



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT
EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA COSUR,
AREQUIPA 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:

PAMELA CELY MAMANI CHACON

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR POR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA

DOCENTE ASESOR:

MG. WALTER JESUS ACHARTE CHAMPI

CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, 2025

Constancia de aprobación de investigación



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 09 de abril del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la Bach. **PAMELA CELY MAMANI CHACON**, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA COSUR, AREQUIPA 2024”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,



Firmado digitalmente por:
ACHARTE CHAMPI WALTER
JESUS FIR 45549528 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/04/2025 17:00:48-0500

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801
DNI: 45549528

Declaratoria de Autenticidad de la investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, PAMELA CELY MAMANI CHACON identificado con DNI N° 74899681, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA COSUR, AREQUIPA 2024 declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría.
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el investigador no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración en estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido segunda la normativa vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

27%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de Abril del 2025.




PAMELA CELY MAMANI CHACON
DNI: 74899681



CERTIFICO La autenticidad de esta(s)
Firma(s) que antecede(n). El Notario no asume
responsabilidad sobre el contenido del documento.

Pamela Cely Mamani Chacon.....

DNI: 74899681.....

Arequipa 10 ABR 2025.....


Dr. Gorky Oviedo Alarcón
ABOGADO NOTARIO



DEDICATORIA

En primer lugar, la presenta tesis va dirigida a dios por guiarme por el camino que necesito para poder aprender;

En segundo lugar, a mí misma por mantenerme fuerte y dejar mis estudios a pesar de todas las dificultades que se presentaron.

En tercer lugar, pero menos importante a mi madre que me brindo su apoyo incondicional, en todo aspecto de mi vida dándome el soporte y para poder recargar energías y seguir de la mejor manera posible.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a dios por guiarme en todo momento, a mi madre por toda la paciencia y todo el apoyo que me ayudo para poder culminar mis estudios, a mí misma por todo el esfuerzo, tiempo y energía empleada durante todo mi trayecto de estudio universitario.

A mi asesor por su paciencia y guía en la culminación de mi tesis.

Resumen

La investigación presente tuvo como **objetivo** general determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024. El tipo de **metodología** que se usó fue investigación básica, modelo correlacional, con tipo de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, los instrumentos utilizados fueron, inventario de burnout e inventario de Maslach, la población a investigar fueron 100 trabajadores de la constructora Cosur en Arequipa, Donde los **resultados** obtenidos fueron un 58% muestra nivel medio en despersonalización, 64% muestra nivel medió en cansancio emocional y un 69 muestra un nivel medio en realización personal en total en el síndrome de burnout un 86% muestra nivel medio, un 14% muestra un nivel alto, en la prueba de Rho de Spearman es de 0.279, lo cual es superior a 0.05. En **conclusión**, no existe relación significativa entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Palabras claves: despersonalización, cansancio emocional, realización personal,

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in workers at the Cosur construction company in Arequipa 2024. The methodology used was basic research, a correlational model, with a non-experimental design and a quantitative approach. The instruments used were the Burnout Inventory and the Maslach Inventory. The research population consisted of 100 workers at the Cosur construction company in Arequipa. The results obtained were: 58% had a medium level of depersonalization, 64% had a medium level of emotional exhaustion, and 69% had a medium level of personal accomplishment. Overall, 86% had a medium level of burnout syndrome, and 14% had a high level. Spearman's Rho test was 0.279, which is greater than 0.05. In conclusion, there is no significant relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in workers at the Cosur construction company in Arequipa 2024.

Palabras claves: depersonalization, emotional exhaustion, personal fulfillment.

ÍNDICE

Portada.....	i
Constancia de aprobación.....	ii
Dedicatoria de autenticidad de investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de tablas académicas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción	12
II. Planteamiento del problema.....	14
2.1. Descripción del problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	15
2.4. Objetivo general.....	16
2.5. Objetivos específicos.....	16
2.6. Justificación e importancia.....	16
2.7. Alcances y limitaciones.....	17
III. Marco teórico.....	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases teóricas.....	27
3.3. Marco conceptual.....	34
IV. Metodología.....	38
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	38
4.2. Diseño de la investigación.....	38
4.3. Hipótesis general y específicas.....	39
4.4. Identificación de las variables	39
4.5. Matriz de operacionalización de variables.....	40
4.6. Población-Muestra.....	43

4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	43
4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	47
V.	Resultados	48
5.1.	Presentación de resultados.....	48
5.2.	Interpretación de resultados.....	55
VI.	Análisis de los resultados.....	58
6.1.	Análisis inferencial.....	58
VII.	Discusión de resultados.....	63
7.1.	Comparación resultados.....	63
	CONCLUSION Y RECOMENDACIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
	ANEXOS	72
	Anexo 1; Matriz de consistencia.....	72
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	74
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	84
	Anexo 4: Base de datos.....	87
	Anexo 5: Evidencia fotografica.....	101
	Anexo 6: Informe Turnitin al 28% de similitud	103

Índice de tablas académicas

Tabla 1 Niveles de autoconocimiento.....	48
Tabla 2 Niveles de autorregulación.....	49
Tabla 3 Niveles de motivación	49
Tabla 4 Niveles de empatía.....	50
Tabla 5 Niveles de habilidades sociales	51
Tabla 6 Niveles de inteligencia emocional	51
Tabla 7 Niveles de despersonalización	52
Tabla 8 Niveles de cansancio emocional	53
Tabla 9 Niveles de realización personal	53
Tabla 10 Niveles de síndrome de burnout	54
Tabla 11 Distribución de normalidad de la inteligencia emocional y síndrome de burnout	58
Tabla 12 Relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout	59
Tabla 13 Relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización	60
Tabla 14 Relación entre la inteligencia emocional y el cansancio.....	61
Tabla 15 Relación entre la inteligencia emocional y la realización	62

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de autoconocimiento.....	48
Figura 2 Niveles de autorregulación.....	49
Figura 3 Niveles de motivación.....	50
Figura 4 Niveles de empatía.....	50
Figura 5 Niveles de habilidades sociales	51
Figura 6 Niveles de inteligencia emocional	52
Figura 7 Niveles de despersonalización	52
Figura 8 Niveles de cansancio emocional	53
Figura 9 Niveles de realización personal	54
Niveles 10 Síndrome de burnout	54

I. INTRODUCCIÓN

El entorno laboral actual está marcado por altos niveles de presión, lo que puede generar consecuencias negativas como el síndrome de burnout, un trastorno asociado al estrés crónico en el trabajo. Este síndrome se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la realización personal, lo que afecta tanto la salud mental como la productividad de los trabajadores.

Por otro lado, la inteligencia emocional, comprende a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, juega un papel crucial en la adaptación al estrés y en la mejora de las relaciones interpersonales en el trabajo. Los estudios han mostrado que los trabajadores con alta inteligencia emocional pueden manejar mejor las situaciones estresantes, reduciendo el riesgo de desarrollar burnout.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur. Se busca identificar cómo las dimensiones de la inteligencia emocional, como el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y la empatía, influyen en la aparición y gravedad del burnout. Con ello, se pretende ofrecer estrategias para mejorar el bienestar laboral y reducir los efectos negativos del síndrome.

En el capítulo 1 es una mira al tema y la problemática de la cual se trata dicha investigación.

En el capítulo 2 está el planteamiento de problema, con la descripción del problema, la pregunta general y específicas de la investigación, los objetivos generales y específicos, justificación e importancia, alcances y limitaciones.

En el capítulo 3 encontramos el marco teórico donde se abordará los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual.

En el capítulo 4 se encuentra la metodología con el diseño de la investigación, hipótesis general y específicos identificación de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y técnicas de análisis y procesamiento de datos

En el capítulo 5 veremos los resultados, presentación de resultados y la interpretación de los mismos

En el capítulo 6 veremos el análisis de resultados con el análisis inferencial.

En el capítulo 7 se verá la discusión de los resultados y comparación de los mismos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel mundial La educación emocional nace como respuesta educativa a una serie de necesidades que se presentan en la sociedad actual: ansiedad, depresión, problemas de disciplina, violencia, drogadicción, trastornos de la alimentación, etc. (Álvarez et al., 2000.)

Diferentes Investigaciones sobre esta temática han demostrado cómo el analfabetismo emocional tiene efectos muy negativos sobre las personas y sobre la sociedad. (Goleman, 1995).

A nivel internacional de acuerdo con información de la Encuesta Nacional de los Hogares realizada por el instituto Nacional de Estadística y Geografía al menos 32.5%de la población mexicana de más de 12 años han experimentado un sentimiento de depresión, de este porcentaje alrededor del 10% se siente deprimido diariamente. (INEGI 2017.)

El síndrome de burnout n fue declarada por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida; salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida; se estima que el 56% de los trabajadores a nivel mundial siente o tiene dificultades que puede llevarlos a padecer burnout. (OMS 2000.)

En el mes de la concientización sobre la salud mental publico resultados de estudios que se realizaron en trabajadores, y se descubrió que el 44% de los 1405 empleados estadounidenses, se sienten agotados en el trabajo, el 45% por ciento se sienten emocionalmente agotados por su trabajo y el 51% se sienten agotados al final de la jornada laboral.

A nivel nacional según la OMS el 78% de los trabajadores en Perú experimentan el síndrome de burnout, el 24% de los trabajadores

atribuye el burnout a la sobrecarga laboral, el 19% a la presión en el trabajo, y el 17% al trato de sus superiores.

El 59% de los trabajadores en Perú trabaja más de lo que dura su jornada laboral, el 43% de los trabajadores labora entre 45 y 50 horas, el 29% más de las 50 horas, el 19% entre 35 y 45, el 5% de 25 a 35, y el 4% menos de 25 horas.

El 47% de los trabajadores en Perú se motiva a cambiar de empleo por le burnout.

A nivel regional y local, de muchas investigaciones se presento con mayor fuerza el síndrome burnout en enfermeras durante la época COVID, la investigación se centra en 47 enfermeras donde se mostro que tiene un considerable porcentaje en los resultados de las pruebas especialmente las que tiene mucho tiempo en el servicio o en época COVID.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de constructora Cosur, Arequipa 2024?

P.E.3 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?

2.4. Objetivo general y específicos

Determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

O.E.2. Determinar la relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

O.E.3. Determinar la relación entre inteligencia emocional y realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

2.6. Justificación e importancia

Justificación teórica

Según la OMS, el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”. (OMS 2022)

Justificación practica

Se presento un trabajo de campo con resultados, que verifican la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores y cuanto es su conocimiento acerca los mismos, los instrumentos utilizados son específicos para cada área que se requiere evaluar.

Justificación metodológica

El presente proyecto se centró en la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur en la región de

Arequipa del presente año 2024, es una investigación de nivel básico, correlacional, no experimental.

La técnica utilizada para la recolección de datos es la prueba psicometría para la cual se dio uso de dos instrumentos, el cuestionario de Baron ice adultos, y el cuestionario de Maslach Burnout; la cual se aplicó en 100 trabajadores de la constructora Cosur, se trabajará con toda la población.

La investigación busco saber si hay relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, ya que a nivel personal se tienen diversos conflictos en diferentes aspectos de nuestra vida, sin encontrar solución ni respuesta para las diferentes interrogantes y poder liberar la carga emocional que se puede llegar a sentir. El síndrome de burnout sería el resultado de no saber gestionar adecuadamente las emociones, pudiendo afectar en diferentes aspectos de nuestra vida como podría ser el tema laboral.

Importancia

La presente investigación beneficiaria a los trabajadores de la constructora Cosur, para que tengan un amplio conocimiento sobre los problemas que puede ocasionar una gestión débil de inteligencia y el síndrome de burnout, y a la misma constructora para poder tener un mejor cuidado de sus trabajadores en la salud mental y así obtener más productividad en cuanto al rendimiento laboral.

2.7. Alcances y limitaciones:

Alcances:

Alcance espacial: La investigación fue realizada en el departamento de Arequipa en los diferentes distritos donde la empresa Cosur tiene trabajadores.

Alcance temporal: La investigación fue desarrollada durante el mes de noviembre e inicios de diciembre del 2024.

Alcance Social: Se realizó la investigación a todo el personal de la empresa, sea administrativo o de campo, teniendo el propósito de identificar la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

La presente investigación será un antecedente para investigaciones futuras.

