



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Burnout e inteligencia emocional en colaboradores de una planta  
empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022

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

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Lama Agurto, Lily del Pilar (orcid.org/0000-0002-3311-9759)

Torres Garcia, Tania Mayocchi (orcid.org/0000-0001-6739-0689)

**ASESORA:**

Dra. Chunga Silva, Liza Janina (orcid.org/0000-0002-0462-3040)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por habernos forjado en las personas que somos en la actualidad, muchos de nuestros logros se los debemos a ellos incluyendo este; son quienes nos motivaron y nos motivan constantemente en alcanzar nuestros anhelos.

También a todas las personas cercanas que nos apoyaron durante todo este proceso de desarrollo del mismo, gracias por toda su ayuda.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios en primer lugar por habernos otorgado familias maravillosas, quienes han creído en nosotras siempre, dándonos ejemplo de superación, humildad, sacrificio, enseñándonos a valorar todo lo que tenemos; a todos ellos dedicamos este trabajo, porque han fomentado en nosotros el deseo de superación y de triunfo en la vida, esperamos contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	37

## Índice de Tablas

Tabla 1:	Distribución de la muestra .....	13
Tabla 2:	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	18
Tabla 3	Correlación entre síndrome burnout e inteligencia emocional .....	19
Tabla 4	Correlación entre el cansancio emocional y las dimensiones de la inteligencia emocional .....	20
Tabla 5	Correlación entre la despersonalización y las dimensiones de la inteligencia emocional .....	21
Tabla 6	Correlación entre la realización personal y las dimensiones de la inteligencia emocional .....	22
Tabla 7:	Niveles del síndrome de burnout. ....	23
Tabla 8:	Niveles de la inteligencia emocional .....	24

## Resumen

La tesis la cual tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022, la metodología utilizada, según su enfoque cuantitativa, el tipo de investigación fue tipo básica, el diseño utilizado es el no experimental correlacional; en una muestra 201 encuestados; y cuyo instrumento de investigación fue el cuestionario de EQ-I BarOn Emocional Quotient Inventory y Maslach Burnout Inventory, con una escala de medida ordinal. Los resultados obtenidos con la discusión desarrollada, se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue significativo ( $p < .01$ ) y la correlación encontrada entre ambas variables fue  $\rho = -.339$ ; es decir, el síndrome de burnout y la inteligencia se encuentran inversamente asociadas. Se concluyó que en consecuencia a mayor presencia del síndrome de burnout menor será la inteligencia emocional dado que se relacionan inversamente, por tanto, se debería trabajar más en cuanto a las emociones que presentan los trabajadores, así como buscar maneras de mejorar las relaciones interpersonales para que de esta manera haya un ambiente laboral.

**Palabras clave:** Síndrome, Burnout, Inteligencia Emocional.

## **Abstract**

The thesis which aimed to determine the relationship between burnout syndrome and emotional intelligence in employees of the fruit packing plant in the district of Tambogrande, Piura 2022, the methodology used, according to its quantitative approach, the type of research was basic, the design used is the non-experimental correlational; in a sample of 201 respondents; and, through a research instrument called the EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory and Maslach Burnout Inventory questionnaire, with an ordinal measurement scale. The results obtained with the discussion developed, it was obtained that the Spearman's Rho correlation coefficient was significant ( $p < .01$ ) and the correlation found between both variables was  $\rho = -.339$ ; that is, burnout syndrome and intelligence are inversely associated. It was concluded that, consequently, the greater the presence of burnout syndrome, the lower the emotional intelligence will be, since they are inversely related, therefore more work should be done regarding the emotions that workers present, as well as looking for ways to improve interpersonal relationships so that in this way there is a work environment.

Keywords: Syndrome, Burnout, Intelligence Emotional.

## I. INTRODUCCIÓN

Los tiempos actuales de trabajo tienen que hacer frente además de la carga laboral al problema de salud que enfrenta el mundo sobre la Covid -19 ambas situaciones están generando estrés y escasa inteligencia emocional en los trabajadores. Acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS 2018), a nivel global el 15% y el 18% de los colaboradores evidenciaron estrés por el trabajo, asimismo, en América Latina, en promedio el 12% a 16% del grupo encuestado manifestó rasgos y signos continuos de ansiedad, tristeza y depresión, (9 a 13 %) con dificultades de sueño, (13 a 19%) por motivo de preocupaciones vinculadas al lugar donde trabajan (Organización Internacional del Trabajo, OIT 2016).

La competencia emocional indica que es un recurso muy importante para mitigar las consecuencias del burnout y para impulsar la comodidad de los empleados y el bienestar de los colaboradores.

En un contexto nacional, el problema del síndrome de burnout de los colaboradores de trabajo sigue en aumento ya que los jefes son exigentes y tienden a estar sobrecargados de trabajo, provocando estrés crónico, baja motivación y fatiga, lo que afecta el desempeño laboral. Capital (2018) De igual forma, Olavarría (2018), reportó que el 60% de los sindicatos peruanos presentaban síntomas de estrés. Se evidencia una mayor tendencia a sufrir burnout, que además afecta las áreas psicológicas y físicas del colaborador, tal y como se aprecia en el último informe del Instituto para la Integración, no es de extrañar que Perú tenga el nivel más alto de

insatisfacción laboral, con 6 de cada 10 sujetos reportando haber experimentado estrés por su trabajo profesional en los últimos años. Morales (2016)

Bueno (2018), nos habla con respecto a que vivimos en una era de grandes cambios y las empresas están cambiando en una era de pandemias, por lo que estamos desarrollando diferentes procesos para ayudarlos a enfrentar el desafío del virus Covid-19, que afecta a los trabajadores en todos los sentidos. Cómo pasar del centro de trabajo al trabajo remoto desde casa; refleja muchos problemas de estrés, depresión. Huayhua (2020), encontró que los colaboradores tenían una menor canalización de la fatiga emocional, lo que se traducía en

problemas con su capacidad para manejar sus emociones y la dirección de pensamientos y acciones.

Tanto en contextos globales como nacionales, la inteligencia emocional se considera un factor dominante y necesario para el desarrollo adecuado y el éxito humano en el contexto de varios entornos interactivos Mayer y Salovey (1997), describen la inteligencia emocional como una técnica de autoconciencia que afecta el dominio cognitivo para procesar, identificar, evaluar, gestionar y empatizar con las emociones individuales. Así mismo teniendo en cuenta a BarOn (1997), quien propone que son una serie de destrezas socio emocionales que intervienen en nuestra adaptabilidad de enfrentar las diversas presiones del medio. Por lo tanto, es posible demostrar que el burnout tiene un efecto sobre la inteligencia emocional, lo que se puede ver en una variedad de estudios que dilucidan los niveles de inteligencia emocional, así como los hallazgos encontrados a nivel internacional en el estudio de Vargas (2017), en Bolivia, donde los docentes tienen un defectuoso control y expresión de todas las emociones, y el 45,7% de los resultados de la encuesta muestran bajos niveles de inteligencia emocional debido a que no cuentan con las herramientas necesarias para facilitar la educación dentro de la institución. Uso correcto de la inteligencia emocional en los empleados. En lo que concierne a nivel nacional Atencio y Ventura (2019), en Perú sus hallazgos concluyen que el 86.3% y el 71% de personas docentes evidencian un nivel regular de inteligencia emocional, debido a su mediana capacidad para el autocontrol y autoconciencia emocional. A nivel local específicamente en la ciudad de Piura, Arias y Valdivieso (2020), encontraron que los niveles de inteligencia emocional en la empresa Fysem Ingenieros SAC es regular según un 69% de los encuestados. Es por estas evidencias que para esta investigación se ha considerado una planta empacadora de fruta de Tambogrande y en dichos participantes se evidencia cambios repentinos en sus emociones que modifican su forma de actuar las mismas que son apreciadas como desmotivación, incomodidad, inadecuadas relaciones interpersonales entre otras actitudes las que frente a alguna de las actividades que tienen que realizar ya sea individual o colectivamente.

