



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los
colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Campos Urbina, Jesus Manuel (orcid.org/0000-0003-4589-6931)

Rafael Gariza, Ayrthon Diego (orcid.org/0000-0003-4761-7924)

ASESORES:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

Mg. Pinglo Bazan, Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este estudio va dedicado a Dios, por su infinita bondad y ser el pilar principal en mi formación profesional, a mis Padres Antonio y Magna, mis hermanos Ivan, Esther y Jury quienes me brindaron su apoyo incondicional, me motivaron día a día, enseñándome que con esfuerzo y dedicación todos los objetivos se pueden cumplir.

De manera especial va dedicado a mi novia Lessly Rodriguez quien me apoyó incondicionalmente y me motivó a nunca rendirme. Gracias por confiar, creer en mí y en mis expectativas, por todo el tiempo que me regalaste en cada actividad de este proyecto, donde siempre me exigiste para hoy poder decir no fue fácil, pero lo logramos.

Campos Urbina, Jesus Manuel

Este trabajo de investigación, se lo dedico a toda mi familia, hermanos, abuelos y en especial a mis padres: José Rafael y Olga Gariza, darles las gracias por brindarme su apoyo, amor y motivación durante toda mi formación profesional; y del cuál la vida me siga permitiendo estar con ellos.

Rafael Gariza, Ayrthon Diego

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por derramar su bendición y por el amor inmenso que nos brinda cada día a nuestras vidas y la de nuestros seres queridos por darnos la fortaleza necesaria para cumplir nuestras metas.

A nuestras familias, que son nuestros motores las cuales nos inculcaron grandes valores e impulsaron para continuar nuestras vidas en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestra asesora Nancy Aguilar que siempre estuvo ahí dedicando su tiempo en brindarnos las pautas para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A nuestra casa de estudios, Universidad César Vallejo, por el esfuerzo de cada día mejorar y poder crecer constantemente en nuestro desarrollo profesional.

A la empresa Juvier S.A.C., por brindarnos la información requerida para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA , PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023", cuyos autores son CAMPOS URBINA JESUS MANUEL, RAFAEL GARIZA AYRTHON DIEGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 04- 12-2023 09:59:39
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 04-12- 2023 09:59:39

Código documento Trilce: TRI - 0663947



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CAMPOS URBINA JESUS MANUEL, RAFAEL GARIZA AYRTHON DIEGO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AYRTHON DIEGO RAFAEL GARIZA DNI: 72645207 ORCID: 0000-0003-4761-7924	Firmado electrónicamente por: ARAFAELG el 23-11- 2023 19:57:40
JESUS MANUEL CAMPOS URBINA DNI: 74477449 ORCID: 0000-0003-4589-6931	Firmado electrónicamente por: JMCAMPOSU el 23-11- 2023 19:52:05

Código documento Trilce: TRI - 0663946

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores.....	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	26
Tabla 2: Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	28
Tabla 3: Nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023	29
Tabla 4: Relación entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	30
Tabla 5: Relación entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	31
Tabla 6: Relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	32
Tabla 7: Relación entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.....	33

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023. Fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental con alcance correlacional, la población y muestra estuvo representada por un total de 69 colaboradores. Los resultados más representativos evidenciaron que existe relación una correlación negativa baja entre inteligencia emocional y síndrome de burnout ($Rho=-,335$; $p<.05$), además, se identificó que la inteligencia emocional de los colaboradores alcanzó un nivel medio con un 97%, ya que en su mayoría presentan dificultad de adaptarse a las tareas nuevas que se les encomienda y no se apoyan entre compañeros cuando se presentan dificultades o problemas en sus áreas de trabajo; también se identificó que el síndrome de burnout prevaleció en un nivel moderado con un 78%, ya que los colaboradores no sienten el apoyo entre compañeros para el cumplimiento de ejecutar nuevos proyectos para el crecimiento de la empresa. Finalmente, se llegó a la conclusión que los colaboradores que sufren de síndrome de burnout no ejecutan correctamente las tareas encomendadas, existiendo un retraso en el cumplimiento de metas planteadas por la empresa.

Palabras clave: inteligencia emocional, síndrome de burnout, autorregulación, motivación, empatía.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in the employees of the company Juvier S.A.C., Trujillo, 2023. It was applied and quantitative in approach, the design was non-experimental with correlational scope, the population and sample were represented by a total of 69 collaborators. The most representative results showed that there is a low negative correlation between emotional intelligence and burnout syndrome ($Rho = -.335$; $p < .05$), in addition, it was identified that the emotional intelligence of the collaborators reached a medium level with 97%, since most of them have difficulty adapting to new tasks entrusted to them and do not support each other when difficulties or problems arise in their work areas; it was also identified that the burnout syndrome prevailed at a moderate level with 78%, since the collaborators do not feel the support among colleagues for the fulfillment of executing new projects for the growth of the company. Finally, it was concluded that employees suffering from burnout syndrome do not perform the tasks assigned to them correctly, and there is a delay in meeting the goals set by the company.

Keywords: emotional intelligence, burnout syndrome, self-regulation, motivation, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Las emociones son vitales en la vida del ser humano, porque ayuda a ver la importancia de los estados de ánimo que poseen las personas. Asimismo, al aumentar la IE en el estado mental de los colaboradores, fue de gran ayuda para que puedan adaptarse mejor a su lugar de trabajo en la organización. Actualmente, existe un creciente interés por cómo la IE afecta al comportamiento humano, la cual se determinó como un repertorio de conocimientos y habilidades relacionados a los sentimientos y emociones de cada individuo. (Gabel, 2005).

La IE, viene a ser la aptitud de inspeccionarse e incentivarse a cuenta propia y al resto, con una gestión adecuada sobre las relaciones sociales con la aptitud de aceptar y moderar las emociones propias (Goleman, 1995).

Ramírez et al (2020), detallaron que la IE es un valioso revelador en la manera que un empleado aborda las condiciones en el trabajo. De igual forma, Rodríguez (2019) mencionó que la IE se encuentra constituida por los siguientes componentes: la autoconciencia, la automotivación, la autorregulación, las habilidades sociales y la empatía.

El síndrome de Burnout anteriormente considerado como la reacción que muestra el trabajador en cómo percibe una diferencia entre su paradigma y la objetividad de su vida profesional (Fernández, 2019).

Con respecto a ello, la OMS (2019), sustentó que el “burnout”, es el agotamiento emocional y físico, clasificándose como una enfermedad en el ámbito laboral. Así, cuando la demanda laboral supera la capacidad de supervivencia del trabajador, éste tiende a concebir síndrome de burnout, que se relaciona y se convierte en estrés crónico. Referente a ello, la OMS (2019), definió al “burnout” como el agotamiento emocional y físico clasificándolo como una enfermedad ocupacional.

El mercado actual, no solo busca colaboradores calificados para un trabajo específico, sino que también ha establecido un interés en explorar otras habilidades o capacidades que crean la sustentabilidad suficiente que conduce al éxito a través de un nivel adecuado de IE Salovey, (2004). Como ejemplo, la Universidad de Minnesota en los EE. UU informó que el éxito profesional en sus empleados es del 1 al 20 por ciento de sus capacidades intelectuales y del 27 al 45 por ciento tiene suficiente control emocional (Portugal, 2014). Y según Gabel (2005), el principal resultado de la IE se basó en la predicción del éxito, la manera de adaptarse a las diferentes demandas del entorno, que es la principal característica del lugar de trabajo de los empleados en empresas constructoras donde el estrés y la presión se consideran altos.

La ONU (2008), indicó la salud ocupacional del futuro es ocasionada por el incremento del estrés, la misma ansiedad y la propia depresión, motivo del ausentismo de los empleados en su centro de trabajo. Esta afirmación es respaldada por ciertas cifras de casos en el Perú, que mostraron que el 78% de 4.000 trabajadores en todo el país reportaron experimentar debido a las características de su trabajo, como horas extras, reuniones, responsabilidades, etc. Afirmando que presentaban el síndrome de burnout en la totalidad de los casos. Por ello, es importante llegar a conocer la relación entre la IE y el síndrome de burnout porque son variables a tener en consideración para el cumplimiento de objetivos trazados y consigo mismo el crecimiento de la organización en el rubro determinado.

A nivel local, dentro de la empresa Juvier S.A.C se observaron algunos problemas relacionados con la IE y el síndrome de burnout en los colaboradores, puesto que no todos estaban comprometidos con su trabajo, no existía compromiso para resolver conflictos en la empresa, se frustraban porque les sobrecargaban de funciones extras al área de trabajo donde desempeñaban y finalmente se sentían limitados al opinar.

Por lo tanto, estos problemas se vieron reflejados en el retraso de la entrega de proyecto y haciendo que su cartera de clientes se viera afectada. El síndrome de burnout no es favorable porque perjudica la relación entre colaborador y cliente en el cumplimiento de objetivos planteados.

Como se ha descrito, surgió el siguiente problema para el presente estudio: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023?

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores, este estudio fue de relevancia social, en primer lugar, porque ayudó a las empresas a encontrar las fuentes que generan la falta de comprensión de sentimientos hacia sus compañeros, la aceptación de propios errores, siendo estos los indicadores más relevantes de la variable IE y seguidamente de la variable síndrome de burnout se tuvo como indicadores más destacados; cansancio físico, cansancio mental y negatividad de cada colaborador para que puedan brindar su apoyo en el momento oportuno para frenar estos síntomas. También se justificó teóricamente porque brindó información con respecto a la relación entre las variables, dónde consideró que tener un buen manejo de IE en un ambiente de trabajo positivo hace que cada trabajador se sienta acreditado por la organización y así cumplir mejor sus tareas para el cumplimiento de objetivos. Se justificó metodológicamente por qué se trató de un trabajo de investigación donde se utilizó técnicas y herramientas aprobadas para lograr ciertos objetivos. En cuanto a la justificación de conveniencia, la investigación dio la oportunidad de conocer el comportamiento de los fenómenos estudiados. Por último, también se corroboró de manera práctica porque los resultados obtenidos ayudaron a la empresa Juvier S.A.C. a fomentar la motivación en sus colaboradores, reflejados en un mejor desempeño de sus tareas y contribuyó de manera positiva a otros investigadores.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023; seguidamente con los objetivos específicos correspondientes de: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023. Identificar el nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023 y como último objetivo específico se tuvo: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Se propuso como hipótesis de investigación: Existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este Este trabajo se ayudó de diversos artículos de investigación, los cuales fueron fuente de ayuda y retroalimentación sobre las variables. Del cuál, como una investigación internacional se mencionó a autor Morales (2022), su objetivo fue establecer el impacto que tiene la IE en la satisfacción laboral de los de los colaboradores en la constructora Orthon S.R.L. 2020. El método empleado en la tesis fue de diseño descriptivo-correlacional, teniendo una perspectiva cuantitativa, con un diseño no experimental. En su investigación contó con el apoyo de 16 trabajadores del área administrativa para su muestra. Se le aplicó un formulario de 29 ítems a la totalidad de su población. Evidenciando como resultados que, el 67% de los colaboradores tienen un alto nivel respecto a la IE, por otro lado, se evidenció que el 60% tienen un nivel alto respecto a la satisfacción laboral. Se dedujo que los colaboradores de la constructora tienen un alto nivel de IE, permitiendo aumentar su nivel de satisfacción laboral en relación a la labor que efectúan. Finalmente, como conclusión se presentó que, al tener un uso adecuado de las relaciones interpersonales, los colaboradores tendrán una mejor relación, una mayor familiaridad y mejor ambiente con sus compañeros de trabajo.

