https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/issue/archive

**DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan**

*Publicación semestral, Vol. 13, No. 25 (2026) 1-9*

DIVULGARE

ISSN: 2395-8596

# Análisis de la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en psicoterapeutas

# Analysis of the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in psychotherapists

*Licel Ortega Sánchez [a], Diana Jiménez Pérez [b], Sandra Flor Canales Basulto [c], María Edith Gómez Gamero [d]*

**Abstract:**

The objective of this study is to analyze the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in psychotherapists practicing in Actopan, Hidalgo. To this end, two standardized instruments were applied: the first was the Maslach Burnout Inventory (MBI), which assesses emotional exhaustion, depersonalization, and personal satisfaction; and the second was the Bar-On Emotional Intelligence Inventory, which measures different emotional and social competencies.

The results showed that some of the participants had moderate to high levels of emotional exhaustion, while depersonalization remained at low to moderate levels. In contrast, most participants scored high on personal fulfillment, reflecting a positive perception of their work and abilities, despite the demands of clinical practice.

In terms of emotional intelligence, the most reinforced competencies were assertiveness, interpersonal relationships, self-understanding, happiness, and empathy. These skills were associated with lower levels of exhaustion and depersonalization, as well as greater personal fulfillment. Among these, empathy and happiness stood out as key protective factors, as they promote a healthier therapeutic bond and reduce the risk of emotional distancing in clinical practice.

***Keywords:***

*Emotional intelligence, burnout syndrome, psychotherapists, occupational well-being, protective factors.*

**Resumen:**

Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en psicoterapeutas que ejercen en Actopan, Hidalgo. Para ello, aplicaron dos instrumentos estandarizados: el primero fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; y el segundo: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, que mide distintas competencias emocionales y sociales.

Los hallazgos mostraron que una parte de los participantes presentó niveles moderados y altos de agotamiento emocional, mientras que la despersonalización se mantuvo en rangos bajos o moderados. En contraste, la mayoría obtuvo puntajes altos en realización personal, lo cual refleja una percepción positiva de su trabajo y de sus capacidades, a pesar de las demandas propias del ejercicio clínico.

Respecto a la inteligencia emocional, las competencias que estuvieron más fortalecidas fueron la asertividad, las relaciones interpersonales, la comprensión de sí mismo, la felicidad y la empatía. Estas habilidades se vinculan con menores niveles de agotamiento y despersonalización; así como, con una mayor realización personal. Entre ellas, la empatía y la felicidad destacaron como factores protectores clave, ya que favorecen un vínculo terapéutico más saludable y reduce el riesgo de distanciamiento emocional en la práctica clínica.

***Palabras Clave**:*

*Inteligencia emocional, síndrome de burnout, psicoterapeutas, bienestar laboral, factores protectores.*

[a] Licel Ortega Sánchez, Universidad Autónoma de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, https://orcid.org/0009-0001-0823-7120, Email: or421574@uaeh.edu.mx

[b] Diana Jiménez Pérez, Universidad Autónoma de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, https://orcid.org/0009-0004-2800-4705, Email: djperez@uaeh.edu.mx

[c] Sandra Flor Canales Basulto, Universidad Autónoma de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, https://orcid.org/0000-0002-6224-5746, Email: sandra_canales@uaeh.edu.mx

[d] María Edith Gómez Gamero, Universidad Autónoma de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, Hidalgo, México, https://orcid.org/0000-0002-7699-9995, Email: maria_gomez6500@uaeh.edu.mx

*Fecha de recepción: 15/09/2025, Fecha de aceptación: 15/10/2025, Fecha de publicación: 05/01/2026*

**DOI: https://doi.org/10.29057/esa.v13i25.15992**

## Introducción

El trabajo constituye uno de los pilares fundamentales tanto para la estructura social como para el desarrollo individual y, más allá de ser una fuente de ingresos, representa una vía significativa de autorrealización, satisfacción personal y sentido de vida para muchas personas (Monte, 2005; Riona, Pérez & Ramírez, 2021; Rodríguez & Carlotto, 2014). Hoy en día, muchos entornos laborales se enfrentan a mayores exigencias, jornadas extensas y una competencia constante. Estas condiciones han contribuido al surgimiento de nuevos riesgos que afectan el bienestar emocional de los trabajadores, representando el síndrome de burnout uno de los más comunes y preocupantes (Maslach & Leiter, 2016).

El síndrome también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o síndrome del trabajador quemado, se origina como resultado de una exposición prolongada al estrés laboral crónico, especialmente cuando las estrategias individuales de afrontamiento resultan insuficientes (Gillaa, Gacía & Tovar, 2019; Lovo, 2020; Morales & Murillo, 2015).

