



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR**  
**HUMANO**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA GENERAL**

**TEMA:**

---

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA**

---

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en Psicología.

**Autor(a)**

Ana Isabel Sandoval Bautista

**Tutor**

Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez,  
Mg.

AMBATO– ECUADOR  
2024

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Ana Isabel Sandoval Bautista, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Sandoval, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 22 días del mes de julio de 2024, firmo conforme:

Autor: Ana Isabel Sandoval Bautista



Firma:

Número de Cédula: 1804315867

Dirección: Av. los Chasquis y Emilio Estrada

Correo Electrónico: [asandoval7@indoamerica.edu.ec](mailto:asandoval7@indoamerica.edu.ec)

Teléfono: 0998016148

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION PUBLICA.” presentado por Ana Isabel Sandoval Bautista, para optar por el Título Licenciada en Psicología General,

### **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 22 de julio de 2024



Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado/a en psicología General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 22 de julio 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Isabel Sandoval Bautista', with a stylized flourish underneath.

Ana Isabel Sandoval Bautista

1804315867

## APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, previo a la obtención del Título de Psicóloga General , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 19 de agosto de 2024



Firmado electrónicamente por:  
JOSE MIGUEL ACUNA  
MAYORGA

**Ps. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.**  
LECTOR



Firmado electrónicamente por:  
LUIS FERNANDO  
TARUCHAIN POZO

**Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, Mg.**  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

En dedicatoria a mi madre y a mi padre que con sus palabras de aliento y perseverancia han sido un referente para mí, a mi hermana Doménica que me ha tenido paciencia, a mi hermano galo Isaac amor querido hermano a ti te dedicó este logro gracias por enseñarme que el tiempo y los momentos se deben valorar mi hermano Luis Sebastián que cumplas todos tus sueños yo sé que el camino todavía es largo, pero espero convertirme en un referente para ti. A mis abuelos Ana María López Abril y Luis Bautista Villacis gracias por estar en cada paso, por sostener mi mano, por ser ese ejemplo de tenacidad y carácter. A mi abuela Angelita Isabel Guerrero que me ha brindado un plato de comida siempre caliente y que con su amor e tiempo me ha enseñado, mami Angelita usted es una mujer admirable los amo mucho. A mis Mami Gais que siempre me envía mensajes de Gatos en la noche y siempre procura estar pendiente gracias eso me motiva a seguir. Dedico esta tesis también a mi computadora y a las personas que me apoyaron, a mí mismo me envió un mensaje que es que nunca debes olvidar tu escancia, tú eres fuerte y esfuérsate siempre puede lograr tus metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios a la institución que me acogió para hacer el estudio, a la Universidad Indoamérica, al mi tutor Paul Acosta Pérez que con paciencia y dedicación me brido los conocimientos, en consideración y trabajo a mi tutor grupal José Miguel Acuña que en conjunto fueron una guía y apoyo durante el desarrollo. A mis compañeros que me han acompañado en el transcurso de mi experiencia universitaria.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACION DE LOS LECTORES .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
3.1. Dimensiones de inteligencia emocional .....	13
3.2. Dimensiones de Burnout .....	15
3.3. Asociación de Dimensiones de Inteligencia Emocional y Burnout .....	16
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS</b>	



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 (Datos demográficos en una institución pública.) .....	13
Tabla No. 2 (Nivel de Atención Emocional encontrado en la muestra.).....	14
Tabla No. 3 (Nivel de Claridad Emocional encontrado en la muestra).....	15
Tabla No. 4 (Nivel de Reparación Emocional encontrado en la muestra) .....	15
Tabla No. 5 (Nivel de agotamiento emocional encontrado en la muestra) .....	16
Tabla No. 6 (Nivel de Despersonalización encontrado en la muestra) .....	16
Tabla No. 7 (Nivel de Realización Personal encontrado en la muestra) .....	16
Tabla No. 8 (Relación dimensiones IE y Burnout encontrado en la muestra) .....	17

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 (Media de la muestra de las dimensiones de IE del TMMS-24.) .....	14
Gráfico No. 2 (Niveles encontrados en la muestra de las dimensiones del TMMS-24) .	14
Gráfico No. 3(Media en la muestra de las dimensiones del Maslach Burnout Inventory) .....	15
Gráfico No. 4 (Niveles encontrados en la muestra de las dimensiones del MBI).....	16

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**  
**CARRERA PSICOLOGIA GENERAL**

**TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: Ana Isabel Sandoval Bautista**

**TUTOR (A): Ps. Ind. Paúl Bladimir  
Acosta Pérez, Mg..**

**RESUMEN EJECUTIVO**

La inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, y comunicar las emociones, gestionando efectivamente los pensamientos y acciones a través del conocimiento emocional. El síndrome de burnout es un síndrome psicológico que se manifiesta como una reacción prolongada a situaciones de estrés crónico en el entorno laboral. En el presente estudio, se tiene como objetivo relacionar la IE y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una institución pública. La investigación tiene un paradigma positivista y un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y un alcance correlacional. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, y la muestra fue de 37 servidores públicos, parte del personal administrativo de la Dirección Distrital 18 Educación de la zona urbana de la ciudad de Ambato. Como instrumentos, se utilizaron el TMMS-24 de Salovey; y el MBI de Maslach y Jackson. Los resultados se determinaron usando el coeficiente de Superarmas, determinando que no existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de las variables. Se encuentra en niveles altos en al menos dos variables del síndrome de burnout y baja despersonalización; nivel medio a altos en atención, claridad y reparación emocional. Pero, tomando en cuenta los niveles de las variables, se puede relacionar concluyendo que, a mayor nivel de IE, menores niveles del Síndrome de Burnout.

**DESCRIPTORES:** Estrés mental, Enfermedad Profesional, Inteligencia, Institución, Síndrome de burnout.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**Faculty of Health Sciences and Human Well-being**

**Psychology**

**AUTHOR:** SANDOVAL BAUTISTA ANA ISABEL

**TUTOR:** MG. ACOSTA PEREZ PAUL BLADIMIR

**ABSTRACT**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT IN ADMINISTRATIVE STAFF OF A PUBLIC INSTITUTION**

Emotional intelligence is defined as the ability to recognize and communicate emotions, effectively managing thoughts and actions through emotional awareness. Burnout syndrome is a psychological syndrome that manifests as a prolonged reaction to situations of chronic stress in the work environment. In the current study, the objective is to relate Emotional Intelligence and burnout syndrome in the administrative staff of a public institution. The research has a positivist paradigm and a quantitative approach with a non-experimental design and a correlational scope. The type of sampling is non-probabilistic by convenience, and the sample consisted of 37 public servants, part of the administrative staff of the District Directorate 18 Education of the urban area of the city of Ambato. Salovey's TMMS-24 and Maslach and Jackson's MBI were used as instruments. The results were determined using the Superarms coefficient, determining that there is no significant relationship between each of the dimensions of the variables. It is found in high levels in at least two variables of burnout syndrome and low depersonalization; medium to high levels in attention, clarity and emotional repair. However, taking into account the levels of the variables, it can be related by concluding that the higher the level of Emotional Intelligence, the lower the levels of Burnout Syndrome.

**KEYWORDS:** burnout syndrome, institution, intelligence, mental stress,



# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

## *EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT IN ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF A PUBLIC INSTITUTION*

*Autor:* Ana Sandoval-Bautista  
[asndoval7@indoamerica.edu.ec](mailto:asndoval7@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Ps. Ind. Paúl Bladimir Acosta  
Pérez, Mg.  
[paulacosta@uti.edu.ec](mailto:paulacosta@uti.edu.ec)

*Lector:* Ps. Ind. José Miguel  
Acuña Mayorga, Mg.  
[joseacuna@uti.edu.ec](mailto:joseacuna@uti.edu.ec)

*Lector:* Ps. Cl. Luis Fernando Tarucháin  
Pozo, Mg.  
[fernandotaruchain@uti.edu.ec](mailto:fernandotaruchain@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la  
obtención del título de  
Psicólogo General de la  
Universidad Tecnológica  
Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.  
Julio de 2024.

