



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**Inteligencia emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán - 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Zorrilla Bello Melissa (ORCID 0000-0002-2214-9354)

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui Davis (ORCID 000 0001-9064-7104)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

**LIMA – PERÚ**

2022

## **DEDICATORIA**

Está dedicado a mi familia por la ayuda incondicional y el impulso para seguir luchando en mi camino profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres porque sin ellos no cumpliría mis objetivos, por brindarme lo económico, emocional y sobre todo la fuerza de luchar por mis anhelos. Al asesor por la preocupación y paciencia.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Correlación Inteligencia Emocional y Burnout	17
Tabla 2 Componente Intrapersonal y Burnout	17
Tabla 3 Componente Interpersonal y Burnout	18
Tabla 4 Componente de adaptabilidad y Burnout	18
Tabla 5 Componente de manejo de estrés y Burnout	19
Tabla 6 Componente estado de ánimo y Burnout	19
Tabla 7 Matriz de Consistencia	31
Tabla 8 Operacionalización de Variable	32

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y burnout entre los trabajadores del Distrito de Sayán, 2020. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue mediante encuestas y como instrumento se aplicó cuestionario. A sí mismo, la población estudiada estuvo conformada por 200 colaboradores del área administrativa, operativa y la muestra fue de 108 colaboradores para tal fin se aplicó el test de Barón (inteligencia emocional) y test de burnout (Maslach Burnout Inventory), que proporcionara datos de mucha importancia en la investigación. En los resultados, la correlación directa significativa entre inteligencia emocional y burnout ( $p < 0,05$ ) y en los componentes se concluyó que se aceptó la hipótesis alterna en los colaboradores del distrito de Sayán.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, burnout y colaboradores.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and burnout among workers in the Sayán District, 2020. The research was of a basic type, quantitative and correlational approach. The technique used in data collection was through surveys and a questionnaire was applied as an instrument. The population studied was made up of 200 employees from the administrative and operational areas and the sample consisted of 108 employees. For this purpose, the Barón test (emotional intelligence) and the burnout test (Maslach Burnout Inventory) were applied, which provided data of great importance in research. In the results, the direct significant correlation between emotional intelligence and burnout ( $p < 0.05$ ) and in the components it was concluded that the alternative hypothesis was accepted in the collaborators of the Sayán district.

Keywords: emotional intelligence burnout and collaborat

## I. INTRODUCCIÓN

Se define la inteligencia emocional que está vinculado en habilidades, capacidades y competencias que ayuda en tener éxito al afrontar desafíos de la vida. Que en lo largo del tiempo se sigue desarrollando en ámbitos sociales (Baron, 1997).

A nivel internacional, Goleman, citado por Ponti et al. (2004) menciona que la inteligencia emocional cumple un rol importante para que consiga el éxito, dependiendo 80% en dicha habilidad, mientras que el coeficiente intelectual solo equivale a una 20%. sin embargo, la mayoría de las empresas e instituciones no valoran la habilidad al momento de seleccionar al personal, teniendo resultado no apto en el clima laboral, La ausencia de eficiencia y eficacia en las funciones y alto grado de estrés.

Internacionalmente, se encontró que la inteligencia emocional revela una tendencia global de EQ inteligencia emocional y bienestar en los seres humanos, es un predictor importante en la efectividad, relaciones, calidad de vida y bienestar, por ende, conseguir el éxito actúa en la toma de decisiones en un 70%, en cambio para América Latina son tres habilidades principales, activar motivación intrínseca 63%, perseguir metas 61% y ejercitar optimismo 58% correlación, (Sixseconds, 2018).

A nivel internacional según OMS (2017), menciona que el 75% de los mexicanos tienen el síndrome de burnout en el primer puesto a nivel mundial, después le sigue china 73% y estados unidos 59%.

OMS, reconoce como una enfermedad el síndrome de burnout, una enfermedad relacionada al agotamiento mental, emocional y físico causada por el exceso de trabajo afectando al 10% de la población mundial (Perú 21, 2019).

Organización Mundial de la Salud (OMS) hizo mención sobre el burnout siendo problema relacionado al empleo considerándose como clasificación

de enfermedades, así como se decidió en la última asamblea realizada por especialistas.

Bueno (2016), Especialista de la seguridad y salud en el trabajo de la oficina OIT para cono sur de América latina, refiere que el estrés laboral en Latinoamérica presenta 12% y 15% de trabajadores consultados, en la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo de salud, refirieron haber presentado estrés y tensión en su puesto laboral.

Mausner (2000), tres de cada un peruano considero haber sufrido problema de salud como origen del estrés; por el cual afecta en el rubro social, de igual forma los vulnerables son las personas de 40 a más años que preocupa en la salud; mayormente son propensas las mujeres donde desarrolla mayor índice de problemas de salud mental.

El 60% de trabajadores en el Perú sufre de estrés, según el último reporte del Instituto Integración y están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional por un progresivo agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación, sostuvo Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN, 2018).

En la empresa del distrito de Sayán, antes de la pandemia presentó problemas psicosociales como disturbios y violencia en los colaboradores de la empresa, entonces conversando con la asistencia social me manifestó que hubo accidentes en trabajadores. Es por ello, por allí nos da indicios de algunos rasgos de burnout, además indagar que tanto es el control de inteligencia emocional presentándose en los colaboradores en relación del manejo del burnout. Hoy en día por la pandemia se han producido cambios en el ámbito laboral teniendo en cuenta la empresa particular del distrito de Sayán, las medidas necesarias de protocolos de bioseguridad siendo necesariamente para el bien común por consiguiente se les consideró el descanso a trabajadores vulnerables como por edad y enfermedades.

Por eso creo conveniente hacer la pregunta ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y burnout en una empresa particular del distrito de Sayán 2020?.

A través de la justificación teórica se propone investigar acerca de la inteligencia emocional y el burnout constatar con los colaboradores de la empresa en relación con el trabajo, si a raíz de problemática psicosocial que atravesó la empresa trae consigo acontecimientos desfavorables. Por otro lado, en lo práctico se pretende desarrollar recomendaciones que ayudaría en cuanto a mejorar la calidad de vida para bien común frente acontecimiento negativos en la empresa. Hoy en día investigar las variables donde doy énfasis a la inteligencia emocional y el burnout, ya que hasta ahora existe mayor presión y cargas laborales trayendo agotamiento, cansancio laboral, en efecto en estos tiempos difíciles pongo relevancia referente al ámbito laboral que desempeña cada trabajador en la empresa.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre inteligencia emocional y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán, 2020. Así mismo para los objetivos específicos tenemos: 1) Determinar la relación entre el componente intrapersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 2) Determinar la relación entre el componente interpersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 3) Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 4) Determinar la relación entre el componente de manejo de estrés y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 5) Determinar la relación entre el componente de estado de ánimo y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán, 2020. Por otro lado, tuvo como Hipótesis general existe o no relación entre la relación inteligencia emocional y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. Por el cual en la hipótesis específicos tenemos: 1) Existe relación entre el componente intrapersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 2) Existe relación entre el componente interpersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de

Sayán. 3) Existe relación entre el componente de adaptabilidad y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 4) Existe relación entre el componente de manejo de estrés y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán. 5) Existe relación entre el componente de estado de ánimo y burnout en los trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación cuenta con los siguientes antecedentes:

A nivel internacional, en Ecuador Reza (2018), en la tesis titulada el estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus - Havoc, donde se verifico la influencia que presenta el estrés laboral dentro del compromiso organizacional. La población de 40 colaboradores, concluyéndose que no hubo altos niveles de estrés laboral, dentro del compromiso organizacional considerándose un nivel de promedio, como propuesta de mejora.