En su investigación de tesis, Gutiérrez et al. (2020), optaron por investigar cual era la asociación entre el síndrome de burnout y el rendimiento académico. Su tipo de estudio fue correlacional, transversal y prospectivo. La herramienta que emplearon fue el cuestionario y como técnica la encuesta. Su muestra estuvo conformada por 200 alumnos. Llegaron a la conclusión que no se relacionan ambas variables, porque obtuvieron un resultado de ($p = 0,65$) Rho de Spearman interpretando que es menor al valor de 0.05.

Carrillo et al. (2018), estos autores buscaron determinar el predominio de la IE en el clima organizacional de los funcionarios en la ciudad de Pelileo. El tipo de metodología fue transversal y cualitativa. Para su estudio necesito el apoyo de 132 empleados de ambos sexos. Aplicación del Cuestionario de Evaluación y Cuestionario de Cultura Organizacional IE Bar-On Ice desarrollado

por Likert. Como resultado, el 62 % de los empleados evidenciaron dificultades específicas con el autocontrol, el 56 % tuvieron dificultades con el fin de manifestar emociones y el 60% tenía problemas con la empatía y la comunicación, lo que generaba conflicto, empeoraba las relaciones interpersonales y actuaba como una barrera para la ejecución que conducía al trabajo en equipo. Por lo tanto, este estudio establece una relación directa entre las dos variables. Según los autores, mantener una mala cultura organizacional hace que los empleados sufran los problemas mencionados en el estudio, lo que afecta el crecimiento organizacional.

Medina (2018), planteó como objetivo general en su investigación analizar el comportamiento del síndrome de burnout a través del compromiso organizacional en los colaboradores de un centro de educación superior en Ecuador. En el apartado de metodología se ha adoptado un enfoque de investigación cualitativo - cuantitativo, preguntas analíticas, así mismo sistematizadas, este enfoque facilita el desarrollo de un análisis situacional sobre el síndrome de burnout del compromiso organizacional. Tomando como muestra 275 trabajadores; la cual se aplicó como instrumento un cuestionario que estuvo conformado por 11 ítems. Finalmente, este estudio encontró que la mayoría de los empleados (62%) han perdido el control durante el trabajo. En la competencia de autoconciencia, se puede observar que a la mayoría de los empleados (56%) les resulta difícil expresar sus sentimientos debido a la falta de autoconciencia emocional que pueden ser negativos o positivos sobre su personalidad. Concluyendo que el síndrome de cansancio tiene un impacto en la participación del personal en la organización; la despersonalización, la dimensión estudiada, tiene un alto nivel y, por lo tanto, tiene un impacto en los tres elementos estimados de la participación institucional. Los colaboradores que saben reconocer sus errores y sobre todo corregirlos son los que realmente se sienten comprometidos, la organización debe tener la iniciativa de capacitar a sus colaboradores para que puedan de esta manera manejar adecuadamente sus impulsos y respectivamente poder solucionar problemas que se presentan en la organización, la cual esto contribuye en el éxito de la empresa.

Silva (2020) en Babahoyo, realizó un estudio para examinar el nivel de atención prehospitalaria y los niveles de IE de los operadores en la ciudad mencionada del año de inicio de la pandemia. El método que utilizó tiene una categoría básica de diseño cuantitativo y descripción de correlación; el patrón se denota con 60 operadores. Se utilizaron métodos como la observación y el cuestionamiento para la recolección de la información, la cual se realizó mediante una ficha de prueba y análisis de documentos. Por lo tanto, el autor tomó a 17 operadores creando la prueba piloto, obteniendo un valor fiable de alfa de Cronbach. En el nivel de atención y los niveles de IE se presentó como resultado una cifra de 0,627 interpretándose una asociación positiva moderada, teniendo una significativo de ($p < 0,01$), mostrando una relación significativa entre estas dos variables. Efectivamente según el acuerdo del autor en las organizaciones es importante hacer sentir que los colaboradores son parte fundamental en la empresa, brindándole las comodidades y herramientas necesarias para que puedan ejecutar sus responsabilidades establecidas de una manera amena; logrando un incremento en su cartera de clientes.

Como investigaciones nacionales se tuvo a Romero (2022), el autor tuvo como objetivo principal en su investigación identificar qué relación existe entre IE y el síndrome de burnout en alumnos de un centro de educación básica alternativa, Lima- La Victoria - 2022. Como métodos de estudio fueron no experimental, transversal, correlacional e inferencial. Tomo como muestra la participación de 92 alumnos para el desarrollo de los cuestionarios. Se apoyó en la herramienta de Google Forms para crear las encuestas y así recopilar información confidencial. También obtuvieron una fiabilidad de 0,690 (Alfa de Cronbach, indicando que el instrumento utilizado fue confiable para la aplicación y desarrollo. Finalmente, en la investigación se obtuvo como resultado una correlación de Rho Spearman de 0,206, demostrando que entre ambas variables de estudio existe una correlación positiva moderada y como significancia ($p < .049$) esto indica que se acepta la hipótesis de investigación. Entonces, al gestionar mejor su inteligencia emocional, los estudiantes pueden evitar el agotamiento.

Rodríguez (2019), en su investigación sobre la IE y el síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública en el área administrativa de Villa el Salvador, busco identificar la incidencia entre las variables ya mencionadas anteriormente, la cual empleó el método no experimental y descriptiva, su muestra estuvo compuesta de 226 trabajadores, contó con dos herramientas que fueron Bar-On Ice y cuestionario Maslach Burnout. Se encontró que existía una correlación significativa con un valor de ($p < .05$) en las variables IE y el burnout, interpretando que, las variables de estudio se relacionan inversamente, mostrando una IE promedio del 40%, por otro lado, el 58% de los colaboradores reportaron niveles moderados de burnout. Finalmente, es importante para las organizaciones mantener un buen clima laboral, brindar mejores condiciones laborales, promover la amistad entre los compañeros con el fin de fortalecer el trabajo en equipo y poder lograr cumplir con sus metas establecidas en la empresa.

El estudio realizado por Dávila y Sandoval (2019), se centró en identificar cual es la relación que existe en las variables síndrome de burnout y el compromiso organizacional en una empresa de servicios logísticos. Indagó el determinar si ambas variables se relacionan, su tipo de estudio fue transversal, no experimental y prospectivo. Para obtener datos reales del compromiso organizacional y síndrome de burnout, se apoyaron en las técnicas de los siguientes autores: Meyer Allen (1991) y Maslach y Jackson (1997), donde se aplicó dos cuestionarios a 120 colaboradores de la empresa. La confiabilidad de los instrumentos se centró en lo que cada autor ya había demostrado. Finalmente, como resultado se reflejó que la correlación entre las variables anteriormente mencionadas fue positiva, por lo tanto, los colaboradores se sentían fatigados por las tareas que desempeñaban y no se reflejaba el compromiso. Las empresas que se preocupan por sus trabajadores deben realizar actividades recreativas para mantener una buena salud, aliviar la tensión mental y reducir el estrés. Por lo tanto, se verá a un empleado comprometido para completar sus tareas expuestas y trabajar juntos para lograr el mismo objetivo.

Masgo (2018), el autor en su trabajo expresó como objetivo general identificar la relación entre la IE y el síndrome de burnout en los estudiantes. La metodología fue descriptiva – correlacional. Las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios y como técnica dos encuestas. Para su muestra contó con el apoyo de 127 alumnos. Concluyó, que ambas variables tienen una relación inversa con la puntuación $-0,755$ (Rho de Spearman).

Romero (2018), buscó determinar si el síndrome de burnout también está relacionado con el rendimiento académico de los estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Botánica Medicinal de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de San Pedro, Sullana, 2017. Estimar la relación entre estas dos variables. Para lograr este objetivo se presentó un estudio explicativo-correlacional transversal, no experimental, aplicada. Para ello, aplicó una encuesta a 2700 estudiantes y una muestra aleatoria deliberada compuesta por 22 unidades experimentales. En la encuesta como resultados se indicó que un 14% de los estudiantes que trabajaban tenían agotamiento y el 86% no. El 81,8% de los estudiantes tiene un puntaje promedio de 15,5 puntos, el 13,6% de los estudiantes tiene un puntaje promedio de 12 puntos y solo el 4,5% de los estudiantes del segundo ciclo tiene 19 puntos; como coeficiente de correlación ($p = -0.664$) entre ambas variables. Se finaliza indicando que en ambas variables existe una correlación negativa moderada con respecto a las calificaciones de los estudiantes.

La investigación de Ramírez (2018), fue determinar si había alguna relación entre la IE y el síndrome de burnout en los colaboradores de un supermercado en Lima. Con respecto al diseño de investigación fue transeccional descriptivo correlacional. Su muestra fue seleccionada de manera aleatoria por probabilidad. Como muestra el autor tomó a 114 colaboradores de ambos sexos, donde se administraron a cada colaborador dos cuestionarios: Para medir el síndrome de burnout se utilizó el cuestionario de Maslach y para medir la IE se utilizó el cuestionario de Bar-On. Asimismo, se interpreta como resultados obtenidos en el estudio que, la correlación fue significativa entre las variables. Por último, cada factor de los cinco mencionados que establece el

nivel de IE tuvo una correlación significativa con el síndrome de burnout; el factor intrapersonal estaba directamente relacionado con el burnout. Esto indica que el progreso de la IE de los colaboradores está relacionado con el burnout, es decir, se ve afectado por la demanda a través de su capacidad para responder y reconocer los cambios emocionales en su entorno.

Domínguez (2018), en su tesis buscó determinar la relación entre la IE y el clima organizacional de los trabajadores de la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Huánuco en 2017. Con el fin de lograrlo, seleccionó a 66 colaboradores administrativos de ambos sexos. Los cuestionarios empleados fueron los siguientes: Para el clima organizacional fue en escala de Likert y para la IE fue de Bar-On-Ice. Los hallazgos de los resultados demuestran que no hay una relación entre ambas variables. En conclusión, respecto a su estado de ánimo los colaboradores no se sienten a gusto en la empresa. La cual, se debe mejorar el autoconocimiento de emociones, generar confianza entre colaboradores a través del trabajo en equipo, brindándole el ambiente y los equipos de trabajo necesarios donde los colaboradores puedan desarrollar sus actividades de forma positiva y reflejando un sentido de pertenencia en la organización.