Es preciso mencionar considerando los diversos criterios de los investigadores antes mencionados sobre los diferentes niveles de inteligencia

emocional no son genéticos si no que son adquiridos por el ser humano a medida que avanza en su desarrollo humano y este es influenciado por las experiencias del entorno donde se desenvuelve.

De acuerdo con lo referente a burnout y la inteligencia emocional y así como las estadísticas evidenciadas por los estudios anteriores es que la inteligencia emocional describe la habilidad auto percibida para distinguir, reconocer y dirigir las emociones, de las demás personas y de los grupos se puede aducir que burnout si influye en los individuos que tiene una inteligencia emocional baja o regular ya que afectará su estado emocional.

Ante la problemática presentada se expuso la siguiente interrogante, ¿Cuál es relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022?

El estudio se justifica teóricamente en la propuesta de Fisher (2016), el cual en su punto de vista describe acerca del síndrome de Burnout que es el nivel de estrés que produce por un contexto tensional y por consiguiente depende de su respectiva valoración que le de la persona para su auto afectación en su desempeño laboral y comportamental y en cuanto a la perspectiva de inteligencia emocional Goleman (1996), destaca que el saber reconocer cuáles son sus sentimientos es lo fundamental para sobreponerse y contrarrestar cualquier tensión u obstáculo que se le presente en el quehacer cotidiano específicamente en el ámbito laboral.

Es así que teniendo como referencia la propuesta de Ñaupas et. al. (2014), es que la teoría en esta investigación acepto realizar actualizaciones científicas por lo tanto fue imprescindible efectuar un análisis para dar una solución a este problema.

El estudio referente a su justificación a nivel práctico tuvo una apropiada adaptación del proceso estadístico para poder conseguir resultados con un nivel de confiabilidad aceptable que funcionen para proporcionar una solución al problema de investigación propuesto y permitió tomar decisiones convenientes para disminuir los niveles de estrés y mejorar la gestión de emociones. Los datos conseguidos de ambas variables fueron examinados de una manera meticulosa con el fin de explicar lo que provoca el problema por lo que la decisión tomada fue

fundamental reflejo de mejora del contexto laboral a fin de que su inteligencia emocional pueda ser la idónea para reducir el estrés.

Y en cuanto a su justificación Social se distingue porque los resultados que se obtuvieron fueron aseveraciones que alegaron al contexto y contribuyeron en dar solución a las dificultades sociales que inquietaron al colaborador de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, los resultados de esta investigación fueron beneficiosos también para la empresa.

Así mismo su justificación educativa busco renovar y vigorizar los lazos laborales beneficiosos puesto que los colaboradores necesitan un clima armonioso para que su inteligencia emocional contribuya a organizar un tipo de personalidad que sea estable y evite caer en estrés.

Teniendo en cuenta la explicación teórica, social, practica y educativa del presente estudio se formularon los subsiguientes objetivos:

Como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.

Para responder al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir la relación que existe entre cansancio emocional y las dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022. Describir la relación entre la despersonalización y los componentes de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022. Describir la relación que existe entre la realización personal y los componentes de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022; Identificar el nivel del síndrome de burnout que manifiestan los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura; Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura.

Así mismo como soluciones posibles a la problemática descrita se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La inteligencia emocional es un factor que posee cada ser humano, la cual le ayuda en diferentes situaciones de la vida, como un ente equilibrador entre el raciocinio y las emociones. En algunas veces el trabajo demanda mucho desgaste intelectual y emocional, sumado a esto largas horas de trabajo, turnos rotativos, riesgos laborales, roles de trabajo no definidos, sobrecarga de trabajo y frecuentes roces con sociedad durante varios años ocasiona que muchos desarrollen el síndrome burnout; el cual es una enfermedad laboral que ocasiona daño en la salud física y mental de los trabajadores.

Ante lo señalado sobre las dos variables de estudio a nivel internacional, Bresó (2020), en Barcelona, planteó el estudio titulado Estrés laboral e Inteligencia Emocional en colaboradores del sector servicios, tuvo como finalidad averiguar si la inteligencia emocional ayuda a resolver problemas de carácter estresantes en el área laboral, este estudio fue de enfoque no experimental, correlacional transaccional en la cual se trabajó con 29 trabajadores, entre hombres y mujeres; respecto a los instrumentos se usó la escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y para el burnout la escala Maslach Burnout Inventory- General Survey). El estudio concluye que se halla una relación significativa entre ambas variables ( $,87^{**}$ ).

Rodas (2018), en Guatemala, presentó la investigación sobre hallar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los operarios de una empresa azucarera. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, para obtener los datos se usó la encuesta como técnica de recolección y administró un cuestionario de la inteligencia emocional y también el de Maslach Burnout Inventory (MBI), encontrando en una muestra un total de 25 colaboradores que ocupan puestos operativos. Sus resultados fueron los siguientes: el 48% de los trabajadores presentan categoría riesgo de cansancio emocional, bajo agotamiento emocional 48% y un nivel medio de despersonalización, en cuanto a inteligencia el 100% muestra un nivel deficiente. Se concluye que existe una correlación moderada inversa entre ambas variables.

Morales (2016), en Ecuador, en su investigación; Burnout y sus causas de riesgo en los operarios del ECU911 Cantón Ambato. El estudio fue tipo

correlacional, conformado por un diseño no experimental y de un corte transversal, toda muestra de la población fue de 60 participantes operativos y el instrumento MBI Maslach Burnout Inventory, mostró ajustes positivos a la muestra en estudio y una confiabilidad de ,850. En los resultados destaca que existe más presencia de burnout en el género masculino (71,67%), y una preponderancia de burnout en edades de 26 y 35 años (26,3%), en las variables no existió relación significativa. Se concluye; que hay un cierto predominio sobre el Burnout en la respectiva población estudiada con un porcentaje de 16,7%.

Antecedentes a nivel nacional, Valverde y Tamayo (2020), en Arequipa, realizaron un estudio con el fin de identificar la relación que existe entre las variables inteligencia emocional, estrés y satisfacción en el ámbito laboral. Dicha investigación fue descriptiva y correlacional. Se aplicó la Escala de Satisfacción en el Trabajo, Escala de Evaluación de Reajuste Social y el cuestionario de Inteligencia Emocional con una muestra de 77 trabajadores. El resultado fue que no hubo correlación entre las tres variables, sin embargo, concluye que hay una asociación significativa negativa de (0.153) entre todos los niveles de satisfacción laboral intrínseca, estrés y de bienestar laboral de los trabajadores en una entidad bancaria de Arequipa.

Rodríguez (2019), en Perú, realizó un estudio con el fin de hallar el vínculo que existe entre la inteligencia emocional y burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador. El enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental y descriptiva correlacional, empleó la encuesta como técnica y luego se aplicó el test para medir la inteligencia emocional a través del instrumento de BarOn (I-ce) y el Maslach Burnout Inventory (MBI), la muestra utilizada fue de 226 trabajadores, dentro de sus resultados encontró que existe relación entre sus variables ( $p < 0.05$ ).

Ramírez (2018), en Lima, realizó un estudio donde tuvo como finalidad determinar si hay una relación entre las variables inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores que laboran en un supermercado de Lima. El enfoque del estudio fue cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, para la recopilación de los datos se utilizó la encuesta y el cuestionario de BarOn (I-ce) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) en el trabajo encontrando en una muestra de 114 trabajadores, dentro de sus resultados

encuentra que el síndrome de burnout lo tienen 8.77% de trabajadores y concluye que hay asociación significativa entre sus variables de estudio.

Chamarro (2017), en Lima efectuó su investigación sobre La inteligencia emocional y el burnout en San Antonio de Chaclla distrito de Lima entre el personal de serenazgo. Tuvo como finalidad establecer el vínculo que hay entre las dimensiones de la inteligencia emocional y todas las dimensiones del síndrome de burnout. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra fue de 100 participantes que estuvo constituida por agentes de seguridad ciudadana repartidos en 3 sectores de manera que se les aplicó los instrumentos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory. Se consiguió como resultado una correlación significativa entre las dos variables principales. También se observa relación entre todas las dimensiones ( $r=,451$ ). Se concluye que la correlación entre ambas variables con sus dimensiones es directamente equitativa.

