existe relación positiva y altamente significativa entre el total de inteligencia emocional con la dimensión eficacia. Estos resultados reportados por Vilca (2018), coinciden que sí existe una relación estadística significativa entre síndrome de burnout e inteligencia emocional. Se concluye entonces que el total de inteligencia emocional está asociada con la dimensión eficacia del síndrome de burnout. Y por supuesto, se rechaza la tercera hipótesis específica de estudio.

## VI. CONCLUSIÓN

- 1) En cuanto al objetivo general se halló que no hay relación entre las variables, es decir la inteligencia emocional no siempre está relacionada con el síndrome de Burnout ( $r_s = .022$ ;  $p = .848$ ), cada variable es independiente en la muestra de estudio.
- 2) En cuanto al nivel de inteligencia emocional, más de la mitad del personal de un restaurante de Lima Metropolitana presentan inteligencia emocional moderada.
- 3) En cuanto al nivel de síndrome de Burnout, más de la mitad del personal de un restaurante de Lima Metropolitana presentan síndrome de Burnout moderado.
- 4) No existe relación entre la dimensión percepción de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout, en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana 2020.
- 5) No existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable síndrome de Burnout, en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana 2020.
- 6) Existe relación positiva y altamente significativa entre el total de inteligencia emocional con la dimensión eficacia del síndrome de Burnout ( $r_s: .347$ ;  $p = .001$ ), en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana 2020.



## VII. RECOMENDACIÓN

- 1) A pesar de haber encontrado un nivel moderado de inteligencia emocional, se sugiere implementar programas de coaching, esto con el objetivo de obtener mejoras en sus vidas, mejoras en el ámbito profesional, mejoras en sus habilidades y destrezas, y también para obtener mejoras en la comprensión y regulación de sus emociones en los empleados.
- 2) Debido a que más del 50% del personal presentan un nivel moderado y alto de síndrome de burnout se recomienda aplicar técnicas para la prevención del estrés las cuales favorezcan al buen desempeño, al mismo tiempo generen un mayor compromiso de los participantes de la muestra de estudio
- 3) Se propone capacitar a los jefes inmediatos sobre cómo motivar a sus subordinados, sobre cómo lidiar con las discrepancias que puedan existir entre su grupo, también es importante que los jefes puedan incentivar a sus colaboradores a tener un desarrollo profesional dentro de la organización, lo que se conoce como escalera de crecimiento o llamado también ascensos.
- 4) Se plantea implementar una mejor estructura y espacio de trabajo, en donde el trabajador se sienta más cómodo y confiado de realizar sus labores.
- 5) Se exhorta a realizar actividades recreativas de competencia, tales como deportes, juegos de mesa, baile, entre otros, para así no solo disminuir el nivel de estrés del colaborador, asimismo a fortalecer la relación amical entre los mismos colaboradores.
- 6) Se recomienda replicar el presente estudio en una población más numerosa y que albergue toda la cadena de restaurantes, es decir todas las sucursales a nivel nacional, así mismo comparar los resultados con los trabajadores del mismo rubro, pero de otra cadena de restaurantes del mismo propietario.
- 7) Se sugiere realizar más averiguaciones del síndrome de Burnout con respecto a la inteligencia emocional basada en el área de restaurantes en la ciudad de Lima Metropolitana, agregando diferentes categorías como el sexo, distrito de residencia, estado civil, cantidad de hijos, edad del

trabajador, grado de instrucción, cargo que ocupa, nivel de estrés con el que ingresa a la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, D. (2019). *Burnout y personalidad en trabajadores de un restaurante de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2658/T030\\_72050047\\_T%20%20%20DANIELA%20FERNANDA%20CASTILLO%20LUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2658/T030_72050047_T%20%20%20DANIELA%20FERNANDA%20CASTILLO%20LUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chang, M. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion\\_ChangMarcovich\\_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/818/Relacion_ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cordova, C. (2016). *Prevalencia del síndrome de burnout en internos de medicina de la facultad de medicina humana de la universidad Ricardo palma -2015* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/464/Cordova\\_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/464/Cordova_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Elera, B. (2016). *Inteligencia emocional de los trabajadores del banco de crédito del Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez, P. y Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Universidad de Zaragoza, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066006.pdf>
- Ferragut, M. y Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Universidad de Málaga, España. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v44n3/v44n3a08.pdf>