Así mismo Arévalo et al. (2017) investigaron la Inteligencia emocional y estrés laboral entre los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Chordeleg, su finalidad fue identificar la relación entre ambas variables de estudio en los trabajadores, además se utilizaron el test de Wood y Tolley y el cuestionario de Maslach, la muestra estuvo conformada por 50 empleados, el estudio se desarrolló con el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, por el cual se concluyeron y se definió en relación con el nivel de inteligencia emocional en relación con el nivel de estrés y un mayor nivel inteligencia emocional no significa que el estrés ya no se sienta demostrando que no hubo relación entre la inteligencia emocional y el estrés.

Por otro lado en España Martínez et al. (2016) cuando hizo su investigación sobre relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés cuyo fin fue realizar una verificación de las indagaciones en las dos variables estudiada, se hizo constatar sobre la inteligencia emocional con la suficiencia para sobrellevar momentos de estrés alto manifiestan o se tienen mayores habilidades relacionadas en la reflexión y la solución de problemas, por otro lado los niveles por debajo se encuentran vinculadas con estrategias de afrontamiento basada evitación y la superstición.

Por consiguiente, López (2016) realizó una investigación titulado relación inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los alumnos de enfermería cuyo objetivo fue la relación de ambas variables, donde se concluyó que necesitan la capacidad interpersonal por el cual son necesaria para su carrera de enfermería.

En Colombia, Argoti, Martínez y Guevara (2015), indagaron sobre la relación de inteligencia emocional con el desempeño laboral. Para lo cual emplearon dos instrumentos la evaluación de desempeño y el otro fue el test TMMS-48. La

población consto de 23 trabajadores. Encontrando los siguientes resultados: la dimensión de atención no se relaciona de manera directa sobre la segunda variable, mientras que si se relaciona con las dimensiones reparación y claridad. Finalmente concluyeron que las variables tienen relación.

Así mismo en nivel Nacional, Rodríguez (2019) sostuvo en su investigación sobre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de villa el salvador, donde se determinó la relación ambas variables siendo del diseño no experimental y tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 226 trabajadores, el Inventario en cual se utilizaron fueron Bar-On Ice y Burnout de Maslach, los resultados mostraron que existe una relación estadísticamente significativa ( $p < .05$ ). además, los componentes de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout existen una relación directa y significativa ( $p < .05$ ). Se demostró diferencia en relación de la edad. Concluyendo que la inteligencia emocional y componentes se encontró un valor ( $p < .05$ ) de igual se halló una diferencia significativa en relación al tiempo de servicio y en el síndrome de burnout una diferencia significativa en las dimensiones agotamiento emocional y realización profesional ( $p < .05$ ) en relación tiempo de servicio y la edad.

López Esparza. M.A (2019) en su investigación titulado relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de lima, se evaluó la relación entre dos variables, los cuestionarios que se desarrollaron son estrés Laboral de la OIT-OMS, y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE). La muestra fue de 80 colaboradores y su estudio fue correlacional por el cual en los resultados se mostró existencia de una correlación negativa de forma moderado entre ambas variables, por último, se halló correlación negativa entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y una diferencia significativa en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres mayores índice de estrés laboral

Como explico, Ramírez, (2018) realizó una investigación donde su objetivo fue establecer si existía relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima, donde la aplicación de los instrumentos fue, Maslach Burnout Inventory de Inteligencia emocional de Bar-On. Así mismo los resultados obtenidos de la hipótesis general, encontrándose

correlación significativa entre las variables. Por último, se encontró que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia emocional y síndrome de burnout, siendo el componente intrapersonal correlación directa entre el síndrome de burnout.

De igual manera la investigación de Ruiz (2019) determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo, se desarrolló una investigación no experimental, con diseño correlacional por el cual se aplicaron como instrumentos el MBI de Maslach y Jackson para medir el síndrome de burnout, La muestra estuvo conformada por 40 cajeros de Plaza Veá, donde se concluyó una correlación inversa ( $\rho = -.292$ ), de grado medio y significativamente ( $p < .05$ ) entre ambas correlaciones, donde se interpreta porque los cajeros con burnout muestran falta de satisfacción en la evaluación dentro del desempeño laboral del hipermercado.

En su investigación Llanos (2017), denominada Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los docentes de la institución educativa secundaria Tomas Porfirio Gálvez Quispe"-Sinchimache, Cutervo Cajamarca, el objetivo fue de determinar la relación entre ambas variables. los instrumentos utilizados fueron inteligencia emocional según Barón y Síndrome de Burnout de Maslach, donde la muestra fue de 45 docentes, se presentó un diseño no experimental y nivel correlacional, al final los resultados alcanzados de la hipótesis general no existen significancia entre ambas variables, correlación de  $-0,040$ , se concluyó que no hay correlación significativa directa.

Del mismo modo Mejía, (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank – Agencia Tacna, de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental, cuya muestra fue de 42 personas, donde se halló relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, el valor de Rho fue  $- 0,477$  (valor de p de  $0,001$ ); igual manera la variable 1 y cada una de las dimensiones de la 2 variable, la recompensa de un valor de Rho de  $- 0,512$  y valor de p de  $0,001$ .

A principios de la década pasada, Salovey y Mayer recalcaron para la inteligencia personal (en la terminología de Gardner) la denominación de inteligencia emocional (IE), a la que definieron como «la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios» (Salovey y Mayer, 1990, p. 189).

Según Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) mencionaron cuatro factores: el grupo de auto-conciencia: se percibe las emociones reflejándose en aptitudes. El grupo de autorregulación: adecuado manejo de nuestros impulsos usando herramientas necesarias. El grupo de empatía: respetar los derechos de los demás, buenas relaciones interpersonales y empatía. El grupo de habilidades sociales: es la forma de persuadir de manera positiva y responsable hacia los demás para un fin común, así como también de la sinergia laboral.

Según Goleman (1996), citado por Velásquez (2015), la inteligencia emocional está compuesta por el componente el autoconocimiento emocional es la comprensión de cómo afecta nuestras propias emociones, mientras el autocontrol es aprender a comprender a controlar sin dejarnos guiar por el acontecimiento del momento es importante conocer las emociones donde nos ayuda llevar buenas relaciones y prevenir el estrés laboral.

Al respecto Flores (2016), manifestó que es importante en la persona el control emocional, si fuera el caso de descontrol, el empleador podrá afectar de manera negativo, recalcando que en los procesos cognitivos puedan disminuir afectando en la memoria, concentración y tomar decisiones. El arrebato del empleador podría convertirse en contra de la empresa ya que podría desequilibrar a la empresa o llevarla a la quiebra.

La inteligencia emocional se comprende como conjunto de competencias y habilidad emocional y social conectadas, establecen la eficacia con la que los individuos comprenden y expresan, entienden a los demás y se relacionan enfrentándose a demandas, desafíos y presiones diarias (Barón, 1997 p.57).