### RESUMEN

La inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, y comunicar las emociones, gestionando efectivamente los pensamientos y acciones a través del conocimiento emocional. El síndrome de burnout es un síndrome psicológico que se manifiesta como una reacción prolongada a situaciones de estrés crónico en el entorno laboral. En el presente estudio, se tiene como objetivo relacionar la IE y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una institución pública. La investigación tiene un paradigma positivista y un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y un alcance correlacional. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, y la muestra fue de 37 servidores públicos parte del personal administrativo de la Dirección Distrital 18 Educación de la zona urbana de la ciudad de Ambato. Como instrumentos, se utilizaron el TMMS-24 de Salovey; y el MBI de Maslach y Jackson. Los resultados se determinaron usando el coeficiente de Superarmas, determinando que

### ABSTRACT

Emotional intelligence is defined as the ability to recognize and communicate emotions, effectively managing thoughts and actions through emotional knowledge. Burnout syndrome is a psychological syndrome that manifests as a prolonged reaction to chronic stress in the work environment. The objective of the present study is to relate emotional intelligence and burnout syndrome in the administrative staff of a public institution. The research has a positivist paradigm and a quantitative approach with a non-experimental design and a correlational scope. The sampling type is non-probabilistic for convenience, and the sample consisted of 37 administrative staff workers from District 18 Education Directorate in the urban area of the city of Ambato. The instruments used were Salovey's TMMS-24 and Maslach and Jackson's MBI. The results were correlated using Spearman's coefficient, determining that there is no significant relationship between each of the dimensions of the variables. It is

no existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de las variables. Se encuentra en niveles altos en al menos dos variables del síndrome de burnout y baja despersonalización; nivel medio a altos en atención, claridad y reparación emocional. Pero, tomando en cuenta los niveles de las variables, se puede relacionar concluyendo que, a mayor nivel de IE, menores niveles del Síndrome de Burnout.

**Palabras Clave:** *Estrés mental, Inteligencia, Institución, Enfermedad Profesional, Síndrome de burnout.*

found in high levels in at least two variables of burnout syndrome and low depersonalization; medium to high levels in attention, clarity and emotional repair. However, considering the levels of Emotional Intelligence and Burnout Syndrome found, it can be concluded that, at a higher level of Emotional Intelligence, there are lower levels of Burnout Syndrome.

**Keywords:** *Mental stress, Intelligence, institution, Occupational disease, Burnout syndrome.*

## 1. INTRODUCCIÓN.

Con el devenir de los vertiginosos y convulsos cambios sociales, culturales, económicos políticos y económicos contemporáneos; consecuentemente en la actualidad el trabajador moderno se ha visto sometido a una alta exigencia no solo física sino intelectual y emocional en razón de sus actividades y contexto laboral. En este sentido, y a fin de dar respuesta a tales demandas de adaptabilidad surgió y se ha consolidado la psicología organizacional como campo de estudio que busca comprender el comportamiento humano en el entorno laboral. (Briones-Jácome, 2020). De igual manera, se debe resaltar que el presente estudio está fundamentado en la psicología organizacional, pues se busca brindar un aporte en los procesos en el ciclo de vida tanto individual como integral en el ámbito laboral. Y además, tiene como propósito fundamental; estudiar la relación de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una institución pública.

Es este sentido y en base a la teoría epistemológica del humanismo que Maslow, considerado uno de sus principales autores del tema en su teoría de las necesidades, pone énfasis en la búsqueda del bienestar como fundamento del potencial humano en todas las esferas de su participación tal es el caso del ámbito laboral. (Besora, 1986). En relación a lo antes expuesto más recientemente surgen dos paradigmas fundamentales como lo son la inteligencia emocional y el síndrome burnout, en cuya relación se puede avizorar una lógica conexión con la teoría de Maslow

específicamente respecto a la inteligencia emocional de la cual se considera precursor al argumentar la importancia para el bienestar de la autorrealización. (Besora, 1986).

La inteligencia es la capacidad mental que incluye el razonamiento, la capacidad mental, la resolución de conflictos, la comprensión, el aprendizaje y la adaptación, que incluye la capacidad experiencial y la aplicación de conocimientos a diferentes situaciones; algunos escritores con autores como Stern, Welz entre otros lo describen como la aplicación y conexión entre el conocimiento y las habilidades cognitivas, como el aprendizaje, la memoria, el almacenamiento de información, la percepción selectiva, las habilidades sociales, etc. (Ramos, 2017, p. 12). Así pues, Ramos también menciona que las emociones indican estados afectivos que experimenta en los estados internos como motivaciones necesidades, etc. que integran una o varias reacciones subjetivas al entorno que viene acompañada de cambios orgánicos, fisiológicos y endocrinos (2017, p. 19).

Las Emociones son “una tendencia a actuar, es lo que hace que una persona actúe, se acerque o se aleje de una determinada circunstancia. Las emociones se activan con frecuencia por algunas impresiones guardadas en nuestra memoria, lo que puede desencadenar determinados estados fisiológicos, cognitivos u emocionales.” (Gómez et al., 2005, p.4)

En sus orígenes la teoría de la inteligencia emocional parte de Gardner que menciona en 1983 y 1999 en su teoría de inteligencias múltiples se refiere a dos tipos de inteligencia que atribuye a la comprensión

de las emociones que son interpersonal e intrapersonal en base a esto refiere que “inteligencia intrapersonal es que tiene la capacidad de regulación, motivación y percepción de emociones propias y la inteligencia interpersonal que es capacidad de percibir diferencias en sus estados de ánimo, motivaciones, intenciones y temperamentos esta se centra en el desarrollo de empatía y manejo de relaciones basados en la convivencia de un entorno.” (Ramos, 2017, p.19).

De esta forma, Trujillo et al. señalan que “las teorías y modelos que conforman la Inteligencia Emocional parten del concepto de IE propuesto por Salovey y Mayer en 1990, a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las IM (Salovey y Mayer, 1990). Sin embargo, el concepto tiene origen en un principio explicativo del aprendizaje animal formulado por Thorndike en 1988 en la “Ley del Efecto””. (2005, p. 12.).

Así mismo Solovey y Mayer en 1997 hacen uso del término de inteligencia emocional como la habilidad de percibir, valorar y expresar en base comprensión y conocimiento de las emociones y la dirección efectiva de regulación los pensamientos y las acciones (Ramos, 2017, p. 46).

De igual forma, se señala “En el modelo de Salovey y Mayer, el cual permite evaluar la IE valorando las cualidades más estables de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas. Ésta evalúa las creencias que tienen las personas sobre su capacidad de atención, claridad y reparación

de estados emocionales” (Trujillo et al., 2005, p. 13.).

La popularización del término fue debido a Goleman (1995) que menciona que aspectos de la inteligencia emocional conocer las propias emociones, manejar las emociones, automotivar, reconocer las emociones de los demás, establecer relaciones con otros, y establecer habilidades sociales. Se enfatiza que la inteligencia emocional es una base para altruismo, ya que permite sincronizar con el mundo de otros, realidades, problemas y sentimientos. Establecer relaciones con otros es fundamental para manejar las emociones de otros, ya que son la base de liderazgo, popularidad social y eficiencia intrapersonal. “Según Goleman (1995); la inteligencia emocional está constituida por cinco dimensiones: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; éstas, a su vez, están estructuradas por cualidades emocionales”. (Alviárez et al., 2009, p. 98).