Las bases teóricas referidas al Burnout han aumentado en los últimos tiempos, pero se recalca el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), señaló que los trabajadores que funcionan para apoyar al público en puestos de interés público muestran altos niveles de entusiasmo y altruismo, y para que esto funcione, su desempeño debe satisfacer al cliente. Sin embargo, también es posible distinguir entre lo que permite hacerlo y lo que lo dificulta. Esta teoría sostiene que cuanto más entusiastas sean los participantes, más óptimos podrán lograr en el trabajo, pero, por otro lado, si el trabajador presenta algún problema en el ambiente laboral, el rendimiento disminuirá, y estas condiciones probablemente allanarán el camino en el síndrome de Burnout. (Gil y Peiró, 1999).

Otro paradigma importante para explicar el agotamiento en una empresa se elabora en la teoría organizacional. Entre ellos se encuentran precedentes en síndromes como disfunción de roles, falta de bienestar organizacional, clima organizacional y todos sus componentes. Cada uno de los modelos antes mencionados incorpora el síndrome de agotamiento y demuestra los factores estresantes del entorno laboral y las habilidades de afrontamiento del síndrome de agotamiento. El primer modelo menciona a Golembiewski (1983) que enfatiza las alteraciones de los procesos del rol, y el valor de exceso y de la pobreza de rol

para el crecimiento del síndrome de burnout, el modelo de Cox y Leiter (1993) enfatiza el valor del bienestar en la empresa y el modelo de Winnubst (1993) que resalta el valor del clima organizacional, la estructura y la cultura.

Uno de los prototipos muy conocidos es el de Maslach y Jackson (1982), los autores describen tres etapas, primero, fatiga inducida por el estrés, síntomas que afectan negativamente el desempeño laboral y social con los compañeros de trabajo, y finalmente, cuestionamiento negativo sobre las propias capacidades y desánimo, las medidas tomadas son perjudiciales para los colaboradores. Los autores destacaron tres aspectos del agotamiento emocional, la personalización y el logro personal.

Con referencia al concepto del síndrome de burnout, uno de los pioneros fue Freudenberger (1974) nos da a conocer como el Burnout describe cómo el empleado refleja las diferentes necesidades de energía, fuerza espiritual y finalmente ciertos recursos en exceso, y encuentra las emociones llenas de negatividad creadas por el Burnout en el lugar de trabajo, los sentimientos de rechazo y su respectiva convivencia completada. alentador. De igual forma, el burnout está en la lista de problemas organizacionales en las empresas, en ese sentido Rodríguez et al. (2017) señala que se constituye de uno que otro conocimiento, emoción y postura negativa alusiva al puesto de labores y las personas que conforman el clima laboral y desarrollan actividades.

Maslach y Jackson (1982) definen esto como un síndrome tridimensional y cómo un individuo responde al estrés que provoca una inconsistencia en el trabajo que es difícil de afrontar dependiendo de la situación. Pines, Aronson y Kafry, (1981) confirmar que existe un deterioro en el aspecto ocupacional que generalmente se observa en ocupaciones u ocupaciones directamente relacionadas con las personas. En esta línea, Schaufeli y Buunk (2002), ven esto como el resultado de expectativas de ideales y duras realidades de la vida profesional.

Comienza en el nivel de agotamiento emocional en el que los colaboradores sienten que ya no tienen la energía y la motivación para seguir trabajando, y llega a tal punto que ya es demasiado difícil de superar. Desprendiendo situaciones en el aspecto físico ya sea a nivel de actividad física o corporal. Núñez, (2013). También le producía falta de energía a nivel físico, provocando frecuentes olvidos,

baja concentración y dificultad para mantener los conceptos, síntomas muy similares a los de un individuo deprimido a pesar de todo, y dos periodos posteriores del síndrome de burnout Simplificar la identificación. (Fuertes, 2012)

La segunda dimensión la despersonalización, según Maslach y Jackson (1982) encontraron que los sujetos comienzan a distanciarse de otros colaboradores para evitar la fatiga, comienzan a aislarse, se vuelven fríos y distantes, y se niegan a participar con el resto. Estos comportamientos se ven en última instancia como mecanismos de defensa que actúan como obstáculos para la autoconciencia. Aunque se confunden con otros síntomas de un trastorno mental que en realidad no están relacionados en determinadas circunstancias, estas tendencias son esencialmente comportamientos negativos del individuo, y los individuos tienden a distanciarse emocionalmente, irritarse y rechazar a quienes los rodean.

Para concluir, la última dimensión llamada falta de realización personal, por la cual los autores Maslach y Jackson (1982) se refieren a un estado ineficaz en el cual el individuo es incapaz de desempeñar con éxito sus funciones dentro del ámbito laboral, cuestionando sus capacidades, desanimado y sintiéndose un fracasado. Gonzales (2015) define a un individuo como aquel que procesa una disminución de las emociones relacionadas con la competencia y la productividad en el trabajo, lo que puede verse como una falta de recompensa y apoyo social que provoca frustración personal.

En lo que describe a la segunda variable inteligencia emocional, el modelo que explica la inteligencia emocional y que es conocido por todos es el de Mayer y Salovey (1997). Consta de cuatro niveles, cada uno de los cuales se basa en las habilidades transmitidas de los niveles anteriores. Primero, la percepción, esta habilidad está relacionada con la madurez de un individuo y puede ser percibida con mayor frecuencia en mayor medida y con un mayor grado de refinamiento a lo largo del tiempo. Más tarde, las emociones se asimilan y ahora se pueden identificar con otras emociones. Una vez que las emociones ya han sido identificadas y controladas, pueden dirigir el comportamiento y tomar decisiones posteriores. En el siguiente nivel, el razonamiento sobre las emociones se rige por normas y experiencias. Finalmente, las emociones pueden ser controladas y

dirigidas en la cuarta etapa para guiar el desarrollo de los individuos y quienes los rodean. (Gabel 2005)

Las teorías psicológicas han dado lugar a amplios conceptos de inteligencia emocional, desde el ámbito neurológico biológico hasta el cognitivo. Por ejemplo, Goleman y Cherniss (2015), basado en las competencias, se refieren principalmente a cómo la técnica va acompañada del buen humor y la constancia. La frustración, la motivación y la empatía rodean todos los caminos que conducen al éxito profesional, no solo el entorno familiar. Por su parte, Greaves y Bradberry (2009), definen la inteligencia emocional como la práctica para gestionar y comprender el estado emocional propio y ajeno, y la capacidad de utilizarlo para controlar y dirigir conductas y emociones. Ríos (2009), menciona y habla sobre el dominio de la inteligencia emocional y lo significativo que es para todo individuo, especialmente en relación a la intuición, el análisis, la comprensión, la confianza, la creatividad y la información que ayuda a hacer positiva la toma de buenas decisiones.

Mayer y Salovey (1997), especificaron que la inteligencia emocional es reconocer o interpretar los eventos emocionales y de las personas que nos rodean, elaborando procesos de canalización emocional de acuerdo a las metas, el ambiente y los objetivos. Bajo este concepto Bar-On, determino otro significado de inteligencia emocional partiendo del principio de Mayer y Salovey donde mencionan un grupo de conocimientos, destrezas emocionales y colectivas que intervienen en la capacidad de dar frente a las demandas del contexto. Las habilidades emocionales tienen su principio en el control, la buena gestión del individuo de expresar de forma correcta sus emociones.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo básica, porque indaga el desarrollo científico, aumenta los conocimientos teóricos, no se interesa en las consecuencias prácticas su meta es desarrollar una teoría que esté basada en las leyes y los principios. (Sánchez y Reyes, 2006)

El diseño utilizado en este estudio es no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), son aquellos estudios donde las variables no son manipuladas adrede, se observa el fenómeno mediante un entorno natural, para luego ejecutar los estudios sin manipularlas, asimismo es transversal descriptivo, intenta describir las variables en un momento temporal determinado y siguen una costumbre notablemente asociativa donde el interés en la fundación de vínculos entre las variables (Ato,2013), finalmente es correlacional, porque indica el grado de vinculación de más de dos variables a estudiar de una muestra de población de individuos sin producir variación o interceder en las variables. (Sánchez y Reyes, 2006)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1: Burnout**

Definición conceptual

Maslach y Jackson (1982) lo señalan como el síndrome tridimensional se trata de como el individuo responde ante el estrés, se origina debido al choque entre las aspiraciones o ideales que tiene el sujeto de su contexto de trabajo y las situaciones reales que no puede resolver.