Se considera la inteligencia emocional dentro del modelo de dimensiones siendo componentes como la intrapersonal: emocionalmente comprenderse así mismo, es la destreza para percibir, conocer sentimientos, emociones y saber diferenciarlos. Dentro de los subcomponentes está la asertividad: expresar las opiniones

respetando las decisiones de los otros, autoconcepto, es comprender, aprendiendo aceptar habilidades y defectos. De igual la autorrealización es cuando nos sentimos plenos lo que realmente nos gusta y se disfruta. Por último, en la Independencia se comprende como capacidad de saber guiarse a sí mismo, mostrándose seguro tanto en pensamiento y toma de decisión.

Componente interpersonal: como llevarse con los otros integrándonos con empatía dentro está la habilidad para sentir, comprender lo que la otra persona experimenta, también las relaciones interpersonales nos permiten mantener buenas relaciones sociales y la responsabilidad social: es un compromiso hacia los otros integrándose cooperativa hacia los demás.

Barón citado por Frigoso (2015), la adaptabilidad es el génesis de este componente siendo, la capacidad de adaptarse frente a nuevas situaciones teniendo en cuenta herramientas necesarias para afrontarlas. Los subcomponentes son: la solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.

Manejo del estrés: se caracteriza por el modo de afrontamiento frente a una situación estresante y regulación de nuestras emociones. Dentro de ello esta tolerar al estrés y control de impulsos.

Estado del ánimo: se caracteriza como la persona percibe su modo de vida y la actitud que posee donde los subcomponentes son: felicidad y optimismo.

El estrés laboral crónico o burnout, se da énfasis al síndrome psicológico que inicia por el agotamiento emocional, la despersonalización de actividades y la reducida percepción de la realización personal, como consecuencias de las demandas laborales. Esta característica mayormente se hace notar a trabajadores que laboran con personas (Maslach, 1993).

Según Enrique, (2020) menciona que las personas propensas a sufrir el burnout son aquellos profesionales con gran vocación que se entregan a su profesión, pero esto no es todo si no también factores individuales son factores organizativos, las condiciones del trabajo, exigencias de servicio, esto trae consigo daño en la salud.

EL estrés laboral se entiende como interacción en la persona y el ambiente, en que la respuesta del estrés la persona al presentar cargas laborales fuertes le origina un cambio en su calidad de vida, afectando de forma negativa al sujeto (Maslach, 2015).

Para OIT, (2016) el estrés es la respuesta física causa o daña desequilibrando los recursos humanos percibidos y la capacidad de cumplir requisitos, está relacionado con el trabajo, las relaciones laborales y si los requisitos laborales cumplen o no con cualidades del trabajador de la empresa debe cumplir el perfil para que forme parte de la organización, (Ginebra, 62p).

Martínez, (2010) define el síndrome de burnout en consecuencia al estrés tipo crónico que se desarrolla en el contexto laboral manifestándose efectos negativos tanto a nivel individual como mesosistema, las profesiones que están más expuestas son el personal sanitario y profesores, asimismo se presenta menos en cargos tales como manuales o administrativos.

Freudenberger, citado en Carlin (2014) define al burnout como sensación de fracasar y una presencia de cansancio extremo de exigencia de energía, haciendo debilitar los recursos personales del trabajador (párr.3).

Peiró, (2015) el término de estrés engloba en tres significados, el primero incentivo provoca una reacción, el segundo se relaciona con el entorno y estrés y el tercero considera que la persona actúa de acuerdo a creencias siendo subjetivo.

Mansilla, (2012) refiere que el síndrome de burnout se explica cansancio profesional que se puede observar en especial con profesionales que trabajan directamente con personas (p.58).

El estrés crónico es una fase constante de alerta donde la persona, llega a situaciones difíciles o deprimente. Por tanto, es debido por las exigencias y presiones constantes durante períodos prolongados que viene arrastrando la persona durante la infancia y que en la actualidad se muestran como experiencias traumáticas. Como consecuencia el estrés crónico, la persona se acostumbra a ello, incluso se olvidan de ellos mismos generando una crisis nerviosa final y fatal. Siendo los síntomas difíciles de tratar (Orlandini, 1999).

Según Gil- Monte et al. (1999) refirió un modelo de como el colaborador percibe sus condiciones laborales en cuanto al desempeño de cómo influirá en la atención al cliente, es por ello los autores lo ven desde una perspectiva psicosocial, donde intervienen dos elementos fundamentales frente a una situación nueva o

imprevista, iniciando a nivel cognitivo una desmotivación hacia su realización personal, inmediatamente pasando a un estado de agotamiento emocional y por consiguiente una actitud evitativa (despersonalización).

Según Harrison, citado por Mansilla (2012) corresponde si el trabajador está motivado a referente al cargo que ocupa, pero frente a situación nueva influyen dos factores la primera es ayuda, por el cual le permite realizar su responsabilidad de manera natural y desarrolla potencialidad, factores de barrera le impide a que el trabajador desempeñe su cargo favorable.

Los síntomas descriptivos del burnout (Buendía, 2001) los categorizaron en cuatro aspectos: la primera en emocional: la depresión, la irritabilidad, apatía, desilusión. Después en los cognitivos la pérdida de significados, los valores, la distracción, cinismo, por otro lado, en conductual manifestándose en conductas inadaptativas, evitación de decisiones, desorganización y por último en sociales presentándose aislamiento, conflictos interpersonales, mal humor y evitación profesional.

Maslach, (1981) citado por Rodríguez considera el síndrome de burnout es un sistema tridimensional que se caracteriza por profundo agotamiento personal, trayendo consigo impacto de la vida personal y bajo de la realización personal.

Las dimensiones según Maslach refirieron el agotamiento emocional se define con fatiga, falta de energía y agotamiento de los recursos emocionales, esto se puede deberse a molestias o estrés, ya que no hay motivación para seguir trabajando (Maslasch, 2015, p 97).

Dimensión despersonalización: esta dimensión coincide a las personas que sirven a los demás y debido a que determinan la distancia entre ellos y el usuario, la calidad y la necesidad de identificarlo cuando las personas son ignoradas de inmediato (Maslasch, 2015, p 98).

Dimensión de realización personal: esta dimensión muestra una autoimagen negativa de la persona, lo que reduce el sentido de competencia profesional en otras palabras, las personas sienten que no pueden actuar de la misma manera con la misma calidad desde el principio (Maslasch, 2015, p 99).

Por otro lado (Esterá 2015), hizo mención sobre el síndrome de burnout adquiere por diversos factores tales como, sociales, laborales, personales como sucedió en las actualidades relacionándose entre variables desencadenantes y personales del trabajo como las características del sexo, edad, número de hijos, estado civil y variables con la personalidad relacionado de tipo A, los idealistas, obsesivos y altruistas.

Rivera, (2019) La sobrecarga laboral induce el síndrome de desgaste profesional o burnout caracterizado por la falta emocional y sensación de bajo logro personal que aparecen de tensiones emocionales por el cual se buscó describir los factores laborales sociales que desarrollan el burnout.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue tipo básico, cuyo diseño es no experimental se desarrolló enfoque cuantitativo, donde se utilizó para analizar las hipótesis formuladas en un contexto en particular, alcance correlacional porque permitió describir y medir las dos variables del estudio, según Hernández (2010) donde se buscó especificar la propiedad, característica y perfiles de personas, grupos, comunidades, de fenómeno de análisis.