Limitaciones:

- El límite de tiempo para la toma de pruebas.
- La variación de lugares en que se encuentran las diferentes obras que gestiona la empresa y donde se encuentran sus trabajadores.
- Poca disponibilidad para la toma de fotografías
- Intriga por parte del personal.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales:

Betancur L. (2023) Colombia, realizó una investigación titulada: “Síndrome de Burnout: una mirada documental a la intervención y tratamiento en Colombia.”, el cual tuvo como principal **objetivo** identificar la manera en la que ha sido intervenido y tratado el síndrome de Burnout en Colombia, la **metodología** que se utilizó fue la revisión sistemática; en total se encontraron 2591 resultados de acuerdo con la bibliografía publicada entre los años 2016 y 2021. A nivel de **resultados** se detectaron tres estrategias claves al momento de contener la enfermedad, las cuales fueron: el apoyo social, la meditación y acciones a desde lo individual y organizacional. En **conclusión**, hay unos escasos de información, debido a que solo fueron nueve los documentos que ofrecían una explicación completa sobre estos dos aspectos.

Joshua Freedman, (2024); en un artículo realizado por Six Seconds, una organización global especializada en inteligencia emocional, que lleva por título “Emotional Intelligence for Mitigating Burnout and Enhancing Well-Being”, teniendo como **objetivo** el estudio de investigar las causas del agotamiento (burnout) en profesionales de la salud y explorar cómo el desarrollo de la inteligencia emocional puede mitigar sus efectos negativos en el bienestar y desempeño laboral. La **metodología** incluyó un enfoque cualitativo mediante la revisión de estudios previos, entrevistas a expertos, y análisis de datos secundarios de investigaciones relevantes como las realizadas por la AMA y JAMA Network Open. Se emplearon instrumentos como cuestionarios para medir niveles de agotamiento (en base a indicadores de la OMS) y encuestas sobre el impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral. Los **resultados** evidenciaron que factores como la falta de autonomía, el

reconocimiento insuficiente, la desconexión social y la falta de propósito contribuyen al burnout. En **conclusión**, el entrenamiento en inteligencia emocional reduce la incidencia de agotamiento, fomenta un ambiente laboral positivo y mejora la calidad de atención en el sector salud.

Pablo Usán y Carlos Salavera (2020). En España realizaron una investigación titulada: “Efectos de la inteligencia emocional en el burnout y engagement académico de estudiantes adolescentes”, el **objetivo** de la investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional, el burnout y el engagement académico en una población de 3512 alumnos pertenecientes a 18 centros públicos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Los instrumentos utilizados fueron las versiones españolas del Traid Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), el Maslach Burnout Inventory–Student Survey (MBI-SS) y la Utrecht Work Engagement Scale–Student (UWES-S). Los **resultados** evidenciaron que el agotamiento físico y emocional y el cinismo predijeron negativamente la inteligencia emocional al mismo tiempo que el vigor, la dedicación y absorción, lo hicieron de manera positiva. Se concibe la importancia de la promoción de comportamientos adaptativos y habilidades emocionales que mejoren el desempeño escolar y la vida académica de los estudiantes en sus centros educativos. En **conclusión**, se mostro relaciones positivas entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el engagement académico de la misma manera que negativas del burnout con ambas.

Raquel Muñoz, Universidad de Jaén, España, 2020, realizo una investigación titulada: “Inteligencia emocional como amortiguador de estrés y burnout en trabajo social”, El trabajo tiene como **objetivo** analizar la inteligencia emocional como un amortiguador del estrés y el síndrome de burnout en el ámbito del trabajo social. La población objeto de estudio son trabajadores sociales que enfrentan altos niveles de estrés y riesgo de Burnout en su entorno laboral. Los

resultados indican que los trabajadores sociales con un desarrollo adecuado de la inteligencia emocional tienden a experimentar menos síntomas de Burnout y se sienten más satisfechos en su trabajo, sugiriendo que la formación en inteligencia emocional es fundamental para su bienestar y eficacia profesional. En **conclusión**, es posible reducir el riesgo de padecer síndrome de Burnout mediante el entrenamiento de la IE, sin embargo, estar dotados de IE no significa que no podamos desarrollar dicho síndrome puesto que, interfieren varios factores.

Pilar Puertas, Gabriel González (2022). En España realizaron una investigación titulada: “Evolución de la producción científica del síndrome de burnout, inteligencia emocional y práctica de actividad físico-saludable en docentes”, el **objetivo** del estudio fue analizar la evolución de la producción científica sobre el síndrome de Burnout, inteligencia emocional y actividad física en docentes de educación primaria. La investigación se centra en docentes de educación primaria, quienes enfrentan altos niveles de estrés y responsabilidades en su labor educativa. Los **resultados** mostraron un total de 387 artículos sobre Burnout, 109 sobre inteligencia emocional y 105 sobre actividad física, evidenciando una tendencia creciente en la producción científica y resaltando la importancia de la inteligencia emocional y la actividad física como factores protectores contra el Burnout en el ámbito educativo. En **conclusión**, se recalca la importancia que el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en el contexto docente son conceptos bastante estudiados y que se encuentran en auge. Sin embargo, la de actividad físico-saludable en docentes está poco estudiada.

Antecedentes Nacionales:

Arturo Pérez, Universidad Privada del Norte (UPN), Perú-Lima, 2023, realizó una investigación titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una

organización privada, Lima, 2020.”, se tuvo como **objetivo** determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de atención al cliente de una organización privada de Lima. La **metodología** utilizada es cuantitativa de investigación, de diseño no experimental, tipo correlacional y corte transversal el cual permita el análisis oportuno de las variables. Se utilizó como instrumento: Escala de Inteligencia Emocional (TMMS – 24) de Salovey y Mayer (1995) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) (1986) en una muestra de 95 colaboradores de ambos sexos que brindan atención al cliente en una organización privada de Lima. Los **resultados** evidenciaron que no hay evidencia de relación entre las variables de investigación, sin embargo, si hay presencia de relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, destacando una relación inversa y de intensidad moderada. En conclusión, la inteligencia emocional no se encuentra relacionada con el síndrome de burnout.

Mgt. Lucia Román (2022). En Perú- Cusco, realizó una investigación titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.”. Se tuvo como **objetivo** principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. La **metodología** de la investigación es cuantitativa, de tipo no experimental y el diseño fue transeccional-correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de una empresa pública Región Sur – Perú de ambos sexos, edades comprendidas entre 20 a 60 años. Se empleó el Inventario de Coeficiente Emocional de BarOn Abreviado y el Inventario de Burnout de Maslach adaptada al ámbito organizacional. Los **resultados** mostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout ($p < .05$). En **conclusión**, no se encontró una relación entre la

inteligencia emocional y las variables sociodemográficas, ni tampoco entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas

Yanina Flores (2022). En Perú-Lima realizó una investigación titulada: “Inteligencia emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima metropolitana durante el 2022”, el **objetivo** principal de esta investigación fue determinar la relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana durante el 2022. La **metodología** utilizada es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron validados y adaptados EQ-i-M20 y el BIEPS A, fueron aplicados a una muestra total de 211, de los cuales 113 eran mujeres y 98 varones, que fluctúan entre los ciclos de primero a décimo. Asimismo, 48 estudiantes pertenecen a una universidad estatal y 163 estudiantes pertenecen a una universidad privada. Los **resultados** estadísticos indicaron que el Coeficiente de Correlación Spearman fue de .409, por consiguiente, el nivel de correlación fue baja positiva. En cuanto a la inteligencia emocional se encontró niveles medios de intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés y estado de ánimo, mientras que bajo para adaptabilidad.; y nivel alto para bienestar psicológico. En **conclusión**, sí se encontró correlaciones entre las dimensiones de ambas variables.

Karen Jiménez y Anni López (2021). En Perú- Lima realizaron una investigación titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en residentes de un centro de rehabilitación de adicciones en Puente Piedra, Lima”, el **objetivo** principal de la investigación fue determinar la relación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en residentes de un centro de rehabilitación de adicciones en Puente Piedra- Lima. La **metodología** de estudio es de tipo correlacional y el diseño es no experimental de tipo transversal o transaccional. En los **resultados** obtenidos, se halló una significancia estadística entre la dimensión

claridad emocional con la dimensión cansancio emocional (p-value 0.000). Igualmente, se halló una significancia entre la dimensión reparación emocional con la dimensión cansancio emocional. (p-value 0.000). Se encontró significancia entre la dimensión reparación emocional con la dimensión despersonalización (p-value 0.043). También se evidencia una relación significativa entre la dimensión claridad emocional con la variable familiar dependiente a drogas con un p-value 0.000. Además, se halló una relación significativa entre la dimensión realización personal y la variable edad (p-value 0-018). Incluso, se halló una significancia estadística entre la dimensión cansancio emocional y la variable familiar dependiente a drogas. (p-value 0.013). En **conclusión**, existe una relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout.

Jazmín Julcahuanca (2023). En Perú-Lima, realizó una investigación titulada: “Burnout académico y estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad de Lima metropolitana en el año 2022.”, la presente investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación entre burnout académico y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana en el año 2022. La muestra estuvo conformada por 316 estudiantes de entre 17 a 23 años del primer año académico y pertenecientes a carreras de la salud de una universidad privada de Lima Metropolitana. La **metodología** es de tipo no experimental y de diseño correlacional, cuyo procesamiento fue analizado en el software Stata a través del estadístico r de Pearson. Para medir las variables, se utilizaron el Inventory Maslach Burnout-Student Survey (MBI-SS) y la Escala de estrategias de afrontamiento del estrés académico (A-CEA). Los **resultados** fueron que los estudiantes evaluados presentan burnout académico, sobresaliendo el nivel medio (37.97%) y siendo las dimensiones de eficacia académica (48.10%) y agotamiento emocional (35.44%) las de mayor presencia en el mismo nivel. En cuanto a la estrategia de afrontamiento al

estrés académico más utilizada, se encontró que fue la planificación (50.95%) en un nivel alto. En **conclusión**, no existe relación entre burnout académico y estrategias de afrontamiento al estrés académico en los universitarios ($r = -0.0270$). Asimismo, no se encontró relación entre burnout académico y las tres estrategias de afrontamiento al estrés.

Antecedentes Locales:

Milagros Cuentas y Melani Rojas (2023) En Arequipa en su investigación titulada: “inteligencia emocional y síndrome de burnout en docentes de educación básica del distrito la joya”, el **objetivo** principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en docentes de educación básica del distrito de la Joya 2022. La muestra estuvo conformada por 69 docentes de educación básica de colegios nacionales del distrito de La Joya. **La metrología** que se uso fue correlacional simple, cuantitativo, de corte transversal y para medir las variables se consideró el Cuestionario de Inteligencia Emocional y el Inventario de Burnout. Los **resultados** fueron que existe una correlación significativa de $Rho = -.499$ ($p \text{ valor} < 0.05$) inversa y moderada entre las variables inteligencia emocional y el síndrome de burnout. En **conclusión**, se encontraron niveles medios de inteligencia emocional (75.3%) y niveles bajos de síndrome de burnout (84.1%) en los docentes. En **conclusión**, se obtuvo una correlación significativa, negativa y moderada entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout, lo que evidencia que entre mejor sea el desarrollo de la inteligencia emocional habrá menor índice de síndrome de burnout en los docentes de educación básica en el distrito de la joya.

Karen Ruiz y Ashelyn Choquehuanca (2021) En Perú- Arequipa, realizaron una investigación titulada: “Inteligencia emocional, miedo al covid-19 y síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad.”. El **objetivo** principal de la presente investigación fue analizar si la inteligencia y el miedo al COVID-19 predicen las

dimensiones del síndrome de Burnout. La **metodología** utilizada es de diseño descriptivo, correlacional-predictivo. Se trabajó con una muestra de 120 trabajadores de la municipalidad provincial de Espinar a los que se les aplicó el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-on, la Escala de Miedo al COVID-19 y el Inventario de Burnout de Maslach la versión general. Para analizar los datos se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple jerárquico y como parte de los análisis descriptivos, análisis de correlación. Los **resultados** obtenidos indican que la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen el factor eficacia. Por otro lado, la inteligencia emocional es un predictor de los factores agotamiento y cinismo, sin embargo, el miedo al COVID-19 no es un predictor de los factores agotamiento y cinismo. **En conclusión**, la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen sólo la dimensión eficacia del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar, por lo que no se cumplió la hipótesis planteada.

Joly Zegarra y Efrain Cayo (2023) En Perú-Arequipa, realizaron una investigación titulada: "Inteligencia emocional y rendimiento académico en el contexto de la pandemia del covid-19, en estudiantes universitarios de Arequipa – 2020", la investigación tuvo como **objetivo** principal analizar la inteligencia emocional (IE) en el rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en el contexto de la pandemia producido por el nuevo coronavirus (COVID 19). **La metodología** es de tipo transversal, con diseño no experimental, realizado con una muestra de 1079 estudiantes de pregrado de la UNSA. Como técnica principal se utilizó el cuestionario de "El Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)". El **resultado** coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por Fernández-Berrocal et al. (2004) tanto para la atención emocional, claridad emocional y reparación emocional fue de 0.90. **En conclusión**, que lo más importante de la IE fue que no influyó negativamente en el rendimiento académico.