##### **Definición operacional**

Es la apreciación que da el trabajador respecto a su trabajo el cual será evaluado con el instrumento Maslach Burnout Inventory.

##### **Dimensiones**

Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

Escala: Ordinal.

##### **Variable 2: Inteligencia emocional**

Definición conceptual

Bar-On (1997) establece que la inteligencia emocional es como una inteligencia social, que permite reconocer las emociones propias y las de los demás, así como diferenciar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

#### **Definición operacional**

Es el punto de vista que tiene el colaborador respecto a su nivel y calidad de su propia inteligencia emocional, la cual será mediada a través del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn.

#### **Dimensiones:**

Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general.

#### **Escala:**

Se basó en la escala Likert con cinco alternativas de respuesta.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

De acuerdo con Abanto (2015), nos da a conocer como la población esta accedida por todos los individuos que muestran diversas características muy usuales, mediante espacio geográfico. El estudio de investigación se dirigió a los trabajadores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, siendo un total de 300 trabajadores.

Dentro de los Criterios de inclusión de los colaboradores se debió cumplir que tenga como mínimo un año laborando en la empresa, disponibilidad y predisposición para participar, categoría de trabajador estable o contratado, y la característica de ser trabajador administrativo y operativo en planta, como criterio de exclusión a los trabajadores que tengan menos de un año, que no seanestables, o trabajadores administrativos.

#### **Muestra:**

La muestra estuvo conformada por 201 trabajadores, tamaño que fue calculado tras aplicar una fórmula del tamaño de una muestra para una proporción en poblaciones finitas, donde el nivel de confianza es al 95%, con un margen de error de 4%.

**Tabla 1:**

*Distribución de la muestra*

Trabajadores	Hombres	Mujeres	Total
Personal administrativo	20	50	70
Personal de producción	96	35	131
TOTAL	116	85	201

**Fuente:** Base de datos de la empresa

La técnica de muestreo a emplearse fue la no probabilística por conveniencia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En la presente investigación se usó la encuesta como una técnica de obtención de los datos, ya que tiene la finalidad de recabar información oral o escrita en una muestra poblacional. Con el objetivo de hallar las respuestas a las hipótesis planteadas en el estudio. Esta técnica recauda datos sobre todos los objetivos que se necesiten estudiar desde hechos, hábitos de conducta, rasgos personales, hasta subjetivos como las opiniones o los comportamientos (Ñaupas, 2018).

Los instrumentos usados son los que a continuación se detallan.

#### **Inventario de Inteligencia emocional de BarOn**

##### **Ficha técnica:**

Nombre Original	:	Q-I BarOn Emocional Quotient Inventory
Autor	:	Reuven Bar - On
Procedencia	:	Canadá
Adaptación Peruana	:	Nelly Ugarriza Chávez (2004)
Administración	:	Individual o Colectiva.
Tiempo	:	Aprox. de 30 a 40 minutos
Estructuración	:	3 dimensiones y 133 ítems
Edad	:	25 años en adelante.

**Tipificación:** Baremos peruanos, se pueden aplicar en el ámbito educativo, clínico, legal, organizacional e investigativo. Los usuarios más potenciales son desde psicólogos, asesores de desarrollo organizacional, psiquiatras, médicos y mentores vocacionales. Este cuestionario incluye todos los ítems y sus dimensiones, todas las hojas de corrección, hojas de respuesta, hojas de resultados (A, B).

### **Descripción de la prueba**

El inventario del Cociente Emocional de BarOn ICE. Fuente de Ugarriza, 2003, incluye 133 ítems cortos, 3 escalas de validación y utiliza mediante el grupo de contestaciones en cinco espacios: (1) Rara vez o nunca es mi caso, (2) Pocas veces es mi caso, (3) A veces es mi caso, (4) Muchas veces es mi caso y (5) Con mucha frecuencia o siempre es mi caso. Se requiere un tiempo entre 30 a 40 minutos para completar; sin retención, no existe límite. El ICE de BarOn es apropiado en personas de 15 años en adelante.

### **Descripción de cada componente:**

El elemento interpersonal analiza el yo interior. Comprender los subsiguientes subcomponentes: Comprensión emocional de uno mismo (CM), asertividad (AS), autoconcepto (AC), autorrealización (AR), independencia (IN). El del elemento Interpersonal engloba las destrezas y el desarrollo interpersonal. Comprende los componentes: Empatía (EM), relaciones Interpersonales (RI), responsabilidad Social (RS). El Componente de Adaptabilidad, comprende los siguientes subcomponentes: Solución de Problemas (SP), prueba de la realidad (PR), flexibilidad (FL). El Componente del Manejo del Estrés, los subcomponentes: Tolerancia al Estrés (TE) y control de Impulsos (CI). El Componente del estado ánimo general comprende los subcomponentes: Felicidad (FE) y optimismo (OP).

Propiedades psicométricas originales del inventario BarOn (1997) efectuó dos formas de confiabilidad del ICE: Consistencia interna, donde se revela mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach calificaciones que alternan entre los .69 a .86 por lo tanto indican una correcta fiabilidad. Igualmente, se analizó la confiabilidad de la reprobación, se efectuó después de 4 semanas y otro conjunto de

personas después de unos 4 meses, donde se consiguieron calificaciones de .85 y .75 correspondientemente.

Para analizar la validez, se utilizó el análisis factorial exploratorio, estuvo conformado por 9172 individuos entre menores y jóvenes, las interacciones revelaron una correlación de .92 manifestando un nivel alto de adecuación.

## **Instrumento Maslach Burnout Inventory**

### **Ficha Técnica**

Nombre del instrumento	:	Inventario de Burnout de Maslash.
Autores	:	C. Maslach y S.E. Jackson 1981.
Origen	:	Estados Unidos
Aplicación	:	Individual y colectiva.
Duración	:	10 y 20 minutos.
Estructuración	:	3 dimensiones 22 items
Edad	:	Adultos

Adaptación para un sector del contexto peruano: Vásquez (2020)

### **Interpretación de los resultados**

En la escala Cansancio emocional calificaciones de 0 a 18 indica nivel bajo, de 19 a 26 indica nivel medio y por último calificación de 27 a 54 indica nivel Alto.

Para la escala Despersonalización calificaciones de 0 a 5 evidencia nivel bajo, de 6 a 9 evidencia nivel medio y por último calificación de 10 a 30 evidencia un nivel Alto.

Para la siguiente escala realización personal calificaciones de 0 a 33 indican nivel bajo, de 34 a 39 indica nivel medio y por último calificaciones de 40 a 48 indica nivel Alto. La existencia del síndrome de burnout se da con calificaciones altas en las dimensiones agotamiento emocional y la despersonalización y calificaciones baja en la dimensión realización personal.

Fue adaptado por Vásquez (2020) en Trujillo, donde consiguió un coeficiente de confiabilidad omega del Instrumento en colaboradores de una organización, conseguidos a través de una apreciación puntual y una apreciación por intervalo con una confiabilidad del 95%; donde se observa que el coeficiente omega, en las

tres dimensiones revelan coeficientes de confiabilidad correspondientes de, 866,814 y, 874, que están en el rango aceptado de .70 a .90.

Por otra parte, el inventario manifiesta que existe una validez de constructo hallada por mediación de Índices de bondad de ajuste del modelo tridimensional de Análisis factorial utilizando el método scale free least squares, evidenciando el índice de parsimonia:  $\chi^2/gf$  menor a 4, valor máximo dentro del rango correcto, (RMR) igual a .215, mayor a .08 indicando correcto ajuste; índice de bondad de convenio ajustado AGFI similar a .971, índice de ajuste normado (NFI) con .968, índice de bondad de ajuste relativo (RFI) con .964, índices superiores a .95, que indican un correcto ajuste dentro del rango.