#### 3.2. Variable y operacionalización

**Inteligencia emocional:** se definió como conjunto de competencias y habilidad emocional y social conectadas, establecen la eficacia con la que los individuos comprenden y expresan, entienden a los demás y se relacionan enfrentándose a demandas, desafíos y presiones diarias (Barón, 1997 p.57).

**Definición operacional:** la variable fue medida por medio de escala con ítems 133 preguntas del inventario de coeficiente emocional de Barón(I-ce) en trabajadores de una empresa particular de Sayán.

**indicadores:** interpersonal, intrapersonal, estado de ánimo, adaptabilidad y manejo de estrés.

**Medición:** es nominal mide escala likert.

**Burnout:** Se entiende como una persona que interactúa con su medio social y donde la persona al presentar fuertes cargas o responsabilidades logra llegar a afectar su calidad de vida y buen bienestar trayendo consecuencias desfavorables en su contexto social (Maslach, 2015 p.154).

**Definición operacional:** la variable fue medida por medio de escala de 22 ítems de preguntas en forma de afirmaciones evaluando sentimientos y aptitudes del empleado en su trabajo con el objetivo de medir desgaste profesional.

**Dimensión:** agotamiento personal, despersonalización, realización personal.

**Medición:** nominal escala de likert.

### 3.3 Población muestra y muestreo

Población es un conjunto de individuos que van participar de investigación que tiene como fenómeno a estudiar las características, Fernández (2015).

La población estuvo constituida por 200 trabajadores del área administrativa y operario. Las edades estuvieron entre 20 a 65 años.

**Criterio de inclusión:** mayores de 20 años entre varones y mujeres del área administrativa y operario.

**Criterio de exclusión:** menores de 17 años y colaboradores de vacaciones y permiso.

**Muestra:** estuvo conformada por 108 colaboradores de una empresa privada del distrito de Sayán.

**Muestreo:** la investigación fue no probabilístico por conveniencia de unidad de análisis, la muestra se encuentra disponible para realizar la investigación (Hernández, et al 2015).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la técnica se desarrolló encuestas y los instrumentos fueron utilizados por dos cuestionarios llamados inteligencia emocional EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory y Maslach burnout Inventory, para ello hay pautas de estudios y recolección de datos en el cual midieron las variables de estudio, según Hernández et. al (2018).

**Nombre original** : EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory

**Autor** : Reuven BarOn

**Procedencia** : Toronto, Canadá

**Adaptación peruana:** Moscoso y Rojas (2010)

**Administración** : Colectiva o Individual

**Formas** : abreviada y completa

**Aplicación** : Niños y adultos

**Puntuación** : calificación manual y computarizada

**Significación** : cinco dimensiones - 15 indicadores evalúa el habilidad emocional y social.

**Validez y Confiabilidad:** Moscoso y Rojas (2010) aplicaron el inventario a 2539 entre hombres y mujeres donde encontraron una consistencia interna, alfa de Cronbach en la sumatoria general de los coeficientes que varían entre 0.00 (confiabilidad muy baja) y 1.00 (confiabilidad perfecta). En esta investigación, se hizo un análisis de fiabilidad del instrumento utilizado y sus respectivos reactivos en donde se encontró una fiabilidad con índices de alfa de Cronbach igual a 0,974 indicando que el instrumento es válido y apto para su aplicación en normativa peruana.

**Baremos:** capacidad emocional alta es de 656- 489, media es de 311- 488 y baja es de 133 - 310.

**Variable** : Burnout

**Nombre** : Cuestionario Maslach Burnout Inventory

**Autores** : Maslach, Schaufeli y Leiter

**Precedencia** : California

**Adaptación peruana:** Vizcardo Vallejos (2017)

**Administración** : colectiva e individual

**Puntuación** : Manual o computarizado

**Significación:** Estructura factorial 3 dimensiones -16 indicadores

**Usos:** en este estudio de investigación para dar valorización del estrés laboral o unidad en estudios.

**Validez y confiabilidad:** se obtuvieron como resultado en índice V de Aiken por encima de 0.90 y una validez de  $p < (0.5)$  en prueba binomial, confirmado el adecuado nivel de validez de contenido en cuanto a la confiabilidad por el Alfa de Cronbach dio conocer un resultado de 0.914 demostrando ser confiable, así mismo como resultado 0,893 de ambas mitades por cual se plantaron el análisis factorial que explica la varianza total de adecuada estabilidad.

**Baremos:** nivel bajo, nivel medio, nivel alto.

**3.5 Procedimientos:** Se solicitó al apoderado de la empresa el permiso correspondiente para la realizar la tesis, por lo cual, el área de recursos humanos gestionó la autorización para la aplicación de la prueba donde se realizó de forma presencial y virtual por el cual se consideró ser confidencial y se respetó la norma de la empresa.

**3.6 Métodos de análisis de datos:** Se trabajó mediante el cuestionario en físico y virtual, luego se pasó al programa de Excel y después IBM Spss versión 21 para la recolección de datos estadísticos. Además, se utilizó la prueba normalidad de Kolmogórov-Smirnov donde se comprobó que los datos fueron paramétricos de Pearson.

### **3.7 Aspectos éticos**

Dentro de la investigación se garantizó la fiabilidad que queda en resguardo y anonimato a la institución que se desarrolló la investigación, así como se explicó en el código de ética del Colegio de Psicólogo (2018), del artículo 22 de investigación constituyó que todo psicólogo cuando hace una investigación, tiene que respetar la norma internacional y nacional que amparan los derechos de autor que se regula en los derechos humanos. La universidad César Vallejo (2017), código de ética, artículo N° 7 mencionó el seguimiento de metodología establecida, permite establecer evidencia científica en la investigación desarrollada.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Correlación entre Inteligencia emocional y burnout*

		Burnout
Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	0,433**
	p Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 1 se puede observar, que el valor de la correlación entre la variable inteligencia emocional y burnout es significativo ( $P < 0,05$ ) de intensidad media y directa ( $r = 0,433^{**}$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis donde existe relación entre la inteligencia emocional y burnout.

**Tabla 2**

*Correlación entre componente intrapersonal y burnout*

		Burnout
Componente intrapersonal	Coefficiente de correlación	0,377**
	p Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 2 se puede observar, que el valor de la correlación entre el componente intrapersonal y burnout es significativo ( $P < 0,05$ ) de intensidad media y directa ( $r = 0,377^{**}$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis donde existe relación entre el componente interpersonal y burnout.

**Tabla 3**

*Correlación entre componente interpersonal y burnout*

---

		Burnout
Componente interpersonal	Coefficiente de correlación	0,331**
	p Sig. (bilateral)	0,000

---

---

En la tabla 3 se puede observar, que el valor de la correlación entre el componente interpersonal y burnout es significativo ( $P < 0,05$ ) de intensidad media y directa ( $r = 0.331^{**}$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis donde existe relación entre el componente interpersonal y burnout.

**Tabla 4**

*Correlación entre componente de adaptabilidad y burnout*

		Burnout
Componente de adaptabilidad	Coeficiente de correlación	0,358**
	p Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 4 se puede observar, que el valor de la correlación entre el componente de adaptabilidad y burnout es significativo ( $p < 0.05$ ) de intensidad media directa ( $r = 0.358^{**}$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis donde existe la relación entre componente de adaptabilidad y burnout.