Campos y Saldivar (2021), su investigación realizada en Trujillo buscó la relación entre la IE y el clima laboral de los conductores de Flores Hermanos SRL. Los métodos de investigación fueron aplicados, no experimentales, transversales y relacionales. Fue necesario contar con la participación de 60 conductores de la organización, los instrumentos aplicados para esta investigación fueron dos cuestionarios de IE y clima laboral. Se determinó que el 70% de los evaluados poseían IE insuficiente y con el 56% indicó que los colaboradores perciben un buen clima laboral en la organización, el nivel de significancia para esta relación fue de 0.002, determinando que existe una relación directa. Los autores argumentan que se debe fomentar la comunicación entre los colaboradores de una empresa, capacitarlos para que aprendan a trabajar en equipo y en cierta medida, trabajar en un ambiente armónico mantendrá motivados a los colaboradores.

En su tesis Juárez (2020), buscó determinar cómo la IE predomina en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora H&M Ingenieros SAC en Trujillo. El estudio usó un paradigma cuantitativo, con un alcance explicativo y un diseño no experimental y transeccional. Para recopilar datos, se pudo contar con el apoyo de 23 trabajadores de la empresa. Finalmente, se halló que la IE tuvo un efecto significativo relacionándolo con el desempeño laboral en los empleados de H&M Ingenieros SAC en Trujillo. Se encontró una conexión significativa ($p-v=0,000 < 0,05$) entre la IE y su desempeño laboral, y se encontró una conexión directa de alto nivel ($Rho Spearman=0,823$). Se puede afirmar que en los colaboradores de la constructora existe un buen desempeño laboral influenciado por la IE.

Según Ochoa (2018), su objetivo en su tesis fue detectar cual era el impacto del síndrome de burnout en los colaboradores del centro de salud Belén. Utilizando como método un enfoque descriptivo - no experimental. Para la recolección de datos como instrumentos usó, el examen de habilidad social de Holstein y el examen de Burnout de Maslach. Su población final estuvo compuesta por 80 trabajadores. En la investigación se obtuvo que entre las dos variables no existe correlación, porque se mostró un valor de significancia de Rho Spearman con un valor de 0.765, siendo mayor que 0,05; por lo que se confirmó que no había relación.

Ramírez y Zavaleta (2018) en el estudio "IE y desempeño laboral en una empresa constructora privada – Trujillo". Su objetivo planteado fue determinar la relación entre la IE y el desempeño laboral entre empleados de una empresa constructora privada. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. La muestra del estudio estuvo compuesta por 57 empleados a quienes se les pidió que participaran en el estudio completando una encuesta. Los resultados obtenidos en esta investigación fueron de 0,872, interpretando que existe una correlación entre las variables estudiadas. Se puede concluir que a medida que aumenta la IE, también aumentan los aspectos relacionados con el desempeño laboral.

Por lo tanto, las empresas deben identificar ciertos aspectos negativos que afectan a los colaboradores y de cierta manera frenar esos incidentes.

Las teorías de la inteligencia emocional consideradas en esta investigación fueron:

Bisquerra (2008), la IE es la aptitud de utilizar, manejar y comprender las propias emociones, lo cual puede reducir el estrés, ayudar a empatizar con los demás, participar de manera efectiva, reducir conflictos y superar desafíos.

Según Contini (2004), es la forma de conocer y comprender de manera precisa lo que se siente. Además, afirma que es un método para amplificar las emociones con el fin de facilitar el pensamiento con la aptitud de resolver problemas y reconocer la importancia de las emociones.

Goleman (2000), es la capacidad de motivarse y continuar a pesar de las situaciones negativas que nos rodean; y regula el estado de ánimo, muestra empatía en nuestras relaciones (p.40).

Escobedo (2015), afirma la trascendencia de la emoción en la vida personal y profesional, favorece la coexistencia de la razón y la emoción, hasta ahora relegada al mundo de la educación y el trabajo, donde priman el conocimiento y la capacidad intelectual, destaca el papel de formas alternativas de inteligencia. décadas. Explica cómo el éxito profesional se relaciona con diferentes aspectos y habilidades emocionales que se desarrollan a lo largo de la vida.

Dueñas (2002), afirma que es una meta competencia que determina el nivel de habilidad alcanzable en otros dominios de habilidad. Se considera una de las habilidades más importantes. (p.83).

Según Mayer et al. (2000), indica que es la virtud de internalizar. percibir, dominar las emociones y entender sí mismo y de los seres humanos que lo rodean.

Según Gómez et al. (2000), es una manera de cooperar con el mundo que toma en consideración las emociones, incluyendo las que posee cada ser humano. Estas cualidades definen rasgos de personalidad como el altruismo, la autodisciplina o la compasión, que son necesarios para la creatividad y la buena adaptación social (p. 55-56).

Al respecto Goleman (1999), define la inteligencia emocional como "La capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas" (p.11).

El autor Goleman (1999), establece 4 dimensiones para la inteligencia emocional: La primera dimensión autorregulación, es el control de los propios impulsos y emociones perturbadoras, las habilidades, la capacidad de controlarse a sí mismo en situaciones estresantes y adaptarse a los cambios y desafíos profesionales.

Como segunda dimensión, la motivación o automotivación describe el deseo de un individuo de lograr metas organizacionales con base en sus propios esfuerzos para satisfacer sus necesidades.

A continuación, como tercera dimensión, la empatía es enseñar a las personas a comprender y sentir las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás. La empatía es una herramienta social que tolera a las personas conectarse mejor entre sí, construyendo así relaciones más sólidas.

Finalmente, como cuarta dimensión de las habilidades sociales, viene a ser la capacidad de una persona para sobrellevar una conversación, reunión, conflicto o trabajo en equipo.

Los indicadores de las dimensiones de la variable inteligencia emocional serán los siguientes:

Tolerancia al estrés: Definida como la capacidad de experimentar y soportar estados psicológicos negativos.

Control de impulso: Usualmente se refiere a la capacidad de controlarse uno mismo, especialmente las emociones y los deseos.

Lealtad e integridad: Se refiere a obedecer la ley, el honor y la práctica de ser una buena persona recalando buenos valores.

Aceptación de los propios errores: Es el saber aceptar los errores que cometemos, la cual este acto convierte a la persona en ser más humildes y humanos; permitiendo de esta manera ser una mejor persona ante la sociedad.

Compromiso con el trabajo: Viene a ser la capacidad que tiene cada persona para desempeñar sus responsabilidades con entusiasmo dentro de cualquier organización.

Iniciativa: Es el acto de estar un paso por delante de los demás en una conversación o acción.

Optimismo: Es una perspectiva positiva y esperanzadora para el futuro, para usted y el mundo que lo rodea.

Interés en realizar trabajos interesantes: Esto lo motiva a elegir y buscar un trabajo que coincida con sus habilidades, gustos o inclinaciones.

Satisfacción en cumplimiento de metas: Se involucra con la participación de individuos en el proceso para cumplir dichas metas planteadas y se ve reflejado en el buen trabajo en equipo.

Compresión de sentimientos de sus compañeros: Es el saber escuchar y comprender lo que sienten, siendo de esta manera empáticos ante cualquier circunstancia presentada entre compañeros.

Reconocimiento de potencial de compañeros: Se trata del potencial intelectual y emocional, los recursos y las habilidades que tienen los empleados.

Compresión de valores culturales de compañeros: Esto significa reconocer la sostenibilidad y el progreso que cada individuo necesita para mantener el equilibrio dentro de la organización.

Apoyo desinteresado a compañeros: Esta es una forma de solidaridad disponible para nosotros.

Promoción del trabajo en equipo: Es la actividad que se ejecuta para lograr el mismo objetivo, trabajando en un ambiente donde se fomente la armonía y el trabajo en equipo.

Habilidad de comunicación con los demás: Incluye la capacidad de expresar correctamente los propios pensamientos a los demás, la capacidad de comprenderse a sí mismo y ser comprendido por los demás.

Aceptación de opiniones de terceros: Es aprender a reconocer y aceptar situaciones indeseables de la vida real que no podemos cambiar.

Apoyo y simpatía de compañeros: Es la capacidad de percibir y sentir directamente para experimentar cómo se sienten los demás.

Compromiso en resolución de conflictos: Viene a ser la manera de identificar estrategias pacíficas para dar solución a incidencias que se pueden presentar en los colaboradores de la organización.

Las teorías del síndrome de burnout consideradas en esta investigación fueron:

Schaufeli y Enzmann (1998), definen como el estado de ánimo negativo que posee el ser humano al desarrollar sus actividades diarias en su centro de trabajo, reflejados a través de emociones negativas tales como incompetencia, incomodidad, motivación e interrupción del trabajo.

Gil y Peiró (1997), se refiere a la experiencia subjetiva de emociones, cogniciones y actitudes que causan cambios psicofisiológicos en las personas y tienen un impacto negativo en su entorno laboral como resultado del estrés prolongado.

Maslach (1996), afirma que el síndrome es un conjunto de síntomas como el agotamiento emocional y el cansancio. Es catalogado como una enfermedad laboral creciente, que a menudo es común.

Para Álvarez y Fernández (1991), definen al síndrome de burnout como un estado de ánimo que posee una persona, sintiéndose decaída, perdiendo el sentido de humor, mostrando insatisfacción con lo que hace y evidenciando un constante agotamiento. También es caracterizado como un agotamiento prolongado, lo que resulta en una falta de personalidad, irresponsabilidad en el trabajo, desinterés y desagrado, así como un desempeño personal deficiente.

El autor Freudenberger (1974), define el síndrome de agotamiento como un período de agotamiento y colapso que resulta del mantenimiento de la aptitud física a lo largo del tiempo y el fracaso de los esfuerzos para lograr un logro personal o la culminación de una meta. mano de obra nivelada. En opinión del autor, los más susceptibles al desarrollo de esta condición son las personas que se dedican a la comunicación con las personas en su trabajo y se dedican a ello; como resultado, pueden sentirse presionados por un interés abrumador en sus actividades.

Maslach y Jackson (1981) “Es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal” (p. 99).

Según Maslach y Jackson (1981), afirman que existen 3 dimensiones para el síndrome de burnout: La primera dimensión fue el agotamiento emocional, viene a ser el agotamiento físico o mental, o una combinación de ambos, que genera fatiga y una sensación de no dar más por los demás. La segunda dimensión despersonalización, es indicar, reflejar sentimientos, actitudes y reacciones negativas hacia otras personas de manera apática. Relacionándose con la ira, frustración y la desmotivación, haciendo que su desempeño laboral sea bajo. Como última dimensión estuvo la baja realización personal, es cuando la capacidad de uno mismo no está a la altura de las altas exigencias de la mano de obra, una persona tiende a dar respuestas negativas a sí mismo o a su trabajo, lo que resulta en la tardanza, la evitación del trabajo, ausencia y resignación.

Los indicadores de las dimensiones de la variable síndrome de burnout fueron los siguientes:

Cansancio mental: Es la fatiga que siente nuestro cerebro cuando lo sobrecargamos con un montón de tareas, responsabilidades y preocupaciones.

Cansancio físico: Reacción a la falta de energía para la ejecución de una actividad prolongada.

Negatividad: Se trata del reconocimiento de la racionalidad de lo real, de la unidad perenne entre identidad y diferencia que surge de las cosas mismas.