Víctor Figueroa (2021). En Per, Universidad Católica de Santa María, Perú-Arequipa, 2021, realizo una investigación titulada: “Fatiga por compasión e inteligencia emocional en profesionales de la salud de la red de salud Arequipa-Caylloma, Arequipa, 2020”, Su **objetivo** principal fue determinar la relación entre la Fatiga por Compasión y la Inteligencia Emocional en profesionales de la salud de la Red de Salud Arequipa - Caylloma en 2020, siendo relevante para entender cómo estas variables afectan el bienestar de los trabajadores en el ámbito sanitario. La muestra estuvo conformada por 103 profesionales de psicología, trabajo social y enfermería. Su **metodología** es un diseño no experimental y correlacional, analizando los datos con el software SPSS mediante correlaciones y pruebas estadísticas. Los **resultados** revelaron una relación parcial entre ambas variables, con correlaciones significativas entre el Estrés Traumático Secundario y la Atención a los Sentimientos, además de diferencias en la Inteligencia Emocional según la etapa de vida, indicando que el autocuidado y el soporte social son esenciales para reducir la Fatiga por Compasión. En **conclusión** es importante generar las condiciones para que los estudiantes puedan tener experiencias de disfrute tanto dentro como fuera del aula.

3.2. Bases teóricas

Inteligencia emocional

“El termino inteligencia emocional como la capacidad de ser consciente de los propios sentimientos y de otras personas, tener la capacidad de automotivarse y de gestionar eficazmente las relaciones que se tienen tanto con uno mismo como con otras personas, hace referencia a un término que engloba una serie de habilidades que son diversas en cuanto a la inteligencia académica, sin embargo, estas habilidades son complementarias a la inteligencia académica. (Goleman 1998)

“La inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad general del individuo para hacer frente a las demandas y a las presiones del entorno”. (Bar-On 1997)

La inteligencia emocional es una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento. (Mayer 2000)

Se identifica con las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto. (Shapiro 1997)

La inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información de relaciones e influencias. (Cooper y Sawaf 1997)

La inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible. (Simmons y Simmons 1997).

Cooper y Sawaf establecieron que la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información conexión e influencia y que está dividida en cuatro

pilares: conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y alquimia emocional. (Cooper y Sawaf 1998)

Para Cooper y Sawaf , la inteligencia emocional está integrada por cuatro elementos básicos (Cooper y Sawaf 1997):

- La alfabetización emocional. Consiste en ser consciente de nuestras emociones, canalizar y transferir la energía emocional con un empuje que nos aporte lo que podría denominarse «pasión» creadora y solucionadora. En este aspecto, una de las ideas clave es la del «feed-back» emocional, que se podría expresar como la forma de gestionar nuestras emociones.

- La agilidad emocional. Se manifiesta en una doble vertiente:
 - a) ofrecer a los demás un grado de confianza que facilite las relaciones con los otros y la comunicación empática al tener conciencia de los sentimientos y emociones.
 - b) obtener una capacidad de flexibilidad y renovación para solucionar problemas y hacer frente, de manera adecuada, a las necesidades.

- La profundidad emocional. Este elemento está relacionado con la ética y la moral personal. Todos tenemos motivaciones y reflexionamos sobre nuestras aspiraciones, es nuestro potencial e intención individual. Para alcanzarlo es necesario poner esfuerzo, responsabilidad y conciencia. Aquí es donde interviene la moral y la ética personal en las formas que tenemos habitualmente de actuar: debemos hacer lo adecuado y lo correcto. Esto nos aportará una «integridad aplicada» a nuestras interrelaciones con nuestro entorno y con los demás. Debemos ser capaces de discernir lo correcto de lo incorrecto por nosotros mismos al actuar.

- La alquimia emocional: Se manifiesta en una gran variedad de situaciones. Es lo que se conoce como «flujo intuitivo», que hace que, a veces, seamos capaces de experimentar con más plenitud un punto determinado del tiempo y conectar con nuestros sentimientos de forma más eficaz, agudizando nuestra intuición, nuestros instintos; nuestro empeño se pone al servicio de la innovación y nuestras emociones y pensamientos no quedan atrapados en el tiempo, sino que tienen una proyección.

Dimensiones de la inteligencia emocional

a. Autoconocimiento

Es la capacidad de reflexionar sobre uno mismo, identificar los propios estados emocionales y reconocer como estoy influyen en el comportamiento y las decisiones. Es la base para el desarrollo emocional y cognitivo; (Fernández 2006.)

Hay dos razones principales para que el estudio de las emociones haya sido postergado por la psicología organizacional (Muchinzki 2004):

- En las organizaciones, se ha considerado la emoción como una influencia no deseada, que nos desvía de la senda de la objetividad, debiendo ser controlada y sublimada.
- La fuerza de la explicación cognitiva en psicología, que representa un rechazo al enfoque conductista y considera al ser humano básicamente un procesador de información.

Se considera con bastante generalidad que las personas con un autoconcepto ajustado y positivo son más capaces de actuar de forma independiente, elegir y tomar decisiones, interactuar con los demás, afrontar nuevos retos, asumir

responsabilidades, contradicciones o fracasos; en definitiva, están mejor preparadas para participar de manera responsable en las distintas actividades sociales. Parece indudable, pues, la incidencia que tiene al autoconcepto en la organización mental de los individuos y en el control y dirección de sus conductas y realizaciones. (Tranche, 1995.)

b. Autorregulación

Implica gestionar las propias emociones, pensamientos y acciones para adaptarse a diversas circunstancias, lo que favorece un comportamiento coherente y efectivo en contextos desafiantes; (Gross.J.J. 2002.)

El autocontrol, o control de sí mismo, es una capacidad básica para enfocar nuestras vidas y las relaciones con los demás, y requiere la formación del sentido de lo que se hace, donde la persona, de acuerdo con su racionalidad y sensibilidad, planifica su comportamiento y persiste en él. El sujeto que adquiere esta habilidad logra dominar la impulsividad y consigue la máxima independencia de lo que le rodea, manifestando un equilibrio y ajuste emocional a las distintas situaciones (Escamez, 2002).

c. Motivación

Se define como el conjunto de procesos internos que impulsan dirigen y mantienen el comportamiento hacia metas específicas, ya sea por razones intrínseca o extrínsecas; (Ryan 2000.)

Dentro de la dinámica emocional, distingue la motivación intrínseca (Logan 19719):

- reducción del impulso provocado por la respuesta
- la motivación extrínseca

-la reducción del impulso no derivada de la respuesta misma
- La motivación intrínseca lleva, pues, a la reducción directa del impulso, a la actividad productiva por propia voluntad y, en definitiva, a la automotivación.

d. Empatía

Es la habilidad para percibir, comprender y responder a los estados emocionales de los demás, lo cual facilita las interacciones sociales positivas y la construcción de relaciones saludables; (Davis 1994.)

e. habilidades sociales

Son un conjunto de competencias interpersonales que permiten a los individuos comunicarse eficazmente, resolver conflictos y establecer relaciones positivas dentro de diversos contextos; (Riggio 1986.)

Síndrome de Burnout

Se define como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización, y por una reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, el cual corresponde a un estrés crónico. (Maslach y Jackson, 1985.)

Es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual de los trabajadores; (Freudenberger 1974.)

Modelos de desarrollo de burnout

El modelo de Farber (1991) describe seis estadios sucesivos:

- a) Entusiasmo y dedicación.
- b) Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales.
- c) No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas.
- d) Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo.
- e) Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
- f) Agotamiento y descuido.

El modelo procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach y plantea que la aparición del burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. (Leiter, Maslach1988)

Esto provocaría cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento.

El proceso concluye con baja realización personal como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales.

Dimensiones del síndrome burnout

a. Despersonalización:

Es un estado psicológico caracterizado por actitudes negativas, insensibilidad y desapego hacia las personas con quienes se interactúa, particularmente en contextos laborales; (Maslach 1981.)

Los elementos de esta dimensión describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los

servicios y otros profesionales; (Maslach y Jackson, 1981.)

b. Cansancio emocional

Se refiere a una sensación de agotamiento extremo derivada de las demandas emocionales prolongadas del trabajo, lo que afecta la capacidad para enfrentar responsabilidades diarias. (Schaefer 1998.)

Esta dimensión describe los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. (Maslach, Jackson, 1981.)

c. Realización personal

Se define como la percepción de logro y competencia en el trabajo, vinculada al desarrollo de habilidades, el cumplimiento de metas y la satisfacción intrínseca obtenida en el ámbito profesional. (Leitor, M. 2003.)

Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo. (Maslach y Jackson, 1981.)

3.3. Marco conceptual

Inteligencia emocional

El término inteligencia emocional como la capacidad de ser consciente de los propios sentimientos y de los de otras personas, de tener la capacidad de automotivarse y de gestionar eficazmente las relaciones que se tienen tanto con uno mismo como con otras personas, hace referencia a un término que engloba una serie de habilidades que son diversas en cuanto a

la inteligencia académica, sin embargo, estas habilidades son complementarias a la inteligencia académica. (Goleman1998)

La inteligencia emocional es un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad general del individuo para hacer frente a las demandas y a las presiones del entorno. (Bar-On 1997)

Autoconocimiento

Es el proceso comunicativo con uno mismo tiene relevancia no solo el dialogo interno que se mantiene con otros individuos significativos, sino, el dialogo interno sobre nosotros mismo; lo que nos decimos que somos, es a partir de ahí que nos comunicamos con el mundo y que generamos nuestra autoestima también. (Martínez- Otero 2003.)

Autorregulación

Es el proceso que permite a la persona prevenir y ajustar sus comportamientos y emociones con el fin de anticipar y prepararse adecuadamente, a través de un proceso consciente que le permite identificar los errores, adaptarse a la situación y toar las medidas necesarias para mejorar sus planes y así lograr el objetivo propuesto. (Rojas y Montes 2018)

Motivación

Es una de las claves explicativas más importantes de la conducta con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originalmente determina que la persona inicie una acción, se diría hacia un objetivo y persista en alcanzarlo. (Herrera, Ramírez, Roa y Herrera 2004)

Empatía

Es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y de considerar las cosas desde su punto de vista, comprendiendo también sus sentimientos. (Roca 2003).

Es considerado como una capacidad meramente cognitiva, sin considerar su componente emocional. Contemplan que la empatía es un proceso cognitivo que consiste en la habilidad para reconocer e interpretar los sentimientos, pensamientos y puntos de vista de los demás. (Fernández, López y Marques 2008).

Habilidades sociales

Las habilidades sociales se relacionan con las competencias sociales, aun siendo constructos independientes, y se refieren a conductas necesarias para un desempeño social óptimo (Rubiales et al., 2018).

Síndrome de Burnout

Se define como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización, y por una reducida realización personal, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes, el cual corresponde a un estrés crónico. (Maslach y Jackson, 1985.)

Es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual de los trabajadores; (Freudenberger 1974.)

Despersonalización

No existe un concepto preciso, existiendo numerosas definiciones de despersonalización, que no presentan un concepto unívoco, es un trastorno disociativo que permite al sujeto alejarse emocionalmente de aquello que lo daña. (Luque, et al., 1995).

Cansancio emocional

Es una dimensión que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento físico y psicológico abrumador, la fatiga, etc. Suelen tener la sensación de estar “hecho polvo” y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas. No responde a la demanda laboral y generalmente está irritado y deprimido. (Bakker, Demerouti, & Schaufeli 2002 y Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson 1996)

Realización personal

La realización personal es el grado más elevado de aspiraciones, el desarrollo del potencial a través de una actividad permite alcanzar la autorrealización y, a su vez, es por medio de la satisfacción de esta necesidad que se encuentra un sentido válido a la vida (Naranjo-Pereira, 2009)

IV. METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Se manifestó con mediciones objetivas y análisis en lo estadístico o numérico de los datos obtenidos; buscando resultados generalizables, confiables y válidos. (Carrasco 2006)

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo

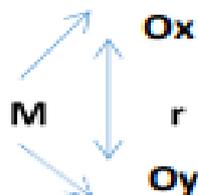
El tipo de investigación de la investigación es básica, busca producir conocimientos y teorías; (Hernández 2017.)

Nivel

La presente investigación es de nivel correlacional; es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas; (Mejía 2017.)