Igualmente, se usó la prueba de juicio de experto por medio del coeficiente de V de Aiken, ejecutado por medio del criterio de 9 jueces; donde se hallaron valores mínimos desde 0.97 hasta 1.00 que es el máximo. Los valores hallados tienen correctas evidencias de contenido fluctuando con niveles buenos y hasta perfectos. Para la presente investigación se efectuó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, hallándose como resultados un Alfa de ,708 (confiable).

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se solicitó el consentimiento concerniente a la empresa, una vez obtenido el consentimiento se consiguieron los correos electrónicos de todos los colaboradores, anticipadamente a la aplicación del instrumento se efectuó una sala virtual mediante Zoom para poder explicar sobre la indagación y conseguir la aprobación de los participantes en este estudio.

Como se tiene acceso a los trabajadores, los instrumentos fueron aplicados directamente al personal en su mayoría, asimismo se tuvo que un porcentaje ser aplicado vía electrónica, enviando por medio correos y la aplicación WhatsApp a todos los colaboradores administrativos, para que puedan cooperar en las encuestas, las cuales se resolvieron en 30 días aproximadamente.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Descripción de los resultados, elaboración de cuadros y figuras. Los resultados fueron descritos de modo narrativo y la presentación de cuadros y figuras fueron utilizados para complementar lo descrito en los resultados.

Posteriormente, se efectuó la normalidad de todos los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indicándose que no hay simetría en los datos; por lo tanto, se usaron estadísticos no paramétricos en este caso Spearman. Cada resultado que se obtuvo fue desarrollado y codificado a través del programa estadístico SPSS versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los investigadores y científicos deben ser humanistas en el verdadero sentido de la palabra, personas que se interesen por el destino, las necesidades, los altibajos y las angustias de la humanidad y al mismo tiempo persigan la felicidad, nivel humano y social.

Por tanto, en este sentido, se han tomado las siguientes consideraciones y principios: Respeto absoluto a la identidad y/o anonimato de los sujetos de investigación. Se reconoció la sinceridad y honestidad porque los resultados obtenidos fueron interpretados objetivamente de acuerdo con la realidad, más que manipulados subjetivamente para los fines de la investigación. Además, la investigación se llevó a cabo con un espíritu científico, humildad más que conocimiento; reconocimiento de limitaciones; posibilidad de error, justicia; autenticidad de los datos; estrecho respeto por la verdad.

Toda investigación o experimentación realizada entre seres humanos debe hacerse de acuerdo a tres principios éticos básicos: respeto a las personas, búsqueda del bien y justicia (Cofré, 2016).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2:**

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

<b>Variables</b>	<b>n</b>	<b>Estadistic</b>	<b>p</b>
<b>Síndrome Burnout</b>	201	,199	.000
Cansancio Emocional	201	,278	.000
Despersonalización	201	,219	.000
Realización Personal	201	,279	.000
<b>Inteligencia Emocional</b>	201	,231	.000
Intrapersonal	201	,219	.000
Interpersonal	201	,193	.000
Adaptabilidad	201	,141	.000
Manejo del Estrés	201	,180	.000
Estado de ánimo	201	,203	.000

Nota: n: muestra; p: Nivel de significancia

En la tabla 1, se aprecia que a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Se observa que los valores de esta prueba tanto para las variables y sus dimensiones no se ajustan a una distribución normal ( $p < .05$ ), por ello se determinó el uso de estadísticos no paramétricos para la correlación.

**Tabla 3**

Correlación entre síndrome burnout e inteligencia emocional

n= 201		Inteligencia Emocional
Síndrome Burnout	$r_s$	-.339**
	p	.001
	$r^2$	.115

Nota:  $r_s$ : Rho de Spearman, p; significancia  $r^2$ : Tamaño del efecto

En la tabla 2, se evidencia una correlación inversa y altamente significativa entre las variables, es decir que a mayor síndrome de burnout existirá menor inteligencia emocional y viceversa ( $\rho = -.339$ ;  $p < .01$ ), asimismo, se aprecia una correlación de intensidad baja, dado que el valor oscila entre .30 a .40, por otro lado, se delimitó que el tamaño del efecto es de .115, lo que indica que es muy bajo por encontrarse entre los valores .10 a .20.

**Tabla 4**

Correlación entre el cansancio emocional y las dimensiones de la inteligencia emocional

n=201		D1	D2	D3	D4	D5
	$r_s$	-,492**	-,547**	-,378**	,452*	-,540**
Cansancio Emocional	$p$	.000	.000	.000	.032	.000
	$r^2$	.242	.299	.143	.204	.292

Nota:  $r_s$ : Rho de Spearman,  $p$ ; significancia  $r^2$ : Tamaño del efecto, D1 = Intrapersonal, D2 = Interpersonal, D3 = Adaptabilidad, D4= Manejo de estrés, D5=Estado de ánimo.

En la tabla 3, se evidencia una correlación inversa y altamente significativa entre las dimensiones cansancio emocional del síndrome de burnout e intrapersonal de la inteligencia emocional siendo ( $\rho = -.492$ ;  $p < .01$ ), también, sostienen una correlación baja con un tamaño de efecto ( $r^2 = .242$ ), lo que indica que es muy bajo por encontrarse entre los valores .10 a .29. De la misma manera se observa una correlación inversa y altamente significativa entre las dimensiones cansancio emocional del síndrome de burnout y la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional ( $\rho = -.547$ ;  $p < .01$ ), manteniendo una correlación media y un tamaño del efecto muy bajo ( $r^2 = .299$ ). Por otra parte, se observa una correlación inversa ( $\rho = -.378$ ) y altamente significativa ( $p < .01$ ) entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con una correlación y tamaño del efecto bajo ( $r^2 = .143$ ). También se observa una correlación directa y altamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la dimensión manejo del estrés de la inteligencia emocional ( $\rho = .452$ ;  $p < .01$ ), con una correlación baja y un tamaño del efecto muy bajo ( $r^2 = .204$ ). Por último, se aprecia una correlación inversa y altamente significativa entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout y la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional ( $\rho = -.540$ ;  $p < .01$ ) con una correlación moderada y un tamaño del efecto muy bajo ( $r^2 = .292$ ).

**Tabla 5**

Correlación entre la despersonalización y las dimensiones de la inteligencia emocional.

n=201		D1	D2	D3	D4	D5
	$r_s$	-0.346	-0.373	0.327	0.357	-0.361
Despersonalización	p	.000	.000	.000	.003	.000
	$r^2$	.119	.139	.107	.127	.129

Nota:  $r_s$ : Rho de Spearman, p; significancia  $r^2$ : Tamaño del efecto, D1 = Intrapersonal, D2 = Interpersonal, D3 = Adaptabilidad, D4 = Manejo de estrés, D5 = Estado de ánimo

En la tabla 4, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se analizaron las correlaciones entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal y estado de ánimo) en donde se puede observar que se correlacionan de manera inversa a diferencia de las dimensiones (adaptabilidad y manejo del estrés) que se correlacionan de manera directa, a su vez todas son altamente significantes ( $p < 0.01$ ), con una correlación baja y tamaño del efecto muy bajo por encontrarse entre los valores .10 a .29.

**Tabla 6**

Correlación entre la realización personal y las dimensiones de la inteligencia emocional.

n=201		D1	D2	D3	D4	D5
Realización Personal	$r_s$	,362**	,341**	,388**	.361	,352**
	p	.000	.000	.008	.009	.000
	$r^2$	.131	.116	.151	.130	.123

Nota:  $r_s$ : Rho de Spearman, p; significancia  $r^2$ : Tamaño del efecto, D1 = Intrapersonal, D2 = Interpersonal, D3 = Adaptabilidad, D4 = Manejo de estrés, D5 = Estado de ánimo.

En la tabla 5, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se analizaron las correlaciones entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo) en donde se puede observar que todas se correlacionan de manera directa y a su vez son altamente significantes con ( $p < 0.01$ ), con una correlación baja y con un tamaño del efecto muy bajo por encontrarse entre los valores .10 a .20.

**Tabla 7:**

Niveles del síndrome de burnout.