Auto respuesta frente a sus funciones: Son mensajes configurados para silenciar automáticamente. Lo ayudan a automatizar campañas y administrar comunicaciones personales con sus destinatarios.

Auto negatividad: Esta es la tendencia a dar más importancia a los aspectos negativos de un evento, persona o situación en particular. Es el hecho de que se da más peso a los incentivos negativos que a los que pueden ser positivos o neutrales.

Empatía: Es la manera de verse en el sitio de otras personas con lo que dicen, hacen y sienten. Brindando un apoyo incondicional y sin juzgarlas.

Autoconcepto: Son las creencias que una persona posee sobre sí misma, que pueden ser positivas o negativas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada según Ñaupas et al. (2018), aseguraron que esta investigación se centra en los resultados obtenidos, para que posteriormente se expresen los problemas y se sugiera hipótesis que brinden alguna solución.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, por lo que la recopilación y análisis de información ayudó a replicar la pregunta planteada y validar la hipótesis predeterminada, asimismo de basarse en la medición numérica, el uso de datos estadísticos y censos de rutina con el propósito de precisar patrones de comportamiento de la población (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación:

Fue no experimental transversal, según Hernández y Mendoza (2018), indicó que es una investigación observacional donde se reunieron datos para analizar una población en una situación determinada y a la vez examinar las relaciones entre variables de interés. En la actual investigación, se observó y analizó las variables de IE y síndrome de burnout del mismo modo, que se encontraron en su contexto natural, en otras palabras, variables que no fueron adulteradas en ningún contexto.

La investigación fue de alcance correlacional, los autores Hernández y Mendoza (2018), atestiguaron que es examinar de ver cuál es la relación o grado de asociación que se halle entre dos o más ideas, categorías o variables en el ambiente de una circunstancia determinada. Por lo consiguiente, el estudio buscó determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Inteligencia Emocional

- **Definición conceptual:** Goleman (1999) definió la inteligencia emocional como "La capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas" (p.11).
- **Definición operacional:** La variable se cuantificó mediante un cuestionario 37 ítems, las cuales se dividió en 4 dimensiones: Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- **Indicadores:** Tolerancia al estrés, control de impulso, lealtad e integridad, aceptación propios errores, compromiso con el trabajo, iniciativa, optimismo, interés en realizar trabajos interesantes, satisfacción en cumplimiento de metas, comprensión de sentimientos de sus compañeros, reconocimiento de potencial de compañeros, comprensión de valores culturales de compañeros, apoyo desinteresado a compañeros, habilidades, promoción del trabajo en equipo, habilidad de comunicación con demás, aceptación de opiniones de terceros, apoyo y simpatía de compañeros, compromiso en resolución de conflictos.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Síndrome de Burnout

- **Definición conceptual:** Maslach y Jackson (1981) "Es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal" (p. 99).
- **Definición operacional:** Esta variable fue medida mediante un cuestionario con 22 ítems, la cual, estuvieron segmentadas en 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

- **Indicadores:** Cansancio mental, negatividad, cansancio físico, auto negatividad, auto respuesta frente a sus funciones, empatía y autoconcepto.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:

3.3.1. Población: Según López (2004), es el conjunto de individuos u cosa que se busca conocer en un estudio. La población estuvo constituida por 69 trabajadores de Juvier S.A.C.

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. que deseen participar o apoyar de manera voluntaria para responder las preguntadas planteadas en los cuestionarios.

Criterios de exclusión: No fueron considerados los colaboradores que se encuentran con descanso y los que disponen de vacaciones.

3.3.2. Muestra: Según Hernández (2014), la muestra es un fragmento pequeño con características comunes para evaluar el uso de un instrumento específico.

Para asegurar la reserva de los resultados, se hizo participar a todos los colaboradores debido a una pequeña población de estudio. El tamaño y el comportamiento de los 69 colaboradores de la empresa garantizó que todos los resultados de la encuesta serán correctos.

3.3.3. Muestreo: Debido a que la población del estudio fue pequeña, se utilizó la técnica de prueba no probabilística para simplificar la recopilación de datos.

3.3.4. Unidad de análisis: Los colaboradores de Juvier S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas de recolección de datos

Según autores Buendía y Hernández (1998), definen que, la encuesta es el proceso de analizar respuestas a preguntas desconocidas utilizando términos descriptivos y relaciones entre variables.

En este estudio la técnica usada fue la encuesta porque fue una forma de obtener información procesable, que se pudo obtener mediante técnicas validadas. De esta forma, los resultados fueron fiables.

Instrumentos de recolección de datos

Según Vara (2015), viene a ser un conjunto de elementos organizados en función de las variables a medir. Por lo tanto, para la encuesta se utilizó los siguientes dos cuestionarios:

Hernández creó el cuestionario de IE en 2021, que fue adaptado por Campos y Rafael (2023). El cuestionario posee 37 ítems, divididos en cuatro dimensiones. Las alternativas de respuesta fueron medidas en escala de Likert desde 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre). El tiempo de aplicación fue de unos 20 minutos aproximadamente.

Mendoza creó el cuestionario de IE en 2022, que fue adaptado por Campos y Rafael (2023) El cuestionario se compone de 22 ítems, divididos en cuatro dimensiones. Las alternativas de respuesta, se clasifican en escala de Likert 1 (nunca), 2 (una o varias veces al año), 3 (una vez al mes o menos), 4 (varias veces al mes), 5 (una vez a la semana), 6 (varias veces a la semana) y 7 (todos los días); el tiempo de aplicación fue de alrededor de 15 minutos.

3.5. Procedimientos:

El estudio contó con el apoyo de la alta dirección de Juvier S.A.C, lo que facilitó la recolección de datos necesarios, ya que se contó con el consentimiento informado del representante legal de la organización y una amplia cooperación de los propios colaboradores. Por otro lado, se pudo organizar el tiempo suficiente para aplicar las herramientas con el apoyo voluntario de cada colaborador y así obtener resultados confiables para el análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Para obtener los resultados de los cuestionarios se emplearon dos programas: Microsoft Excel 2019 y SPSS versión 25. La primera herramienta permitió distribuir los datos en forma de hojas de cálculo y luego exportarlos a SPSS para obtener números y estadísticas inferenciales. La normalidad de los datos se puede usar para determinar la relación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos:

En el trabajo de investigación se cumplió con los lineamientos y normas que planteó la casa de estudio Universidad César Vallejo, protegiendo los derechos del autor. Toda la información y resultados de trabajos ya realizados fueron citados de acuerdo con las normas APA. Por otro lado, también se garantizó la confidencialidad porque el cuestionario se aplicó de manera anónima y los participantes no proporcionaron ningún dato personal. Luego de obtener el permiso correspondiente de Juvier S.A.C., los cuestionarios fueron aplicados con el consentimiento explícito y con la máxima confidencialidad para obtener resultados adecuados y realizar el estudio con éxito.

Así mismo, los principios de ética de la investigación Universidad César Vallejo fueron los siguientes:

- a) Autonomía: Todos los empleados fueron libres de decidir si participan o no en las actividades de investigación.
- b) Beneficencia: El propósito de las actividades de investigación fue contribuir al bienestar de los empleados aclarando los problemas que enfrentan en el trabajo.
- c) Competencia profesional y científica: Los empleados siguieron instrucciones, rellenando correctamente los cuestionarios de medición y sacando conclusiones que aportaran a la empresa.
- d) Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: Se tomó en consideración fomentar el respeto y cuidado por la biodiversidad.
- e) Integridad humana: A través del estudio se pudo dar aporte a los colaboradores de reconocer lo que sienten y así poder tomar mejores decisiones ante cualquier problema que se presente.
- f) Justicia: Para el estudio se necesitó el apoyo de todos los colaboradores sin exclusión alguna.
- g) Libertad: El beneficio del desarrollo de la investigación sirvió como aporte a la empresa de identificar que problemas padecen sus colaboradores y así mejorar para cumplir cada meta trazada en la organización.
- h) No Maleficencia: Se contó con colaboradores capaces y voluntarios para el desarrollo de la investigación.
- i) Probidad: Se desarrolló la investigación sin alterar resultados y se aplicó los cuestionarios correctamente como corresponde para obtener resultados confiables y válidos para el trabajo. Sin alterar ningún dato obtenido.

- j) Respeto de la propiedad intelectual: La información sobre trabajos ya publicados en Internet se utilizó para avanzar en el proyecto, respetando la información proporcionada de los autores de diferentes instituciones educativas.
- k) Responsabilidad: Se utilizó información confidencial para desarrollar la investigación bajo la responsabilidad de dos autores.
- l) Transparencia: La investigación ayudó a otros investigadores a hacer su trabajo de investigación sobre las mismas variables.
- m) Precaución: La investigación siguió el formato especificado por la universidad y se utilizó información confiable.

IV. RESULTADOS

4.1. Generalidades de la institución

a. Misión

Somos una institución privada que brinda servicios de transporte de suelos y minerales con plenos estándares de seguridad y eficiencia para satisfacer a los clientes y usuarios, a un nivel competitivo y rentable.

Contamos además con talento humano capacitado y motivado, una flota de vehículos modernos y la mejor infraestructura física, logística y tecnológica, que nos permite brindar servicios de alta calidad a nuestros clientes, y que nos ha distinguido a lo largo de los últimos 12 años.

b. Visión

Juvier S.A.C. para 2026 será considerada una de las empresas líderes en construcción y movimiento de tierras del país.

Nuestra visión nos permitirá demostrar fehacientemente que somos una empresa que actúa en el presente y mira al futuro con una buena calidad humana.

- **Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 1.

Relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Correlaciones			
			Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	-,335**
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	69

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 1, mostró un valor de -0,335 indicando una correlación de Rho Spearman negativa baja entre la IE y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023. La significancia bilateral fue menor al $p < 0.05$, interpretando que entre ambas variables existe una correlación altamente significativa.

- **Contrastación de la hipótesis:** Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

La tabla 1, se muestra el nivel de significancia de 0.005, que es menor a 0.05, lo que significa que la relación entre las dos variables es negativa baja, rechazando H_0 y aceptando H_1 , y esto indica que existe una relación estadísticamente negativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

- **Objetivo Específico 1:** Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 2.

Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Variable/Dimensiones	Nivel	fi	hi
Inteligencia Emocional	Alto	0	0%
	Medio	67	97%
	Bajo	2	3%
		69	100%
Autorregulación	Alto	0	0%
	Medio	58	97%
	Bajo	11	3%
		69	100%
Motivación	Alto	0	0%
	Medio	65	94%
	Bajo	4	6%
		69	100%
Empatía	Alto	0	0%
	Medio	65	94%
	Bajo	4	6%
		69	100%
Habilidades Sociales	Alto	0	0%
	Medio	57	83%
	Bajo	12	17%
		69	100%

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 2, se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional que poseen los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023 se encuentra en un nivel medio representado por un 97%, esto se debe a que en los colaboradores sienten dificultad de adaptarse a las tareas nuevas que se les encomienda y no se apoyan entre compañeros cuando se presentan dificultades o problemas en sus áreas de trabajo.