Maslach y Jackson (1918) describen el síndrome de burnout como un proceso de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal que afecta principalmente a profesionales en contacto directo con personas. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar emocionalmente sobrecargado y exhausto por el trabajo; la despersonalización implica una actitud distante y cínica hacia los usuarios o pacientes; y la disminución en la realización personal se refleja en una pérdida de la sensación de competencia y éxito en el desempeño laboral, esta conceptualización resalta como el burnout afecta tanto el bienestar personal como la calidad de la atención que los profesionales pueden brindar.

En sintonía con esta conceptualización clásica, la Organización Mundial de la Salud (2019) incorporó formalmente el burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), identificándose como un fenómeno ocupacional y no como una enfermedad médica. Este enfoque contemporáneo coincide con los tres ejes ya descritos por Maslach y Jackson (1981), definiéndolo como un síndrome derivado de estrés laboral crónico mal gestionado y caracterizado por: sensación de energía disminuida o extenuación; creciente distanciamiento mental del trabajo, junto con negatividad o cinismo; y una eficacia profesional reducida (OMS, 2019). De este modo; ambas perspectivas, psicológica y normativa confluyen para subrayar que el burnout no solo es una experiencia personal, sino una realidad ocupacional reconocida, cuyos efectos abarcan la salud laboral y el desempeño profesional.

En consecuencia, su manifestación suele estar acompañada de cambios negativos en el comportamiento, evidenciados en una progresiva pérdida de energía, una disminución en la empatía y la comprensión hacia los demás, y finalmente un estado de agotamiento físico y emocional, junto con una marcada desmotivación hacia el ejercicio de la labor profesional (Cardona, Agudelo, & Ospina, 2011; Viveros & Herrera, 2009).

El síndrome de burnout puede presentarse en distintas profesiones, pero su presencia es mucho más común en aquellas que implican un trato directo y constante con otras personas. Tal es el caso de quienes trabajan en el ámbito de la salud, donde las exigencias emocionales y la responsabilidad hacia el bienestar de otros elevan considerablemente el riesgo de desarrollar este tipo de desgaste (Martins, 2025). En este sentido, los psicólogos y psicólogas conforman un sector especialmente vulnerable, ya que su labor implica un contacto emocional constante con las personas a las que atienden; así como, una exposición frecuente a situaciones emocionalmente intensas; estas condiciones pueden generar un nivel elevado de estrés que, si se prolonga en el tiempo, puede traducirse en un desgaste profesional que afecta distintas dimensiones de su salud y desempeño.

La Organización Mundial de la Salud (2020) define el estrés laboral como un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, conductuales y fisiológicas que surgen cuando las demandas del entorno de trabajo exceden las capacidades, habilidades o conocimientos del individuo para hacerles frente de manera adecuada. Esta condición se ha convertido en un fenómeno generalizado a nivel mundial, constituyendo a México como el país con el mayor índice de estrés laboral entre su población económicamente activa. De acuerdo con datos de la OMS (2020), el 75% de los trabajadores mexicanos lo padecen, superando a China (73%) y a Estados Unidos (59%).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018) establece en la NOM-035-STPS-2018 la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial en los centros laborales; aunque, gran parte de las empresas continúan sin aplicar medidas efectivas.

Según un estudio de la Universidad Nacional Autónoma de México (2021), alrededor del 85% de las organizaciones no ofrecen condiciones laborales adecuadas, lo que propicia ambientes donde

prevalece el acoso, la falta de apoyo institucional y los factores que favorecen el desarrollo de trastornos relacionados con el estrés. En consonancia con estas cifras, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reportó en 2022 que el estrés laboral representa un problema de salud pública relevante en México. Se estima que aproximadamente el 75% de las y los trabajadores mexicanos han experimentado estrés relacionado con su empleo en algún momento de su trayectoria profesional (INEGI, 2022).

La inteligencia emocional (IE) se ha reconocido ampliamente como un factor clave en la prevención y mitigación del estrés laboral y el síndrome de burnout, especialmente en profesionales de la salud, quienes están expuestos a elevadas demandas emocionales en su entorno de trabajo, de acuerdo con Extremera y Fernández-Berrocal (2006) destacan que una alta IE permite a los individuos identificar de manera temprana los signos de agotamiento emocional y desplegar estrategias de autorregulación que favorecen el afrontamiento adaptativo de situaciones estresantes. En este sentido, Goleman (1995), uno de los principales referentes en el estudio de la inteligencia emocional, plantea que las competencias emocionales, como la autoconciencia, el autocontrol, la empatía y las habilidades sociales, son fundamentales no solo para el bienestar personal, sino también para el rendimiento profesional en contextos de alta presión. Estas habilidades permiten una mejor gestión de las emociones propias y ajenas, lo cual es esencial en profesiones orientadas al cuidado y la atención de otras personas.