4.2. Diseño de la investigación

El presente proyecto de investigación es no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos (Hernández, Fernández- Baptista 2010.)



M= Muestra.

Ox= Inteligencia emocional.

Oy= Síndrome de burnout.

R= relación entre las variables.

4.3 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general:

Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación entre inteligencia emocional y despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H.E.2. Existe relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H.E.3. Existe relación entre inteligencia emocional y realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

4.4. Identificación de las variables

Dentro de la investigación presente tenemos dos variables las cuales son:

- Variable 1: inteligencia emocional

Es una variable independiente.

- Variable 2: Síndrome de burnout

Es la variable dependiente.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Intrapersonal	7-9-23-35-52-63-88-116-22-37-67-82-96-111-126-11-24-40-56-70-85-100-114-129-6-21-36-51-66-81-95-110-125-3-19-32-48-92-107-121.	116 y más Capacidad emocional muy alta 85 a 115 Capacidad emocional adecuada, buena.	130 a mas Capacidad emocional muy desarrollada, marcadoramente alta 115 a 129 Capacidad emocional buena.	Cuantitativo
	Autorregulación	Manejo del estrés	4-20-33-49-64-78-93-108-122-13-27-42-58-73-86-102-110-117-130.	84 a mas Capacidad emocional por mejorar	86 a 114 Capacidad emocional adecuada, promedio.	

	Motivación	Animo general	2-17-31-47-62- 77-91-105- 120-11-20-26- 54-80-106- 108-132.		70 a 85	
	Empatía	Interpersonal	18-44-55-61- 72-98-119- 124-10-23-31- 39-55-62-69- 84-99-113- 128-16-30-46- 61-72-76-90- 98-104-119.		69 y menos	
	Habilidades sociales	Adaptabilidad	1-15-29-45-60- 75-89-118-8- 35-38-53-68- 83-88-97-112- 127-14-28-43- 59-74-87-103- 131.		Capacidad emocional por debajo del promedio	
					Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio	

Síndrome de Burnout	Despersonalización	Despersonalización	5-10-11-15-22	0 a 10 = bajo. 11 a 20= medio. 21 a más=alto.	Cuantitativo
	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 a 18= bajo. 19 a 36= medio. 37 a más= alto.	
	Realización personal	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	32 a más= bajo. 16 a 31= medio. 0 a 15= alto.	

4.6. Población-muestra

Población:

Se denomina a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, que viene determinado por el problema y los objetivos del estudio y al que se extenderán las conclusiones de la investigación (López 2004).

La población a estudiar estuvo constituida por 100 trabajadores de la constructora Cosur 2024

Muestra:

La muestra se da cuando no es posible medir cada una de las entidades y población. (Tamayo y Tamayo 2006)

No se tuvo muestra por que se trabajó con el 100% de la población.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas:

Para la presente investigación se utilizaron la psicometría, hace referencia a la disciplina que se ocupa de la medición en psicología. (Yela 1968; Conbrach1970; Muso 1970.)

Instrumentos

Los instrumentos utilizados son:

EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory: Es un inventario que se ha desarrollado para evaluar el modelo de inteligencia emocional social, Bar-On. El EQ-i es una medida de auto informe diseñado para

medir una serie de constructos relacionados con la inteligencia emocional.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento	Bar-On ICE (Inventario de Coeficiente Emocional para Adultos)
Autor(es)	Reuven Bar-On
Año de Publicación	1997
Objetivo	Evaluar la inteligencia emocional en adultos, enfocándose en la capacidad para percibir, entender y manejar las emociones propias y ajenas.
Áreas Evaluadas	El ICE mide cinco componentes clave de la inteligencia emocional: autoconciencia, manejo de emociones, adaptabilidad, habilidades interpersonales y estado de ánimo general.
Dimensiones	El instrumento evalúa 5 componentes clave: Autoconciencia emocional, autogestión emocional, adaptabilidad, habilidades interpersonales, y estado de ánimo general.
Tipo de Instrumento	Cuestionario de autoinforme
Población Objetivo	Adultos de 18 a 65 años.
Número de Ítems	133 ítems (divididos en 5 dimensiones principales).
Escala de Respuestas	Escala Likert de 5 puntos (de 1 "totalmente en desacuerdo" a 5 "totalmente de acuerdo").
Tiempo de Aplicación	30-40 minutos aproximadamente.

Ventajas	Permite una evaluación integral de las competencias emocionales y sociales de los individuos. Es útil en ambientes laborales, educativos y clínicos.
Desventajas	Puede estar influenciado por la disposición de la persona para autoevaluarse de manera precisa.
Idioma	Disponible en varios idiomas, incluido el español.
Adaptación	Adaptado en contextos culturales y lingüísticos diversos. Se ha validado en países de habla hispana como México, Argentina, y España.
Validación	Validado para poblaciones latinoamericanas y españolas. Estudio de validación mostró que el instrumento tiene alta confiabilidad y validez (por ejemplo, en México y España). Se evalúa la inteligencia emocional en adultos, abarcando competencias como autoconciencia, empatía, y control de las emociones.
Instrumento	Incluye varias dimensiones: manejo de las emociones, comprensión emocional, habilidades sociales, entre otras.
Aplicación	Puede aplicarse de manera individual o grupal. Aplicado en contextos organizacionales, educativos, y clínicos para la evaluación del coeficiente emocional en individuos y grupos.
Fuente	La validación se encuentra en diversos estudios como el trabajo de Bar-On (1997) y sus aplicaciones en contextos educativos, laborales y sociales.

MBI (Maslach Burnout cuestionario): El inventario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Ficha técnica del instrumento:

Elemento	Descripción
Nombre del Instrumento	Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
Autores	Christina Maslach, Susan E. Jackson
Año de Publicación	1981
Objetivo	Medir el síndrome de burnout en profesionales, especialmente en aquellos en contacto directo con otras personas, como personal de salud, educadores y trabajadores sociales.
Áreas Evaluadas	El MBI evalúa tres dimensiones del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Dimensiones	El MBI mide tres dimensiones del burnout: agotamiento emocional: sentimiento de sobrecarga emocional, despersonalización: actitudes cínicas o negativas hacia los receptores de servicios, realización personal: sensación de logro y competencia profesional.
Tipo de Instrumento	Cuestionario de autoinforme
Población Objetivo	Profesionales de la salud, trabajadores sociales, educadores y otros en profesiones de ayuda.
Número de Ítems	22 ítems (7 para agotamiento emocional, 5 para despersonalización y 10 para realización personal).
Escala de Respuestas	Escala Likert de 7 puntos (de 0 "Nunca" a 6 "Todos los días").
Duración de Aplicación	Aproximadamente 15-20 minutos.
Ventajas	Es el instrumento más utilizado para la medición del burnout, con alta validez y fiabilidad.

Desventajas	Requiere adaptación y contextualización en diferentes profesiones y culturas para obtener resultados representativos.
Adaptación	Adaptado en diversos entornos profesionales, como la salud, la educación, el trabajo social, y otros. También se ha modificado según las necesidades específicas de diferentes campos laborales.
Validación	El MBI ha sido validado en diversas culturas y contextos. En países hispanohablantes, la versión en español ha mostrado alta fiabilidad y validez. La versión en español ha sido validada en estudios realizados en España, México, Argentina, y otros países de América Latina. Además, la versión original también ha sido ampliamente validada y utilizado a nivel mundial.
Instrumento	El MBI mide tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal.
Idioma	Disponible en varios idiomas, incluido el español.
Aplicación	Se puede aplicar de forma individual o en grupos, en contextos laborales o académicos.
Fuente	El MBI es ampliamente utilizado en investigaciones internacionales, con fuentes clave como Maslach (1986) y sus adaptaciones al contexto español y latinoamericano.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Para la calificación total se empleó la codificación, con el programa Excel para la obtención de datos y luego obtener lo resultados finales con el programa SPSS., y así llegando a los resultados finales de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1 Niveles de autoconocimiento.

	Frecuencia	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	2	2.0
Promedio	97	97.0
Alto	1	1.0
Muy alto	0	0.0

Figura 1 Niveles de autoconocimiento.

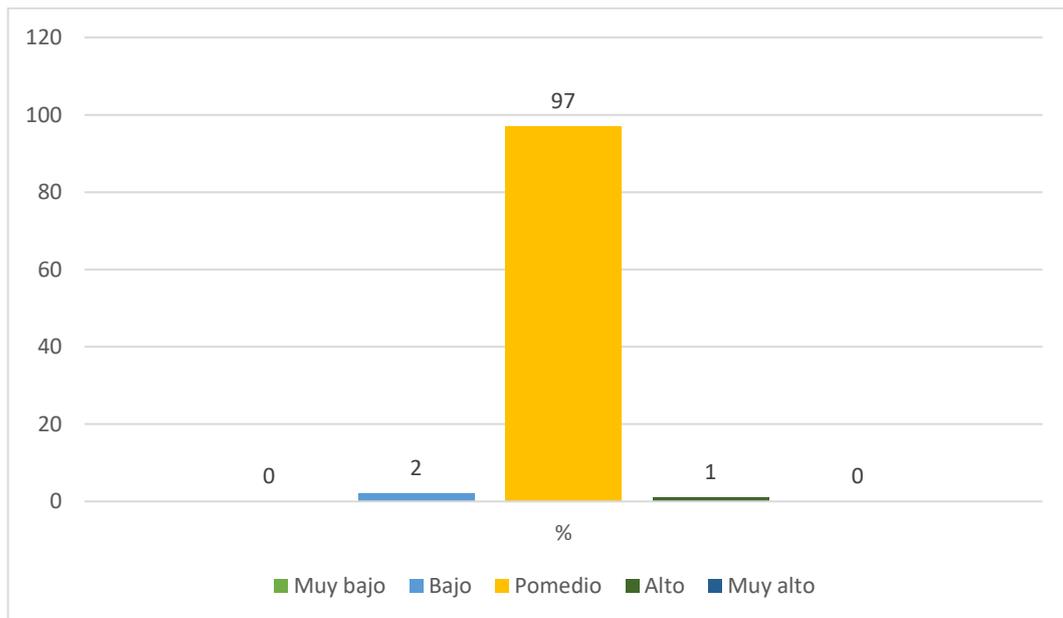


Tabla 2 Niveles de autorregulación.

	Frecuencia	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	16	16.0
Promedio	73	73.0
Alto	11	11.0
Muy alto	0	0.0

Figura 2 Niveles de autorregulación.

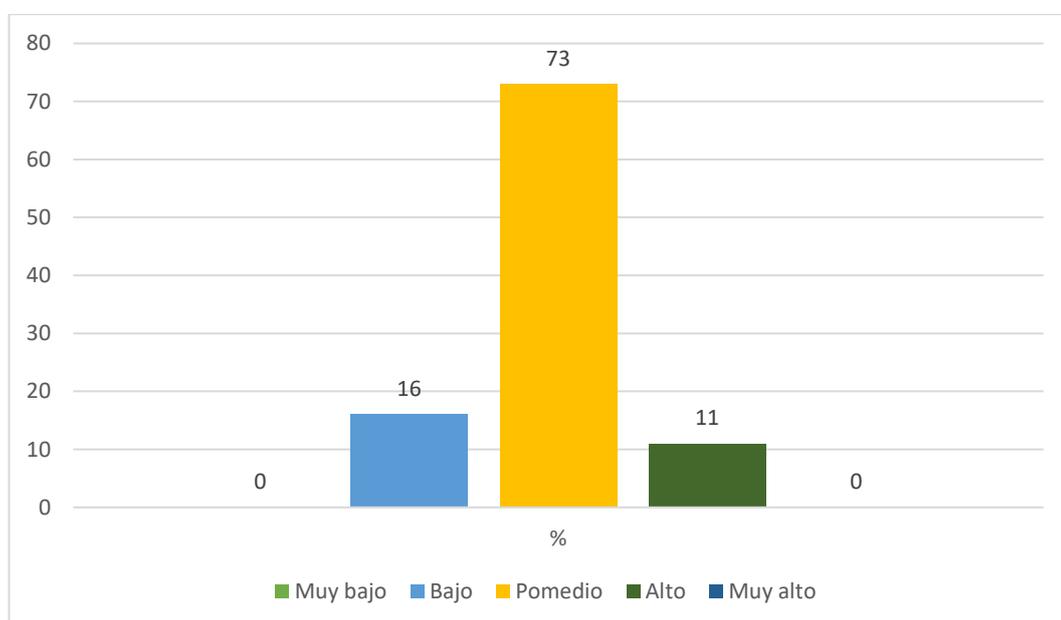


Tabla 3 Niveles de motivación.