- **Objetivo Específico 2:** Identificar el nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 3.

Nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Variable/Dimensiones	Nivel	fi	hi
Síndrome de Burnout	Leve	0	0%
	Moderada	54	78%
	Grave	15	22%
		69	100%
Agotamiento Emocional	Leve	0	0%
	Moderada	44	64%
	Grave	25	36%
		69	100%
Despersonalización	Leve	0	0%
	Moderada	37	54%
	Grave	32	46%
		69	100%
Baja Realización Personal	Leve	0	0%
	Moderada	37	54%
	Grave	32	46%
		69	100%

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 3, con respecto al nivel del síndrome de burnout, como resultado se obtuvo que se encuentra en un nivel moderado representado por el 78%, indicando que los colaboradores no sienten el apoyo entre compañeros para el cumplimiento de ejecutar nuevos proyectos para el crecimiento de Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, manteniéndoles desmotivados en su día a día en la organización.

- **Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 4.

Relación entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

		Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	-0,119
		Sig. (bilateral)	0.329
		N	69

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 4, se puede visualizar que entre la dimensión autorregulación de la IE con el síndrome de burnout, no existe una correlación, porque claramente el nivel de significancia bilateral es mayor al estadístico $p=0.05$.

- **Objetivo Específico 4:** Determinar la relación entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 5.

Relación entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Motivación	-0,192
		Sig. (bilateral)
		0.114
		N
		69

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 5, sostiene que la significancia bilateral es mayor al estadístico $p=0.05.$, la cual se dice que entre la dimensión motivación de la IE con el síndrome de burnout no hay hallazgos de correlación.

- **Objetivo Específico 5:** Determinar la relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 6.

Relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

		Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	-0.306
		Sig. (bilateral)	0.011
		N	69

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 6, se evidencia una correlación negativa baja entre la dimensión empatía de la IE con el síndrome de burnout, ya que se obtuvo como significancia bilateral un valor de 0.011, siendo este resultado menor al 0.05 aceptando la hipótesis de investigación.

- **Objetivo Específico 6:** Determinar la relación entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Tabla 7.

Relación entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

		Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Habilidades sociales	-0.306
		0.011
		69

Nota: fi: Número de colaboradores

La tabla 7, se determinó una relación negativa baja entre la dimensión habilidades sociales de la IE con el síndrome de burnout, porque como resultado de la significancia bilateral se obtuvo un valor de 0.011 menor al valor de 0.05., indicando que se acepta la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, Goleman (1999), se define que viene a ser la capacidad que posee una persona para percibir, sentir, comprender, controlar y cambiar el estado emocional propio y de cierta manera poder ayudar a los demás ante cualquiera circunstancia que se presente. La IE no sólo es responsable de las emociones, sino también de gestionar y equilibrar las emociones. Por otro lado, el estrés, según Maslach y Jackson (1981), enfatizaron que el síndrome de burnout es una enfermedad psicológica basada en una perspectiva tridimensional de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Los resultados muestran que existe una baja correlación negativa entre las variables de inteligencia emocional y síndrome de burnout, alcanzando el coeficiente de correlación -0.335 , lo que muestra correlación negativa baja con un nivel de significancia de 0.005 ; estos resultados confirman en última instancia la relación entre las variables de estudio antes mencionadas. Una buena gestión de la inteligencia emocional permite a los colaboradores desempeñarse de manera efectiva y alcanzar los objetivos marcados por la empresa, los resultados se relacionan con la investigación de Ramírez (2018), antecedente nacional, donde obtuvo una correlación significativa con un valor de $(p < .05)$ entre las dos variables en su trabajo de investigación, del cual interpretó que mientras más sea la inteligencia emocional menor será el síndrome de burnout. En la actualidad, las organizaciones tienen en mente consolidar la parte emocional de sus colaboradores para que realicen un trabajo eficaz a diario. Asimismo, Ramírez (2018), indica que el progreso de la inteligencia emocional de los colaboradores está relacionado con el burnout, es decir, se ve afectado por la demanda a través de su capacidad para responder y reconocer los cambios emocionales en su entorno.

De acuerdo al primer objetivo específico, se tomó en cuenta identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, se observa que existe un nivel de inteligencia emocional medio en los colaboradores simbolizado por un 97%, esto se debe a que sienten dificultad de adaptarse a las tareas nuevas que se les encomienda y no se apoyan entre compañeros cuando se presentan dificultades o problemas en sus áreas de trabajo. La investigación se corrobora con Morales (2022), antecedente internacional, dónde tomó como muestra a 16 trabajadores del área administrativa y del cuál se evidenció que el 67% tienen un nivel alto de la inteligencia emocional. En resumen, esto permite que los colaboradores que poseen un óptimo nivel tienden a mejorar en sus labores. Es por ello que, una correcta inteligencia emocional se mantendrá positivo y será consciente del entorno para encontrar siempre una solución, por lo que esto influirá que se encuentren abiertos a nuevas ideas y opiniones para ir mejorando.

Como segundo objetivo específico, fue identificar cual es el nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, evidenció que existe un nivel de síndrome de burnout moderada en los colaboradores representado por un 78%, esto se debe porque los colaboradores no sienten el apoyo entre compañeros para el cumplimiento de ejecutar nuevos proyectos para el crecimiento de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, manteniéndoles desmotivados en su día a día en la organización. La investigación coincide con Medina (2018), del cual identificó que el síndrome de burnout tomando como muestra a 275 trabajadores, les resulta complicado expresar sus emociones en la mayoría de los empleados. Por lo que, los colaboradores que saben reconocer y corregir sus errores están comprometidos con la organización y, por ende, eso genera que se contribuya al éxito de la misma.

El tercer objetivo específico fue, determinar la relación entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, en los resultados se afirma que entre la dimensión y la variable anteriormente mencionadas no se están relacionando, dado que su nivel de significancia bilateral fue mayor al estadístico $p = 0.05$. Del cuál, al momento de analizar en la conclusión de Gutiérrez et al. (2020), sostienen que no existe asociación estadísticamente significativa, lo que se afirma que el desarrollo de la autorregulación no coincide con el síndrome que posee cada colaborador. Del cuál la idea fue fundamentada por Romero (2022), al afirmar la autorregulación es primordial para expresar de una manera adecuada las emociones y ser flexibles a los cambios constantes que se generan durante el transcurrir de la semana. Ante esto, se concluye que el colaborador que padece de síndrome de burnout muestra impedimentos de procesar y conservar información en sus labores del centro de trabajo.

En el cuarto objetivo específico, fue determinar la relación entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, se obtuvo como resultado que no existe relación entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout, ya que su nivel de significancia bilateral supera el valor estadístico de $p=0,05$. Dado que, en la investigación de Romero (2018), refuta que, en su investigación obtuvo como resultado una relación negativa moderada entre sus variables de estudio, ya que, al aumentar su síndrome de burnout en los trabajadores, su motivación en la parte de inteligencia emocional irá disminuyendo y viceversa. Lo cual, se corrobora con Romero (2022), dónde menciona que el desarrollo personal de cada persona es un impulso para continuar prosperando a pesar de los obstáculos. Por ello que, al carecer de energía, se obtendría como resultado severas alteraciones del que llevará a diversos niveles de estrés y demás factores que se apoderan de este síndrome. Por lo mismo, los colaboradores de Juvier S.A.C., no solamente laboran en el

día, si no rotan en diversos horarios y sus responsabilidades aumentan, ante esto la motivación que ellos posean, será de gran ayuda a pesar de los contratiempos que se generen en el día.

En el quinto objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, se pudo observar que existe una correlación entre la empatía y el síndrome de burnout, porque se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0,011, que es inferior al 1%. Entre ellas, Ramírez (2018) en su estudio coincidió en que existe una correlación moderada significativa entre ambas variables, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,534, pues el grado disminuirá significativamente ante una mayor inteligencia emocional. Síndrome de burnout. Entre ellos, enfatizó que cuando las personas experimentan cierto nivel de estrés en el trabajo, experimentan cierto estrés emocional en sus relaciones con los demás. Asimismo, estos resultados, llegan a darse por lo que la empatía al ser una habilidad interpersonal, permitirá que los mismos colaboradores tengan un aumento en cierta parte de su inteligencia emocional, aunque haya situaciones donde los demás compañeros tengan el estrés, sabrán tener empatía de entender el sentir de ellos y les ayude a tener una reacción adecuada.

Y como último objetivo específico, la relación entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023, se visualiza que, si existe relación negativa baja entre la dimensión con la variable debido a que el valor de la significancia bilateral es 0.011, menor al 1%. Ante esto, Romero (2022), en su investigación difiere con sus resultados porque determinó un valor de $(0.156 > 0.05)$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador siendo el coeficiente de correlación de 0.137. Por lo que, se deduce que, al aplicar estas habilidades en el área laboral, se obtendrá menos probabilidad que aumente el síndrome de burnout. Además, la interrelación de estas emociones junto con las

habilidades, va a generar un correcto control de las mismas y con las personas de su entorno.

Una de las ventajas a destacar en la investigación, fue la encuesta porque se pudo obtener información con técnicas debidamente validadas, ayudando también en el proceso para el análisis de las preguntas incógnitas en términos descriptivos y la relación de las variables.

En cuanto a la relevancia de la investigación, determinar la relación entre la variable la inteligencia emocional y la variable el síndrome de burnout en los colaboradores, fue fundamental por qué de esta manera ayudará a la empresa a entender que la atención al síndrome del burnout permitirá que los colaboradores tengan un buen manejo de sus emociones para el desarrollo de sus actividades y de esta manera cumplan con cada objetivo planteado.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Con respecto al objetivo general, se determinó que existe una relación negativa baja entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., evidenciados con un coeficiente de correlación de (Rho Spearman de -0,335). Como significancia se obtuvo 0.005 siendo este resultado menor a 0.05, por lo tanto, se interpreta que existe una correlación altamente significativa entre las variables de la investigación. Esto indica que los colaboradores que sufren de síndrome de burnout tendrán una menor inteligencia emocional, por ende, afecta en el rendimiento al ejecutar sus labores.
- 6.2. En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que existe un nivel de inteligencia emocional medio representado por un 97%, esto se debe que los colaboradores sienten dificultad de adaptarse a las tareas nuevas y no se apoyan entre sí cuando se presentan dificultades en el trabajo. Por lo que, a mayor manejo de inteligencia emocional, los colaboradores evitarán el síndrome de burnout.
- 6.3. Siguiendo con el segundo objetivo específico, se determinó que existe un nivel de síndrome de burnout moderado evidenciado por el 78%, indicando que los colaboradores no sienten el apoyo para el cumplimiento de ejecutar nuevos proyectos y ver el crecimiento de la empresa, manteniéndoles desmotivados en su día a día en la organización.
- 6.4. Con el tercer objetivo específico, se determinó que no existe relación entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., porque su nivel de significancia bilateral es mayor al estadístico $p=0.05$.