Investigaciones posteriores han confirmado estos planteamientos, Mikolajczak, Menil & Luminet (2007); por ejemplo, encontraron que dimensiones específicas de la inteligencia emocional, como la conciencia emocional, la regulación emocional y la empatía, actúan como amortiguadores del estrés laboral crónico, disminuyendo de manera significativa la probabilidad de que los trabajadores desarrollen síntomas asociados al burnout, De igual manera, estudios de Schutte, Malouff Thorsteinsson, Bhullar & Rooke (2007) y Salovey y Mayer (1990) han evidenciado que los individuos emocionalmente inteligentes tienden a mantener una actitud más positiva ante las dificultades, tienen mayores recursos para la resolución de conflictos interpersonales y poseen un sentido más claro de propósito, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral y resiliencia emocional.

En este sentido, el trabajo del terapeuta puede resultar altamente gratificante, pero también implica una carga emocional considerable que puede derivar en riesgos psicosociales. Esto se debe a que el psicólogo mantiene una interacción constante y cercana con los pacientes, lo que favorece la implicación afectiva en sus problemáticas. Tal involucramiento puede, en muchos casos, impactar negativamente en la salud emocional del terapeuta, afectando incluso su vida personal (Ortiz & Ortega, 2009). Por eso, es importante considerar estas situaciones y su presencia en contextos específicos, ya que el entorno social y cultural también influyen en la forma en que se vive y se ejerce la profesión. Con base en esto, se decidió centrar esta investigación en una región concreta para tener una mejor comprensión de la realidad local.

El Estado de Hidalgo es uno de los 31 estados que, junto con la Ciudad de México, conforman 32 entidades Federativas de la República Mexicana. Cuenta con 84 municipios, teniendo como capital a la Ciudad de Pachuca de Soto, donde se enfocó el estudio en el municipio de Actopan Hidalgo cuyo número de habitantes es de 61,002 habitantes (47.7% hombres y 52.3% mujeres) (INEGI, 2020). Las principales ocupaciones se encuentran en los sectores primario (agricultura y ganadería), secundario (industria y construcción) y terciario (comercio y servicios). Una parte importante de la población se dedica a actividades agropecuarias, especialmente en las comunidades rurales.

Con el objetivo de ampliar la cobertura educativa y contribuir al desarrollo regional mediante la formación de profesionistas con una sólida base humanista, científica y tecnológica, la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo inició en el año 2000 un proceso de expansión. En este contexto, el 17 de julio del mismo año se creó el Campus Actopan, con las licenciaturas en Derecho y Psicología, acercando la Educación Superior a la región y fortaleciendo su crecimiento académico y social (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2025). Es por este motivo que la carrera de Psicología beneficia a Actopan, Hidalgo, ya que aporta profesionales capacitados para mejorar la salud mental y el bienestar de la comunidad; así como, para contribuir al desarrollo de la región en diferentes ámbitos.

Por lo tanto, esta investigación se lleva a cabo en el municipio de Actopan, Hidalgo, debido a que, conforme a los datos reportados por la Secretaría de Economía (2021), los programas educativos con mayor demanda en dicha localidad durante el año 2021 fueron Derecho (676 inscritos) Diseño y Comunicación Gráfica y Editorial (422 inscritos) y Psicología (351 inscritos). Este crecimiento en la

formación de profesionales en psicología en Actopan subraya la relevancia y pertinencia de realizar un estudio enfocado en este campo, ya que refleja una expansión significativa del sector y una oportunidad para profundizar en problemáticas relacionadas con el bienestar y desempeño de los psicólogos en la región.

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivos identificar la forma en que se relaciona la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en psicoterapeutas a través de la resolución de las preguntas específicas de investigación:

- ¿Cómo afecta el síndrome de burnout al engagement laboral de los psicoterapeutas?
- ¿Qué aspectos del síndrome de agotamiento profesional se manifiestan en las y los psicólogos que se dedican a la psicoterapia?
- ¿Qué habilidades relacionadas con la inteligencia emocional se encuentran más fortalecidas en los psicoterapeutas?
- ¿En qué medida la inteligencia emocional actúa como una variable protectora frente al burnout en las y los psicólogos terapeutas?
- ¿Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en psicoterapeutas?

A partir de estos planteamientos, se estableció la siguiente hipótesis de investigación: existe una relación significativa e inversa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en psicoterapeutas.

## Metodología

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento. Este enfoque busca cuantificar la realidad a través de la medición objetiva y el análisis estadístico, con el fin de describir y explicar fenómenos de manera sistemática.