	Frecuencia	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	15	15.0
Promedio	72	72.0
Alto	13	13.0
Muy alto	0	0.0

Figura 3 Niveles de motivación.

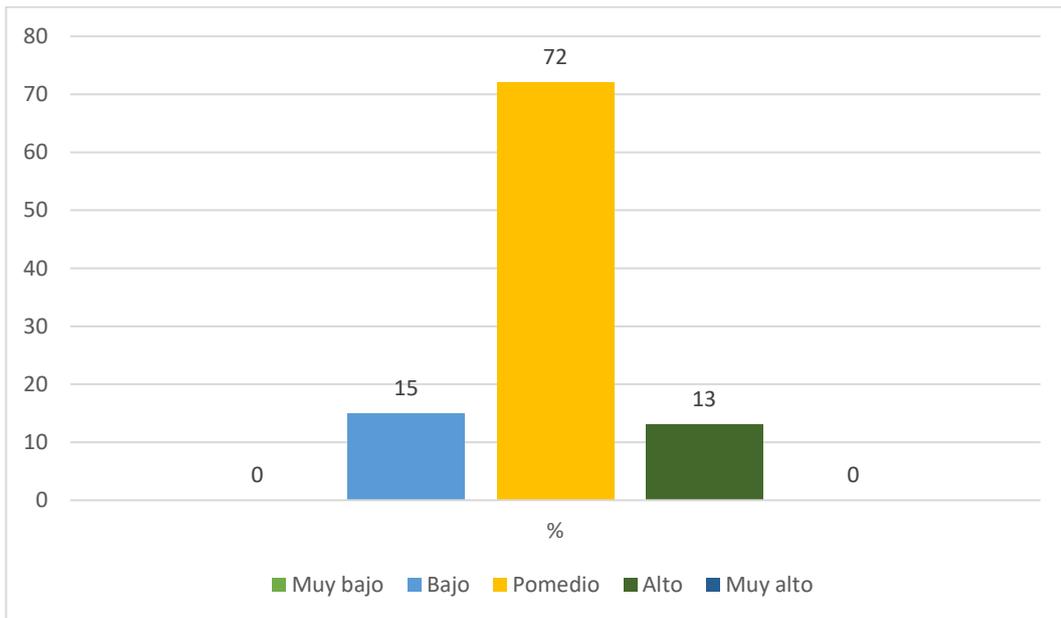


Tabla 4 Niveles de empatía.

	Frecuencia	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	5	5.0
Promedio	89	89.0
Alto	6	6.0
Muy alto	0	0.0

Figura 4 Niveles de empatía.

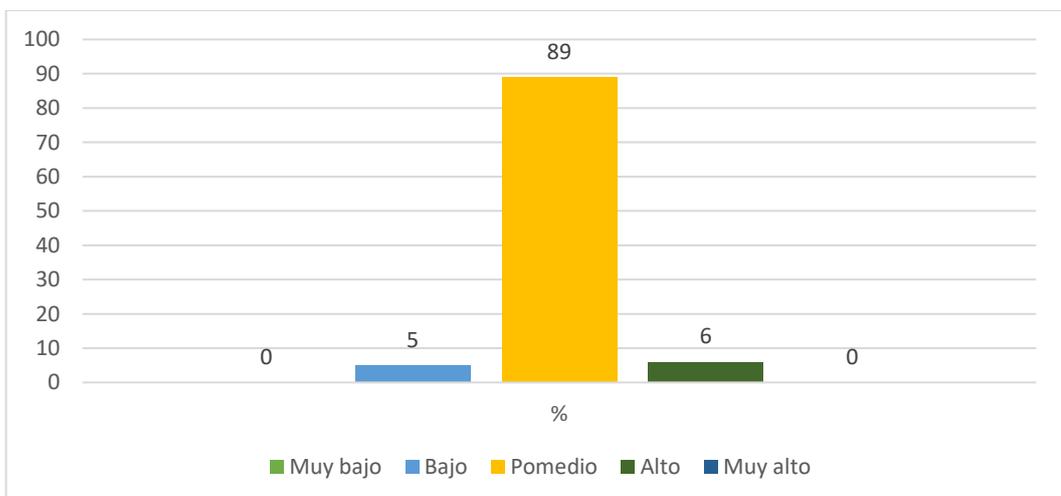


Tabla 5 Niveles de habilidades sociales.

	f	%
Muy bajo	0	0.0
Bajo	3	3.0
Promedio	91	91.0
Alto	6	6.0
Muy alto	0	0.0

Figura 5 Niveles de habilidades sociales.

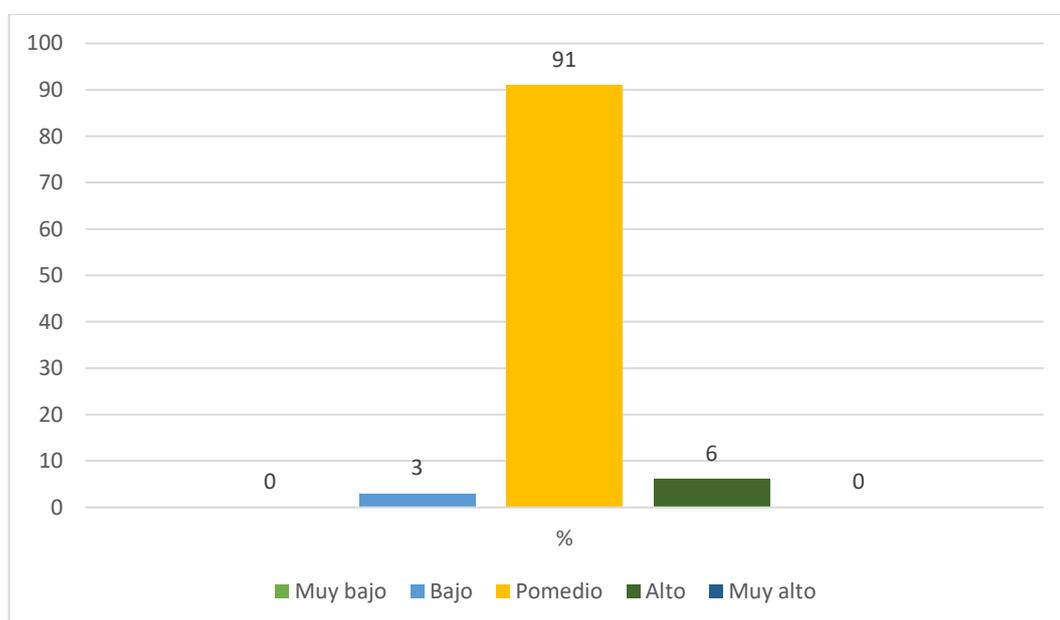


Tabla 6 Niveles de inteligencia emocional.

	f	%
Muy bajo	62	62.0
Bajo	38	38.0
Promedio	0	0.0
Alto	0	0.0
Muy alto	0	0.0

Figura 6 Niveles de inteligencia emocional.

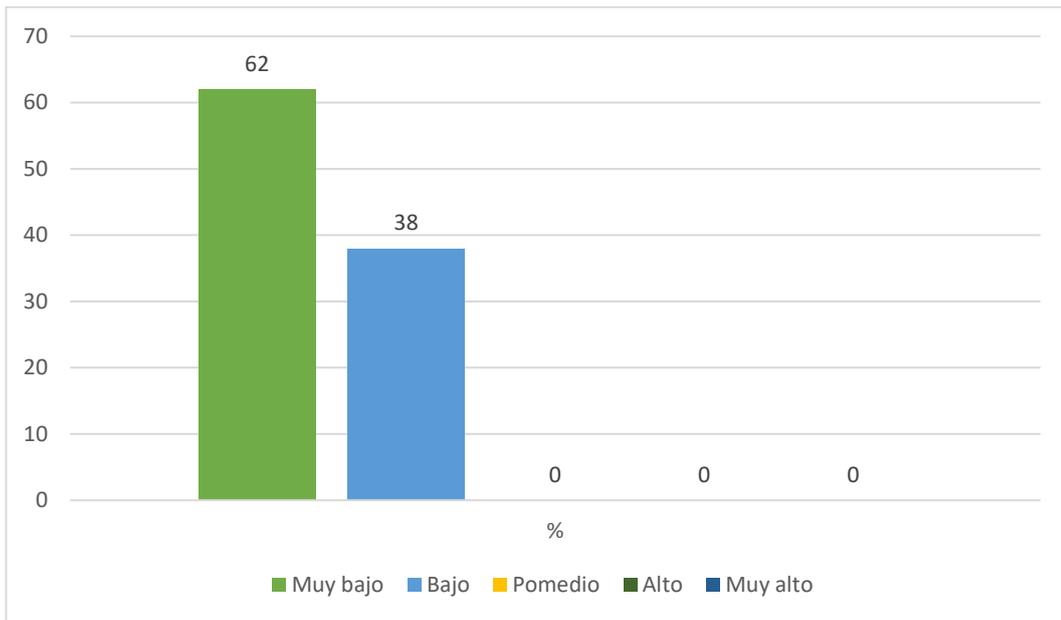


Tabla 7

Niveles de despersonalización.

	f	%
Bajo	36	36.0
Medio	58	58.0
Alto	6	6.0

Figura 7 Niveles de despersonalización.

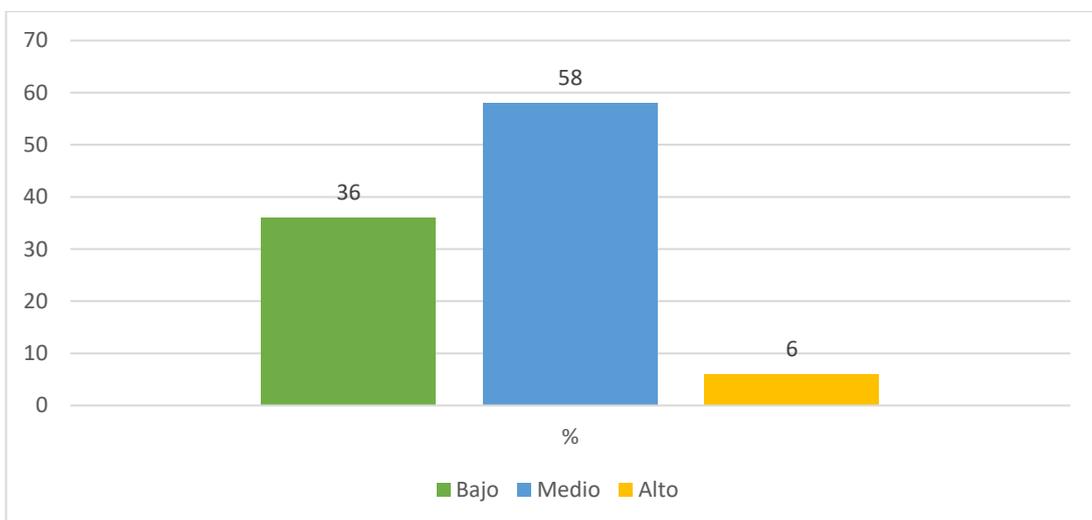


Tabla 8 Niveles de cansancio emocional.

	f	%
Bajo	34	34.0
Medio	64	64.0
Alto	2	2.0

Figura 8 Niveles de cansancio emocional.

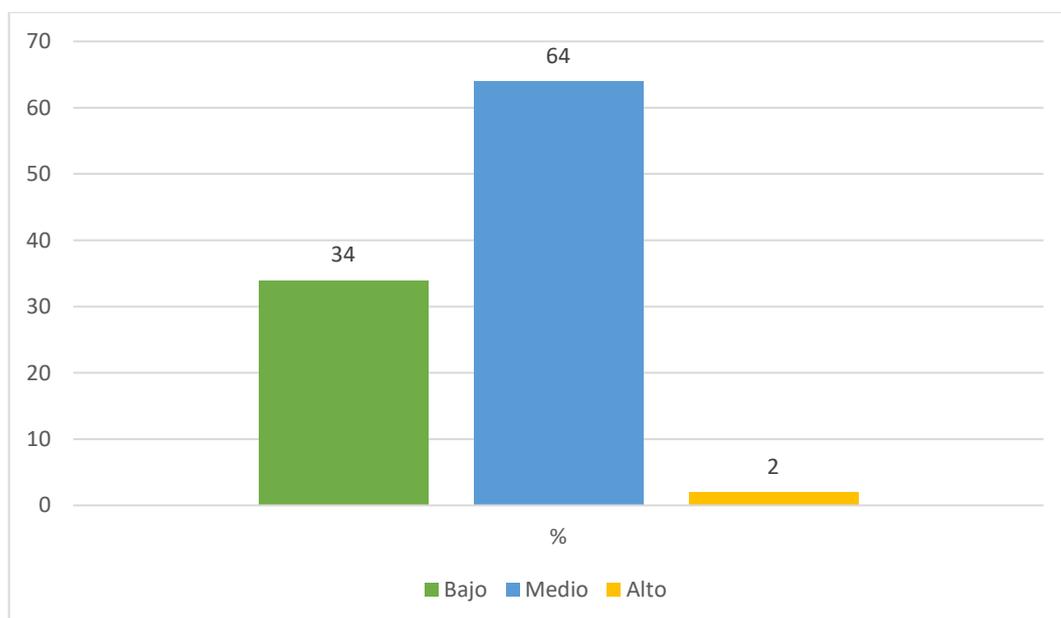


Tabla 9 Niveles de realización personal.

	f	%
Bajo	30	30.0
Medio	69	69.0
Alto	1	1.0

Figura 9 Niveles de realización personal.