- 6.5. Con el cuarto objetivo específico, se determinó que entre la dimensión motivación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. no existe relación, porque su nivel de significancia bilateral es mayor a $p=0.05$.
- 6.6. Como quinto objetivo específico, se determinó que existe una relación negativa baja entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional con el síndrome burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., ya que el valor de la significancia bilateral es 0.011, menor al 1%. De manera que, si tienen mayor empatía, los colaboradores podrán estabilizar sus emociones para que no les acumule el síndrome de burnout.
- 6.7. Y como ultimo objetivo específico, se determinó que existe una relación negativa baja entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., ya que el valor de la significancia bilateral es 0.011, menor al 1%. Se deduce que, al desarrollar estas habilidades los colaboradores podrán ejecutar mejor sus relaciones entre compañeros y la probabilidad que aumente el síndrome de burnout será menor.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere al Gerente General, que incluya en su estructura, un taller de inteligencia emocional para ayudar a los colaboradores en gestionar y controlar de manera correcta para un correcto desempeño de los mismos en sus labores del día a día.
- 7.2. Se recomienda al Gerente General, que brinde la visita de personas especializadas en coaching para mejorar las relaciones interpersonales y así, ayudar de cierta manera a sus colaboradores en conociéndose mejor y aprender nuevas técnicas para un mejor control de emociones en ellos.
- 7.3. Se recomienda al Gerente General, contratar un psicólogo organizacional para que los colaboradores tengan un mayor compromiso en la parte laboral, ser optimistas cada día y tengan un nivel alto en cumplir sus metas.
- 7.4. Se recomienda al Gerente General, que brinde un reconocimiento a sus colaboradores que se esfuerzan cada semana, recalcándoles que los valores organizacionales deben de resaltar en cada uno de ellos.
- 7.5. Se recomienda al jefe de RR.HH. que realice actividades de interacción entre los jefes de cada área y trabajadores con el fin de mejorar dichos aspectos, cómo a su vez, optar por un buzón de sugerencias para aceptar las opiniones de absolutamente todas las personas.
- 7.6. Y como última recomendación, se le sugiere al Gerente General de Juvier S.A.C, organizar seminarios con los siguientes temas a tratar: “Trabajo y Dignidad Humana”, “Cómo Conciliar la Vida Personal y Profesional” y “Relaciones Individuales en el Trabajo”; la cual esto ayude a disminuir el estrés y poder tener un buen manejo de sus emociones en sus colaboradores

REFERENCIAS:

- Álvarez, E. & Fernández, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill, Edición 1.
- Bisquerra, R. (2008). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Campos, J. y Saldivar, T. (2021) Inteligencia emocional y clima laboral de los conductores de la Empresa Flores Hermanos SRL Trujillo 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68769>
- Carrillo Rosero, A.; Sierra Salazar, D. y Vargas Vallejo, J. (2018) Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. Revista digital de Ciencia, Vol. 5, 1135-1146. <https://core.ac.uk/download/pdf/235988015.pdf>
- Contini, N. (2004). La inteligencia emocional, social y el conocimiento tácito, su valor en la vida cotidiana. Psicodebate, 5,63-80. Recuperado de <http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico5/5Psico%2005.pdf>

Davila, G. B. y Sandoval, E. R. (2019). El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Indoamérica Servicios Logísticos, región norte (Tesis de licenciatura). Recuperada de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3023/1/TL_DavilaRodriguezGeraldine_SandovalAcostaElina.pdf

Domínguez, M. (2018) Inteligencia emocional y Clima organizacional en los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Huánuco. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco] https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8479/1/REP_P SIC_WENDY.PINEDO_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.CLIMA.LABOR AL.TRABAJADORES.GOBIERNO.REGIONAL.LA.LIBERTAD.TRUJIL LO.pdf

Dueñas, M. (2002) Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Educación XX1, (5), 77-96. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=706/70600505>

Escobedo, P. (2015). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>

Fernández, P. (2019). Burnout laboral o síndrome de desgaste profesional. Web Site: <Http://salud.asepeyo.es>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.

Gabel, R. (2005). Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Serie Documentos de Trabajo n.º 16, p. 33
<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>

Gil, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam.

Goleman, D., (1999). Inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires. Argentina. Editorial B. Argentina.SA.

Goleman, D. (2000). Inteligencia Emocional. (E. Mateo, Trad.). Buenos Aires, Argentina: Vergara.

Gómez Gras, J.M., Galiana Lopera, D. & León Espí, D. (2000). "Que debes saber para mejorar tu empleabilidad". Elche: Universidad Miguel Hernández.

Gutiérrez, V., Hernández, A., Jaimes, N., Hernández, L. y Serrano, M. (2020) síndrome de bournout y su asociación con el rendimiento académico en estudiantes del programa de enfermería de dos instituciones de educación superior. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de ciencias de la salud Sede Villavicencio.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/62e56e52->

[6369-42aa-ac81-e67136d932c7/content](https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta.Edición). McGraw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación científica. México: Mc Graw Hill.

Juarez, M. (2020). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la compañía constructora H&M ingenieros S.A.C. De Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9967/1/REP_MELISSA.BALLENA_LUISA.RAMOS_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.pdf

López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. SCIELO, Punto cero,09 (08), 69–74. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Masgo, V. (2018). Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo_F_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). El significado de la experiencia del burnout. Journal of Occupational Behaviour. [The Measurement of Experience Burnout. Journal of Occupational Behaviour], 99-113.
https://scholar.google.com.pe/scholar?q=The+Measurement+of+Experienced+Burnout.+Journal+of+Occupational+Behaviour,+99-113.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Maslach, C., Jackson, S. y Leiter M. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Mayer, J.D., Salovey, P. y Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence, In R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of intelligence (pp.396-420). Cambridge: Cambridge University Press.

Medina Masabamba, R. S. (2018). *El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo en los Centros de Educación Superior, Ecuador*. [Tesis para obtener el grado de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27276>

Morales, Orozco. D. (2022) Inteligencia emocional y satisfacción laboral, empresa constructora Orthon S.R.L. Tesis para Maestría. UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS – BOLIVIA. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31148/TM-367.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., y Romero, H. E. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. (5ta.Ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-lainv-cuanti-y-cuali-Humberto-NaupasPaitan.pdf>

Ochoa. (2018) Síndrome de burnout y habilidades sociales en los trabajadores del Centro de Salud Belén de Ayacucho, 2018. of Organizational Behavior, 2, 99- 113
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20500.13032/11551/BURNOUT_LOCUS_PERSONAL_DE_SALUD_VILCHEZ_CANAH_UIRI_GLORIA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Organización de las Naciones Unidas (2008) Habilidades para la vida. Recuperada de <https://convivencia.wordpress.com/2008/11/09/2-habilidades-para-la-vida-oms/>

Organización mundial de la salud (2019) Promoción de la salud y un entorno laboral saludable <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>

Ramírez, A. (2018) Inteligencia Emocional y su relación con los niveles del síndrome burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima. Tesis para maestría. Universidad Ricardo Palma Escuela de Posgrado-Perú. Recuperado de: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20500.14138/1575/aaramirezp.pdf?sequence=1&isallowed y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20500.14138/1575/aaramirezp.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Ramírez, C. y Choquecondo, R. (2020) Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad distrital de la joya, Arequipa 2019 [Tesis de licenciatura – Universidad Nacional San Agustín – Perú] <http://hdl.handle.net/20500.12773/11355>

- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018) Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. Revista Ciencia y Tecnología, 14(4), 67-79.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104560/Berrocal_LEM-Huaman_GA-SD.pdf?sequence=1
- Romero, L. (2022) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en estudiantes de un Centro de Educación Básica Alternativa en el distrito de La Victoria – 2022. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo). Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102299/Romero_DALA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, M. (2018) Síndrome de burnout y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios, Sullana – 2017. (Tesis de maestría, Universidad San Pedro).
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6291>
- Rodríguez, G. (2019) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador Lima. [Tesis de licenciatura – Universidad Autónoma del Perú]
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salovey, P. (2004). Inteligencia emocional en la práctica. Nueva Jersey. USA. Editorial.

Silva Armijo, B. (2020). Calidad de atención prehospitalaria e inteligencia emocional de operadores del Centro Regulador de Emergencia y Urgencia de Babahoyo, Ecuador, 2020. Tesis. UCV: Universidad César Vallejo - Piura. Recuperado de:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49137/Silva_ABP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London, England: Taylor & Francis.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Editorial Macro.

ANEXOS

Anexo 1.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Goleman (1999) define la inteligencia emocional como "la capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas"(p.11).	Autorregulación	Tolerancia al estrés	ORDINAL
			Control de impulso	
			Lealtad e integridad	
			Aceptación propios errores	
		Motivación	Compromiso con el trabajo	
			Iniciativa	
			Optimismo	
			Interés en realizar trabajos interesantes	
			Satisfacción en cumplimiento de metas	
		Empatía	Compresión de sentimientos de sus compañeros	
			Reconocimiento de potencial de compañeros	
			Compresión de valores culturales de compañeros	
			Apoyo desinteresado a compañeros	
		Habilidades sociales	Promoción del trabajo en equipo	
			Habilidad de comunicación con demás	
			Aceptación de opiniones de terceros	
Apoyo y simpatía de compañeros				
Compromiso en resolución de conflictos				
SÍNDROME DE BURNOUT	Maslach y Jackson (1981) "es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal" (p. 99).	Agotamiento emocional	Cansancio mental	ORDINAL
			Cansancio físico	
			Negatividad	
		Despersonalización	Auto respuesta frente a sus funciones	
			Auto negatividad	
		Baja realización personal	Empatía	
			Autoconcepto	

Anexo 2.

TABLA DE CONSISTENCIA

TÍTULO:					
La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023					
AUTORES:					
CAMPOS URBINA, JESUS MANUEL RAFAEL GARIZA, AYRTHON DIEGO					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:			HIPÓTESIS:		
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023?			Existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.		
VARIABLE 1 Inteligencia emocional			VARIABLE 2 Síndrome de burnout		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia al estrés. - Control de impulso. - Lealtad e integridad. - Aceptación de propios errores. 	1,2,3,4,5,6,7 y 8	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio mental. - Cansancio físico. - Negatividad. 	1,2,3,4,5,6,7,8 y 9
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el trabajo. - Iniciativa. - Optimismo. - Interés en realizar trabajos. - Satisfacción en cumplimiento de metas. 	9,10,11,12,13,14,15,16 y 17	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Autorespuesta frente a sus funciones. - Autonegatividad 	10,11,12,13 y 14

<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compresión de sentimientos de sus compañeros. - Reconocimiento de potencial de compañeros. - Compresión de valores culturales de compañeros. - Apoyo desinteresado a compañeros. 	<p>18,19,20,21,22,23 y 24</p>	<p>Baja realización personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Autoconcepto 	<p>15,16,17,18,19,20,21 y 22</p>
<p>Habilidades Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del trabajo en equipo. - Habilidad de comunicación con los demás. - Aceptación de opiniones de terceros. - Compromiso en resolución de conflictos. - Apoyo y simpatía de compañeros. 	<p>25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36 y 37</p>			
<p>TIPO: APLICADA</p>			<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, de corte transversal, correlacional</p>		
<p>TÉCNICA E INSTRUMENTO: Encuesta / cuestionario</p>			<p>POBLACIÓN: Todos los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. MUESTRA: 69 colaboradores. UNIDAD DE ANÁLISIS: Los colaboradores de Juvier S.A.C.</p>		
<p>OBJETIVOS</p>		<p>O.E.1: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.</p>	<p>O.E. 3: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.</p>		
<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.</p>	<p>O.E. 2: Identificar el nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.</p>				

Anexo 3.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20481155437
JUVIER SAC	
Nombre del Titular o Representante legal: Administradora	
Nombres y Apellidos: Victoria Elizabeth Rodríguez Ríos	DNI: 18085937


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Campos Urbina Jesus Manuel Rafael Gariza Ayrthon Diego	DNI: 74477449 72645207

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a los autores del estudio.