**Tabla 5**

*Correlación entre el componente de manejo de estrés y burnout*

		Burnout
Componente de manejo de estrés	Coefficiente de correlación	0,261**
	p Sig. (bilateral)	0,006

En la tabla 5 se puede observar, que el valor de la correlación entre el componente de manejo de estrés y burnout es significativo ( $P < 0,06$ ) de intensidad media y directa ( $r = 0,261^{**}$ ). Por lo tanto, se acepta hipótesis donde existe la relación entre el componente de manejo de estrés y burnout.

**Tabla 6**

*Correlación entre el componente de estado de ánimo y burnout*

		Burnout
Componente del manejo de estado de ánimo	Coeficiente de correlación	0,210*
	p Sig. (bilateral)	0,029

En la tabla 6 se puede observar, que el valor de la correlación entre el componente del manejo de estado de ánimo y burnout es significativo ( $P < 0,29$ ) de intensidad media directa ( $r = 0,210^*$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis donde existe relación entre componente de estado de ánimo y burnout.

## V. DISCUSIÓN

En el primer objetivo de correlación con la inteligencia emocional y burnout en los trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán encontrándose relación ( $p < 0,05$ ) estos hallazgos guardan relación con lo hallado por la investigación de Rodríguez (2019), sobre inteligencia emocional y burnout en personal administrativo de una entidad pública, donde se determinó que si hay relación entre las dos variables significativamente ( $p < .05$ ), por otro lado, Falcón (2015), en lo que investigo de las variables antes mencionada se encontró significancia ( $p < .05$ ). A diferencia de Carbajal (2017), que cuando investigó la Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, El fin del estudio fue hallar la relación entre ambas variables de enfermería en la marina se concluyó que, existe una correlación entre la inteligencia emocional variable y la ansiedad en el trabajo, demostrado negativa y de baja correlación. Esto significa que cuanta más inteligencia emocional, menos estrés. Se ha demostrado que no existe una correlación entre medir la atención a las emociones y la ansiedad en el trabajo de los colaboradores.

En el segundo objetivo de correlación entre el componente intrapersonal ( $p < 0,05$ ) y burnout en los colaboradores una empresa particular del distrito de Sayán, estos hallazgos guardan similitud con la investigación de Rodríguez (2019) entre los componentes de ambas variables ( $p < .05$ ), se demostró una diferencia significativa en la inteligencia emocional y sus componentes en relación a la edad. Del mismo modo que, Ramírez (2018) realizó una investigación donde su objetivo fue establecer si existía relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado de Lima. Así mismo los resultados obtenidos de la hipótesis general, encontrándose correlación significativa entre las variables. Que se encontró que existe correlación significativa entre cada uno de los cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia emocional y síndrome de burnout, siendo el componente intrapersonal correlación directa entre el síndrome de burnout.

En tercer objetivo se encontró correlación entre el componente interpersonal ( $P < 0,05$ ) y burnout en trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán, constatando con la investigación de Rodríguez (2019) encontró, relación significativamente a la inteligencia emocional y el componente interpersonal ( $p < .05$ ), a diferencia en su investigación de Llanos (2017), denominada Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los docentes de la institución educativa secundaria "Tomas Porfirio Gálvez Quispe"- Sinchimache, Cutervo Cajamarca, el objetivo fue de determinar la relación entre ambas variables donde se presentó los resultados alcanzados de la hipótesis general no existen significancia entre ambas variables, correlación de  $-0,040$ , se concluyó que no hay correlación significativa directa.

En el cuarto objetivo se encontró correlación entre el componente de adaptabilidad ( $P < 0,05$ ) y burnout en los trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán de igual manera Rodríguez (2019) encontró relación entre adaptabilidad ( $p < .05$ ) así como explicó Barón citado por Frigoso (2015), la adaptabilidad el génesis de este componente donde se muestra la capacidad de adaptarse frente a nuevas situaciones tomando herramientas necesarias para afrontarlas, los subcomponentes son: solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.

En el quinto objetivo de correlación entre el componente manejo de estrés ( $P < 0,06$ ) y burnout en trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán. Estos hallazgos guardan la relación con lo hallado por Salas (2017), cuando realizó una investigación en una empresa del Perú demostró que la inteligencia emocional en los colaboradores se concluyó un nivel promedio. Del mismo que refirió Rodríguez (2019) en su investigación al final encontrándose una diferencia significativa en relación al tiempo de servicio y en el síndrome de burnout una diferencia significativa en las dimensiones. Por otro lado, en el modelo de Salovey y Mayer recalcaron para la inteligencia personal (en la terminología de Gardner) la denominación de inteligencia emocional (IE), a la que definieron como «la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios» (Salovey y Mayer, 1990, p. 189).

En el sexto objetivo de correlación entre el componente del manejo de estado de ánimo ( $P < 0,05$ ) y burnout en los trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán de igual forma Pilares (2015), en su estudio determinó que entre el componente estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el estrés laboral hay una correlación moderada negativa de significancia estadística de ( $p < 0,05$ ), por tal motivo este análisis afirma la similitud con el estudio previo, de tal manera se manifiesta que a mayor inteligencia en la dimensión estado de ánimo general menor estrés laboral, del mismo modo al ser contrastado con Huaytalla (2018), manifestó que el estado de ánimo general se relaciona con el estrés mediante el coeficiente de correlación por lo tanto, existe buena correlación entre ambos ( $p < 0,05$ ). Por lo que el análisis rechaza al estudio previo, a la vez es importante mencionar que la quinta hipótesis específica rechazando la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

Para dar una visión más amplia de la investigación en los resultados se encontró relación en cuanto a los componentes de inteligencia emocional y burnout esto debió que la población estudiada ha sido tomado en cuenta un mayor grupo de hombres en relación de la mujeres demostrando que la relación en cuanto a emociones y sentimiento por parte de los componentes como: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo se presentó manejo emocional por parte de la población estudiada con mayor temple emocional de acuerdo a la población de varones demostrando en evidencia la primera variable de inteligencia emocional. Por esto hago hincapié tomando en cuenta el grupo experimentado en los colaboradores de población masculino de igual forma el grupo experimentado presentan estabilidad laboral en cuanto el trabajo ya que esto trajo una evidencia de los hombres de edades mayores presentando una adecuada estabilidad en referente del burnout y que se involucran e enganchan con el compromiso laboral. A pesar de haber experimentado antes por problemas psicosociales se planteó que hay personas que se identifican con la empresa siendo la mayor parte de colaboradores de la misma comunidad. Según Goleman (1996), citado por Velásquez (2015), la inteligencia emocional está compuesta por el componente el autoconocimiento emocional es la comprensión de cómo afecta nuestras propias emociones, mientras el autocontrol es aprender a comprender a controlar sin dejarnos guiar por el acontecimiento del momento es importante

conocer las emociones donde nos ayuda llevar buenas relaciones y prevenir el estrés laboral.