Una de las dimensiones que se evalúan es la convivencia que se tiene con el otro en cuanto a las habilidades sociales y el manejo de este tipo de emociones Goleman (1995) cita algunos recursos reconsideración, aislamiento, control de los impulsos, sociabilidad dentro de ellos hay un tiene que ver con el conocimiento y control de las emociones y estados de ánimo de los demás. En otras palabras, según Trujillo et al. declaran que: Los investigadores Mayer y Salovey (1995) analizan la inteligencia emocional a través de un conjunto de destrezas emocionales y de adaptación teóricamente, que se centra en las áreas de evaluación y manifestación de emociones, regulación emocional y aplicación adaptativa



de las emociones. Se conoce como Trait Meta-Mood Scale y es una evaluación de autoinforme de la inteligencia emocional percibida, compuesta por 48 ítems distribuidos en tres subescalas que analizan tres aspectos clave de la inteligencia emocional intrapersonal. (2005, p. 13).

De igual forma, Trujillo et al. declaran que “El modelo de evaluación de Bar-on (1997) se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico generalizado, subdivididos a su vez en 15 elementos de orden mayor.” (2005, p. 13.). Fundados en la autoconciencia, asertividad, autoestima e independencia e intrapersonal y habilidades vinculadas con los sentimientos y los contextos sociales fundamentados en la responsabilidad y empatía relacionadas con otro nivel de adaptación en el cual se encuentra la solución de conflictos, realidad y flexibilidad; gestión del estrés que hace referencia a la tolerancia y control de impulsos y humor que se basa en análisis afectivo de felicidad, optimismo, etc. (Bar-On, 1997).

Asa pues en el ámbito laboral como señala la importancia de la evaluación Cherniss (2000), "la inteligencia emocional en el lugar de trabajo es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos que tienen un impacto a nivel de la comunicación, y habilidades cognitivas como la memoria, atención, percepción, etc." Goleman (1995) menciona que coeficiente intelectual es lo que permite entrar en una organización, pero la inteligencia emocional y sus habilidades es lo que permite crecer en esa

organización y entablar una relación con el mismo.

Por otra parte, y con respecto a la otra variable en estudio, la investigación de Leiter y Maslach destacan la importancia de comprender el Síndrome de Burnout como un fenómeno relacionado con el ambiente laboral y las demandas emocionales. (1988).

Se atribuye el origen del término a Freudenberger que lo define "El burnout es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, a un modo de vida o a una relación que no produce el esperado refuerzo". (1974).

Así mismo, Enzmann et ál. afirman que el “burnout es un estado mental persistente, negativo y afín al trabajo, en individuos 'normales' que se caracteriza esencialmente por agotamiento emocional, sumado al distrés, un sentimiento de reducida competencia, exigua motivación y la aparición de actitudes disfuncionales en las labores.” (1998).

Además, Pines y Aronson (1988) definen el burnout como un estado de cansancio físico, mental y emocional que surge de la constante implicación en un trabajo que demanda mucho a nivel emocional.

Con este mismo orden, Maslach y Jackson definen al burnout como una experiencia de agotamiento emocional, cinismo y una sesión. Como resulta evidente del análisis de las anteriores definiciones deriva la importancia de abordar el burnout para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. (1981).

En este orden de ideas, resulta oportuno citar la definición de Maslach quien sostiene; “el burnout es un síndrome psicológico caracterizado por una dilatada respuesta a

estresores interpersonales crónicos en el ámbito laboral. Se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal". (2009, p. 37).

En este mismo sentido, cuando nos referimos a las causas del síndrome, Freudenberger (1974) declara que el burnout se produce por la dedicación a una causa, a un modo de vida o a una relación que no produce el esperado refuerzo. Ésta está relacionada a la respuesta del estrés laboral según Selye (1978) en su definición de estrés, menciona que éste es una respuesta no específica del organismo ante la demanda que tiene un efecto somático que llega a generar controversia en la interpretación y significado que se genera en base a un estímulo, respuesta y la interacción lo que conlleva a una respuesta sobre la naturaleza e integración. En el estudio de burnout unos de los pioneros en la actualidad Leiter y Maslach (1988), definen al burnout como un síndrome psicológico que surge como consecuencia de una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el ámbito laboral, que va más allá de las implicaciones del estrés laboral.

En tal sentido, el síndrome de BO puede presentar distintas manifestaciones y/o consecuencias.

Enzmann et ál. (1998) señalan que entre las características distintivas de este estado se incluyen la: fatiga, desánimo, una sensación de competencia disminuida, motivación reducida y el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y amplían esta definición al destacar cómo estas

experiencias pueden llevar a una disfunción en el entorno laboral.

Ahora bien, González (2016), Leiter y Maslach (1988) advierten sobre las consecuencias devastadores del burnout en los individuos y en las organizaciones, por cuanto este síndrome genera disfuncionalidad a nivel de afectos y emociones. A nivel de afectos y emociones conllevan a actitudes como el cinismo, la apatía, entre otros. En la cognición la baja ilusión, mala concentración, bajo nivel de realización, etc. A nivel conductual se puede presentar aislamiento paranoide, rigidez, quejas, estados de alerta o estados paranoides e incluso se puede presentar el consumo de sustancias, etc. que afectan al ambiente laboral y las relaciones entre compañeros.

En cuanto a sus componentes de evaluación la mayoría de los estudios consultados se han basado en los indicadores adoptados en las siguientes pruebas diagnósticas. "El instrumento de medida más empleado generalmente es la escala Maslach Burnout Inventory (MBI), mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre burnout. Tiene 3 subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal". (Juárez et al, 2018, p. 81).

Otros instrumentos de diagnóstico evalúan aspectos diferentes a los 3 del MBI: "Se encuentra El Copenhagen Burnout Inventory (CBI) el cual valora el desgaste personal, el relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente. Por otro lado, existe El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), a diferencia de los anteriores, solo evalúa el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo". (Hidalgo et al., 2015).

Por los motivos que anteceden, a nivel internacional, numerosos estudios han explorado la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar laboral, así como el impacto que tienen en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Es así como; como en una investigación aplicada a ciento noventa y un individuos del personal administrativo de cuatro hospitales en Corea se recopilaron datos que revelaron una correlación significativa positiva entre el burnout y el estrés laboral y una correlación negativa con la inteligencia emocional respecto al estrés y el burnout. (Han et ál., 2022)

En España una investigación desarrollada por Andreu et al. (2023) que tuvo como población de estudio el personal docente en Murcia y se sirvió de la aplicación de MBI y del TMMS-24; una escala de expresión, manejo y reconocimiento de emociones ha hallado una correlación negativa entre el reconocimiento emocional, con niveles medios en sintomatología de burnout y de inteligencia emocional, aun cuando un tercio presentó altos niveles de agotamiento y cinismo.

Así mismo, continuado en España; Bisquerra et al. aportan “argumentos que justifican la importancia de la evaluación en la educación emocional a la vez que describen diversos instrumentos de medición de las emociones, inteligencia y competencias emocionales” (2021, p. 1.)

En México, Uribe (2020) realizó una investigación en una institución pública de derechos humanos en base a una muestra de 305 empleados del sector público en México se aplicó la escala EDO para medir burnout y riesgos psicosomáticos y GRILL para factores de riesgo psicosociales, comprobando la correlación del burnout

como mediador en el control del impacto psicosomático del trabajador en relación mayor con el desgaste emocional, dolores y problemas de sueño en cuanto a los riesgos psicosociales como el desempeño y jornadas extensas intensas de trabajo.

Por su parte Karp (2019), en una investigación realizada en Perú estudió la relación de la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de salud, descubriendo un valor significativo y correlacional de 0.62 Spearman, entre los colaboradores de la mencionada sede. Los hallazgos del estudio indican que el 35.9% de los participantes presentaba un nivel de inteligencia emocional promedio, mientras que el 44.6% mostraba un bajo nivel de estrés laboral. Asimismo, se evidencia que las competencias sociales y personales están vinculadas con el estrés en el trabajo.

En Perú, a través de un estudio sirviéndose del Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Inteligencia Emocional Baron, hallaron relaciones significativas entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho; (Gamboa, 2022).