Lugar y Fecha:

Trujillo, 10-05-23
JUVIER SAC

Firma y sello: Victoria E. Rodríguez Ríos
ADMINISTRADORA

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4.

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, FORMATO UCV.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.

Investigadores: Campos Urbina, Jesus Manuel y Rafael Gariza, Ayrthon Diego

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es conocer las nuevas tendencias de las definiciones de la inteligencia emocional. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Juvier S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación. (2 filas, párrafo pequeño)

Desarrollar la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores cuyo efecto será de gran apoyo para la empresa mencionada y otras del mismo rubro.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023.”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos

permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: **Campos Urbina, Jesus Manuel**; con email **jmcamposu@ucvvirtual.edu.pe**; y **Rafael Gariza, Ayrthon Diego**; con email: **arafaalg@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor **Aguilar Aragón, Nancy Deifilia**, email **naguilara@ucvvirtual.edu.pe**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

Cuestionario de Inteligencia Emocional

A continuación, se presentan algunas preguntas relacionadas con el aspecto del trabajo. Se debe leer cada pregunta y marcar con un aspa (X) la opción que se acerque más a su punto de vista.

Área:

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Autorregulación						
1	¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?					
2	¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles?					
3	¿Me considero una persona honesta?					
4	¿Soy leal a mis valores y principios?					
5	¿Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes?					
6	¿Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades?					
7	¿Acepto mis errores?					
8	¿Me considero una persona íntegra?					
Motivación						
9	¿Estoy comprometido con los objetivos de la institución?					
10	¿Cumplo con mis obligaciones laborales?					
11	¿Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide?					
12	¿Realizo mi trabajo sin esperar recompensa?					
13	¿Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes?					
14	¿Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos?					
15	¿Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo?					
16	¿Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades?					
17	¿Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo?					

Empatía		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	¿Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo?					
19	¿Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento?					
20	¿Comprendo a mis compañeros de trabajo?					
21	¿Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo?					
22	¿Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo?					
23	¿Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas?					
24	¿Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades?					
Habilidades Sociales		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	¿Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución?					
26	¿Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos?					
27	¿Promuevo la cooperación entre compañeros?					
28	¿Tengo habilidad para comunicarme con los demás?					
29	¿Soy cuidadoso y amable al momento de hablar?					
30	¿Considero la opinión de los demás para resolver conflictos?					
31	¿Disfruto del trabajo en equipo?					
32	¿Tengo facilidad para convencer a la gente?					
33	¿Tengo el apoyo y simpatía de la gente?					
34	¿Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo?					
35	¿Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?					
36	¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?					
37	¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SÍNDROME DE BURNOUT

Cuestionario de Síndrome de Burnout

Nivel educativo:

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Indicaciones: El presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información acerca de síndrome de burnout de los trabajadores de la empresa, así mismo la información que usted brinde será tomada de forma anónima; finalmente este cuestionario ha sido obtenido del IBM de Maslach y Jackson (1997).

Instrucciones: marque con un aspa la alternativa que usted crea pertinente.

He sido informado y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo mi participación en esta investigación. Si está dispuesto a participar marque "SI" en el siguiente casillero.

SI	NO
----	----

ÍTEM	Enunciado	1. Nunca	2. Una o varias veces al año	3. Una vez al mes o menos	4. Varias veces al mes	5. Una vez a la semana	6. Varias veces a la semana	7. Todos los días
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?							
2	¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?							
3	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?							
4	¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?							
5	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?							
6	¿Me siento frustrado con mi trabajo?							
7	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?							
8	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?							
9	¿Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades?							
10	¿Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales?							
11	¿Siento que me he hecho más duro con la gente?							
12	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?							
13	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros?							
14	¿Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas?							

15	¿Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que tengo que trabajar?							
16	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo?							
17	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?							
18	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?							
19	¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros?							
20	¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros?							
21	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en ese trabajo?							
22	¿Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?							

Anexo 5:

FICHAS DE VALIDACIÓN FIRMADAS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
Procedencia:	Ramírez (2019) y Mendoza (2022), adaptado por Campos y Rafael (2023)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C., Trujillo – La Libertad
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 18 indicadores y 37 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Inteligencia emocional

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como "La capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas" (p.11).

- **Variable 2:** Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) "Es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal" (p. 99).

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia Emocional	Autorregulación	Goleman (1999), es el control de los propios impulsos y emociones perturbadoras, las habilidades, la capacidad de controlarse a sí mismo en situaciones estresantes y adaptarse a los cambios y desafíos
	Motivación	Goleman (1999), es el deseo de un individuo de lograr metas organizacionales con base en sus propios esfuerzos para satisfacer sus necesidades.
	Empatía	Goleman (1999), es enseñar a las personas a comprender y sentir las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás.
	Habilidades sociales	Goleman (1999), es la capacidad de una persona para sobrellevar una conversación, reunión, conflicto o trabajo en equipo.
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Maslach y Jackson (1981), es el agotamiento físico o mental, o una combinación de ambos, que genera fatiga y una sensación de no dar más por los demás.
	Despersonalización	Maslach y Jackson (1981), es indicar, reflejar sentimientos, actitudes y reacciones negativas hacia otras personas de manera apática.
	Baja realización personal	Maslach y Jackson (1981), es cuando la capacidad de uno mismo no está a la altura de las altas exigencias de la mano de obra, una persona tiende a dar respuestas negativas a sí mismo o a su trabajo, lo que resulta en la tardanza, la evitación del trabajo, ausencia y resignación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario " La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023" elaborado por Campos Urbina, Jesus Manuel y Rafael Gariza, Ayrthon Diego en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia al estrés	1	4	4	4	
Control de impulso	2	4	4	4	
Lealtad e integridad	3, 4	4	4	4	
Aceptación propios errores	5, 6, 7, 8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso con el trabajo	9, 10	4	4	4	
Iniciativa	11	4	4	4	
Optimismo	12, 13, 14, 15	4	4	4	
Interés en realizar trabajos interesantes	16	4	4	4	
Satisfacción en cumplimiento de metas	17	4	4	4	

- Tercera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión de sentimientos de sus compañeros	18, 19, 20	4	4	4	
Reconocimiento de potencial de compañeros	21	4	4	4	
Comprensión de valores culturales de compañeros	22, 23	4	4	4	
Apoyo desinteresado a compañeros	24	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promoción del trabajo en equipo	25	4	4	4	
Habilidad de comunicación con demás	26, 27, 28, 29	4	4	4	
Aceptación de opiniones de terceros	30	4	4	4	
Apoyo y simpatía de compañeros	31, 32, 33, 34,	4	4	4	
Compromiso en resolución de conflictos	36, 37	4	4	4	



Variable del instrumento: Síndrome de Burnout

- Primera dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cansancio mental	1, 2	4	4	4	
Cansancio físico	3, 4, 5	4	4	4	
Negatividad	6, 7, 8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auto respuesta frente a sus funciones.	10, 11, 12	4	4	4	
Auto negatividad	13, 14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	15, 16, 17, 18, 19	4	4	4	
Autoconcepto	20, 21, 22	4	4	4	



.....
(Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza)
DNI N°41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JUVIER S.A.C.

TECNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
ADAPTADO POR	Campos y Rafael (2023)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Trabajadores de la empresa Juvier S.A.C.
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Individual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C.
DIMENSIONES	-Inteligencia emocional: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. -Síndrome de burnout: desgaste emocional, despersonalización y realización personal.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca=(1); B.- Casi nunca=(2); C.- A veces=(3); D.- Casi siempre=(4); E.- Siempre=(5).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miguel Angel G. Otoya Arrese
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
Procedencia:	Ramírez (2019) y Mendoza (2022), adaptado por Campos y Rafael (2023)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C., Trujillo – La Libertad
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 18 indicadores y 37 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Inteligencia emocional

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como "La capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas" (p.11).

- **Variable 2:** Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) "Es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal" (p. 99).

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia Emocional	Autorregulación	Goleman (1999), es el control de los propios impulsos y emociones perturbadoras, las habilidades, la capacidad de controlarse a sí mismo en situaciones estresantes y adaptarse a los cambios y desafíos
	Motivación	Goleman (1999), es el deseo de un individuo de lograr metas organizacionales con base en sus propios esfuerzos para satisfacer sus necesidades.
	Empatía	Goleman (1999), es enseñar a las personas a comprender y sentir las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás.
	Habilidades sociales	Goleman (1999), es la capacidad de una persona para sobrellevar una conversación, reunión, conflicto o trabajo en equipo.
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Maslach y Jackson (1981), es el agotamiento físico o mental, o una combinación de ambos, que genera fatiga y una sensación de no dar más por los demás.
	Despersonalización	Maslach y Jackson (1981), es indicar, reflejar sentimientos, actitudes y reacciones negativas hacia otras personas de manera apática.
	Baja realización personal	Maslach y Jackson (1981), es cuando la capacidad de uno mismo no está a la altura de las altas exigencias de la mano de obra, una persona tiende a dar respuestas negativas a sí mismo o a su trabajo, lo que resulta en la tardanza, la evitación del trabajo, ausencia y resignación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario " La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023" elaborado por Campos Urbina, Jesus Manuel y Rafael Gariza, Ayrthon Diego en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia al estrés	1	4	4	4	
Control de impulso	2	4	4	4	
Lealtad e integridad	3, 4	4	4	4	
Aceptación propios errores	5, 6, 7, 8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso con el trabajo	9, 10	4	4	4	
Iniciativa	11	4	4	4	
Optimismo	12, 13, 14, 15	4	4	4	
Interés en realizar trabajos interesantes	16	4	4	4	
Satisfacción en cumplimiento de metas	17	4	4	4	

- Tercera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión de sentimientos de sus compañeros	18, 19, 20	4	4	4	
Reconocimiento de potencial de compañeros	21	4	4	4	
Comprensión de valores culturales de compañeros	22, 23	4	4	4	
Apoyo desinteresado a compañeros	24	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promoción del trabajo en equipo	25	4	4	4	
Habilidad de comunicación con demás	26, 27, 28, 29	4	4	4	
Aceptación de opiniones de terceros	30	4	4	4	
Apoyo y simpatía de compañeros	31, 32, 33, 34,	4	4	4	
Compromiso en resolución de conflictos	36, 37	4	4	4	



Variable del instrumento: Síndrome de Burnout

- Primera dimensión: Desgaste emocional

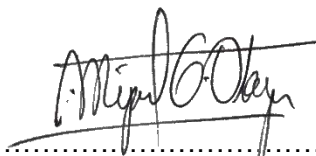
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cansancio mental	1, 2	4	4	4	
Cansancio físico	3, 4, 5	4	4	4	
Negatividad	6, 7, 8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auto respuesta frente a sus funciones.	10, 11, 12	4	4	4	
Auto negatividad	13, 14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	15, 16, 17, 18, 19	4	4	4	
Autoconcepto	20, 21, 22	4	4	4	



Mgtr. Miguel Angel G. Oroya Arrese
DNI N° 18084048

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JUVIER S.A.C.

TECNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
ADAPTADO POR	Campos y Rafael (2023)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Trabajadores de la empresa Juvier S.A.C.
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Individual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C.
DIMENSIONES	-Inteligencia emocional: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. -Síndrome de burnout: desgaste emocional, despersonalización y realización personal.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca=(1); B.- Casi nunca=(2); C.- A veces=(3); D.- Casi siempre=(4); E.- Siempre=(5).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Jimmy Rolando Trujillo
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
Procedencia:	Ramírez (2019) y Mendoza (2022), adaptado por Campos y Rafael (2023)
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C., Trujillo – La Libertad
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 18 indicadores y 37 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 22 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Inteligencia emocional

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como "La capacidad de una persona para sentir, comprender, controlar y cambiar sus propios estados emocionales y los de los demás. La inteligencia emocional no se trata de asumir emociones, sino de canalizarlas y equilibrarlas" (p.11).

- **Variable 2:** Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) "Es un síndrome psicológico basado en la perspectiva tridimensional del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal" (p. 99).

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia Emocional	Autorregulación	Goleman (1999), es el control de los propios impulsos y emociones perturbadoras, las habilidades, la capacidad de controlarse a sí mismo en situaciones estresantes y adaptarse a los cambios y desafíos
	Motivación	Goleman (1999), es el deseo de un individuo de lograr metas organizacionales con base en sus propios esfuerzos para satisfacer sus necesidades.
	Empatía	Goleman (1999), es enseñar a las personas a comprender y sentir las necesidades, sentimientos y preocupaciones de los demás.
	Habilidades sociales	Goleman (1999), es la capacidad de una persona para sobrellevar una conversación, reunión, conflicto o trabajo en equipo.
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Maslach y Jackson (1981), es el agotamiento físico o mental, o una combinación de ambos, que genera fatiga y una sensación de no dar más por los demás.
	Despersonalización	Maslach y Jackson (1981), es indicar, reflejar sentimientos, actitudes y reacciones negativas hacia otras personas de manera apática.
	Baja realización personal	Maslach y Jackson (1981), es cuando la capacidad de uno mismo no está a la altura de las altas exigencias de la mano de obra, una persona tiende a dar respuestas negativas a sí mismo o a su trabajo, lo que resulta en la tardanza, la evitación del trabajo, ausencia y resignación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario " La inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo, 2023" elaborado por Campos Urbina, Jesus Manuel y Rafael Gariza, Ayrthon Diego en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia al estrés	1	4	4	4	Ninguna
Control de impulso	2	4	4	4	Ninguna
Lealtad e integridad	3, 4	4	4	4	Ninguna
Aceptación propios errores	5, 6, 7, 8	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso con el trabajo	9, 10	4	4	4	Ninguna
Iniciativa	11	4	4	4	Ninguna
Optimismo	12, 13, 14, 15	4	4	4	Ninguna
Interés en realizar trabajos interesantes	16	4	4	4	Ninguna
Satisfacción en cumplimiento de metas	17	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compresión de sentimientos de sus compañeros	18, 19, 20	4	4	4	Ninguna
Reconocimiento de potencial de compañeros	21	4	4	4	Ninguna
Compresión de valores culturales de compañeros	22, 23	4	4	4	Ninguna
Apoyo desinteresado a compañeros	24	4	4	4	Ninguna

- Cuarta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promoción del trabajo en equipo	25	4	4	4	Ninguna
Habilidad de comunicación con demás	26, 27, 28, 29	4	4	4	Ninguna
Aceptación de opiniones de terceros	30	4	4	4	Ninguna
Apoyo y simpatía de compañeros	31, 32, 33, 34,	4	4	4	Ninguna
Compromiso en resolución de conflictos	36, 37	4	4	4	Ninguna



Variable del instrumento: Síndrome de Burnout

- Primera dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cansancio mental	1, 2	4	4	4	Ninguna
Cansancio físico	3, 4, 5	4	4	4	Ninguna
Negatividad	6, 7, 8, 9	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auto respuesta frente a sus funciones.	10, 11, 12	4	4	4	Ninguna
Auto negatividad	13, 14	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Desgaste emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	15, 16, 17, 18, 19	4	4	4	Ninguna
Autoconcepto	20, 21, 22	4	4	4	Ninguna



Mg. Jimmy Rolando Trujillo

.....
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 22674970

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6:

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Inteligencia emocional (variable 1)

Estadística de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	66	95,7
	Excluido ^a	3	4,3
	Total	69	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.774	37

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Por tener un valor de .774 es aceptable el instrumento para su aplicabilidad.

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	152.7727	82.394	.020	.779
VAR00002	152.5758	83.848	-.093	.785
VAR00003	152.6970	80.214	.155	.774
VAR00004	152.5000	80.254	.161	.774
VAR00005	152.7727	81.440	.085	.777
VAR00006	152.7424	82.225	.019	.780
VAR00007	152.6818	80.374	.166	.773
VAR00008	152.7879	77.431	.414	.763
VAR00009	152.1818	80.551	.235	.771
VAR00010	152.8939	78.589	.253	.770
VAR00011	152.8485	78.284	.306	.767
VAR00012	152.8333	80.079	.193	.772
VAR00013	152.8485	79.238	.228	.771
VAR00014	152.7727	79.563	.191	.773
VAR00015	153.0152	78.323	.311	.767
VAR00016	152.8485	77.884	.336	.766
VAR00017	152.8788	78.662	.277	.769
VAR00018	152.2727	81.124	.153	.773
VAR00019	152.7879	79.247	.230	.771
VAR00020	152.6818	78.343	.293	.768
VAR00021	152.6364	79.158	.284	.769
VAR00022	152.8636	78.858	.250	.770
VAR00023	152.6515	79.184	.284	.769
VAR00024	152.7273	77.986	.308	.767
VAR00025	152.6061	77.504	.387	.764
VAR00026	152.5909	77.261	.418	.763
VAR00027	152.5606	77.850	.394	.764
VAR00028	152.6364	77.404	.376	.764
VAR00029	152.4091	81.015	.157	.773
VAR00030	152.5758	78.556	.384	.765
VAR00031	152.6212	76.885	.455	.761
VAR00032	152.5758	77.879	.366	.765
VAR00033	152.5000	78.500	.347	.766
VAR00034	152.5909	78.092	.339	.766
VAR00035	152.5909	78.584	.291	.768
VAR00036	152.6212	79.562	.229	.771
VAR00037	152.5758	77.694	.381	.764

Síndrome de Burnout (Variable 2)

Estadística de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
→ Casos	Válido	69	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	69	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	22

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Al tener un valor de .947 es excelente el instrumento para su aplicabilidad.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	62.4203	280.571	.871	.942
VAR00002	62.6232	277.297	.844	.942
VAR00003	62.8116	278.596	.848	.942
VAR00004	62.6232	278.327	.858	.942
VAR00005	62.5217	278.400	.841	.942
VAR00006	62.7101	276.974	.862	.941
VAR00007	62.5652	276.485	.852	.942
VAR00008	62.5652	275.043	.871	.941
VAR00009	62.6667	276.990	.880	.941
VAR00010	62.3623	271.264	.892	.941
VAR00011	62.6522	279.318	.854	.942
VAR00012	62.6667	277.784	.845	.942
VAR00013	62.6377	279.882	.855	.942
VAR00014	62.7101	280.209	.831	.942
VAR00015	60.7971	307.635	.316	.948
VAR00016	61.1884	309.685	.219	.949
VAR00017	61.0435	309.248	.259	.949
VAR00018	60.9855	312.985	.119	.950
VAR00019	60.8841	309.280	.247	.949
VAR00020	60.7971	313.252	.104	.951
VAR00021	60.7826	310.408	.190	.950
VAR00022	60.7681	316.034	.016	.951

Anexo 8.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JUVIER S.A.C.

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Ramírez (2019) y Mendoza (2022)
ADAPTADO POR	Campos y Rafael (2023)
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Trabajadores de la empresa Juvier S.A.C.
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	Individual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Juvier S.A.C.
DIMENSIONES	-Inteligencia emocional: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. -Síndrome de burnout: desgaste emocional, despersonalización y realización personal.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca=(1); B.- Casi nunca=(2); C.- A veces=(3); D.- Casi siempre=(4); E.- Siempre=(5).

Anexo 9.

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Auto regulación	0.182	69	0.000
Motivación	0.357	69	0.000
Empatía	0.369	69	0.000
Habilidades Sociales	0.309	69	0.000
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.258	69	0.000
Agotamiento Emocional	0.166	69	0.000
Despersonalización	0.215	69	0.000
Baja Realización Personal	0.284	69	0.000
SINDROME DE BURNOUT	0.115	69	0.025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10.

CARÁTULA DE LA DESCARGA DEL PROYECTO DE TURNITIN

**DPIC2_FINAL_-
_CAMPOS_Y_RAFAEL .pdf**
por AYRTHON DIEGO RAFAEL GARIZA

Fecha de entrega: 28-nov-2023 05:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2237054436

Nombre del archivo: DPIC2_FINAL_-CAMPOS_Y_RAFAEL_.pdf (289.13K)

Total de palabras: 10117

Total de caracteres: 54217

Anexo 11.

RESULTADOS DE TURNITIN

DPIC2_F.INAL_-_CAJMPOS_V_RAFAEL .pdf

FORME DE ORtG!tw.!DMI

19%

DJIUCEIDE.SIMIITUD

18%

FUBNTESDEINTBRNEf PUBUCAOONES.

13%

TRAEAJOS. IDBL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS



Submitted to Univer.sidad Ce:sar Vallejo

Tral>ajo del estudiant:e



repositorio.ucv.edu.pe,

Fuente de Internet



hdl.ha1ndlle.net

Fuente de Internet



Submitted to Universidad Nacional de
Educacion Enrique Guzman y Valle

Tral>ajo del estudiant:e



reposit1ruo.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %



repositono.utc edu.er

Fuente de Internet

<1 %



Submitted to Liniversidaid Nacional del Cenrro
del Peru

Tral>ajo del estudiant:e

<1 %



Suibm'i!tted to Univers'idad Continertal

Tral>ajo del estudiant:e

<1 %