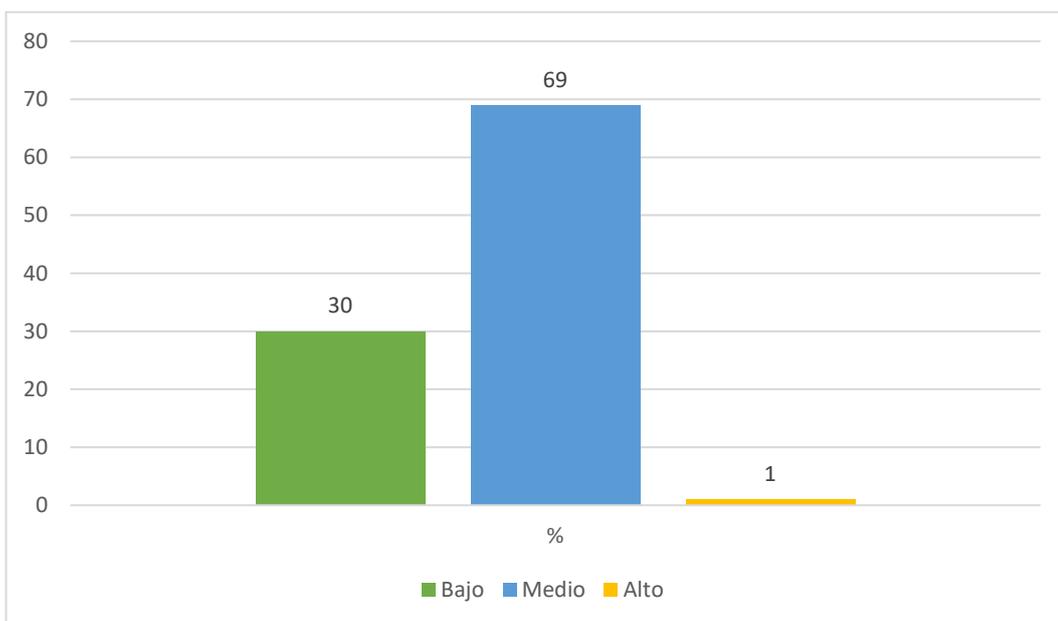
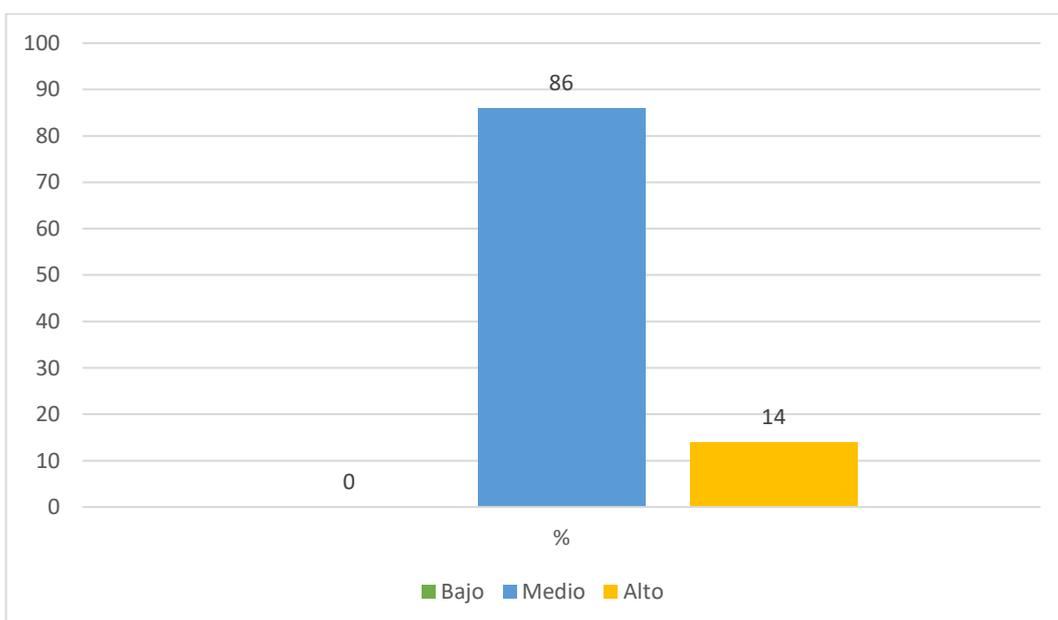


Tabla 10 Niveles de síndrome de burnout.

	Frecuencia	%
Bajo	0	0.0
Medio	86	86.0
Alto	14	14.0

Figura 10 Niveles de síndrome de burnout.



5.2. Interpretación de los resultados:

De acuerdo con lo observado en la Tabla y Figura 1, se encontró que, el 97.0% de los trabajadores refirió un promedio de autoconocimiento, el 2.0% un nivel bajo y el 1.0% un nivel alto. Se puede inferir de los datos que la mayor parte de los trabajadores, normalmente, tienen un entendimiento y control de sus respuestas emocionales, comprendiendo las conductas y formas de expresión, además de dosificar las respuestas emocionales en la mayor parte de situaciones.

En la Tabla y Figura 2, se encontró que, el 73.0% refirió un nivel medio de autorregulación, el 16.0% un nivel bajo y el 11.0% un nivel alto. Se infiere de los datos que, la mayor parte de los trabajadores es capaz de adecuar sus emociones a la situación que se suscita en el momento, demostrando seguridad en sus acciones y decisiones, demostrando la capacidad de adaptación e innovación en la ejecución de sus tareas.

En la Tabla y Figura 3 se encontró que, el 72.0% refirió un nivel medio de motivación, el 15.0% un nivel bajo y el 13.0% un nivel alto. De los datos encontrados se puede inferir que, la mayor parte de los encuestados refiere un nivel medio de motivación, por lo mismo, demuestran interés en la consecución de sus actividades, esperando una culminación gratificante.

Al analizar la Tabla y Figura 4, se encontró que el 89.0% refirió un nivel medio de empatía, el 6.0% un nivel alto y el 5.0% un nivel bajo. Se infiere que, la mayor parte de los encuestados presentan capacidades para reconocer las emociones de sus pares, así mismo, entienden las

situaciones en las que se requiere apoyo emocional, respetando las decisiones de sus iguales y buscando apoyar la decisión que se tome.

Sobre la Tabla y Figura 5, se encontró que, el 91.0% refirió un nivel medio de habilidades sociales, el 30.% un nivel bajo y el 6.0% un nivel alto. De los datos, se infiere que, la mayor parte de los trabajadores cuenta con una adecuada capacidad para relacionarse con sus iguales, siendo relativamente sencillo entablar relaciones amicales y expresar ideas en grupos de pares.

En la Tabla y Figura 6, se encontró que, el 62.0% refirió un nivel muy bajo de inteligencia emocional y el 38.0% un nivel bajo. Estos datos permiten inferir que, la mayor parte de los trabajadores muestra capacidades reducidas para comprender sus propias emociones, de igual forma, les cuesta entender las emociones y comportamientos de sus compañeros, sin sentirse impulsados a los logros dentro del ámbito laboral, presentando algunas dificultades para poder entablar nuevas relaciones interpersonales.

Respecto a la Tabla y Figura 7, se encontró que, el 58.0% refirió un nivel medio de despersonalización, el 36.0% un nivel bajo y el 6.0% un nivel alto. Esto implica que más de la mitad de los colaboradores no muestra interés en los problemas que afectan a los clientes, brindando respuestas frías y cortantes.

En la Tabla y Figura 8, se evidenció que, el 64.0% refirió un nivel medio de cansancio emocional, el 34.0% un nivel bajo y el 2.0% un nivel alto. Los datos encontrados permiten entender que, mas de la mitad de los

colaboradores demuestran signos de falta de energía para poder llevar a cabo sus actividades, así como, sentimiento de desproporción entre el trabajo realizado y el descanso.

En la Tabla y Figura 9, se evidenció que, el 69.0% refirió un nivel medio de realización personal, el 30.0% un nivel bajo y el 1.0% un nivel alto. De los datos encontrados, se puede entender que, más de la mitad de los colaboradores consideran características negativas respecto a su función laboral, así mismo, perciben que no avanzan en sus metas laborales dentro de la institución.

En la Tabla y Figura 10, se evidenció que, el 86.0% refirió un nivel medio de síndrome de burnout y el 14.0% un nivel alto. De los datos encontrados, se puede inferir que, la mayor parte de los trabajadores demuestran poco interés en las funciones laborales, siendo que no perciben un crecimiento personal en la institución laboral, llegando a perder interés por los hechos asociados al trabajo, respondiendo de forma fría y sin consentir un crecimiento laboral.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Tabla 11

Distribución de normalidad de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.063	100	0,000
Despersonalización	0.097	100	0.022
Cansancio emocional	0.061	100	0,000
Realización personal	0.089	100	0.047
Síndrome de burnout	0.054	100	0,000

Al observar la distribución de normalidad de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, se encontró que, al tener una muestra superior a los 50 individuos se utilizó la fórmula de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde, la inteligencia emocional, el cansancio emocional y el síndrome de burnout demostraron valores relativos a una distribución normal (sig. = >0.05), mientras que la despersonalización y la realización personal demostraron distribuciones anormales (sig. = <0.05).

En base a estos datos, se concluye que, el coeficiente de correlación aplicado a los datos fue el Rho de Spearman, el cual es aplicado a distribuciones de datos anormales.

Análisis de las hipótesis

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Tabla 12

Relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

		Síndrome de burnout	
		Coefficiente de correlación	0.109
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0.279
		N	100

En la Tabla 12 sobre la correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, se puede observar que, el valor de significancia es de 0.279, el cual es superior a lo estadísticamente esperado (0.05). debido a esto, se puede concluir que, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis de nulidad, siendo que, no existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Tabla 13

Relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización.

		Despersonalización	
		Coeficiente de correlación	-0.125
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0.216
		N	100

En la Tabla 13 sobre la correlación entre la inteligencia emocional y la despersonalización, se puede observar que, el valor de significancia es de 0.216, el cual es superior a lo estadísticamente esperado (0.05). debido a esto, se puede concluir que, se rechaza la hipótesis específica 1 y se acepta la hipótesis de nulidad, siendo que, no existe relación entre la inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Hipótesis específica 2:

H2: Existe relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Tabla 14

Relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional.

		Cansancio emocional	
		Coeficiente de correlación	0.121
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0.231
		N	100

En la Tabla 14 sobre la correlación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional, se puede observar que, el valor de significancia es de 0.231, el cual es superior a lo estadísticamente esperado (0.05). debido a esto, se puede concluir que, se rechaza la hipótesis específica 2 y se acepta la hipótesis de nulidad, siendo que, no existe relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.

Análisis de hipótesis específica 3:

H3: Existe relación entre la inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Tabla 15

Relación entre la inteligencia emocional y la realización personal.

		Realización personal	
		Coeficiente de correlación	0.147
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0.144

En la Tabla 15 sobre la correlación entre la inteligencia emocional y la realización personal, se puede observar que, el valor de significancia es de 0.144, el cual es superior a lo estadísticamente esperado (0.05). debido a esto, se puede concluir que, se rechaza la hipótesis específica 3 y se acepta la hipótesis de nulidad, siendo que, no existe relación entre la inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.

VII. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Objetivo general

Se determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024 con una significancia de 0.279. Los resultados encontrados son similares a los encontrados por Pérez (2023), quien expuso que no existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, sin embargo, encontró relación entre las dimensiones de las variables. Por el contrario, Román (2022) en su estudio determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. Del mismo modo, Cuentas y Rojas (2023) determinaron que existe relación significativa negativa moderada entre las variables de estudio, por lo tanto, a menor síndrome de burnout, mejor nivel de inteligencia emocional.