El estudio es de tipo descriptivo, ya que tiene como finalidad recopilar información detallada sobre las características, propiedades y dimensiones del fenómeno de interés, la cual es la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en psicoterapeutas. De acuerdo con Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018), este tipo de investigación permite observar y detallar fenómenos sociales sin intervenir directamente en ellos. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) destacan que este nivel de investigación implica una base sólida de conocimiento previo, lo que permite profundizar en la descripción de las variables implicadas.

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que no se manipulan variables, solo se observan en su contexto social, pero con corte de tiempo transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La muestra de este estudio se eligió utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esto quiere decir que los participantes fueron seleccionados de acuerdo con su disponibilidad y facilidad de acceso, y no mediante un proceso aleatorio. Este tipo de muestreo es común en investigaciones donde se trabaja con poblaciones específicas o cuando no se cuenta con un registro completo de los posibles participantes (Hernández et.al.,2014). En este caso, se recurrió al criterio del investigador para invitar a quienes cumplían con las características necesarias para formar parte del estudio. La decisión de usar este tipo de muestreo se fundamentó en las condiciones reales del trabajo de campo. Como no existía una base de datos oficial con todos los psicoterapeutas activos en el municipio de Actopan, Hidalgo, fue necesario identificar a los participantes por medio de contactos directos, recomendaciones, redes profesionales y centros de atención psicológica de la región. Esto permitió reunir una muestra adecuada al enfoque del estudio.

Para definir con claridad quiénes podían participar y quiénes no, se establecieron algunos criterios de inclusión y exclusión, que ayudaron a enfocar mejor la selección.

Establecer estos criterios ayudó a asegurarnos de que la información recabada proviniera de personas que realmente estuvieran involucradas en la práctica clínica actual, y que pudieran aportar datos útiles y confiables para los objetivos de la investigación.

## Procedimiento

Para la recolección de datos se siguió un procedimiento estructurado que garantizó el cumplimiento de los principios éticos y la validez de la información obtenida. En primer lugar, se solicitó y obtuvo un permiso formal por parte del director de la Escuela Superior de Actopan, perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), con el fin de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos a psicoterapeutas.

Para la recolección de datos, se invitó a participar a psicoterapeutas del municipio de Actopan, Hidalgo, quienes fueron conectados a través de diversos medios profesionales y académicos. A cada persona interesada se le brindó información clara sobre los

objetivos de la investigación, las condiciones de participación y el manejo confidencial de los datos. Posteriormente, se solicitó la firma de un consentimiento informado, con el fin de garantizar una participación libre, consciente y voluntaria. La aplicación de los instrumentos se realizó de manera individual, ya sea en modalidad presencial o digital, dependiendo de la disponibilidad de cada participante. El tiempo estimado para responder ambos cuestionarios fue de aproximadamente media hora. Durante la aplicación, se proporcionaron instrucciones generales y se atendieron posibles dudas, con el propósito de asegurar la correcta comprensión de los reactivos y el adecuado desarrollo del proceso de evaluación.

Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (EQ-i), el cual se compone de 133 ítems que miden la inteligencia emocional a través de 15 factores, los cuales se agrupan en 5 componentes principales: percepción de sí mismo, expresión de sí mismo, habilidades interpersonales, manejo del estrés y toma de decisiones. Cada uno de estos componentes se divide a su vez en subescalas más específicas:

- Percepción de sí mismo: Autoconcepto, autoconciencia, autoestima.
- Expresión de sí mismo: Expresión emocional, independencia, asertividad.
- Relaciones interpersonales: Comprensión de los demás, empatía, relaciones sociales, influencia.
- Toma de decisiones: Resolución de problemas, creatividad, flexibilidad, toma de decisiones.
- Manejo del estrés: Tolerancia a la frustración, manejo de la tensión, manejo de la ansiedad.

El EQ-i proporciona una puntuación global de inteligencia emocional: así como, puntuaciones específicas para cada uno de los componentes y subescalas, lo que permite obtener un perfil detallado de las fortalezas y áreas de mejora en la inteligencia emocional de la persona.

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se compone de 3 subescalas principales: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Estas subescalas evalúan diferentes aspectos del síndrome de burnout:

Subescalas del MBI:

- Agotamiento Emocional: Mide la sensación de estar físicamente y emocionalmente agotado, con síntomas como fatiga, cansancio y falta de energía.
- Despersonalización: Evalúa la tendencia a tratar a los demás de manera impersonal o despectiva, a menudo asociada con una actitud cínica o distante hacia el trabajo.
- Realización Personal: Mide la sensación de éxito, competencia y logro profesional; así como, la percepción de que uno está teniendo un impacto positivo en su trabajo.