En este orden de ideas, en Ecuador; Taruchaín et al. (2022) realizaron un estudio cuyo propósito fue describir los niveles de burnout en los docentes del distrito 18D02 de la ciudad de Ambato donde se utilizó el instrumento de evaluación psicométrica Maslach Burnout Inventory para diagnosticar el burnout a partir de sus tres dimensiones. Los resultados obtenidos mostraron un nivel bajo de cansancio emocional del 74,1%, un 81,8% en despersonalización, lo que indica una

capacidad adecuada para llevar a cabo sus tareas y establecer relaciones interpersonales. Destaca el indicador del 98,8% en baja realización personal, lo que revela una limitada capacidad de autorrealización. Se concluyó que un bajo porcentaje de docentes sufre de burnout, sin embargo, la mayoría experimenta dificultades en su autorrealización debido a la sobrecarga laboral.

Finalmente, y prosiguiendo en el ámbito local, Hidalgo et ál. (2024) estudiaron la inteligencia emocional como factor protector del burnout y sus incidencias en el personal de salud ecuatoriano. Los resultados del citado estudio señalan como “Un 71.2% de los participantes presentan puntuaciones clínicas en al menos una subescala del MBI. Un 10.6% muestra elevado cansancio emocional, un 23,7% presenta elevada despersonalización y un 50,5% muestra baja realización personal. Un 12,4% presenta un cuadro de burnout y un 11,4% obtuvo niveles de depresión de moderados a graves.” (Hidalgo et al., 2024, p. 1).

Ante los estudios presentados se observa la falta de investigación en base al personal administrativo en el sector público se encuentra un vacío de población; que según Lirio (2022) refiere en una investigación cuantitativa se refiere a la falta de datos o información sobre un grupo específico dentro de la población estudiada ya sea que hay información en el contexto en otra población. Así pues, se presenta regularmente se encuentra con mayor frecuencia personal administrativo de los sectores hospitalarios (enfermeras, personal sanitario, etc.) y en el sector de educación hay investigaciones con mayor frecuencia en

docentes y los riesgos psicosociales que conlleva el burnout la parte investigación científica disponible sobre los fenómenos o problemas en particular, lo que limita la comprensión de la investigación.

Este trabajo se justifica debido a su importancia porque puede proporcionar información valiosa y desarrollar programas de prevención hacia el síndrome de burnout para el entorno laboral. El interés de realizar la investigación se trata de describir en el contexto de la inteligencia emocional como puede ser su en la prevención hacia un posible síndrome de burnout en el entorno laboral. Este tema es relevante en el contexto actual, ya que el síndrome de burnout, o agotamiento laboral, es un problema común en muchas profesiones. En cuanto su beneficio la inteligencia emocional puede actuar como un factor de protección contra el agotamiento laboral. Además, esta investigación podría tener implicaciones prácticas en la selección y formación de personal, así como en el diseño de políticas organizacionales orientadas a la gestión del bienestar emocional de los empleados.

En este trabajo de investigación, se abordará la relación entre la inteligencia emocional y el cansancio en el entorno laboral. Se buscará comprender cómo los niveles de inteligencia emocional de los individuos influyen en la manifestación y desarrollo del burnout, en diferentes contextos laborales. Además, se analizará la correlación e incidencia del burnout en sus equipos de trabajo para proponer recomendaciones para mejorar la gestión emocional en el liderazgo. El fin principal de este estudio es analizar, comprender y proponer estrategias. De tal forma, se han logrado establecer las

siguientes interrogantes. ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en una institución pública? ¿Cuáles son las dimensiones de inteligencia emocional en el personal administrativo de una institución pública? ¿Cuáles son las dimensiones de Burnout en el personal administrativo en la institución pública? ¿Cuál es el grado de asociación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome burnout?

## OBJETIVOS

### General

Relacionar la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una institución pública.

### Específicos.

1. Estimar las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal administrativo de una institución pública.
2. Estimar las dimensiones del burnout en el personal administrativo de una institución pública.
3. Estimar grado de asociación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome burnout en el personal administrativo de una institución pública.

## 2. MARCO METODOLÓGICO.

El paradigma de esta investigación se basa en el positivismo, un enfoque científico que persigue la objetividad y la generalización en la investigación (Solozano et al., 2020). Sostiene que podemos conocer y explicar la realidad a través del principio de que el

conocimiento científico se obtiene a través de la observación y medición de fenómenos (Talavera, 2020). Dentro de este enfoque, se plantea la existencia de una única realidad objetiva y el propósito de la ciencia es describir y explicar dicha realidad mediante leyes generales (Faneite, 2023).

En base al enfoque positivista las dimensiones que se consideran son: onto epistemológica, metodológica y ético político. Primero la dimensión onto epistemológica implica adoptar una postura objetiva y basada en la medición cuantitativa (Villaruel et al., 2022). Segundo la dimensión metodológica es fundamental para obtener resultados confiables y válidos en la investigación (Zúñiga et al.2023). Finalmente, en lo que respecta a la dimensión ético-política se refiere a las leyes y principios que deben ser considerados en la investigación científica. (Jaramillo et al, 2021).

En la presente investigación, se consideró la metodología cuantitativa, definida como un enfoque de investigación basado en la recogida y el análisis de datos numéricos (Navarro, 2024). Este método se caracteriza por cuantificar los fenómenos estudiados, es decir, asignar números a los distintos aspectos o variables analizados (Gholami et al, 2022). El método cuantitativo permite hacer inferencias y generalizaciones sobre una población a partir de la información recogida en una muestra representativa. (Hernández-Sampieri et al, 2014, p. 5).

En atención a lo antes expuesto, el presente estudio somete a la medición de las variables en estudio a través del uso de reactivos cuantificables de conformidad a los parámetros de puntuación establecidos en las respectivas escalas de Likert diseñadas a efectos de medir las diversas dimensiones

que permiten valorar tanto el nivel de inteligencia emocional como el nivel de incidencia del síndrome de burnout presentes en la población en estudio.

El diseño que se seleccionó es del tipo no experimental que según menciona Privitera (2022) se define como un diseño de investigación en la que las variables no se manipulan deliberadamente, en el que se visualizan y registran los fenómenos tal y como ocurren en su contexto de investigación. En esta investigación no se realizaron manipulaciones de las variables en estudio, ya que se buscó ser lo más objetivo posible al no intervenir, se aplicaron reactivos basados en una relación directa con la población en interrelación con el estudio.

Se considera el alcance correlacional que, según González (2020), se conoce como nivel correlacional, para evaluar la relación entre dos variables usando técnicas estadísticas, y esta se da con la medición de una variable conjunto a otra. Este alcance nos permitirá definir la relación entre las dos variables de investigación que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo.

Hernández-Sampieri et al. explican “La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (2014, p. 174). En esta investigación, la población considerada es el personal administrativo de la Dirección Distrital 18 Educación de la zona urbana de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. El personal administrativo según el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2023) se define como

“Personal que desarrolla la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia en el desarrollo de las funciones”.

En este mismo orden de ideas, Tamayo y Tamayo (2006), describen la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universal o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176). En este proceso, la muestra estuvo constituida por 37 participantes administrativos del Ministerio de Educación del Distrito 18D02 de la zona urbana de la ciudad de Ambato, lo cual representa el 72,55% de la población que manifestaron su consentimiento informado y fueron tomados en cuenta que estuvieron presentes durante la aplicación. Es decir, la población, por la cifra de unidades que la conforman, resulta asequible y representativa con respecto a la totalidad, puesto que se puede abarcar más de dos tercios de la población. Características éstas que la tipifican como muestra no probabilística por conveniencia. Al respecto, Hernández-Sampieri et al. (2014) señalan “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p, 176). Además, según López (2004). El muestreo por conveniencia consiste en elegir los casos

accesibles o por comodidad para el investigador.