Barón (1997) explica de la inteligencia emocional y sus componentes intrapersonal en qué consistía a conocerse así mismo, componente interpersonal hace que la persona lleve buenas relaciones con los demás mostrando empatía y responsabilidad, componente de adaptabilidad se consideró la capacidad de adaptarse antes situaciones nuevas, por consiguiente en el componente de manejo de estrés, se caracteriza modo de afrontamientos frente a situaciones estresantes y regulaciones de nuevas emociones, y por último en el componente estado de ánimo se caracterizó el optimismo y felicidad. Así mismo mientras en los componentes existe correlaciones, esto explica que hay menos burnout esto quiero decir que se aceptó la hipótesis alterna.

Según Harrison, citado por Mansilla (2012) corresponde si el trabajador está motivado a referente al cargo que ocupa, pero frente a situación nueva influye dos factores la primera es ayuda, por el cual le permite realizar sus responsabilidades de manera natural y desarrolla potencialidad, los factores de barrera, le impide a que el trabajador desempeñe su cargo de forma favorable.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluyó que existe correlación significativa directa y moderada entre la inteligencia emocional y burnout ( $P < 0,05$ ) en los colaboradores de una empresa particular del distrito de Sayán.

**Segunda:** Se concluyó que la correlación directa es significativa del componente intrapersonal ( $P < 0,05$ ) y burnout ( $= 0,337^{**}$ ) en los colaboradores de una empresa particular distrito de Sayán.

**Tercera:** Se concluyó que la correlación directa significativa del componente interpersonal ( $P < 0,05$ ) y burnout ( $= 0,331^{**}$ ) en los colaboradores de una empresa particular distrito de Sayán.

**Cuarta:** Se concluyó que la correlación directa es significativa del componente de adaptabilidad ( $P < 0,05$ ) y burnout ( $= 0,358^{**}$ ) en los colaboradores de una empresa particular del distrito de Sayán.

**Quinta:** Se concluyó que la correlación significativa del componente manejo de estrés ( $P < 0,06$ ) y burnout ( $= 0,261^{**}$ ) es significativa en los colaboradores de una empresa particular distrito de Sayán.

**Sexta:** Se concluyó que la correlación significativa del componente estado de ánimo ( $P < 0,29$ ) y burnout ( $= 0,210^*$ ) es significativa en los colaboradores de una empresa particular distrito de Sayán.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** - Se recomienda a la organización programas y capacitaciones integrativas sobre la inteligencia emocional y burnout en los colaboradores.

**Segunda.** - Desarrollar como prevención talleres integrativos sobre el burnout, (actividades recreativas, utilizando los protocolos de bioseguridad).

**Tercera.** - Capacitar a los jefes inmediatos a llevar temas relacionados: como motivar a sus trabajadores y ejercer así un mejor liderazgo participativo dentro de la organización.

**Cuarta.** - Desarrollar las habilidades blandas tanto en lo administrativo, como en los colaboradores de la empresa para fomentar habilidades intrapersonales y interpersonales.

**Quinta.** – Recomendar a la parte administrativa que no acumule cargas laborales en el fin de mes en especial en el cierre de planilla, para que se organice mejor en su tiempo y esto sea menos estresante al colaborador y pueda cumplir con sus responsabilidades.

## REFERENCIAS

- Arévalo y León, T (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del cantón Chordeleg Universidad de Cuenca. Ecuador <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>.
- Boyatzis, R., Goleman, D. y Rhee, K. (8 de Diciembre del 2000). Clustering Competence In Emotional Intelligence: insights from the emotional competencie Inventory. Handbook of emotional intelligence, 99 (6), 343-362. [https://weatherhead.case.edu/departments/organizationalbehavior/working Papers/ WP%2099-6.pdf](https://weatherhead.case.edu/departments/organizationalbehavior/workingPapers/WP%2099-6.pdf).
- Bueno (2016), Especialista en seguridad y salud, Organización internacional de trabajo, el estrés laboral: un enfoque latinoamericano [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)
- Buendía, J. Y Ramos, F (2001): Empleo, estrés y salud Madrid: Pirámide J. (2000). Estrés: un amigo de por vida. Buenos Aires. Editorial Kier.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro.* de: [https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&pg=PA1884&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&pg=PA1884&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Esteras, J. (2015). Estudio psicopatológico sobre el síndrome de burnout en los docentes. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España de EBOOK- PROQUEST

- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 16(6), 110-125. de <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>.
- Flores J. (Agosto de 2016). *La Inteligencia emocional*. Obtenido de Inteligencia Emocional para el Trabajo y la Educación: <http://lainteligenciaemocionali.blogspot.pe/2016/08/inteligencia-emocional-para-el-trabajo.html>
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (7 de octubre de 1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2010). Metodología de la investigación (5th ed.). Méxio: McGraw Hill. Retrieved from [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)
- Llanos Medina (2017) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los docentes de la institución educativa secundaria Tomas Porfirio Quispe Cutervo - Cajamarca (tesis de pregrado) <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/515>
- López, C. (2015). Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de Enfermería. *Educación Médica*, 83 - 92. de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>

López, M. (2019). Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de lima. (Tesis de pregrado). Universidad de Lima. Lima. Perú.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8030>

Luis Olavarría (2018) trabajadores con estrés están propensos al síndrome de burnout <https://www.diariomedico.pe/trabajadores-con-estres>

Mansilla, F. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica.  
[http://www.academia.edu/9947494/Manual\\_de\\_RiesgosPsicosociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_Teor%C3%ADa\\_y\\_Pr%C3%A1ctica](http://www.academia.edu/9947494/Manual_de_RiesgosPsicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica)

Mausner-Dorsch, H. y. (2000). Psychosocial work environment and depression. *American Journal of Public Health*, 65 - 70.

Martínez, P. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 12, 1-40.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3307970>

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2015). Job burnout. *Annual Review of Psychology* (52), 397-422.

Mejía (2018) Inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank- agencia Tacna (tesis de posgrado) <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>

OMS (2019) ¿Qué es el burnout? reconoce el síndrome del trabajador quemado?  
: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-05-28/que-es-burnout-sindrome-trabajador-quemado\\_2039726/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-05-28/que-es-burnout-sindrome-trabajador-quemado_2039726/).

OMS México, primer lugar a nivel mundial en estrés laboral (1 de setiembre de 2017). De 10. <http://de10.com.mx/vivir-bien/2017/09/01/mexico-primer-lugar-nivel-mundial-en-estres-laboral>.

Organización Mundial de la Salud (2010) Ambientes de trabajo saludables: Un modelo para La acción, para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. Revista [https://fundadeps.org/wp-content/uploads/eps\\_media/recursos/documentos/585/Ambientes%20de%20trabajo%20saludables.pdf](https://fundadeps.org/wp-content/uploads/eps_media/recursos/documentos/585/Ambientes%20de%20trabajo%20saludables.pdf)

Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos trabajadores y las sociedades Ginebra - Suiza: 2016, [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es)

Orlandini A. (1999) El estrés Que es y cómo superarlo. México: La ciencia para todos. 2da. Edición.

Peiró, J. (2015). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. España: Universidad de Valencia.