Cada subescala del MBI contiene un número específico de ítems (preguntas) diseñados para evaluar cada dimensión del burnout. Los ítems suelen ser preguntas sobre sentimientos y actitudes relacionados con el trabajo, que se califican en una escala de frecuencia o intensidad. Ambos instrumentos cuentan con validez y confiabilidad ampliamente reconocidas en el ámbito de la psicología clínica y organizacional.

En total, la muestra estuvo conformada por 20 psicoterapeutas (10 hombres y 10 mujeres) en ejercicio activo, con edades de entre 25 y 52 años. Todos contaban con licenciatura en psicología y ocho con estudios superiores de posgrado en psicoterapia. Los enfoques predominantes fueron el cognitivo-conductual y el humanista, además de algunas aproximaciones sistémicas y psicoanalíticas. Se garantizó la confidencialidad, voluntariedad y resguardo ético de la información en todo momento.

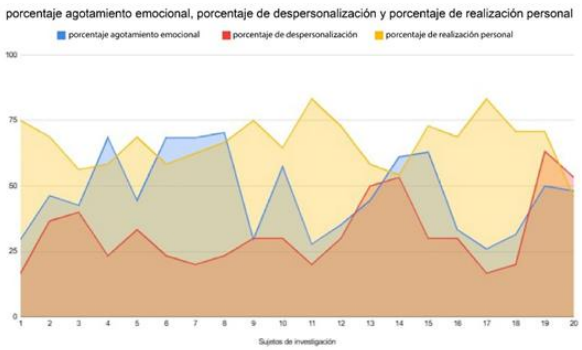
## Resultados

De acuerdo con Bekker y Schaufeli (2008), el engagement implica que los empleados presenten altos niveles de energía, entusiasmo y concentración en su labor, lo que les permite sentirse profundamente inmersos en las tareas y perder la noción del tiempo.

En los psicoterapeutas evaluados, se observó que cuando el agotamiento emocional es moderado o alto, el nivel de vigor tiende a disminuir, ya que la fatiga física y mental reduce la energía necesaria para afrontar las demandas diarias del trabajo. La despersonalización; aunque, en la mayoría de los casos fue baja o moderada, puede impactar en la dedicación, pues el distanciamiento emocional con los pacientes reduce el sentido de compromiso y cercanía en la relación terapéutica. Sin embargo, la alta realización personal presente en la mayoría de los participantes parece contrarrestar parte de estos efectos, manteniendo la motivación, el orgullo por la labor y la disposición a invertir esfuerzo.

En conjunto, los resultados indican que el engagement laboral en este grupo se ve afectado principalmente por el agotamiento emocional, pero que la elevada realización personal funciona como un factor protector que ayuda a conservar la dedicación y el compromiso profesional.

**Gráfica 1. Porcentajes del Inventario de Burnout (MBI) por dimensiones**




En los psicoterapeutas participantes, el agotamiento emocional presentó puntajes entre 10 y 37, predominando los niveles moderados y altos. Esto refleja que una parte importante de ellos experimenta un cansancio emocional notable, probablemente relacionado con la carga de trabajo y el contacto constante con las problemáticas emocionales de sus pacientes. En cuanto a la despersonalización, los valores oscilaron entre 3 y 16, con niveles mayoritariamente bajos o moderados, lo que indica que la mayoría conserva un vínculo empático con sus pacientes; aunque, en algunos casos comienzan a aparecer actitudes de distanciamiento como forma de afrontamiento. Por último, la realización personal obtuvo puntajes entre 22 y 39, con una tendencia general a niveles altos, lo que sugiere que, en su mayoría, los psicoterapeutas consideran su labor como valiosa y gratificante, aspecto que podría estar ayudando a prevenir que el síndrome de burnout alcance niveles más severos.

Los hallazgos sugieren que, a pesar de la presencia de síntomas de agotamiento emocional y ciertos indicios de despersonalización, el alto sentido de realización personal podría estar vinculado con el desarrollo de competencias de inteligencia emocional que actúan como amortiguadores frente al desgaste laboral.