Por las razones anteriores, el instrumento de medición se suministró a los trabajadores administrativos del departamento mencionado, que se ajusten a los criterios de inclusión propuestos para participar en el estudio los establecieron así: a) Trabajadores que ejercen cargos administrativos del Ministerio de Educación del Distrito 18D02 de la zona urbana de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, b) Consentimiento voluntario para participar en la investigación.

Los criterios de exclusión, a) No ser trabajador del Ministerio de Educación del Distrito 18D02 de la zona urbana de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, b) No expresar su consentimiento voluntario para participar en la investigación.

Con respecto a la producción de datos, se coordinó con la Dirección del Distrito 18D02 para acceder al departamento de manera eficiente y aplicar al personal seleccionado de primera línea. De igual forma, se procedió a explicar en qué consiste la investigación, los objetivos y los reactivos psicológicos a aplicar, con la autorización pertinente de parte de la Dirección. Se continuó con la utilización el reactivo psicológico adecuado para alcanzar de manera óptima el propósito investigativo, el cual según menciona (Galarza, 2023) Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981), Se trata de un cuestionario de 22 preguntas que presenta al individuo una serie de afirmaciones sobre sus emociones y pensamientos en relación con diferentes aspectos de su trabajo y

rendimiento habitual. Desde su creación, ha sido objeto de actualizaciones y evaluaciones continuas que permiten utilizar la información a través de validadores de la prueba, adaptándose según su uso o área de aplicación. Este cuestionario está diseñado para analizar el ambiente laboral y detectar el "síndrome de Burnout" que refiere a un tipo de estrés prolongado que sufre el empleado al enfrentarse a tareas exigentes y monótonas. Suele manifestarse a través de una actitud negativa hacia el entorno laboral., y ha sido analizado minuciosamente para medir el agotamiento emocional, el cinismo y la eficacia profesional. Con relación a la validez y la confiabilidad, Manso (2006) afirma que después de traducir al español los elementos del MBI, se ha comprobado que cumple con los criterios necesarios de fiabilidad y validez factorial para su utilización en la evaluación del Síndrome de Burnout. Además, los resultados también respaldan de manera significativa la estructura trifactorial del MBI a nivel transcultural.

El proceso de desarrollo toma entre 10 y 20 minutos aproximadamente, abordando tres facetas del síndrome: despersonalización, cansancio emocional y realización personal. El puntaje es medido en escala de Likert del 1 al 6 por pregunta; bajas, inferiores a 34, se encuentran en la tercera dimensión, mientras que las dos primeras dimensiones muestran valores altos que permiten diagnosticar el trastorno. La primera dimensión, centrada en el agotamiento emocional, consta de nueve preguntas que calculan la sensación de agotamiento emocional debido a las demandas laborales excesivas, con una valoración máxima de 54 puntos. La segunda dimensión aborda la

despersonalización, formada por cinco ítems que evalúan el grado en que la persona es consciente de comportamientos hostiles y poco sociables, con una puntuación máxima de 30. Por último, la tercera dimensión, la realización personal, proporciona información sobre el impacto laboral y la influencia en el grupo de trabajo. La medición de estas dimensiones, permitirá a la investigadora determinar la presencia o no del síndrome de burnout en la población objeto de estudio. El cálculo del burnout en el test, se caracteriza por altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera. Es importante examinar detalladamente los diferentes aspectos para evaluar el grado del síndrome, el cual puede variar dependiendo de la presencia de indicios en uno, dos o tres ámbitos, así como de la diferencia con los valores de referencia que señalan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede proporcionar información sobre las fortalezas y debilidades de cada individuo en su trabajo. “Las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo””. (Maslach y Jackson, 1981, p. 9)

Se aplicará el instrumento para inteligencia emocional, TMMS-24 que es una reducción del TMMS-48 en la versión original de Salovey et al. (1995). Este instrumento es una evaluación de inteligencia emocional que se basa en una escala Likert de 5 puntos. Se conforma de 24 preguntas, divididas en tres subescalas: atención emocional, claridad y reparación emocional.

El TMMS-24 es definido como un test de 24 ítems tipo Likert con una escala de 1 a 5 puntos, iniciando desde “1=Nada de acuerdo” hasta “5=Totalmente de acuerdo”. La prueba calcula 3 dimensiones relacionadas la Inteligencia Emocional a través de 8 ítems por factor. En Colombia el TMMS-24 fue validado por Uribe y Gómez (2008), quienes obtuvieron un Alpha de Cronbach de 0.927 para la escala total, y los siguientes valores para las tres subescalas: atención (0,90), claridad (0,88) y reparación (0,88); lo anterior indica un muy buen nivel de confiabilidad de la prueba. (Aranzazu y Rojas, 2017, p. 34) Según estos autores, el TMMS-24 es una herramienta fiable y válida que permite la continuación de investigaciones en el entorno laboral.

La recogida de datos se realizó durante la segunda quincena de mayo y la primera quincena de junio de 2024, en el contexto laboral, donde los grupos no superen los 11 trabajadores. Inicialmente, se realizó un cuestionario sociodemográfico para recolectar información, se realizó preguntas como edad, género, instrucción, profesión y estado civil. Este cuestionario sociodemográfico se entregará para ser llenada adjunta a la carta de consentimiento informado. Se procedió a aplicar el cuestionario, y a continuación, tras explicar a todos los participantes sobre la confidencialidad y la voluntariedad, se les entregaron, en presencia de la investigadora, los instrumentos de medición para que los completaran de forma individual. La duración aproximada fue de 60 minutos. Los cuestionarios estuvieron acompañados de la hoja informativa y del consentimiento verbal y por escrito.



Después de aplicar y evaluar la escala, los datos recopilados se introdujeron en una base de datos en Excel. Se realizaron ajustes a las variables de género, asignando códigos para distinguir entre femenino y masculino, Para asegurar la precisión de los datos y prevenir posibles fallos al pasar información a una herramienta estadística como JASP versión 0.18.3. Este programa proporciona información sobre medidas de tendencia central, como medias, mínimos, máximos y desviaciones estándar, así como frecuencias, y permite la creación de gráficos de barras para su inclusión en la investigación. Este paquete se usó para probar teorías y estudiar relaciones de datos complejas, esta herramienta avanzada de ciencia de datos usa modelado de ecuaciones. Valiéndose nuevamente del software, se aplicó la prueba de para determinar la distribución de los datos, dado que la muestra fue una cantidad de 37 personas. Se aplicó la técnica estadística de correlación Rho Spearman según Martínez (2009), para determinar el tipo de relación entre las dimensiones Inteligencia Emocional y Burnout en el personal administrativo, esta arroja datos según la asociación lineal que utiliza datos, grupos o sujetos para determinar el coeficiente de relación de las variables.

Para asegurar la integridad ética del proceso de investigación, es importante destacar que el estudio pudo llevarse a cabo gracias a un acuerdo de confidencialidad firmado dentro de la institución. En base al consentimiento informado, el cual se adhiere a las consideraciones éticas establecidas con el objetivo de informar a los participantes sobre los objetivos del estudio, los criterios de confidencialidad de la información y el manejo riguroso de los datos para fines

académicos y científicos. Así que, cumpliendo con todas las normas de seguridad, en el cual se le asegura al participante y su integridad, se mantendrán en total confidencialidad los datos recolectados.

### 3. RESULTADOS.

En esta investigación participaron 37 participantes de la institución, al aplicar los instrumentos, se pudo determinar que (n=21) que representa el 56,8% de los participantes que integran del sexo femenino en la muestra, y (n=16) que representa el 47,24% lo conformaron personas del sexo masculino. La situación laboral de los participantes es de 76,9% de nombramiento y el 20,6% por contrato, con un tiempo de servicio en un rango de 0 a 35 años y en base la muestra se recolectan datos de servidores administrativos de 28 a 61 años.