- Goena, A. (2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Goleman, D. (2008). *La inteligencia emocional*. Editorial Kairòs. Recuperado de <http://editorialkairos.com/catalogo/inteligencia-emocional>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional del cerebro*. Barcelona: Ediciones B. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/307209429\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_DEL\\_CEREBRO](https://www.researchgate.net/publication/307209429_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DEL_CEREBRO)
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairos. Barcelona, España. Recuperado de <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Huanca, E. (2012). *Niveles de inteligencian emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla, callao* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio De Loyola. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012\\_Huanca\\_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012_Huanca_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf)
- Iglesias, L. y, Novoa, M. (2018). *Burnout e inteligencia emocional en docentes de Instituciones Educativas en la ciudad de Cajamarca en el año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13396/Iglesias%20Picoy%20Luz%20Maribel%20-%20Novoa%20Soriano%20Mar%3%ada%20Erika.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos, F. (2017). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomás Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo – Cajamarca 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Telesup, Cajamarca, Perú. Recuperado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/515>

- López, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Tesis Doctoral). Universidad de Vigo, España. Recuperado de [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burn%2520out\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analisis.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%2520out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1)
- Masgo, V. (2017). *Inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los estudiantes del X ciclo* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo\\_FVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo_FVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maslach, C. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Red de revistas científicas de America Latina*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Núñez, L. (2010). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado de educación básica de una zona andina del Perú* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de [https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/el\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_en\\_el\\_profesorado\\_de\\_educacion\\_basica.pdf](https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_en_el_profesorado_de_educacion_basica.pdf)
- Oms, (2019) *Reconoce como enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado*. (Consejo general de colegios oficiales de médicos, 72ª Asamblea Ginebra). Madrid. Recuperado de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Raymondi, K. y Rodríguez, G. (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, Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/817>
- Salazar, A. (2018). *Desgaste profesional, engagement y motivaciones para la investigación en docentes de una universidad privada de Chiclayo* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5003/Salazar%20Farro%2C%20Aurora%20Loidyth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tonon, G. (2003). *Burnout en los trabajadores sociales*. Universidad Nacional de la Matanza, Buenos Aires. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/315841846/EL-Burn-Out-de-los-trabajadores-sociales-Investigacion>
- Ugarriza, N. (2001). *La evolución de la inteligencia emocional a través del inventario de Baron Ice (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad de Lima. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Urrutia, P. (2018). *Dimensiones de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de estudiantes de primer año de una Universidad perteneciente al Consejo de Rectores, provenientes de establecimientos PACE* (Tesis de maestría). Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de [http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/305/1/Tesis\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_inteligencia\\_emocional.Image.Marked.pdf](http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/305/1/Tesis_Dimensiones_de_la_inteligencia_emocional.Image.Marked.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>Pregunta General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020</p>	<p><b>V1. Inteligencia Emocional</b></p>	<p><b>1) Percepción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción emocional personal</li> <li>Percepción emocional interpersonal</li> </ul> <p><b>2) Claridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de la emoción y la razón</li> <li>Empatía</li> </ul> <p><b>3) Reparación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulación emocional personal</li> <li>Solución de conflictos interpersonales</li> </ul>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental.</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población:</b> Restaurante de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Muestra:</b> 82 trabajadores</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Método de la investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Test:</b> Cuestionario de la Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer. <b>Test:</b> Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y la inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020</p>	<p>Describir el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020</p> <p>Describir el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el síndrome de burnout en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y la inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de lima metropolitana, 2020.</p>	<p>Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional (percepción, claridad y reparación) y el síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020</p> <p>Existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout (desgaste, cinismo y eficacia) y la inteligencia emocional en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana</p>		<p><b>V2. Síndrome de burnout</b></p>	



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Variable:** Inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles	
Percepción emocional.	Presto atención a los sentimientos.	1	1. Nada de acuerdo.	Alto 33-44	Escala Ordinal
	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	2			
	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	3	2. Algo de acuerdo.	Adecuado 18-32	
	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	4			
	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	5	4. Muy de acuerdo.	Bajo 8-7	
	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	6	5. Totalmente de acuerdo		
	A menudo pienso en mis sentimientos.	7			
	Presto mucha atención a cómo me siento.	8	.		
Claridad emocional	Tengo claros mis sentimientos.	9			
	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	10			
	Casi siempre sé cómo me siento.	11			
	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	12			
	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	13			
	Siempre puedo decir cómo me siento.	14			
	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	15			
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	16				
Reparación emocional.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	17		<u>Reparación</u> Alto: 38-40 Adecuado: 23-37 Bajo: 8-22	
	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	18			
	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	19			
	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	20			
	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	21			
	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	22			
	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	23			
	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	24			