Pílares Estrada, N. M. (2015). Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay, 2014. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/273>

- Ponti, Franc y Cabañas, Beatriz título inteligencia emocional: la hora de la verdad. lo que piensan los directivos españoles sobre la revolución en la inteligencia propuesta por Goleman, fuente capital humano, n°117 pag.78. Mayo, 2004. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/4A47FD8B-892C-4416-8E60-4852DFEF384D/162698/6InteligenciaEmocional.pdf>
- Ramírez Pozo et al. (2018) Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome del burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de lima: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/515>
- Reza (2018) El estrés laboral y su influencia y compromiso organizacional del personal de planta de consorcio Abrus- Avoc tesis de pregrado <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14657>
- Rivera A, Ortiz, et al. Factores de riesgo al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Revista digital del Posgrado, 2019; 8 (2) May- Agus: e 163. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Rodríguez Morón (2019) inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de villa el salvador <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/817>.
- Ruiz Carranza (2019) Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado plaza vea: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41919>.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Baywood Publishing*, 9(3), 185.211.[http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer\\_1989\\_EmotionallIntelligence.pdf](http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionallIntelligence.pdf)

Salas, R. (2017). La Inteligencia Emocional de los Colaboradores “Millennials” en la Empresa Ventcorp - Perú (Tesis de pregrado).  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1382/TRAB.SUFIC.PROF.%20SALAS%20PONCE%2C%20ROSMERY%20ANTONIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Universidad Cesar Vallejo. (2017). *Código de Ética en Investigación de la universidad Cesar Vallejo. Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV.* de  
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

# ANEXOS 01

## Matriz de Consistencia

Inteligencia emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán 2020.							
nivel	Problema		Objetivos		Hipotesis		Metodología
	General	Específicos	General	Específicos	Generales	Específicos	Metodología
Correlación	¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán 2020?	1. ¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 2. ¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 3. ¿Cuál es la relación entre el componente de estado de ánimo y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 4. ¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 5. ¿Cuál es la relación entre el componente manejo de estrés y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 6. ¿Cuál es el nivel de nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020? 7. ¿Cuál es el nivel de burnout en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán 2020?	Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán, 2020.	1. Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular del Distrito de Sayán, 2020. 2. Determinar relación entre el componente intrapersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 3. Determinar la relación interpersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 4. Determinar la relación entre componente de estado de ánimo y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 5. Determinar la relación entre el componente manejo de estrés y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 6. Determinar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán 2020? 7. Determinar el nivel de burnout en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán 2020?	H1 Existe relación entre Inteligencia Emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020?  Ho No existe relación entre Inteligencia Emocional y burnout en trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020?	1. Existe relación entre el componente intrapersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 2. Existe relación entre el componente interpersonal y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020. 3. Existe relación entre el componente de estado de ánimo y burnout en trabajadores de una empresa particular distrito de Sayán, 2020. 4. Existe relación entre el componente de manejo de estrés y burnout en trabajadores de una empresa particular del distrito de Sayán, 2020. 5. Existe relación entre el componente del estado de ánimo y burnout en los trabajadores de una empresa particular Distrito de Sayán, 2020.	La investigación fue tipo básico, cuyo diseño es no experimental se desarrolló enfoque cuantitativo, donde se utilizó para analizar las hipótesis formuladas en un contexto en particular, el cence correlacional porque permitió describir y medir las dos variables del estudio, según Hernández (2010) se buscó especificar la propiedad, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, de fenómeno de análisis.

## Anexo 02

### Operacionalización de variable

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Barón</b>	BARON (2010), menciona lo siguiente: un conjunto de competencias y habilidades emocionales y sociales interrelacionadas que determinan la eficacia con la que los individuos se comprenden y expresan, entienden a los demás y se relacionan con ellos, y enfrentan las demandas, los desafíos y las presiones diarias. (p.57) .	Componente intrapersonal	Asertividad Auto concepto Comprensión de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,116 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,85,100,114,129 6,21,36,51,66,81,95,110,125 3,19,32,48,92,107,121
			Componente interpersonal	Responsabilidad social, empatía	18,44,55,61,72,98,119,124 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119
			Componente de la adaptabilidad	Solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,12 14,28,43,59,74,87,103,131
			Componentes de manejo de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos, capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones.	4,20,33,49,64,78,93,108,122 13,27,42,58,73,86,102,110,117,130
			Componentes del manejo de estado de ánimo	Optimismo y felicidad	11,20,26,54,80,106,108,132 2,17,31,47,62,77,91,105,120
<b>Burnout</b>	Cuestionario	Se entiende como una interacción entre la persona y el entorno en que la respuesta del estrés dispone al organismo puede ser frente a una demanda y excede los recursos del individuo, originando un cambio en su estado de habitual, de bienestar en naturaleza compleja que afecta negativo al sujeto (Maslasch Leiter,2015 p .154).	Agotamiento personal	Sentimiento de agotamiento laboral Sentimiento de estar acabo al final de la jornada. Sentimiento de fatiga ante un nuevo día de trabajo. Sentimiento de estrés causado por el trabajo diario. Sentimiento de estar quemado por el trabajo	1,2,3,8,13,14,16,20
			Despersonalización	Perdida del interés laboral Pérdida del entusiasmo laboral No ser molesto mientras trabaja Cinismo acerca del valor del trabajo Dudas sobre la Valia del trabajo	5.11.15,22
			Realización personal	Creencia de tener de tener la capacidad en la resolución de problemas laborales sentimiento de contribución eficaz e la organización creencia de ser bueno en su trabajo.	4,7,9,12,17,18,19,21

### Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Kolmogórov-Smirnov	Sig.
Inteligencia Emocional	0,117
Burnout	0,356
Inteligencia intrapersonal	0,428
Inteligencia interpersonal	0,101
Componente de adaptabilidad	0,092
Componente de manejo de estrés	0,200
Componente de manejo de ánimo	0,143

a. La distribución de contraste es la normal

b. Se han calculado a partir de los datos

Se utilizó la prueba de normalidad paramétrico y se comprobó que su distribución es normal considerándose correlacional de Pearson.

### Instrumento

CATEGORÍA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Marque con una ASPA (X) en el recuadro según Ud, crea conveniente**

Nº	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
01	¿Para superar aspectos que me presentan actuó paso a paso?					
02	¿Es duro para mi disfrutar la vida?					
03	¿Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tenga que hacer?					
04	¿Se cómo enfrentar los problemas más desagradables?					
05	¿Me agradan las personas que conozco?					
06	¿Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida?					
07	¿Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos?					
08	¿Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a)?					
09	¿Reconozco con facilidad mis emociones?					
10	¿Soy incapaz de mostrar efecto?					
11	¿Me siento seguro (a) de mi mismo (a) en la mayoría de las situaciones?					
12	¿Tengo la sensación de que algo no esta bien en mi cabeza?					
13	¿Tengo problemas para controlarme cuando me enojo?					
14	¿Me resulta difícil comenzar cosas nuevas?					
15	¿Cuándo enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella?					
16	¿Me gusta ayudar a la gente?					
17	¿Me es difícil sonreír?					
18	¿Soy incapaz de comprender como se sienten los demás?					
19	¿Cuándo trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías?					
20	¿Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles?					
21	¿Realmente no se para que soy bueno (a)?					
22	¿No soy capaz de expresar mis ideas?					
23	¿Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás?					
24	¿No tengo confianza en uno mismo?					