Niveles	f	%
Bajo	73	36.3
Moderado	79	39.3
Alto	49	24.4
Total	201	100.0

Nota: f = frecuencia, % = porcentaje

En la tabla 6, se presentan los niveles de la variable síndrome de burnout donde se puede evidenciar que el nivel que predomina es el nivel moderado con un 39.3%, seguido del nivel bajo con un 36.3% y siendo el menor nivel alto con un 24.4%.

**Tabla 8:**

Niveles de la inteligencia emocional

Niveles	f	%
Muy alto	27	13.4
Alto	24	11.9
Medio	100	49.8
Bajo	45	22.4
Muy bajo	5	2.5
Total	201	100.0

Nota: f = frecuencia, % = porcentaje

En la tabla 7, se presentan los niveles de la variable inteligencia emocional, donde se observa que el nivel que predomina es el nivel medio con un 49.8%, seguido de un nivel bajo con 22.4%, luego se puede apreciar un nivel muy alto con un 13.4%, mientras los niveles alto y muy bajo obtuvieron valores por debajo del 13%.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito central determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del Distrito de Tambogrande, Piura 2022, se pudo evidenciar una correlación inversa y altamente significativa entre las variables siendo  $\rho = -.339$ ;  $p < .01$ , lo que se puede decir que a mayor sea la presencia de síndrome de burnout menor será la inteligencia emocional y viceversa, esto quiere decir que mientras el colaborador se encuentre con un nivel de estrés alto se le hará más difícil enfrentar adecuadamente las situaciones diarias que se le presenten; asimismo, se aprecia una correlación de intensidad baja, estos resultados se encuentran congruentes a los aportados por Rodríguez (2019), en donde mostraron que existe una relación estadísticamente significativa  $\rho = -.551$ , ( $p < 0.05$ ) entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout puesto que a un mayor nivel de inteligencia emocional disminuirá el nivel de síndrome de burnout de tal manera que no afecte en el desempeño del colaborador. De igual forma, Ramírez (2018) investigó la relación entre la inteligencia emocional y el burnout de los empleados de supermercados de Lima, y sus resultados mostraron que existen cinco componentes que determinan el nivel de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estrés y estado de ánimo) y síndrome de burnout en las muestras analizadas. Debido a los estudios antes mencionados, similar a la muestra de estudio, a nivel teórico según el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), esta teoría básicamente sostiene que cuando hay factores positivos en el ambiente de trabajo, la motivación será mayor y provocará así mejores resultados, ya que aumentará la eficacia, la eficiencia y los sentimientos de competencia social, de la misma manera Chamorro (2017), señala que en la medida en que los trabajadores sepan percibir sus emociones, se verá reflejado en la efectividad del servicio al cliente y un buen clima laboral, trabajo en equipo, dedicación en el oficio de vendedor, trabajador social solidario; como menciona Morales (2016), no hay duda de que el uso inteligente de las emociones puede ayudar a regular las adaptaciones psicológicas y físicas, en definitiva, cuando se fortalecen las habilidades sociales dentro de una organización, se fortalecen también el manejo de emociones y trabajo en equipo,

creándose plena satisfacción y motivación y, sobre todo, se reflejará en el desempeño de sus respectivos cargos.

De la misma manera se analizó la relación de la dimensión cansancio emocional y los componentes de la inteligencia emocional, se pudo evidenciar que existe una correlación inversa y altamente significativa ( $\rho = -.492$ ,  $\rho = -.547$ ,  $\rho = -.378$ ,  $r = -.540$ ;  $p < .01$ ) entre el cansancio emocional y el aspecto intrapersonal, interpersonal, la adaptabilidad y estado de ánimo, caso contrario con el manejo del estrés que se relaciona de manera directa  $\rho = .452$ , existiendo a su vez correlaciones medias. Los resultados contrastantes con el estudio de Rodas (2018) demostraron que la subescala interpersonal se correlacionó negativamente  $r = -0,480$  con la fatiga emocional y  $r = -0,426$  con respecto a la despersonalización, siendo estas correlaciones significativas, lo cual se concluye que de esta manera el burnout influye en el grado de identificación que la persona tiene hacia la institución donde labora. De igual manera, concuerda con Ramírez (2018), quien determinó que existía una correlación significativa entre los niveles de inteligencia (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general) de la muestra y cada uno de los cinco componentes que determinan el síndrome de burnout. El análisis mostró que el componente interpersonal que es el que nos permite tener la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar nuestros impulsos se correlacionó más significativamente con el síndrome de burnout en la muestra de este estudio ( $r = -0,447$ ). De acuerdo a la teoría de Maslach y Jackson (1982), los autores describen que la fatiga inducida por el estrés, son síntomas que afectan negativamente el desempeño laboral y social con los compañeros de trabajo, esto confirma que el reconocimiento de las propias emociones, la expresión de las emociones y las habilidades y capacidades para construir emociones pueden hacer que sean más capaces de afrontar el estrés cotidiano en el trabajo y proteger a los trabajadores del síndrome de burnout. Por lo tanto, según Ramírez (2019), saber cómo resolver problemas, cómo interactuar, cómo lidiar con el estrés y las diversas situaciones que nos amenazan, nos beneficiará a nosotros ya nuestros colegas si se hace bien, pero el saber cómo resolver los problemas antes mencionados no beneficiará a las personas y puede conducir a problemas sociales y al agotamiento emocional. De esta forma, se puede decir que la

hipótesis del investigador fue aceptada al señalar la relación entre las dimensiones de la investigación, por tanto, es necesario tener en cuenta el entorno en el que se desarrollan los trabajadores y crear programas que ayuden a la personalización en entornos adecuados, saber gestionar el estrés y las emociones. Respecto a la relación de la dimensión despersonalización y los componentes de la inteligencia emocional, se pudo evidenciar que se correlacionan de manera inversa a diferencia de las dimensiones (adaptabilidad y manejo del estrés) que se correlacionan de manera directa  $\rho = .327$ ,  $\rho = .357$ , a su vez todas son altamente significantes ( $p < 0.01$ ), resultados que contrastan al estudio de Morales (2016), en donde los colaboradores mostraron altos niveles de inteligencia emocional, poseen un ambiente agradable y buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y jefes inmediatos, por lo que manejan adecuadamente sus emociones por lo que las respuestas son aceptables, se encontró coincidencia en este estudio, y se determinó que el coeficiente de confiabilidad tenía una correlación negativa significativamente baja de  $r = -0.365$  con respecto a la despersonalización. De igual forma, Rodas (2018) estudio el nivel de inteligencia emocional y su efecto en el desempeño laboral, la integridad se refiere al desempeño responsable de los deberes encomendados, y la despersonalización se refiere a una reacción fría, impersonal, falta de emoción e insensibilidad hacia el sujeto que se cuida. La correlación encontrada fue de  $r = -0,480$ , moderadamente negativa, indicando que los empleados de las empresas azucareras no presentan características de despersonalización, es decir, no se vuelven personas maquinistas, no sienten que se encuentran en una organización burócrata, descubren cómo hacer productivo su recurso humano, indicando que son responsables de las funciones y tareas que se les encomiendan. Semejando a la teoría de Maslach y Jackson (1982), señalan que la inteligencia emocional genera un efecto de despersonalización y altera su interrelación con el espacio de trabajo, lo que tiene ciertos efectos adversos asociados a la despersonalización. Estos comportamientos se ven en última instancia como mecanismos de defensa que actúan como obstáculos para la autoconciencia, sugiere que los sujetos asertivos generalmente tienen la capacidad de expresar públicamente sus ideas y opiniones, de rechazar hechos que no sustentan interacciones placenteras y de esta manera defender sus derechos, por lo tanto, cualquier cosa que lo ayude a

funcionar correctamente en situaciones interpersonales sin exhibir ansiedad o agresión. Como resultado, se puede decir que se aceptó la hipótesis del investigador de que existe una correlación entre la despersonalización y la dimensión de la inteligencia emocional. Referente a la relación de la dimensión realización personal y los componentes de la inteligencia emocional, se pudo demostrar que todas se correlacionan de manera directa  $\rho = .362$  y a su vez son altamente significantes con ( $p < 0.01$ ), con una correlación baja. Estos resultados se asemejan al estudio de Rodríguez (2019), quien concluyó que los factores adaptabilidad y manejo del estrés presentan una correlación positiva con la escala Realización personal  $r = .480$ . Estos resultados muestran que a medida que se desarrolla la inteligencia emocional aumenta el logro personal en el trabajo, lo que está en consonancia con el estudio de Bresó (2020), quien realizó un estudio con el propósito de analizar las diferencias. Permittedle así poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una empresa a través del crecimiento personal y profesional. Inteligencia deportiva juvenil basada en la práctica deportiva extraescolar. Semejante al estudio se encuentra la teoría de Goleman y Cherniss (2015), basado en las competencias, se refieren principalmente a cómo la técnica va acompañada del buen humor y la constancia. La frustración, la motivación y la empatía rodean todos los caminos que conducen al éxito profesional. Los resultados mostraron una correlación positiva, por lo que concluyeron que la inteligencia emocional afecta todos los aspectos de la vida y es importante para fomentar las relaciones sociales.