Tabla 1

*Datos demográficos en una institución pública.*

	N	%
<b>Sexo</b>		
F	21	56.76
M	16	43.24
<b>Situación Laboral</b>		
Contrato	7	18,92
Nombramiento	27	72.97
Otro	3	8,11
TS. 0-35años	37	100
Edad 28 a 61 años	37	100

#### 3.1 DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

En la dimensión Atención Emocional, se demuestra que la media o su promedio de puntuación fue de 26,86 con una desviación

estándar de 7,307, encontrándose en el nivel medio, lo que significa que la muestra en general atiende de forma correcta la información que le da su propia experiencia emocional. De igual manera, se determinó que la media en la dimensión Claridad Emocional fue de 28,86 con una desviación estándar de 6,634, es decir, se encuentra en el nivel medio, esto significa que la muestra tiene un nivel de Claridad Emocional adecuado, por lo que conocen y comprenden sus sentimientos de forma satisfactoria. De igual forma, la dimensión de Reparación Emocional, tuvo un valor de 30,62 y la desviación estándar 6,833, lo que significa que la muestra tiene un nivel adecuado de Reparación Emocional, por lo que tienen una buena capacidad de recuperarse después de experiencias emocionalmente negativas.

Figura 1  
Media de la muestra de las dimensiones de IE del TMMS-24.

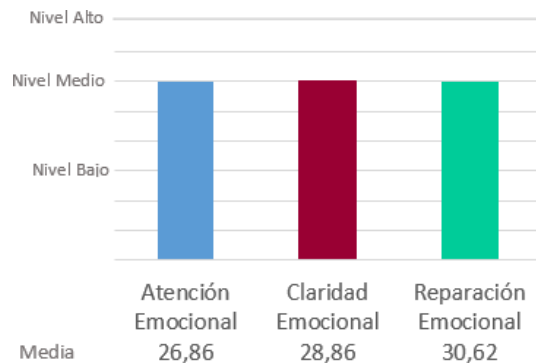
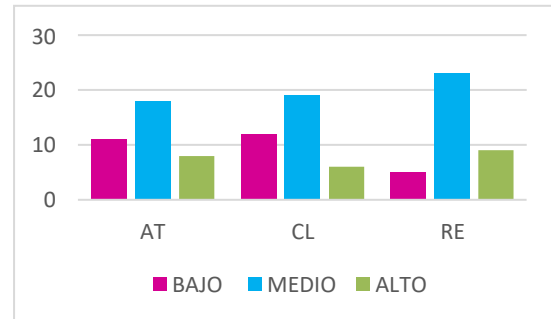


Figura 2  
Niveles encontrados en la muestra de las dimensiones del TMMS-24



En la Tabla 2, Nivel de Atención Emocional encontrado en la muestra, se puede observar que el 29,7% (n=11) de la muestra poseen un nivel bajo, es decir, que deben mejorar la atención emocional ya que no atienden de forma correcta su experiencia emocional. De igual forma, el 48,6% (n=18) tienen un nivel medio, lo que quiere decir que tienen un nivel adecuado de atención emocional, es decir, atienden de forma óptima sus emociones, y el 21,6% (n=8) poseen un nivel alto, lo que significa excesiva atención emocional, lo que significa que se concentran demasiado en su propia experiencia emocional, por lo que deben disminuirla.

Tabla 2  
Nivel de Atención Emocional encontrado en la muestra.

Paralelo	N	%
Bajo	11	29,7
Medio	18	48,6
Alto	8	21,6

En la Tabla 3, Nivel de Claridad Emocional encontrado en la muestra, se observó que el 27,0% (n=10) posee un nivel bajo, ya tienen poca comprensión de sus sentimientos, es decir que deben mejorar la claridad emocional, Así mismo, el 54,1% (n=20) tienen un nivel medio, ya que conocen y comprenden de forma óptima sus emociones, lo que significa un nivel

adecuado. Por otra parte, el 18,9% (n=7) tienen un nivel alto, ya que comprenden y conocen sus emociones satisfactoriamente, lo que quiere decir, que poseen excelente claridad emocional.

Tabla 3  
*Nivel de Claridad Emocional encontrado en la muestra.*

	N	%
Bajo	10	27
Medio	20	54,1
Alto	7	18,9

En el nivel de Reparación Emocional que indica la capacidad de regular y recuperarse de estados emocionales, el 13,5% (n=5) tienen un nivel bajo, lo que significa que tiene que mejorar la reparación o reconocimiento emocional en la muestra. El 54,1% (n=20) tienen un nivel medio, es decir, un nivel adecuado de reparación emocional. Por último, el 32,4% (n=12) un nivel alto, que significa que poseen una gran habilidad para controlar sus emociones y superar situaciones adversas de manera efectiva.

Tabla 4  
*Nivel de Reparación Emocional encontrado en la muestra.*

	N	%
Bajo	5	13,5
Medio	20	54,1
Alto	12	32,4

### 3.2. DIMENSIONES DE BURNOUT

En la Figura 3 se puede visualizar el promedio de las puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones del Maslach

Burnout Inventory. En la dimensión Agotamiento Emocional, se demuestra que la media o su promedio de puntuación fue en 19,30 con una desviación estándar de 12,322, por lo se encuentra en el nivel medio, es decir, que la muestra en general es más propensa a tener sentimientos de desgaste, siendo propensos a experimentar sentimientos de burnout según esta dimensión. Así mismo, se determinó que la media en la dimensión Despersonalización fue de 4,70 con una desviación estándar de 5,233, lo que significa que la muestra en general tiene una correcta percepción de sí mismos y de su realidad, siendo menos propensos a experimentar sentimientos de burnout. Según la dimensión de Realización Personal la media tuvo un valor de 38,62 y la desviación estándar fue de 7,69; por lo que se encuentran en un nivel adecuado de sentimientos de satisfacción con su propio ser y su propia vida, siendo menos propensos a experimentar sentimientos de burnout.

Figura 3  
*Media en la muestra de las dimensiones del Maslach Burnout Inventory.*

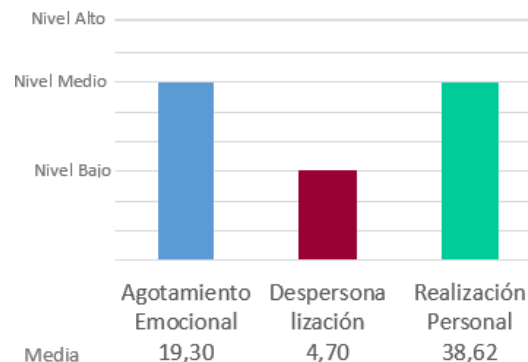
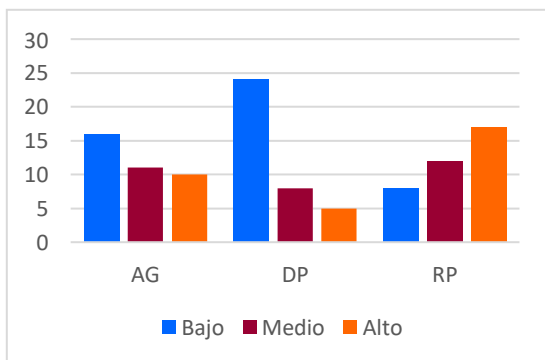


Figura 4  
*Niveles encontrados en la muestra de las dimensiones del MBI*



En la Tabla 5, Nivel de Agotamiento Emocional encontrado en la muestra, se puede observar que el 43,2% (n=16) de la muestra poseen un nivel bajo, es decir que experimentan poco desgaste emocional, así mismo, el 29,7% (n=11) tienen un nivel medio, es decir que en general tienen sentimientos de cansancio emocional y el 27,0% (n=10) tienen un nivel alto, lo que significa que experimentan un alto sentimiento de cansancio y desgaste emocional.