**Variable:** Síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles	
Desgaste emocional	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	1	1 = Nunca	Puntuación máxima 54	
	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí	4	2 = Algunas veces		
	Me siento acabado(a) al final de la jornada	6	3 = Una vez al mes		
	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	8	4 = Algunas veces al mes		
	Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten	13	5 = Una vez a la semana 6 = Algunas veces a la semana 7 = Todos los días		
Cinismo	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él	3			Escala ordinal
	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	9			
	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo	11			
	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente	15			
	Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo	12			
Eficacia profesional	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo	2			
	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	5			
	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	7			
	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago	10			
	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	14			
En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	16				

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO DE LA ESCALA TMMS-24 DE SALOVEY Y MAYER

##### DATOS PERSONALES:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

##### 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

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY DE MASLACH Y JACKSON

### DATOS PERSONALES:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás un conjunto de preguntas destinadas a conocer como se asocia ud. Con su trabajo y el efecto causa en su salud y bienestar. Lea atentamente cada frase e indique la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. 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	6	7
Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días

1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él	1	2	3	4	5	6	7
4	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	1	2	3	4	5	6	7
5	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
6	Me siento acabado(a) al final de la jornada	1	2	3	4	5	6	7
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	1	2	3	4	5	6	7
8	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
10	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago	1	2	3	4	5	6	7
11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo	1	2	3	4	5	6	7
12	Me siento 'quemado(a)', 'hastiado(a)' de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

13	Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten	1	2	3	4	5	6	7
14	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente	1	2	3	4	5	6	7
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	1	2	3	4	5	6	7

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### A) Inteligencia emocional

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Guissela Vanessa Mendoza Chávez



DNI:42731773

C. Ps. P 26288

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

25 de noviembre de 2020

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

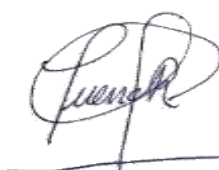
Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **Cuenca Robles Nancy**

N ° COLEGIATURA: 5193



**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado-Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación



## B) Síndrome de burnout

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Guissela Vanessa Mendoza Chávez**



DNI:42731773

C. Ps. P 26288

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

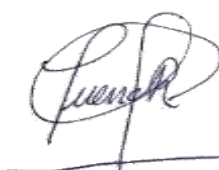
## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **Cuenca Robles Nancy**

N ° COLEGIATURA: 5193



**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado-Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación

## Anexo 5: Matriz de datos

**Variable:** Inteligencia emocional

SUJETOS	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24	Percepcion emocional	Clairdad emocional	Reparacion emocional	I. Emocional	
S1	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	34	40	103	
S2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	3	3	2	25	33	19	77	
S3	4	3	2	2	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	22	33	37	92	
S4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	40	40	117
S5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	40	40	117
S6	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	32	29	25	86	
S7	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	21	29	30	80	
S8	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	32	37	38	107	
S9	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	32	37	38	107	
S10	5	4	4	3	2	2	2	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	25	34	33	92	
S11	3	3	2	4	3	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	30	32	82
S12	5	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	23	32	32	87	
S13	5	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	25	30	33	88	
S14	5	4	3	4	3	3	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	26	34	37	97	
S15	4	5	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	26	40	38	104	
S16	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30	33	32	95	
S17	4	4	3	4	3	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	26	36	37	99	
S18	3	3	3	3	2	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	23	37	36	96	
S19	3	3	2	4	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	21	38	34	93	
S20	3	2	3	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	21	40	36	97	
S21	3	2	3	3	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	20	39	35	94	