En consonancia con lo anterior, los resultados obtenidos a partir del Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On se presentan en la siguiente tabla, donde se observan las dimensiones evaluadas, sus puntajes promedio y la interpretación correspondiente:

**Tabla 1. Resultados por dimensión de la Inteligencia Emocional**

| Dimensión/ Componente | Promedio | Interpretación |
|---|---|---|
| Asertividad (AS) | 102.5 | Dimensión fortalecida |
| Relaciones interpersonales (RI) | 102.5 | Dimensión fortalecida |
| Comprensión de sí mismo (CM) | 102.2 | Dimensión fortalecida |
| Felicidad (FE) | 99.8 | Fortaleza media |
| Empatía (EM) | 98.5 | Fortaleza media |
| Tolerancia al estrés (TE) | 98.3 | Fortaleza media |
| Responsabilidad social (RS) | 92.5 | Menor promedio relativo |
| Solución de problemas (SP) | 91.6 | Menor promedio relativo |
| Independencia (IN) | 91.0 | Menor promedio relativo |

**Elaboración propia**

De acuerdo con los resultados del inventario de Inteligencia Emocional Bar-On (ver tabla anterior), las dimensiones con puntajes más altos corresponden a la asertividad (M=102.50), las relaciones interpersonales (M=10.50) y la comprensión de sí mismo (M=102.20), todas consideradas como fortalezas destacadas. La asertividad indica que los psicoterapeutas tienden a expresar de manera clara y directa sus pensamientos y emociones, manteniendo el respeto hacia los demás, lo cual resulta esencial para la comunicación efectiva con los pacientes y para el establecimiento de límites profesionales adecuados (Cabello & Fernández-Berrocal, 2015). En el mismo nivel, la competencia de relaciones interpersonales refleja la capacidad para generar vínculos sólidos basados en la confianza, la cercanía y la reciprocidad, elementos clave en la construcción de una alianza terapéutica de calidad (Norcross & Lambert, 2018). A su vez, la comprensión de sí mismo sugiere un adecuado nivel de autoconocimiento que permite regular emociones e impulsos, garantizando así un desempeño profesional ético y equilibrado (Bar-On, 2006).

En un nivel ligeramente inferior; aunque, aún dentro de la categoría de fortalezas medias, se encuentran la felicidad (M=99.80) y la empatía (M=98.50). La primera refleja una tendencia a experimentar satisfacción personal y profesional, lo que influye positivamente en la disposición para afrontar retos clínicos y en la calidad del trato hacia los pacientes (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). La segunda, la empatía, pone de manifiesto la capacidad de los psicoterapeutas para reconocer y comprender las emociones ajenas, facilitando la creación de un entorno de confianza y apertura en el proceso terapéutico (Rogers, 1995).

Ahora bien, las dimensiones con puntajes relativamente más bajos fueron la responsabilidad social (M=92.50), la solución de problemas (M=91.60) y la independencia (M=91.00). Estos resultados no necesariamente implican debilidades con las anteriores. En la práctica, esto podría traducirse en ciertas dificultades para tomar decisiones complejas, delegar de manera autónoma o involucrarse en iniciativas colectivas. Aunque estas áreas no afectan directamente la práctica clínica cotidiana, sí podrían convertirse en puntos de vulnerabilidad en situaciones de alta presión laboral,

incrementando el riesgo de desgaste emocional si no se cuenta con estrategias adecuadas de afrontamiento.

En conjunto, los resultados muestran que los psicoterapeutas cuentan con recursos emocionales importantes que fortalecen la calidad de la atención y actúan como un factor protector frente al burnout.

De manera complementaria, el análisis de correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las habilidades de inteligencia emocional evaluadas con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On evidencia patrones consistentes con la literatura previa.

La Tabla 2 presenta dichas correlaciones, donde se observa que el agotamiento emocional evidenció correlaciones negativas con todas las competencias de inteligencia emocional, sobresaliendo la comprensión de sí mismo (r = -0.28) y la asertividad (r = -0.23). Esto sugiere que los psicoterapeutas que poseen un mayor autoconocimiento y capacidad para expresar sus emociones tienden a experimentar menores niveles de desgaste emocional, lo que coincide con estudios que señalan que la gestión adecuada de las emociones es clave para prevenir la fatiga laboral (Cabello & Fernández-Berrocal, 2015; Mikolajczak et al., 2007).

**Tabla 2. Correlaciones entre dimensiones del Burnout y competencias de Inteligencia Emocional**

| Dimensiones comparadas | Coeficiente de correlación (r) |
|---|---|
| Agotamiento emocional vs Comprensión de sí mismo | -0.28 |
| Agotamiento emocional vs Asertividad | -0.23 |
| Despersonalización vs Empatía | -0.64 |
| Despersonalización vs Felicidad | -0.65 |
| Despersonalización vs Relaciones interpersonales | -0.55 |
| Realización personal vs Comprensión de sí mismo | 0.36 |
| Realización personal vs Asertividad | 0.33 |

**Elaboración propia**

En segundo lugar, la despersonalización mostró correlaciones negativas más intensas, especialmente con la empatía (r = -0.64), la felicidad (r = -0.65) y las relaciones interpersonales (r = -0.55). Estos resultados indican que los psicoterapeutas que mantienen una actitud positiva, una conexión empática con sus pacientes y habilidades sólidas para establecer relaciones muestran menor tendencia a desarrollar actitudes de distanciamiento emocional. Esto respalda la idea de que la capacidad para comprender y conectarse con las emociones de los demás actúa como un factor protector frente a esta dimensión del burnout (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004; Schutte et al., 2007).