Respecto al nivel del síndrome de burnout que manifiestan los colaboradores se pudo evidenciar que el nivel que predomina es el nivel moderado con un 39.3%, nos indica que al ya tener un rango moderado de nivel de estrés se debe de hacer frente a ello, pudiendo centrarse en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés, como puede ser, modificando el ambiente físico, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, con el propósito de crear estructuras más horizontales, brindar mayor independencia y autonomía, flexibilidad horaria, sueldos competitivos. Etc. Seguido del nivel bajo con un 36.3%, En concordancia con Rodríguez (2019), los resultados encontraron que prevaleció el nivel medio con un 35.6%. Contrariamente a lo encontrado por Morales (2016), en su estudio mostraron altos

niveles de síndrome de burnout en la mayoría de los empleados. Por lo tanto, a diferencia de estudios previos, podemos ver la importancia de mejorar el clima laboral de los colaboradores para evitar el síndrome de burnout de alto nivel. Por último, en cuanto al nivel de la inteligencia emocional que manifestaron los colaboradores se pudo evidenciar que se encontró dentro del nivel medio con un 49.8%, lo cual evidencia que dicho personal si tienen la habilidad de entender, usar y administrar sus propias emociones, de tal manera que les permite reducir el estrés y saber comunicarse de manera efectiva, empatizar con otras personas, superar desafíos y aminorar conflictos, seguido de un nivel bajo con 22.4%. Estos resultados que concuerdan con los hallados por Rodas (2018), en donde encontró que la mayoría del personal evaluado se encontraban en la categoría Promedio. Los resultados coinciden con Rodríguez, quien encontró una dominancia del 84,9% en cuanto a inteligencia emocional moderada en su estudio. Según Ramírez (2018), realizó una investigación descriptiva, y en sus resultados señaló que, para brindar un buen servicio a los clientes, la inteligencia emocional debe estar controlada y bien desarrollada porque tiene un gran impacto en la atención y la capacidad de atención. Interacción. Resumiendo, sus relaciones con las personas, concluyeron que los empleados tenían emociones aceptables porque tenían una inteligencia emocional alta, moderaban las emociones, tenían un ambiente agradable y tenían buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y supervisores directos. Si bien estos resultados son positivos, es importante recordar que la inteligencia emocional se puede modificar y mejorar. Promedio también se refiere a la capacidad emocional moderada para hacer contacto con las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, formar relaciones y manejar situaciones estresantes sin perder el control. Controlador, realista, asertivo, exitoso en la solución de problemas ambientales, generalmente alegre y con visión positiva de la vida, esta habilidad intermedia debe ser fortalecida a través de una variedad de actividades, es un factor protector contra el estrés laboral, la fatiga emocional y la ansiedad, además de mejorar la eficacia del trabajo en equipo es un disparador para de esta forma.

## VI. CONCLUSIONES

Del objetivo general, existe una correlación inversa y de manera significativa entre las variables, es decir que a mayor presencia del síndrome de burnout existirá menor inteligencia emocional; y ambas variables se relacionan.

Respecto al cansancio emocional, este se relaciona de manera inversa con las dimensiones Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad y Estado de ánimo, ello implica que a mayor cansancio emocional menor serán estas dimensiones, a excepción de la dimensión Manejo de estrés.

En cuanto a la despersonalización se puede decir que esta se relaciona de manera inversa con las dimensiones intrapersonal, interpersonal y estado de ánimo, es decir a mayor sea la despersonalización menor serán estas dimensiones, a su vez se relaciona de manera directa con las dimensiones adaptabilidad del ambiente y manejo del estrés, es decir mientras mayor sea la despersonalización también aumentara el estrés entre los trabajadores y la manera de adaptarse al ambiente laboral.

Referente a la realización personal se puede decir que a medida que este aumente el aspecto intrapersonal, interpersonal, la forma de adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo también aumentaran dado que se relacionan de manera directa.

Tenemos también que 79 de 201 trabajadores de la empresa empacadora de fruta presentan niveles de síndrome de burnout moderado, es decir casi el 50% del personal no muestra buena capacidad de asemejar y percibir sus emociones.

De la misma manera 100 de 201 trabajadores presentan nivel medio respecto a la inteligencia emocional, es decir no saben llevar apropiadamente sus emociones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se debería realizar programas de intervención tanto para el síndrome de burnout como para la inteligencia emocional y de esta para reducir el estrés laboral de sus empleados.

Implementar actividades en el departamento de Recursos Humanos para ayudar a reducir el agotamiento emocional basado en la presión personal y la expresión emocional.

La realización de un programa de trabajo mental enfocado a la prevención de despersonalización a través del desarrollo de competencias emocionales relevantes en coordinación con servicios competentes a directivos.

La empresa debería establecer metas y premiar el buen desempeño, de tal manera que el personal se sienta motivado a seguir laborando y se consiga una mejor realización personal.

La realización de un programa de trabajo mental enfocado a la prevención del síndrome de burnout por medio de desarrollo de competencias de emociones relevantes en coordinación con servicios competentes a directivos; estos programas deben estar enfocados en los temas reflejados en el estudio.

Se recomienda que el departamento de recursos humanos y el supervisor del sujeto a evaluar realicen capacitaciones para elevar el nivel de inteligencia emocional.

## REFERENCIAS

- Arias y Valdivieso (2020). Inteligencia emocional y su relación con el engagement de la empresa FYSEM Ingenieros SAC Piura. Universidad Antenor Orrego. <https://.handle.net/20.500.12692/3222>
- Atencio, C. (2019). *La inteligencia emocional y el desempeño docente en la escuela profesional de arte de la UNA - Puno, 2019 – I*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14504/Claudia\\_Maria\\_Ricardina\\_Atencio\\_Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14504/Claudia_Maria_Ricardina_Atencio_Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038- 1059. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Bar-On, R. (1997a). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i). A test of emotional intelligence. Toronto: Multi-Health Systems. *Open Journal of Leadership*, 1 (4).
- Breso, E. (2020) *Estrés laboral e Inteligencia Emocional en trabajadores/as del sector servicios Universidad Jaume I* [Tesis de grado]. Universitat Jaume [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/191940/TFG\\_2020\\_Ben%20Mbarek\\_Hajar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/191940/TFG_2020_Ben%20Mbarek_Hajar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Capital (30 de abril del 2018). *¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadores-con-estres-estan-propensos-alsindrome-de-burnout-noticia-1110804>.

- Caruso, D., Mayer, J. y Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298
- Carrasco, D. S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Chamarro, A. (2017) *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla*. Universidad César Vallejo- Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3222/Chamarro\\_OAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3222/Chamarro_OAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30, 159-165.
- Fuertes, J. (2012). *¿Qué me pasa, doctor?* España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Fisher M. Burnout y problemas externalizantes en docentes de nivel primario y secundario de escuelas públicas. Panamá, 2016. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/burnout-problemas-externalizantes.pdf>
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>.
- Gil-Monte, P., y Peiró, J. (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\\_05](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05).