S22	2	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	18	40	38	96	
S23	3	3	4	3	2	3	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	22	36	34	92
S24	3	3	3	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	20	34	35	89	
S25	3	3	2	3	2	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	20	34	35	89
S26	3	2	3	3	2	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	21	37	34	92
S27	2	3	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	18	36	34	88
S28	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	22	35	33	90
S29	2	3	2	3	3	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	21	32	34	87
S30	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	20	34	32	86
S31	2	2	2	3	2	2	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	5	17	33	35	85
S32	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	18	34	34	86
S33	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	18	33	33	84
S34	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	20	35	31	86
S35	2	3	2	2	3	3	2	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	19	36	32	87
S36	3	3	2	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	21	34	31	86
S37	2	3	3	2	2	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	20	36	30	86
S38	3	3	3	3	2	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	23	34	31	88
S39	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	20	35	33	88
S40	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	20	35	35	90
S41	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	20	32	33	85
S42	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	29	34	32	95
S43	2	3	3	2	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	20	35	34	89
S44	3	3	3	3	2	3	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	21	35	31	87
S45	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	21	34	33	88
S46	2	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	21	35	32	88
S47	2	2	3	3	2	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	19	35	31	85
S48	2	3	2	3	3	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	20	35	33	88
S49	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	26	34	35	95
S50	3	2	3	3	2	3	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	21	35	32	88
S51	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	23	36	33	92
S52	3	2	1	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	16	36	38	90
S53	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	23	35	33	91
S54	3	3	3	3	2	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	21	35	32	88
S55	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	36	34	31	101

S56	4	2	2	2	1	5	2	5	5	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	23	25	36	84
S57	3	2	3	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	4	24	30	27	81	
S58	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	32	35	36	103	
S59	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	37	33	33	103	
S60	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	32	32	93	
S61	3	2	2	3	2	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	19	35	36	90	
S62	2	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	18	39	34	91	
S63	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	21	38	37	96	
S64	4	3	3	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	23	40	38	101	
S65	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	23	39	38	100	
S66	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	17	39	37	93		
S67	2	3	3	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	20	40	37	97	
S68	3	3	3	3	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	19	40	34	93	
S69	2	2	2	3	1	2	2	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	16	36	34	86	
S70	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	22	38	36	96	
S71	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	22	38	33	93	
S72	2	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	15	39	34	88	
S73	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	18	34	34	86	
S74	1	2	3	2	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	17	38	36	91	
S75	2	2	3	2	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	20	35	35	90	
S76	3	4	2	2	1	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	2	5	5	21	36	35	92	
S77	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	21	35	33	89	
S78	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	27	38	36	101	
S79	3	3	3	3	1	2	2	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	20	36	37	93	
S80	2	2	2	2	3	2	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	5	18	35	34	87	
S81	3	2	3	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	19	38	36	93	
S82	2	3	3	3	1	3	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	19	34	34	87	

**Variable: Síndrome de burnout**

SUJETOS	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	Desgaste emocional	Cinismo	Eficacia profesional	BURNOUT
S1	5	7	1	2	7	4	7	1	1	7	1	1	1	7	1	7	13	5	42	60
S2	4	7	2	4	6	4	6	2	2	7	2	1	1	6	1	1	15	8	33	56
S3	5	6	4	3	6	4	6	3	3	6	3	3	4	5	2	7	19	15	36	70
S4	4	7	1	2	6	6	7	2	1	7	1	1	1	7	1	7	15	5	41	61
S5	4	7	1	2	6	6	7	2	1	7	1	1	1	7	1	7	15	5	41	61
S6	4	6	3	6	6	5	6	5	3	5	4	3	6	7	3	6	26	16	36	78
S7	5	6	3	4	7	4	6	4	3	6	3	3	3	7	3	6	20	15	38	73
S8	2	7	1	2	7	2	7	2	1	7	1	1	2	7	1	7	10	5	42	57
S9	2	7	1	2	7	2	7	2	1	7	1	1	2	7	1	7	10	5	42	57
S10	3	7	2	2	5	4	5	2	2	3	3	2	1	3	4	7	12	13	30	55
S11	5	5	5	3	6	5	5	3	5	6	4	5	3	6	5	6	19	24	34	77
S12	3	7	2	5	7	5	6	3	2	6	2	3	2	6	2	6	18	11	38	67
S13	6	5	4	6	5	6	4	4	5	5	5	3	5	6	2	6	27	19	31	77
S14	2	7	2	4	7	5	7	2	2	6	2	2	3	6	3	7	16	11	40	67
S15	3	7	2	2	6	2	7	3	2	6	2	2	2	7	2	6	12	10	39	61
S16	2	6	2	2	6	2	7	2	2	7	2	2	2	7	2	7	10	10	40	60
S17	3	7	2	5	7	3	7	4	3	7	2	2	2	7	2	7	17	11	42	70
S18	2	7	2	2	6	2	7	2	2	7	3	2	2	7	2	7	10	11	41	62
S19	6	4	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	7	30	28	32	90
S20	2	6	2	5	7	3	7	2	2	7	2	2	2	7	2	6	14	10	40	64
S21	2	7	2	2	7	2	7	3	2	7	2	2	2	7	2	7	11	10	42	63
S22	3	6	2	2	7	2	6	3	2	7	2	2	2	7	2	7	12	10	40	62
S23	2	6	3	3	7	3	6	2	2	6	2	2	2	6	2	6	12	11	37	60
S24	2	7	2	4	6	3	6	3	3	6	3	2	2	6	2	6	14	12	37	63
S25	2	7	3	3	6	3	6	2	2	7	2	2	3	6	2	6	13	11	38	62
S26	3	6	2	3	6	3	7	2	2	6	3	3	2	6	2	6	13	12	37	62

