



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO DE LIMA
METROPOLITANA, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Falcón Rivas, Frank Erick

ASESOR:

Dr. Luis Barboza Zelada

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

Dr. Víctor Candela Aljovín

PRESIDENTE

Secretario

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi pequeña hija Ariana quien fue el motor y motivo en todo este largo camino.

Agradecimientos

Quiero agradecer al Dr. Luis Barboza quien con su paciencia y sabiduría supo guiarme e instruirme en este camino, a la empresa quien me permito desarrollar esta investigación y a todos los que con su granito de arena aportaron para ayudarme concluir esta nueva etapa de mi vida.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Falcón Rivas, Frank Erickson con DNI: 43813422, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 de agosto del 2016

Falcón Rivas, Frank Erickson

DNI 45281227

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Frank Erick Falcón Rivas

ÍNDICE

| | Página |
|-------------------------------------|--------|
| PÁGINA DEL JURADO | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTOS | IV |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | V |
| PRESENTACIÓN | VI |
| ÍNDICE | VII |
| INDICE DE TABLAS | VIII |
| RESUMEN | IX |
| ABSTRACT | X |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática | 12 |
| 1.2. Trabajos previos | 15 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 19 |
| 1.4. Formulación del Problema | 28 |
| 1.5. Justificación | 29 |
| 1.6. Hipótesis | 30 |
| 1.7. Objetivos | 31 |
| II. MÉTODO | |
| 2.1 Diseño de investigación | 32 |
| 2.2 Tipo de estudio | 32 |
| 2.3 Variables | 32 |
| 2.4 Operacionalización de variables | 32 |

| | | |
|----------------------------|---|----|
| 2.5 | Población muestra y muestreo | 35 |
| 2.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad | 36 |
| 2.7 | Métodos de análisis de datos | 39 |
| 2.8 | Aspectos éticos | 40 |
| III. RESULTADOS | | 41 |
| IV. DISCUSIÓN | | 48 |
| V. CONCLUSIÓN | | 50 |
| VI. RECOMENDACIONES | | 51 |
| VII. REFERENCIAS | | 52 |
| ANEXOS | | 60 |

INDICE DE TABLAS

| | | Pág. |
|----------|--|-------------|
| Tabla 1 | Operacionalización de variables | 33 |
| Tabla 2 | Estadística de fiabilidad de la variable Inteligencia emocional | 39 |
| Tabla 3 | Estadística de fiabilidad de la variable Síndrome de burnout | 39 |
| Tabla 4 | Descripción de Inteligencia emocional en colaboradores | 41 |
| Tabla 5 | Descripción de síndrome de burnout en colaboradores | 42 |
| Tabla 6 | Prueba de normalidad para las variables | 43 |
| Tabla 7 | Análisis de coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables. | 45 |
| Tabla 8 | Correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout | 46 |
| Tabla 9 | Correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout | 46 |
| Tabla 10 | Correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión Falta de realización personal del Síndrome de Burnout | 47 |

Resumen

En la presente investigación, se presentan los resultados del estudio sobre las variables Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana, 2016. Se trabajó con un total de 322 colaboradores de un supermercado, de ambos géneros, y de tiempo de trabajo no menor a 6 meses. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, el EQ – I Barón Emocional Quotient Inventoy, adaptado al contexto peruano por Ugarriza (2012), y también Inventario de Burnout de Maslach (MBI) adaptado al contexto peruano por Buzzeti (2005). Se utilizó una metodología que estuvo conformada por un diseño de investigación no experimental – transversal, y un tipo de investigación descriptivo – correlacional. Entre los principales resultados, se encontró que existe una relación significativa ($p.000$), e inversamente débil ($r= -.201$), entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout; asimismo se describió que el 54% de los colaboradores evidencia una capacidad emocional promedio, de otra parte, el 65.8% de los mismos presentan niveles de Burnout moderados. En cuanto a las correlaciones, éstas son en su mayoría significativas e inversamente muy débiles entre la inteligencia emocional y las dimensiones despersonalización y falta de realización personal ($r= -.175$; $r= -.191$); con respecto a la dimensión agotamiento emocional, ésta mantiene una relación significativa y débil con la inteligencia emocional ($r= -.216$).

Palabras clave: *Inteligencia emocional, Síndrome de Burnout, correlaciones.*

Abstract

In the present research, we present the results of the study on the variables Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in the employees of supermarkets in Metropolitan Lima, 2016. We worked with a total of 322 employees from three supermarkets, both genders, and time Of work not less than 6 months. The EQ - I Baron Emocional Quoentl Inventoy, adapted to the Peruvian context by Ugarriza (2012), as well as the Maslach Burnout Inventory (MBI) adapted to the Peruvian context by Buzzeti (2005) were used as instruments of data collection. We used a methodology that consisted of a non - experimental - transverse research design, and a type of descriptive - correlational research. Among the main results. It was found that there is a significant (p.000), and inversely weak relationship ($r = -.201$), between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome; It was also described that 54% of the collaborators show an average emotional capacity, while 65.8% of them have moderate levels of Burnout. As for the correlations, these are mostly significant and inversely very weak between emotional intelligence and the depersonalization and personal fulfillment dimensions ($r = -.175$; $r = -.191$); With respect to the dimension emotional exhaustion, it maintains a significant and weak relationship with emotional intelligence ($r = -.216$).

Keywords: *Emotional Intelligence, Burnout Syndrome, Correlations*