Finalmente, la realización personal evidenció correlaciones positivas con todas las competencias de inteligencia emocional, destacando la relación con la comprensión de sí mismo (r = 0.36) y la asertividad (r= 0.33). Este hallazgo indica que los psicoterapeutas con mayores niveles de inteligencia emocional tienden a percibir su labor como más satisfactoria y significativa, lo que coincide con investigaciones que han relacionado la inteligencia emocional con mayores niveles de compromiso y bienestar laboral (Ruiz-Aranda et al., 2014; Pérez-González & Sánchez-Ruiz, 2014).

En conjunto, estos hallazgos respaldan la hipótesis de que la inteligencia emocional funciona como un recurso psicológico que ayuda a mitigar el impacto del síndrome de burnout, reduciendo las dimensiones más perjudiciales (agotamiento emocional y despersonalización) y potenciando la realización personal. Esto refuerza la importancia de promover programas de formación y desarrollo en competencias emocionales como parte de las estrategias preventivas en el ámbito clínico.

## Discusión

Los resultados de este estudio dejan ver que existe una conexión clara entre las competencias de inteligencia emocional y las distintas dimensiones del síndrome de burnout en psicoterapeutas de Actopan, Hidalgo. En general, se encontraron relaciones negativas entre el agotamiento emocional y la despersonalización con varias habilidades de inteligencia emocional, mientras que la realización personal mostró relaciones positivas con estas competencias. Esto refuerza la idea de que la inteligencia emocional funciona como un escudo frente al desgaste laboral, algo que ya ha señalado en investigaciones previas (Mikolajczak et al., 2007; Schutte et al., 2007).

Entre las habilidades que más parecen proteger contra el burnout destacan la empatía y la felicidad, que presentaron las asociaciones negativas más fuertes con la despersonalización. Esto significa que los psicoterapeutas que logran mantener una conexión emocional genuina con sus pacientes y que conservan una actitud positiva ante la vida tienen menos probabilidades de caer en actitudes de distanciamiento, la comprensión de sí mismo y la asertividad se relacionaron con mayores niveles de realización personal y con menos agotamiento emocional, lo que coincide con lo que indican otros estudios sobre la importancia de conocerse bien a uno mismo y saber expresar las emociones de forma adecuada (Cabello & Fernández- Berrocal, 2015).

Un punto importante es que; aunque, algunos participantes mostraron niveles moderados o altos de agotamiento emocional, la mayoría mantuvo un elevado sentido de realización personal. Esto puede deberse a que ven su labor como algo valioso y significativo, lo que, según el Job Demands-Resources Model, ayuda a amortiguar el impacto negativo de las exigencias del trabajo (Bekker & Demerouti, 2007).

Desde un enfoque práctico, los resultados muestran la importancia de incluir el desarrollo de la inteligencia emocional en la formación y actualización profesional de los psicoterapeutas.

Talleres sobre regulación emocional, entrenamiento en comunicación asertiva y estrategias de autocuidado no solo podrían mejorar la calidad de la atención, sino también reducir el riesgo del burnout.

Por supuesto, este estudio tiene sus limitaciones. Al basarse en cuestionarios de autoinforme, es posible que las respuestas estén influenciadas por la deseabilidad social. Además, el hecho de que la muestra se concentre en una sola región (Actopan, Hidalgo) limita la posibilidad de generalizar los hallazgos y, al tratarse de un diseño transversal, no se puede afirmar una relación de causa-efecto, sino sólo asociaciones.

## Conclusión

Los hallazgos de este estudio evidencian que la inteligencia emocional desempeña un papel fundamental como factor protector frente al síndrome de burnout en psicoterapeutas.

Las competencias más destacadas en la muestra (asertividad, relaciones interpersonales, comprensión de sí mismo, felicidad y empatía) no solo se asociaron con menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, sino también con una mayor sensación de realización personal.

Desde una perspectiva aplicada, los hallazgos invitan a considerar la implementación de programas de formación continua orientados al desarrollo de competencias emocionales, no únicamente como un recurso de crecimiento personal, sino como una estrategia de prevención primaria frente al burnout.