- Golembiewski RT, Hills D, Daly E (1979) *Toward the responsive organization*. Salt Lake City: Brighton.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- Greaves, T., & Bradberry, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. San Diego, C.A: Talent Smart.
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press,
- Huayhua, M. (2020) *Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana – Universidad San Ignacio de Loyola* (Tesis de Licenciatura). <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10124/1/2020>.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982) *Burnout in health professions: A social psychological analysis*, en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Mayer, J. y Salovey, P (1997). Models of emotional intelligence. En Sternberg, R. (Ed.), *the handbook of intelligence*. New York. EE.UU.: Cambridge University Press
- Morales, T. (23 de julio del 2016). Empresas, 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. *Diario la Republica*. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de>
- Morales (2016) *Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU911 Cantón Ambato*. UNIANDÉS, Ecuador.

Núñez, S. (2013). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. 1ª ed. Málaga: IC Editorial.

Olavarría, L. (2018). *¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadorescon-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout-noticia-1110804>.

Organización Mundial de la Salud (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973) %.

Organización Internacional del Trabajo (1016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Ginebra.

Pines A., Aronson E., y Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. En Cherniss, C. (Ed.), *staff burnout: Job stress in the human services*. New York. Free Pres.

Ramírez, A. (2018) *Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima*. Universidad Ricardo Palma (Tesis de grado)  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1575/AAR-AMIREZP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodas, L. (2018) *Relación entre inteligencia emocional y burnout en los colaboradores de un Ingenio Universidad Rafael Landívar*. (Tesis de grado)  
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifunte>.

- Rodríguez, G. (2019) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.50013067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa De la REDIECH*, 8(14), 45-67.  
<http://www.scielo.org.mx/scielo>.
- Sierra, A. (2020) Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *Aula virtual generando conocimiento* 2 (4), 83 - 97. <http://www.aulavirtual.web.ve>.
- Valverde, D y Tamayo, X (2020) Inteligencia emocional, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad bancaria de Arequipa. Universidad Católica San Pablo. (Tesis de Licenciatura )

## ANEXOS

### ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>¿Cuál es relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022?</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p><b>OE1:</b> Describir la relación que existe entre cansancio emocional y los componentes de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Describir la relación entre la despersonalización y los componentes de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Describir la relación que existe entre la realización personal y los componentes de la inteligencia emocional en los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p> <p><b>OE4:</b> Identificar el nivel del síndrome de burnout que manifiestan los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura.</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p><b>Ha.</b> el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p> <p><b>Ho:</b> No Existe relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los colaboradores de la planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>- Síndrome de Burnout.</p> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>- Inteligencia Emocional.</p>

	<b>OE3:</b> Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura.		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>
<p><b>TIPO:</b> La investigación será del tipo básico.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, Correlacional, con enfoque cuantitativo, de corte transversal.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio estará constituida por 300 trabajadores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Muestra estará conformada por constituido por 201 trabajadores</p>	<p><b>Variable 1:</b> Síndrome de Burnout</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso del Programa SPSS</li> <li>- Hoja de cálculo Excel.</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p>

<div style="text-align: center;"> <math>O_x</math>  <math>\downarrow</math>  <math>r</math>  <math>\uparrow</math>  <math>O_y</math> </div> <p>M</p> <p>Dónde:</p> <p>M → Muestra estará conformada por trabajadores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande.</p> <p><math>O_x</math> → Variable Síndrome de Burnout</p> <p><math>O_y</math> → Variable Inteligencia Emocional.</p> <p><math>r</math> → Relación entre Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional.</p>	<p>de la localidad de Piura, ya que es la muestra mínima aceptable.</p>	<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario 22 interrogantes. Escala Ordinal.</p> <p>Diseñado por Maslach y Jackson 1981.</p> <p><b>Variable 2: Inteligencia Emocional</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de 133 ítems, Escala Ordinal</p> <p>Diseñado por Reuven Bar - On</p> <p>Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez (2004)</p>	<p>- Coeficiente de correlación de Spearman</p>
--	---	---	---

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1982) lo señalan como un síndrome tridimensional, se trata de como el individuo responde ante el estrés, se origina debido al choque entre las pretenciones del sujeto respecto a su medio de trabajo y la situación que le resulta difícil de afrontar.	Esta variable es medida por el cuestionario Burnout Inventory (MBI) constituido por 22 ítems, una escala de Likert de 6 alternativas expresados en: (nunca, alguna vez al año o menos, algunas veces al mes, una vez por semana, unas pocas veces a la semana y todos los días).	Agotamiento Despersonalización Realización Personal	Ordinal
Inteligencia Emocional	BarOn (1997) define a la inteligencia como un conjunto de habilidades emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad general para efectivamente demandas y presiones del medio.	Esta variable es medida mediante el cuestionario de EQ-BarOn Emocional constituido por 60 ítems, una escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, expresados en: (nunca o rara vez en mi caso, pocas en mi caso, a veces en mi caso, muchas veces en mi caso, siempre o con mucha frecuencia en mi caso)	Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo del Estrés Estado de Ánimo	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO - BURNOUT

Adaptado por Vásquez (2020)

Lea cada una de los ítems y seleccione una de las seis alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 6) que correspondea la respuesta que escogiste según sea su caso. Marca con un aspa el número correcto. 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Unas pocas veces a la semana y 6 = Todos los días.

N°	ÍTEMS	NIVELES					
		1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros de trabajo.						
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros /as como si fueran objetos impersonales						
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.						
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo.						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. me siento quemado por mi trabajo.						
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros de trabajo.						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que empecé a trabajar.						
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						
14	Creo que trabajo demasiado.						
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo.						
16	Trabajar directamente con mis compañeros de trabajo me produce estrés.						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.						
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros de trabajo						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.						
21	en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.						
22	creo que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.						

## CUESTIONARIO

### INVENTARIO EMOCIONAL BarOn de Maslach y S.E. Jackson Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez (2004)

#### INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

N. º	ÍTEMS	NIVELES				
		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problema para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					

19	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender cómo me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando 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 mucho 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 un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
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 sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus 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	Cuando 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	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y 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 puede sucederle 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	Sé 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 tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí 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 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 fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto mis 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 mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					

109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso 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 más 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 que 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(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#search/INSTRUMENTO/QgrcJHsTmbkTktCmdxXJtQxHLVfddbpvIPQ

Buscar en el correo electrónico

Activo

16 de muchas

### Autorización de uso de Instrumento

Recibidos x

**Lily Lama** <lilylamaagurto3@gmail.com>  
para Nelly

jue, 29 sept 2022, 11:18

Buen día, quisiera saber cómo puedo hacer para tener su autorización para el uso del **instrumento** Baron.  
Gracias

**Nelly Ugarriza Chávez** <nellyraquelugarriza@gmail.com>  
para mí

lun, 10 oct 2022, 12:03

Estimada Lily en representación de mi madre, Nelly Raquel Ugarriza Chávez, te doy la autorización para el uso del **instrumento** Baron,  
saludos cordiales,

OK. RECIBIDO. GRACIAS!

Responder Reenviar

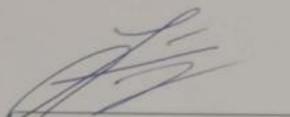
## “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

La empresa DON PACKING SAC; a cargo de la Gerencia General y Gerencia financiera, permite el acceso y autoriza a las siguientes personas:

- LAMA AGURTO LILY DEL PILAR
- TORRES GARCIA TANIA MAYOCCHI

A poder realizar los cuestionarios y evaluaciones pertinentes relacionados al tema desarrollar en su elaboración de Tesis.

Se emite este respectivo documento para los fines necesarios



Fossa Villar Miguel



Carrillo Burgos Neudig



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LIZT JANINA CHUNGA SILVA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Burnout e inteligencia emocional en colaboradores de una planta empacadora de fruta del distrito de Tambogrande, Piura 2022", cuyos autores son LAMA AGURTO LILY DEL PILAR, TORRES GARCIA TANIA MAYOCCCHI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIZT JANINA CHUNGA SILVA <b>DNI:</b> 40016068 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0462-3040	Firmado electrónicamente por: LCHUNGAS el 27-01- 2023 12:55:43

Código documento Trilce: TRI - 0500649