Objetivo específico 1

Se determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024, con una significancia de 0.216. Los resultados encontrados son contrarios a los encontrados por Pérez (2023), quien encontró una relación de tipo negativo entre la inteligencia emocional y la despersonalización, por lo mismo, explicó que, a mayor inteligencia emocional, menor despersonalización. De la misma forma, Román (2022) explicó que existe relación entre la

inteligencia emocional y la despersonalización. Finalmente, Jiménez y López (2021) encontraron que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la despersonalización.

Objetivo específico 2

Se determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024, con una significancia de 0.231. Los resultados encontrados son similares a los encontrados por Pérez (2023) quien determinó que no existe relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional. Por su parte, Román (2022) determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional. Igualmente, Jiménez y López (2021) determinaron que existe relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional. Finalmente, Cuentas y Rojas (2023) explicaron que la inteligencia emocional se relaciona inversamente con el cansancio emocional.

Objetivo específico 3

Se determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024, con una significancia de 0.144. Pérez (2023) encontró resultados similares, indicando que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal. Por el contrario, Román (2022) encontró relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal. Jiménez y López

(2021) explicó la existencia de relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal. Finalmente, Cuentas y Rojas (2023) determinaron una relación inversa entre la inteligencia emocional y la realización personal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se determinó que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.
- Se determinó que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.
- Se determinó que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.
- Se determinó que, no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.

Recomendaciones:

- Se recomienda al centro laboral la búsqueda de orientación psicológica para trabajar en los resultados respecto al síndrome de burnout para prevenir problemas en el trabajo o renuncias por parte del personal.
- Se recomienda a la empresa solicitar apoyo psicológico para mejorar el nivel de inteligencia emocional presente en sus colaboradores, ya que esto podría favorecer en el desempeño y producción de la empresa.
- Se sugiere llevar a cabo mayor investigación sobre los aspectos psicológicos alrededor de los colaboradores, ya que se considera necesario determinar qué factores están relacionados a los tocados en la actual investigación.
- Se recomienda dejar a disposición apoyo psicológico, para así, permitir a los colaboradores la posibilidad de apoyo emocional cuando ellos lo consideren necesario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Universidad Autónoma de Ica. (n.d.). *Relación entre inteligencia emocional y bienestar psicológico*. Recuperado de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/679>

Universidad Autónoma de Ica. (n.d.). *Investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en trabajadores de la constructora Cosur*. Recuperado de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2297>

Universidad de Valladolid. (2021). *El impacto de la inteligencia emocional en el síndrome de burnout en profesionales de la salud*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26686/TFG-G2484.pdf?sequence=1>

Scribd. (2018). *Ficha Técnica - Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (ICE)*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/443959172/Ficha-Tecnica-INVENTARIO-DE-INTELIGENCIA-EMOCIONAL-De-BarOn-ICE>

Universidad de Lima. (n.d.). *Investigación sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral*. Recuperado de <https://www.ulima.edu.pe/en/node/1918>

Universidad Católica de Santa María. (2023). *Estudio sobre burnout y su relación con la inteligencia emocional en trabajadores de la salud*. Recuperado de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c7b70bc0-69bf-4153-98b1-c360c224d459/content>

Universidad Autónoma de Ica. (2023). *Análisis del síndrome de burnout en los trabajadores de Cosur*. Recuperado de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1156/3/Jenny%20Fabiola%20Rosas%20Supo.pdf>

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (2022). La relación entre burnout y factores de riesgo en trabajadores de la salud en Arequipa. *Recuperado* de

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8d86566c-e9a0-4d0d-acea-3d1098149dd0/content>

Universidad César Vallejo. (2021). Estrategias de manejo del síndrome de burnout en trabajadores de la salud https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62467/Hinojosa_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Católica de Santa María. (2020). Efectos de la inteligencia emocional en la gestión del estrés laboral. *Recuperado de* <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/47f3e049-c270-4314-a3b8-99827fe7518c/content>

Unirio Editora. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral: Un enfoque multidisciplinario. *Recuperado* de <https://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2018/10/978-987-688-166-1.pdf>

Universidad de Valladolid. (2021). Impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento académico y su relación con el burnout en estudiantes. *Recuperado* de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26686/TFG-G2484.pdf?sequence=1>

Universidad de Antioquia. (2023). Síndrome de Burnout: una mirada documental a la intervención y tratamiento en Colombia. *Recuperado de* https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/34057/9/BetancurlLaura_2023_SindromeDeBurnout.pdf

Redalyc. (2022). El burnout y sus implicaciones en la salud mental de los trabajadores de la salud. *Recuperado de* <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752489018.pdf>

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. (2022). La relación entre el burnout y la inteligencia emocional en trabajadores públicos durante la pandemia. Recuperado de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6909/253T20220352_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. (2023). *Inteligencia emocional y su influencia en la prevención del burnout en estudiantes universitarios*. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34809/Perez%20Chavez%20Arturo%20Elias.pdf?sequence=1>

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (2023). *Impacto de la inteligencia emocional en el manejo del estrés en docentes de educación primaria*. Recuperado de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8d86566c-e9a0-4d0d-acea-3d1098149dd0/content>

Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2023). *El síndrome de burnout en el contexto académico: Un estudio en estudiantes universitarios*. Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13962/Burnout_JulcahuancaParedes_Alheli.pdf?sequence=1

Universidad Católica Sedes Sapientiae. (2021). *Estrategias para prevenir el burnout en el ámbito educativo y social*. Recuperado de https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1561/Jimenez_Lopez_tesis_2021.pdf?sequence=1

Google Books. (2023). *La autorregulación emocional en contextos laborales: Estrategias y enfoques*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=tYT1DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=autorregulaci%C3%B3n+concepto&ots=cZdcCqWPe-&sig=jhOu5ozBi-NL->

[Yr2QJnirVTqwE#v=onpage&q=autorregulaci%C3%B3n%20concepto&f=false](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1149)

Universidad César Vallejo. (2020). *La influencia de la inteligencia emocional en la gestión del estrés laboral*. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1149>

Universidad Autónoma de Ica. (2023). *Investigación sobre la relación entre el burnout y la inteligencia emocional en trabajadores de la salud en el Perú*. Recuperado de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2774/1/17.FIGUEROA%20MONTES-%20LUNA%20PEREZ.pdf>

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. (2022). *El síndrome de burnout y sus implicaciones en la salud mental de los trabajadores de la salud*. Recuperado de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8563>

Universidad Ricardo Palma. (2021). *Investigación sobre los factores psicosociales que influyen en el síndrome de burnout en profesionales de la salud en Lima*. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1575>

Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (UNSA), (2023). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en el contexto de la pandemia de covid-19, en estudiantes universitarios de Arequipa-2020*. Recuperado de <https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/55/46>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.</p>	<p>V1. Inteligencia emociones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento. • Autorregulación. • Motivación • Empatía. • Habilidades sociales. <p>V2. Síndrome de burnout</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Cansancio emocional.</p> <p>Realización personal.</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>TIPO: Básica.</p> <p>NIVEL: Relacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: 100 trabajadores.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la inteligencia</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>O.B.1: Determinar la relación entre inteligencia emocional y la</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS.</p> <p>H.E.1. Existe relación entre inteligencia emocional y</p>		

<p>emocional y la despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de constructora Cosur, Arequipa 2024?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024?</p>	<p>despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.</p> <p>O.B.2: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.</p> <p>O.B.3: Determinar la relación entre inteligencia emocional y la realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024.</p>	<p>despersonalización en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.</p> <p>H.E.2. Existe relación entre inteligencia emocional y el cansancio emocional en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.</p> <p>H.E.3. Existe relación entre inteligencia emocional y realización personal en los trabajadores de la constructora Cosur 2024.</p>		<p>Técnica psicométrica.</p> <p>Instrumento inventarios.</p> <p>TECNICAS DE ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excel • SPSS
---	--	--	--	--

ANEXO2

Instrumentos de recolección de datos

Questionary Maslach Burnout Inventory (MBI)

Instrucciones:

Este cuestionario mide el síndrome de burnout y se centra en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Para cada afirmación, indica la frecuencia con que experimentas los enunciados usando la siguiente escala de respuestas:

- **0** = Nunca
- **1** = Alguna vez al año o menos
- **2** = Una vez al mes o menos
- **3** = Algunas veces al mes
- **4** = Una vez a la semana
- **5** = Varias veces a la semana
- **6** = A diario

Agotamiento Emocional (9 items)

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
2. Al final de la jornada me siento agotado.
3. Me encuentro cansado(a) cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
4. Trabajo con pacientes/clientes todos los días, lo cual es una tensión para mí.
5. Me siento “quemado(a)” por el trabajo.
6. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
7. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
8. Me siento frustrado(a) por mi trabajo.

9. Trabajar en contacto directo con los pacientes/clientes me produce bastante estrés.

Depersonalization (5 items)

10. Creo que trato a algunos pacientes/clientes como si fueran objetos.
11. Me comporto de manera fría o insensible con algunos de los pacientes/clientes.
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
13. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
14. Me siento preocupado(a) de que el trabajo me esté quitando mi humanidad.

Realización Personal (8 ítems)

15. Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.
16. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes/clientes.
17. Me siento competente y eficaz en mi trabajo.
18. Siento que puedo resolver con éxito los problemas que se me presentan en el trabajo.
19. Me siento capaz de manejar los problemas más desagradables que surgen en mi trabajo.
20. Me siento bien conmigo mismo(a) por el trabajo que realizo.
21. Me siento satisfecho(a) con los logros profesionales que he alcanzado.
22. Tengo la sensación de que mis pacientes/clientes valoran mi trabajo.

CUESTIONARIO EQ-I BAR-ON

Instrucciones:

En este cuestionario encontrarás 133 afirmaciones sobre cómo te sientes, piensas o actúas en diversas situaciones. Léelas con atención y selecciona la opción que mejor refleje tu realidad. Responde honestamente y sin prisa.

Escala de respuestas:

- 1 = Rara vez o nunca
- 2 = Pocas veces
- 3 = Algunas veces
- 4 = Muchas veces
- 5 = Muy frecuentemente o siempre

Dimensión: Autoconocimiento (30 preguntas)

1. Reconozco mis emociones en el momento en que ocurren.
2. Entiendo cómo mis emociones afectan mi comportamiento.
3. Sé identificar las causas de mis estados de ánimo.
4. Me doy cuenta de cómo mis emociones afectan a otras personas.
5. Reconozco mis fortalezas personales.
6. Sé cuándo estoy actuando influido(a) por mis emociones.
7. Tengo claridad sobre mis emociones.
8. Identifico cómo mis valores influyen en mis decisiones.
9. Me doy cuenta cuando necesito apoyo emocional.
10. Puedo diferenciar entre lo que siento y lo que pienso.
11. Reconozco mis habilidades y límites.
12. Entiendo por qué ciertas situaciones me afectan emocionalmente.

13. Puedo anticipar cómo reaccionaré emocionalmente ante ciertas circunstancias.
14. Soy consciente de mis necesidades emocionales.
15. Identifico qué me motiva a actuar en momentos difíciles.
16. Reconozco cuando mi comportamiento está fuera de lugar.
17. Me doy cuenta de cómo mis emociones afectan mi desempeño laboral.
18. Entiendo mis patrones emocionales en situaciones recurrentes.
19. Sé cuándo necesito tomar un descanso para reflexionar.
20. Reconozco cuándo debo buscar ayuda externa.
21. Tengo una visión clara de mis objetivos personales y profesionales.
22. Reconozco los factores que afectan mi autoconfianza.
23. Me siento seguro(a) al tomar decisiones importantes.
24. Entiendo cómo mis emociones impactan en mi salud física.
25. Sé cuándo debo priorizar mi bienestar emocional.
26. Puedo analizar mis emociones objetivamente.
27. Reconozco las señales físicas que me indican estrés emocional.
28. Entiendo cómo mis experiencias pasadas influyen en mis emociones actuales.
29. Reconozco cómo las críticas afectan mi estado emocional.
30. Puedo analizar el impacto emocional de mis decisiones.