Tabla 5

*Nivel de Agotamiento Emocional encontrado en la muestra.*

Paralelo	N	%
Bajo	16	43,2
Medio	11	29,7
Alto	10	27,0

En la Tabla 6, Nivel de Despersonalización encontrado en la muestra, se observó que el 64,9% (n=24) posee un nivel bajo, es decir que la mayoría se percibe a sí mismo de forma positiva y correcta, así mismo, el 21,6% (n=8) tienen un nivel medio por lo que tienen seguido alteraciones en la percepción de la propia realidad, y el 13,5% (n=5) un nivel alto, siendo los más propensos a tener alteraciones negativas en las percepciones de su propia persona y la realidad.

Tabla 6

*Nivel de Despersonalización encontrado en la muestra.*

Paralelo	N	%
Bajo	24	64,9
Medio	8	21,6
Alto	5	13,5

En la Tabla 7 en el nivel de Realización Personal encontrado en la muestra, se determina que el 21,6% (n=8) posee un nivel bajo de satisfacción con su propia vida y su persona, de igual manera, el 32,4% (n=12) tienen un nivel medio, por lo que se sienten satisfechos con su propia vida, y 45,9% (n=17) un nivel alto, es decir que se sienten satisfechos y felices con su vida y su entorno, por lo que son menos propensos a experimentar burnout.

Tabla 7

*Nivel de Realización Personal encontrado en la muestra.*

Paralelo	N	%
Bajo	8	21,6
Medio	12	32,4
Alto	17	45,9

### 3.3. ASOCIACIÓN DE DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT.

En base a la correlación de dimensiones de Burnout y las dimensiones de Inteligencia Emocional, según los resultados de la Tabla de Spearman, sus relaciones son no proporcionalmente significativas, es decir, no hay una relación clara entre estas dimensiones. Dentro de las dimensiones de inteligencia emocional en claridad y reparación emocional se encuentra una

relación de ( $p=0,001, \beta=0,698$ ) esto predice una respuesta altamente proporcional entre las dos dimensiones. En el test MBI hay una correlación moderadamente significativa ( $p=0,016, \beta=0,392$ ) lo que significa que un aumento en el agotamiento implica un aumento en la despersonalización.

Tabla 8  
*Relación dimensiones IE y Burnout encontrado en la muestra*

		Spearman's rho	p
AT	- CL	-0.008	0.960
AT	- RE	0.161	0.341
AT	- MBI REAL.	-0.152	0.370
AT	- MBI AG	-0.154	0.364
AT	- MBI DESP	-0.183	0.279
CL	- RE	0.698***	< .001
CL	- MBI REAL.	0.022	0.897
CL	- MBI AG	-0.213	0.206
CL	- MBI DESP	0.065	0.704
RE	- MBI REAL.	0.206	0.220
RE	- MBI AG	-0.129	0.447
RE	- MBI DESP	-0.014	0.933
MBI REAL.	- MBI AG	-0.216	0.199
MBI REAL.	- MBI DESP	-0.302	0.070
AG	- MBI DESP	0.392*	0.016

Nota: \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En la presente investigación, se busca relacionar la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una institución pública. Según los datos recolectados se puede inferir que a mayor nivel de IE, hay menos probabilidades de experimentar Burnout. Se estima que la población en estudio tiene un nivel adecuado de Inteligencia Emocional, basándose en que cada una de sus tres dimensiones está en el nivel medio (adecuado) de inteligencia emocional, como se aprecia en la Figura 1. Por otra parte, en la Figura 3, podemos apreciar los niveles de las dimensiones del Maslach Burnout Inventory, en donde se puede estimar que la muestra es poco propensa a experimentar sentimientos de Burnout, esto debido a que, aunque la población estudiada presenta un nivel medio de Agotamiento Emocional, la dimensión de Despersonalización se encuentra en un nivel bajo, y en la Realización Personal demuestran tener un nivel alto, por lo que se descarta la propensión a experimentar Burnout.

Los resultados propuestos convergen con los de Karp (2019), el cual realizó un estudio en Perú de la relación de la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en la sede administrativa de la red de servicios de salud, descubriendo un valor significativo y correlacional entre las dos variables. Los datos obtenidos de la investigación indican que el 35.9% de los participantes presentaba un nivel de inteligencia emocional promedio, mientras que el 44.6% mostraba un nivel bajo de estrés laboral. Es así que este estudio demuestra que las habilidades

sociales y personales tienen una relación con el estrés laboral.

De igual forma, los resultados expuestos convergen con los de Gamboa (2022), el cual determinó con una muestra de 220 trabajadores, que la inteligencia emocional y el síndrome de burnout se encuentran relacionados significativamente en el personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho, 2022; por lo que, según sus resultados, se puede deducir que aquellas personas que tienen menos probabilidades de experimentar Burnout son aquellas que presentan mayor nivel de Inteligencia Emocional.

Por otra parte, se encuentra similitud con los resultados de Andreu et al. realizados en España en 2023 en el personal docente de Murcia, usando el TMMS-24 y el MBI, en sus resultados la muestra resultó con una adecuada Inteligencia Emocional, y aunque un tercio presentó altos niveles de agotamiento y despersonalización o cinismo, determinó que no padecían Síndrome de Burnout, concluyendo que existe una correlación negativa entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional.

Es así que, en el estudio de Taruchaín et al. (2022), en el cual utilizó el Maslach Burnout Inventory, aunque determinó que pocos participantes eran propensos a padecer burnout, encontró un nivel bajo de cansancio emocional y un nivel bajo de realización personal, no coincidiendo con los resultados de esta investigación.

Siguiendo con el tercer objetivo específico, contradictoriamente, no se pudo hallar

estadísticamente una correlación significativa aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, entre cada una de las dimensiones estudiadas a través de los test Maslach Burnout Inventory y el TMMS-24. Esto quiere decir que, a nivel individual, al buscar la relación entre cada una de las dimensiones por separado, no se encuentra correlación, pero, al analizar los resultados nivel global se pudo constatar una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y de Burnout de cada uno de los participantes, tal como se explicó anteriormente respecto al objetivo general de esta investigación.

Estos datos expuestos, no tienen coincidencia con los de Gamboa (2022) el cual en su estudio del personal de salud de un hospital estatal encontró que las dimensiones del Maslach Burnout Inventory y las dimensiones de la Inteligencia Emocional están afectas entre sí, con agotamiento emocional dependiente a inteligencia emocional con ( $\chi^2=0.061$ ,  $\rho=-0.290$ ), despersonalización dependiente a inteligencia emocional con ( $\chi^2=0.000$ ,  $\rho=-0.383$ ) y realización personal dependiente a inteligencia emocional con ( $\chi^2=0.002$ ,  $\rho=0.259$ ). Estos resultados podrían deberse a que se usó un instrumento distinto para medir las dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Es así como, este tipo de estudios permite identificar las emociones que influyen en el desempeño laboral y en la salud mental de los empleados. La inteligencia emocional la cual ayuda a gestionar de manera efectiva sus emociones, mejorar la comunicación interpersonal y resolver conflictos de manera constructiva, contribuye a un

ambiente laboral más saludable y productivo. Por otro lado, el estudio del síndrome de burnout puede ayudar en su prevención mediante la identificación temprana y la implementación de estrategias de prevención y manejo del estrés.

De esta forma, los datos expuestos resultan fundamentales para promover el bienestar emocional y la salud mental de los empleados, así como para mejorar su desempeño laboral y la eficiencia organizacional en general. Al comprender y abordar estos aspectos, la institución puede crear un ambiente de trabajo más saludable, motivador y productivo para sus empleados, lo que a su vez se traduce en beneficios tanto para los trabajadores como para la organización en su conjunto.

En cuanto a las limitaciones, es importante destacar que se presentó una restricción en la cantidad de participantes debido a que la muestra utilizada en la aplicación fue reducida. Esta limitación pudo haber impactado en la obtención de resultados significativos, ya que la muestra podría haber no sido lo suficientemente representativa para realizar un análisis exhaustivo y concluyente. Es fundamental tener en cuenta este factor al interpretar los hallazgos obtenidos, ya que la falta de diversidad en la muestra puede haber afectado la generalización de los resultados. Además, es necesario promover un ambiente de trabajo saludable que favorezca el bienestar emocional de los empleados. Las autoridades deben crear un entorno laboral que fomente la comunicación abierta, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos de manera constructiva. Estas prácticas ayudarán a fortalecer las relaciones

interpersonales en el trabajo y a reducir el estrés laboral.