S27	2	6	3	3	6	3	6	3	2	6	3	2	5	6	3	6	16	13	36	65
S28	2	6	2	2	7	3	6	2	3	6	2	2	2	6	2	5	11	11	36	58
S29	3	6	3	2	6	3	6	2	3	6	2	2	2	6	2	6	12	12	36	60
S30	3	7	2	2	5	3	6	2	2	5	2	2	3	6	2	6	13	10	35	58
S31	2	7	3	4	6	3	6	3	3	6	2	3	2	6	2	6	14	13	37	64
S32	3	6	2	2	7	3	6	3	2	6	1	3	2	6	2	6	13	10	37	60
S33	2	6	3	2	6	3	6	2	3	6	3	2	2	5	3	6	11	14	35	60
S34	2	7	2	3	6	3	6	3	3	6	2	2	2	6	3	6	13	12	37	62
S35	2	6	3	3	6	3	6	3	2	6	2	2	2	6	2	6	13	11	36	60
S36	2	6	2	2	7	3	7	2	2	6	2	2	2	6	2	6	11	10	38	59
S37	2	6	3	4	6	3	7	3	3	6	2	3	2	6	2	6	14	13	37	64
S38	2	5	1	2	6	2	7	3	2	6	2	2	2	6	2	6	11	9	36	56
S39	4	6	3	3	7	3	6	3	3	6	3	2	3	6	3	6	16	14	37	67
S40	3	6	3	4	6	2	6	3	3	5	2	2	2	6	3	6	14	13	35	62
S41	2	6	3	4	6	3	6	3	3	6	3	3	3	6	2	6	15	14	36	65
S42	3	6	3	3	6	2	6	3	3	7	2	2	3	6	2	5	14	12	36	62
S43	3	6	3	2	5	3	5	3	3	6	2	3	3	6	3	6	14	14	34	62
S44	2	6	3	2	6	3	6	2	2	6	2	3	3	5	3	6	12	13	35	60
S45	2	6	3	2	6	3	6	3	3	6	3	3	3	6	3	6	13	15	36	64
S46	2	6	2	2	6	3	6	3	4	6	3	3	3	5	3	5	13	15	34	62
S47	3	6	3	3	6	4	6	3	3	6	3	2	3	6	2	6	16	13	36	65
S48	3	6	3	4	6	4	6	3	3	6	3	2	2	6	2	6	16	13	36	65
S49	2	7	1	2	6	3	6	2	2	6	2	2	2	6	2	6	11	9	37	57
S50	3	5	2	2	6	4	6	2	2	6	3	2	1	6	3	6	12	12	35	59
S51	3	7	3	4	6	4	6	3	2	6	3	3	2	6	3	6	16	14	37	67
S52	3	6	3	3	6	3	6	3	3	6	3	3	3	6	3	6	15	15	36	66
S53	2	6	2	3	6	3	6	3	3	5	4	3	3	6	3	6	14	15	35	64
S54	2	5	3	4	6	3	6	4	3	5	3	3	2	6	3	6	15	15	34	64
S55	4	6	1	2	6	3	5	1	1	2	1	1	1	1	2	2	11	6	22	39