Finalmente, este estudio aporta evidencia empírica que respalda la relación inversa entre inteligencia emocional y burnout, resaltando la necesidad de seguir explorando esta conexión en distintos contextos y poblaciones profesionales.

En este sentido, la inteligencia emocional no solo contribuye al rendimiento y la satisfacción laboral, sino que también actúa como una herramienta de autocuidado profesional que protege la salud mental de los terapeutas y asegura la continuidad de una práctica clínica ética y efectiva (Ruiz, Castillo, Salguero, Cabello, Fernández & Balluerka, 2014).

## Referencias


Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. Work & Stress, 22(3), 187–200. https://doi.org/10.1080/02678370802393649

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema, 18(Suppl), 13–25.

Cabello, R., & Fernández-Berrocal, P. (2015). Under which conditions can emotional intelligence be improved? A randomized controlled trial. Journal of Experimental Psychology: General, 144(6), 1193–1202. https://doi.org/10.1037/xge0000096

Cardona, D., Agudelo, J. F., & Ospina, M. C. (2011). Síndrome de burnout y condiciones de trabajo en profesionales de la salud. Revista CES Salud Pública, 2(1), 49–57.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa, 2(1), 1–34.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as a protective factor against burnout in health professionals. Psicothema, 18, 72–77.

Gillaa, G., García, A., & Tovar, J. (2019). Burnout y estrés laboral: Una revisión sistemática. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 35(3), 203–212.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. Bantam Books.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

INEGI. (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2022). Encuesta Nacional de Bienestar Autorreportado (ENBIARE). https://www.inegi.org.mx

Lovo, H. (2020). El síndrome de burnout en profesionales del sector salud: causas, consecuencias y estrategias de afrontamiento. Revista Médica Hondureña, 88(1), 24–30.

Martins, J. (2025). Qué es el burnout: cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional. Asana. https://asana.com/es/resources/what-is-burnout

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99–113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. En G. Fink (Ed.), Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior (pp. 351–357). Academic Press. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3

Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of emotional intelligence on burnout: Exploration of emotional labor processes. Journal of Research in Personality, 41(5), 1107–1117. https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.01.003

Monte, F. (2005). Trabajo y realización personal: Una visión desde la psicología del trabajo. Revista Latinoamericana de Psicología, 37(1), 35–50.

Monte, M. J. S. (2005). El trabajo y la subjetividad: Una lectura psicoanalítica. Paidós.

Morales, J., & Murillo, P. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de la salud: Factores de riesgo y estrategias preventivas. Revista Costarricense de Salud Pública, 24(2), 45–52.

Norcross, J. C., & Lambert, M. J. (2018). Psychotherapy relationships that work III. *Psychotherapy, 55*(4), 303–315. https://doi.org/10.1037/pst0000193

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis (5.ª ed.). Ediciones de la Universidad.

Organización Mundial de la Salud. (2019, 28 de mayo). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Salud mental en el lugar de trabajo.https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-healthinthe-workplace

Ortiz Viveros, G. R., & Ortega Herrera, M. E. (2009). El síndrome de burnout en psicólogos y su relación con la sintomatología asociada al estrés. Psicología y Salud, 19(2), 207–214.

Pérez-González, J. C., & Sánchez-Ruiz, M. J. (2014). Trait emotional intelligence anchored within the Big Five, Big Two and Big One frameworks. Personality and Individual Differences, 65, 53–58. https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.021

Rionda Ramírez, J. A., Pérez Cruz, M., & Ramírez Silva, A. (2021). Trabajo, salud mental y subjetividad: Miradas críticas desde las ciencias sociales. Universidad Autónoma Metropolitana.

Rodríguez, I., & Carlotto, M. S. (2014). Sentido del trabajo y bienestar psicológico: Una revisión teórica. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 33(1), 45–57.

Rogers, C. R. (1995). On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Houghton Mifflin Harcourt.

Ruiz-Aranda, D., Castillo, R., Salguero, J. M., Cabello, R., Fernández-Berrocal, P., & Balluerka, N. (2014). Short- and midterm effects of emotional intelligence training on adolescent mental health. Journal of Adolescent Health, 54(5), 560–565. https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2013.10.007

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 185–211. https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. Personality and Individual Differences, 42(6), 921–933. https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.003

Secretaría de Economía. (2021). Actopan. https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/actopan

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2025). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – Campus Actopan. https://www.uaeh.edu.mx/campus/actopan/antecedentes.html

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (2021). Estudio sobre condiciones laborales y salud mental en México. Facultad de Psicología, UNAM.

Viveros, M., & Herrera, A. (2009). Desgaste profesional en trabajadores de servicios humanos: Una mirada desde la psicología de la salud. Revista Colombiana de Psicología, 18(1), 115–129.

.