Es recomendable considerar la implementación de estrategias de prevención del burnout, Identificar y abordar los factores de riesgo que pueden llevar al burnout, como la sobrecarga de trabajo o la falta de reconocimiento, es fundamental para garantizar el bienestar de los empleados. Establecer medidas para reducir el estrés laboral y promover el equilibrio entre la vida laboral y personal resulta crucial en la prevención de este síndrome.

Asimismo, realizar evaluaciones periódicas para monitorear el nivel de inteligencia emocional y el riesgo de burnout en el personal administrativo es una práctica recomendable. Estas evaluaciones permitirán identificar posibles áreas de mejora y tomar medidas preventivas de manera oportuna, favoreciendo así a mantener un ambiente laboral sano y productivo.

De esta forma, es esencial recomendar que las autoridades de la institución pública se enfoquen en promover la inteligencia emocional y prevenir el síndrome de burnout en el personal administrativo. A través de la formación, la creación de un ambiente laboral saludable, la implementación de estrategias de prevención y la realización de evaluaciones periódicas, se podrá mejorar el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores.

De esta forma, a pesar de las limitaciones antes expuestas, se puede inferir que existe una relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una institución pública, pues se estima un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en la muestra, y por su parte, según las dimensiones del Maslach Burnout Inventory, pocas probabilidades a experimentar burnout. Aunque no se estime un grado de asociación claro entre las dos variables, en conjunto se aprecia una clara relación entre sus niveles, en los que se puede concluir que, a mayor inteligencia emocional, menos síndromes de burnout.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94-117. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>
- Andreu, Moñino, A., y Martínez, Ramón, J. P. (2023). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el profesorado de Secundaria. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/45087/37674>
- Aranzazu, G.E., y Rojas, M. (2017). Adaptación, implementación y evaluación de un programa para el desarrollo de inteligencia emocional en estudiantes de las carreras de formación de docentes de una universidad privada del Sur de Cali. *Universidad Icesi Escuela De Ciencias De La Educación Maestría En Educación*. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf)
- Arias González, J. L., Covinos Gallardo, M. R., & Cáceres Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>
- Bar-on, R. (1997). Emotional quotient inventory (EQI): Technical manual. Toronto: MultiHealth System. [https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_Bar-On\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)
- Besora, M. V. (1986). La psicología humanista: historia, concepto y método. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 7-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2943665>
- Bisquerra, R. Alzina., y López, E., (2021). La evaluación en la educación emocional: Instrumentos y recursos. España universidad de Barcelona. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8230559>
- Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 26-34. : <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>
- Cherniss, C. (2000). Emotional Intelligence: What It Is and Why It Matters. In *Proceedings of the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New Orleans, LA. <http://www.talentsmart.com/media/uploads/pdfs/eq-what-it-is.pdf>
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P., y Rozeman, A. (1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of occupational and organizational psychology*, 71(4), 331-351. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00680.x>
- Freudenberger, H.J. (1974): *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.
- Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*. <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226>
- Goleman, D (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires, Argentina, Javier Vergara Editor.

- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual. EDICIONES B.  
[http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Gómez, C., & Gutiérrez, S. (2005). Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- González. El Sahili (2016). Burnout: consecuencias y soluciones: ( ed.). Editorial El Manual Moderno. <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/39739>
- Han, W., Kim, J., Park, J., y Lee, M. (2022). Influential Effects of Emotional Intelligence on the Relationship between Job Stress and Burnout among General Hospital Administrative Staff. Healthcare, 10(2), 194. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020194>
- Hidalgo Jurado, S. A., Jenaro Río, C., & Moro Gutiérrez, L. (2023). Inteligencia emocional como factor protector del burnout y sus consecuencias en personal sanitario ecuatoriano. European Journal of Health Research, 8(1), 1-24.  
<https://gredos.usal.es/handle/10366/152122>
- Lareau, A. (2021). Listening to people: A practical guide to interviewing, participant observation, data analysis, and writing it all up. [\[HTML\]](#)
- Navarro Moral, C. (2024). La naturaleza de la investigación en creación artística. Coincidencias y divergencias con la investigación científica. [ugr.es](http://ugr.es)
- Gamboa Quispe, J. (2022). Síndrome de burnout e inteligencia emocional en personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho, 2022.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20500.12394/12487>
- Gholami, A., Kim, S., Dong, Z., Yao, Z., Mahoney, M. W., & Keutzer, K. (2022). A survey of quantization methods for efficient neural network inference. In Low-Power Computer Vision (pp. 291-326). Chapman and Hall/CRC. [\[PDF\]](#)
- Juárez Jiménez, M., De La Cruz Villamayor, J. A., y Baena Bravo, A. J. (2018). Estrategias en el síndrome de Burnout del personal sanitario. Med fam Anda, 19(1), 81-85.  
[https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1\\_15\\_especialEstrategias.pdf](https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1_15_especialEstrategias.pdf)
- Karp, M. A. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur-2019.  
<https://repsi.org/index.php/repsi/article/view/55/138>
- Leiter, M. P. Y Maslach, C. (1988): “The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment”, Journal of Occupational Behavior, vol. 9, pp. 297- 308  
<https://www.semanticscholar.org/paper/The-impact-of-interpersonal-environment-on-burnout-Leiter-Maslach/cee0a7069a565bae8eb798721c880422a757d66c>

- Lirio, A. (2022). 4 formas de identificar un vacío de conocimiento o investigación | by Antonio Lirio | Medium. <https://antonioliriololi.medium.com/4-formas-de-identificar-un-vac%C3%ADo-de-conocimiento-o-investigaci%C3%B3n-17e5448e05dc>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Manso, J. F. (2006, 03 de octubre). Confiabilidad y validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey en una muestra de asistentes sociales chilenos. *Revista Psicología Científica.com*, 8(9). <https://psicologiacientifica.com/maslach-burnout-inventory-confiabilidad/>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, 11(32), 37-43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. Y Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual.
- Pines, Ayala M. (1988), Aronson, Elliot, *Career Burnout: Causes and Cures*. [https://books.google.co.ve/books/about/Career\\_Burnout.html?id=q2RBPgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.ve/books/about/Career_Burnout.html?id=q2RBPgAACAAJ&redir_esc=y)
- Privitera, G. J. (2022). *Research methods for the behavioral sciences*. Sage Publications.
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2017). *Inteligencia emocional: control del estrés: (3 ed.)*. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/utiec/106679?page=50>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario panhispánico del español jurídico (DPEJ) [en línea]. < <https://dpej.rae.es/> > [Fecha de la consulta: 15/05/2024]
- Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina legal de costa rica*, 32(1), 119-124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Taruchaín Pozo, L.F. y Acosta Pérez, P. & (2022). Burnout en docentes de la provincia de Tungurahua durante la pandemia Covid-19. *Veritas & Research*, 4(1), 24-32. <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=87&path%5B%5D=108>
- Trujillo Flores, M. M., y Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación administrativa*, 49(125). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n125/2448-7678-ia-49-125-00003.pdf>
- Villarroel, C. S., de Faría, L. P., & Sandoval, H. P. (2022). Ontoepistemología del estudio del bienestar subjetivo de los profesores universitarios de Venezuela. *Quórum Académico*.
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-

9762.

- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0-0. de Franco, M. F. & Solórzano, J. L. V. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*. [atlantic.edu.ec](http://atlantic.edu.ec)
- Talavera, F. J. H. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: el génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*. [redalyc.org](http://redalyc.org)

## **ANEXOS.**

[TITULACIÓN IE Y BURNOUT](#)