S56	1	5	1	1	7	1	7	1	1	7	1	1	1	7	1	7	5	5	40	50
S57	2	6	2	2	5	2	6	2	1	6	2	2	6	6	2	7	14	9	36	59
S58	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	7	3	5	17	18	28	63
S59	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	32	31	37	100
S60	4	6	1	4	7	4	7	4	1	7	1	1	1	7	1	7	17	5	41	63
S61	3	7	2	3	6	3	6	2	3	7	2	3	2	7	2	7	13	12	40	65
S62	2	6	2	4	6	2	6	3	3	7	2	3	2	6	2	6	13	12	37	62
S63	2	7	3	4	7	3	6	3	4	6	3	4	3	7	3	6	15	17	39	71
S64	4	6	5	4	6	4	7	4	3	6	3	3	4	6	2	6	20	16	37	73
S65	3	6	3	4	6	3	6	2	3	6	3	3	3	6	3	6	15	15	36	66
S66	4	7	2	3	7	3	6	2	2	6	2	2	2	7	2	6	14	10	39	63
S67	2	7	2	2	7	3	7	3	2	6	2	2	2	7	2	6	12	10	40	62
S68	2	7	2	2	6	2	6	2	3	6	2	3	2	6	2	6	10	12	37	59
S69	2	6	2	3	7	2	6	2	1	6	1	1	1	7	1	7	10	6	39	55
S70	2	7	2	3	7	3	7	2	2	7	1	2	1	7	1	7	11	8	42	61
S71	2	7	3	2	7	2	7	2	2	7	2	2	2	7	1	7	10	10	42	62
S72	2	7	2	2	7	2	7	2	2	7	2	2	2	7	2	7	10	10	42	62
S73	2	7	3	4	7	3	7	2	2	7	2	2	3	7	3	7	14	12	42	68
S74	2	7	1	3	7	3	6	2	3	7	2	2	2	7	2	6	12	10	40	62
S75	2	7	1	4	5	2	5	2	2	6	2	2	2	6	2	6	12	9	35	56
S76	4	6	1	3	6	3	6	3	2	6	2	2	3	6	3	6	16	10	36	62
S77	2	6	2	3	6	3	6	3	2	6	3	3	3	6	3	6	14	13	36	63
S78	4	6	3	4	6	3	6	3	3	6	3	3	2	6	2	6	16	14	36	66
S79	3	6	2	3	7	4	6	4	1	6	3	2	2	6	2	3	16	10	34	60
S80	3	7	3	3	3	2	6	3	3	6	2	2	2	6	3	6	13	13	34	60
S81	4	6	2	4	6	4	6	4	1	6	1	1	2	6	2	7	18	7	37	62
S82	3	6	1	4	6	3	6	2	2	7	2	2	3	7	2	6	15	9	38	62



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **PROPUESTA DE VALOR**

#### **TITULO PROGRAMA: TALLER DE PREVENCIÓN**

**INTRODUCCIÓN:** La investigación del burnout o “síndrome del profesional quemado”, se inició en los años ´70. Se definió como la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés.

**SITUACIÓN PROBLEMÁTICA:** Más de la mitad del personal presenta síndrome de burnout moderada

**JUSTIFICACIÓN:** Se consideró al personal de atención al cliente ya que ellos son más vulnerables de sufrir de síndrome de burnout, es decir, estrés laboral. Para poder realizar la investigación fue necesario conocer dicha enfermedad que nos facilitó medir el nivel de estrés y así poder darle una solución adecuada.

**OBJETIVO GENERAL:** Obtener mejoras en sus vidas, mejoras en el ámbito profesional, mejoras en sus habilidades, destrezas, también para mejoras en la comprensión y regulación de sus emociones en los empleados.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Aplicar técnicas para la prevención del estrés las cuales favorezcan al buen desempeño.
- Capacitar a los jefes inmediatos sobre cómo motivar a sus subordinados, sobre cómo lidiar con las discrepancias que puedan existir entre su grupo.
- Realizar más investigaciones de síndrome de burnout en relación a la inteligencia emocional enfocada en el área de restaurantes en la ciudad de Lima Metropolitana

**METODOLOGÍA:** Participativa y expositiva

#### **Cronograma:**

Se recomienda la intervención 1 veces por semana

Temas de las sesiones programadas:

**Sesión 01:** Identificar a las personas con síndrome de burnout moderado

**Sesión 02:** Capacitación a los encargados del personal del restaurante de Lima Metropolitana.

**Sesión 03:** Conocer los temas de inteligencia emocional y síndrome de burnout. (¿Qué es y cómo se previene?)

**Sesión 04:** Saber los beneficios positivos de inteligencia emocional e identificar las fases y síntomas del síndrome de burnout.

**Sesión 05:** Aplicación de técnicas para prevenir el estrés

**Sesión 06:** Investigar y analizar acerca de los intereses y las necesidades de los trabajadores.

**Sesión 07:** Estrategias nuevas, ya sean individuales o grupales para sobrellevar las actividades diarias.

**Sesión 08:** Poner en práctica dichas técnicas.