25	¿Creo que he perdido la cabeza?					
26	¿Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago?					
27	¿Cuándo me acerco al hablar me resulta difícil detenerme?					
28	¿En general me resulta adaptarme?					
29	¿Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo?					
30	¿No me molesta aprovecharme los demás, especialmente si se lo merecen?					
31	¿Soy una persona bastante alegre y optimista?					
32	¿Prefiero que otros tomen decisión por mi?					
33	¿Puede manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso?					
34	¿Pienso bien en las personas?					
35	¿Me es difícil entender como me siento?					
36	¿He logrado muy poco en estos últimos años?					
37	¿Cuándo estoy enojado(a), con alguien se lo puedo decir?					
38	¿He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar?					
39	¿Me resulta Fácil hacer amigos(as)?					
40	¿Me tengo respeto?					
41	¿Hago cosas muy raras?					
42	¿Soy impulsivo (a) , y eso me trae problemas?					
43	¿Me resulta difícil cambiar de opinión?					
44	¿Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas?					
45	¿Lo primero que hago cuando tengo problemas es detenerme a pensar?					
46	¿A la gente le resulta difícil confiar en mi?					
47	¿Estoy contento (a) con mi vida?					
48	¿Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo?					
49	¿No puedo soportar el estrés?					
50	¿En mi vida no hago nada malo?					
51	¿No disfruto lo que hago?					
52	¿Me resulta difícil expresar mis emociones más íntimas?					
53	¿La gente no comprende mi manera de pensar?					
54	¿Generalmente espero lo mejor?					
55	¿Mis amigos me confían mis intimidades?					
56	¿No me siento bien conmigo mismo (a)?					
57	¿Percibo cosas extrañas que los demás no ven?					
58	¿La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto?					
59	¿Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60	¿Cuándo intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61	¿Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres , aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento?					
62	¿Soy una persona divertida?					
63	¿soy consciente de cómo me siento?					
64	¿Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad?					
65	¿Nada me perturba?					
66	¿No me entusiasman mucho mis intereses?					
67	¿Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo?					
68	¿Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor?					
69	¿Me es difícil llevarme con los demás					
70	¿Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71	¿Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo					

72	¿Me importa lo que sucede a los demás					
73	¿Soy impaciente?					
74	¿Puedo cambiar mis viejas costumbres?					
75	¿Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema?					
76	¿Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones?					
77	¿Me deprimó?					
78	¿Se cómo mantener la calma en situaciones difíciles?					
79	¿Nunca he mentado?					
80	¿En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles?					
81	¿Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten?					
82	¿Me resulta difícil decir no aunque tengo el deseo de hacerlo?					
83	¿Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías?					
84	¿Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mi como para mis amigos?					
85	¿Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86	¿Tengo reacciones fuertes intensas, que son difíciles de controlar					
87	¿En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88	¿Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a)					
89	¿Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes?					
90	¿Soy capaz de respetar a los demás?					
91	¿No estoy muy contento (a) con mi vida?					
92	¿Prefiero seguir a otros a ser líder?					
93	¿Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida?					
94	¿Nunca he violado la ley?					
95	¿Disfruto de las cosas que me interesan?					
96	¿Me resulta relativamente facil decirle a la gente lo que pienso?					
97	¿Tiendo a exagerar?					
98	¿Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas?					
99	¿Mantengo buenas relaciones con los demás?					
100	¿Estoy contento (a) con mi cuerpo?					
101	¿Soy una persona extraña?					
102	¿Soy impulsivo(a)?					
103	¿Me resulta difícil cambiar mis costumbres?					
104	¿Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respete la ley?					
105	¿Disfruto las vacaciones y los fines de semana?					
106	¿En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas?					
107	¿Tengo tendencia a depender de otros?					
108	¿Creo en la capacidad de manejar los problemas más difíciles?					
109	¿No me siento avergonzado(a) por nada de lo que hecho hasta ahora?					
110	¿Trato de aprovechar al máximo las cosas me gustan y me divierten?					
111	¿Los demás piensan que no hago valer, que me falta firmeza?					
112	¿Soy capaz de fantasear, volverme en contacto con la realidad?					
113	¿Los demás opinan que soy una persona sociable?					
114	¿Estoy contento (a) en la forma que me veo?					
115	¿Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender?					

116	¿Me es difícil describir los que siento?					
117	¿Tengo mal carácter?					
118	¿Por lo general me trabo cuando pido acerca de las diferentes maneras de resolver un problema?					
119	¿Me es difícil ver sufrir a la gente?					
120	¿Me gusta divertirme?					
121	¿Me parece que necesito de los demás mas de lo que ellos me necesitan?					
122	¿Me pongo ansioso (a)?					
123	¿No tengo días malos?					
124	¿Intento no herir los sentimientos de los demás?					
125	¿No tengo una buena idea de lo quiero en la vida?					
126	¿Me es difícil hacer valer mis derechos?					
127	¿Me es difícil ser realista?					
128	¿No mantengo relación con mis amistades?					
129	¿Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo?					
130	¿Tengo tendencia a explotar de colera fácilmente?					
131	¿Si me hubiera obligado (a) dejar mi casa actual, me seria difícil adaptarme nuevamente?					
132	¿En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar?					
133	¿He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores?					

## Cuestionario

### Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

**0: nunca**

**1 pocas veces al año o menos**

**2 pocas veces al año o menos**

**3 una pocas veces al mes**

**4 una vez a la semana**

**5 pocas veces a la semana**

**6 todos los días**

<b>1</b>	<b>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</b>	
<b>2</b>	<b>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío</b>	
<b>3</b>	<b>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</b>	
<b>4</b>	<b>Siento que puedo entender fácilmente a los compañeros</b>	
<b>5</b>	<b>Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales</b>	
<b>6</b>	<b>Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa</b>	
<b>7</b>	<b>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros</b>	
<b>8</b>	<b>Siento que mi trabajo me está desgastando</b>	

9	<b>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</b>	
10	<b>Siento que me he hecho más duro con la gente</b>	
11	<b>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</b>	
12	<b>Me siento con mucha energía en mi trabajo</b>	
13	<b>Me siento frustrado en mi trabajo</b>	
14	<b>Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</b>	
15	<b>Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las demás personas</b>	
16	<b>Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</b>	
17	<b>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás</b>	
18	<b>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las demás personas</b>	
19	<b>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</b>	
20	<b>Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades</b>	
21	<b>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</b>	
22	<b>Me parece que los demás me culpan de alguno de sus problemas</b>	

## Autorización de prueba

← Re: Permiso de la autorización de la prueba

 ssays <wvizcardo@ssays.com.pe>  
Para: Usted

Sáb 23/07/2022 01:43

Buenas noches Melissa

Te envío la autorización de la utilización de la prueba.

Muchos éxitos.

Obtener [Outlook para Android](#)

← RE: Permiso de la prueba

 Sarita Moscoso <siml\_85@hotmail.com>  
Para: Usted

Mié 20/07/2022 18:37

Buen día,

Es un gusto saludarla y a través del presente otorgar el permiso de uso de la prueba Inventario Emocional de BarOn ICE: NA, en niños y adolescentes, estandarizada por Cruzado Julio y Moscoso Sara, en la población de Cajamarca.

Saludos,  
Sara Moscoso

*"Comienza el día con una sonrisa, veras lo divertido que es ir desentonando con el resto de la humanidad"*

---

**De:** melissa zorrilla bello <milix\_1392@hotmail.com>  
**Enviado:** miércoles, 20 de julio de 2022 17:14  
**Para:** siml\_85@hotmail.com <siml\_85@hotmail.com>  
**Asunto:** Permiso de la prueba