Dimensión: Autorregulación (30 preguntas)

31. Mantengo la calma en situaciones difíciles.
32. Puedo manejar mi frustración sin perder el control.

33. Me resulta fácil adaptarme a los cambios inesperados.
34. Manejo bien el estrés en situaciones complejas.
35. Puedo controlar mi temperamento cuando estoy molesto(a).
36. Me esfuerzo por encontrar soluciones en lugar de preocuparme excesivamente.
37. Regulo mis emociones para tomar decisiones efectivas.
38. No me dejo llevar por impulsos cuando estoy estresado(a).
39. Puedo mantener una actitud positiva ante desafíos.
40. Me adapto fácilmente a nuevas rutinas.
41. Puedo concentrarme en mis metas a pesar de los obstáculos emocionales.
42. Uso técnicas para calmarme cuando siento ansiedad.
43. Puedo controlar mis pensamientos negativos en momentos difíciles.
44. Mantengo una actitud equilibrada ante críticas.
45. Me esfuerzo por manejar mi ansiedad en situaciones tensas.
46. Identifico estrategias para superar momentos estresantes.
47. Regulo mis reacciones emocionales para evitar conflictos.
48. Me esfuerzo por resolver problemas en lugar de evitar enfrentarlos.
49. Mantengo la calma cuando me enfrento a desacuerdos.
50. Uso mi energía emocional de forma constructiva.
51. Puedo trabajar bajo presión sin perder el control.
52. Manejo mi tiempo para evitar situaciones estresantes.
53. Me esfuerzo por mantener un equilibrio entre mis emociones y pensamientos.
54. Me adapto bien a situaciones en las que no tengo control.

- 55. Evito reaccionar de manera impulsiva ante provocaciones.
- 56. Reconozco cuando necesito detenerme y reflexionar.
- 57. Encuentro formas saludables de lidiar con la frustración.
- 58. Puedo manejar mis emociones cuando estoy bajo presión social.
- 59. Evalúo mis respuestas emocionales antes de actuar.
- 60. Mantengo una actitud constructiva incluso en momentos de crisis.

Dimensión: Motivación (25 preguntas)

- 61. Me siento motivado(a) para lograr mis objetivos.
- 62. Encuentro significado en las tareas que realizo.
- 63. Mantengo una actitud positiva frente a los retos.
- 64. Me esfuerzo por alcanzar mis metas personales.
- 65. Puedo automotivarme en situaciones difíciles.
- 66. Me concentro en lo que puedo controlar para seguir avanzando.
- 67. Encuentro inspiración en mis logros pasados.
- 68. Me siento energizado(a) al trabajar en proyectos significativos.
- 69. Uso mis metas como guía para mis decisiones.
- 70. Mantengo una visión optimista incluso en momentos de incertidumbre.
- 71. Encuentro satisfacción en cumplir con mis responsabilidades.
- 72. Me esfuerzo por mejorar continuamente.
- 73. Mantengo mi enfoque incluso cuando las cosas no salen como espero.
- 74. Celebro mis pequeños logros para mantenerme motivado(a).
- 75. Encuentro formas creativas de resolver problemas.

- 76. Me esfuerzo por mantener un ambiente positivo a mi alrededor.
- 77. Uso el apoyo de los demás para mantenerme motivado(a).
- 78. Me esfuerzo por encontrar nuevas oportunidades de aprendizaje.
- 79. Uso mis fracasos como lecciones para mejorar.
- 80. Me siento motivado(a) por mis valores personales.
- 81. Encuentro satisfacción en el progreso constante hacia mis objetivos.
- 82. Me esfuerzo por inspirar a otros con mi actitud.
- 83. Trabajo con determinación para superar mis debilidades.
- 84. Uso mis pasiones como motor para alcanzar el éxito.
- 85. Encuentro motivación en ayudar a los demás.

Dimensión: Empatía (25 preguntas)

- 86. Entiendo cómo se sienten los demás incluso si no me lo expresan.
- 87. Escucho atentamente las preocupaciones de las personas cercanas a mí.
- 88. Me esfuerzo por ayudar a otros cuando lo necesitan.
- 89. Identifico fácilmente los sentimientos de las personas que me rodean.
- 90. Me esfuerzo por comprender las perspectivas de los demás.
- 91. Puedo interpretar señales emocionales en las conversaciones.
- 92. Me preocupo genuinamente por el bienestar de quienes me rodean.
- 93. Me esfuerzo por crear un ambiente cómodo para otros.
- 94. Entiendo cómo mis palabras afectan emocionalmente a las personas.
- 95. Me adapto a las emociones de los demás para mejorar nuestra relación.

96. Puedo identificar cuando alguien necesita apoyo emocional.
97. Me esfuerzo por comprender el punto de vista de otras personas.
98. Valoro las emociones de los demás en la toma de decisiones.
99. Me siento satisfecho(a) al ayudar a otros a resolver problemas.
100. Me esfuerzo por ser paciente con las emociones de los demás.
101. Reconozco cómo los eventos afectan emocionalmente a las personas.
102. Me esfuerzo por calmar a las personas en situaciones de estrés.
103. Comprendo las necesidades emocionales de mis colegas.
104. Uso mi empatía para resolver conflictos.
105. Me esfuerzo por ser un buen oyente en situaciones emocionales.
106. Valoro las experiencias emocionales de los demás.
107. Me esfuerzo por apoyar a las personas en momentos difíciles.
108. Me preocupo por el bienestar emocional de mis amigos.
109. Identifico cómo mi comportamiento afecta a los demás.
110. Me esfuerzo por validar los sentimientos de las personas cercanas a mí.

Dimensión: Habilidades Sociales (23 preguntas)

111. Trabajo bien en equipo para lograr objetivos comunes.
112. Me esfuerzo por resolver conflictos de manera pacífica.
113. Me resulta fácil establecer relaciones positivas con los demás.
114. Mantengo una comunicación efectiva con personas de diferentes opiniones.
115. Me esfuerzo por ser honesto(a) en mis interacciones sociales.

116. Me adapto bien a las normas sociales en diversos contextos.
117. Identifico rápidamente cómo relacionarme con diferentes personas.
118. Me esfuerzo por construir relaciones de confianza.
119. Ayudo a otros a sentirse cómodos en situaciones sociales.
120. Me esfuerzo por ser comprensivo(a) en los desacuerdos.
121. Puedo liderar grupos de manera efectiva cuando es necesario.
122. Me resulta fácil trabajar en equipo con personas de diversas personalidades.
123. Disfruto colaborar con los demás en proyectos.
124. Encuentro formas de mediar en discusiones entre otras personas.
125. Uso mis habilidades sociales para mejorar el ambiente laboral.
126. Puedo influir positivamente en las decisiones grupales.
127. Reconozco la importancia de la empatía en las interacciones sociales.
128. Ayudo a otros a superar barreras emocionales en el trabajo en equipo.
129. Me esfuerzo por mantener relaciones equilibradas y respetuosas.
130. Soy consciente de cómo mi comportamiento afecta al grupo.
131. Mantengo el respeto hacia los demás incluso en desacuerdos.
132. Ayudo a otros a encontrar soluciones durante conflictos.
133. Valoro las contribuciones individuales dentro de un grupo.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de la constructora
COSUR, 2024”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Mamani Chacón Pamela Cely
Estudiante del programa académico de proyecto de tesis “Y”

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, 2024 Al participar del estudio, deberá resolver dos cuestionarios uno de 133 ítems y el otro de 22 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar los cuestionarios físicos denominado, Inventario emocional de Baron y Inventario de Maslach Burnout, dicho cuestionario será entregado de manera física.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por la Investigadora, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndoseme informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Ica, de, de 2024

Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:

Anexo 3 Ficha de validación de instrumentos de medición

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Construcción Civil, Arequipa 2019

Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Apellidos y Nombres del validador: Juan Ares Arenas
Grado académico: Licenciado en Psicología
N°. DNI: 45900442

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Inteligencia Emocional y Sistema de Buzenot en los Indígenas de la comunidad Caser, Arequipa, 2014*

Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	<i>cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	<i>cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	<i>cumple</i>	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	<i>cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	<i>cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	<i>cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado.	<i>cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	<i>cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	<i>cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	<i>cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

<i>Ninguna</i>

Jesseline Aguilar Chino

Apellidos y Nombres del validador: *Jesseline Aguilar Chino*
Grado académico: *licenciada en psicología*
N°. DNI: *70441560*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la

Nombre del Experto: Construcción Cosur, Arequipa 2024

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado.	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Apellidos y Nombres del validador: Cristian Julio Romero Gallo

Grado académico: Pedagogo

N°. DNI: 47066113

ANEXO 4 Base de datos

INTELIGENCIA EMOCIONAL					
TRABAJADOR	AUTOCONOMIENTO	AUTORREGULACIÓN	MOTIVACIÓN	EMPATIA	HABILIDADES SOCIALES
1.	117	57	49	88	76
2.	123	63	52	84	73
3.	118	67	59	89	79
4.	117	58	47	87	70
5.	105	57	55	78	71
6.	121	65	59	89	65
7.	124	57	45	96	77
8.	120	60	48	77	84
9.	128	56	54	95	83
10.	114	63	40	80	77
11.	112	64	50	86	74
12.	110	52	50	89	94
13.	121	65	42	77	69
14.	122	69	52	83	75
15.	117	47	49	88	74
16.	118	66	51	82	79

17.	118	50	55	68	79
18.	121	59	52	78	82
19.	139	62	59	87	73
20.	116	51	48	91	92
21.	114	49	43	84	59
22.	115	57	54	94	68
23.	129	55	46	86	72
24.	128	56	55	79	85
25.	108	56	53	79	82
26.	108	52	60	106	78
27.	109	44	46	87	78
28.	117	48	49	95	81
29.	113	56	51	88	78
30.	113	59	52	88	87
31.	111	63	35	84	77
32.	107	53	60	96	91
33.	123	53	46	90	70
34.	123	56	57	87	85
35.	114	63	52	77	83
36.	135	69	54	78	77
37.	124	49	67	98	84
38.	116	51	59	77	79

39.	129	59	56	79	76
40.	127	61	41	79	89
41.	120	47	48	97	81
42.	124	61	43	81	74
43.	129	50	51	90	75
44.	110	53	48	91	72
44.	131	49	50	79	75
45.	119	48	43	90	80
46.	106	48	42	89	82
47.	123	54	56	81	76
48.	130	53	61	101	66
49.	109	54	52	103	74
50.	123	62	44	85	74
51.	125	54	47	88	81
52.	122	54	49	80	69
53.	115	51	49	96	73
54.	123	55	54	99	81
55.	123	55	54	99	81
56.	87	55	53	101	78
57.	133	54	51	79	81
58.	109	67	50	97	80
59.	111	60	56	75	84

60.	124	47	52	97	69
61.	136	61	40	87	79
62.	113	67	60	92	89
63.	127	55	56	93	84
64.	123	53	46	83	74
65.	125	50	43	91	85
66.	130	57	50	90	81
67.	102	56	59	84	74
68.	131	53	56	93	86
69.	129	49	54	84	76
70.	128	57	54	87	95
71.	113	48	55	97	70
72.	125	49	59	91	87
73.	132	71	55	75	88
74.	129	56	53	77	71
75.	117	53	52	85	82
76.	112	58	64	80	68
77.	124	59	45	81	80
78.	130	60	49	98	84
79.	115	53	49	97	78
80.	120	54	58	75	71
81.	105	49	57	93	84

82.	108	52	43	83	81
83.	117	60	54	93	81
84.	107	46	43	99	80
85.	117	51	51	94	75
86.	120	57	52	95	78
87.	127	60	43	93	75
88.	119	61	68	96	76
89.	114	49	45	97	81
90.	125	66	45	93	81
91.	124	55	50	82	83
92.	115	58	45	92	75
93.	114	55	48	62	78
94.	119	59	50	85	74
95.	107	69	52	90	86
96.	120	53	50	90	85
97.	110	55	46	80	81
98.	113	61	58	79	70
99.	120	53	58	91	72
100.	136	50	42	89	71

SINDROME DE BURNOUT			
TRabajADOR	DESPERSONALIZACIÓN	CANSANCIO EMOCIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL
1.	12	29	21
2.	21	25	36
3.	14	31	28
4.	13	27	22
5.	18	25	18
6.	8	27	17
7.	8	18	23
8.	9	29	28
9.	15	32	28
10.	19	18	23
11.	12	22	21
12.	11	34	26
13.	18	24	29
14.	16	20	21
15.	14	38	21
16.	13	18	31
17.	19	34	23
18.	15	21	26
19.	18	21	17
20.	20	18	25

21.	10	36	32
22.	14	38	23
23.	19	33	18
24.	16	27	25
25.	12	18	21
26.	14	42	28
27.	19	28	26
28.	15	20	28
29.	11	32	33
30.	13	22	23
31.	14	26	23
32.	17	26	31
33.	21	29	19
34.	14	38	29
35.	7	24	26
36.	14	26	26
37.	15	33	22
38.	13	26	29
39.	3	20	15
40.	13	19	21
41.	16	32	23
42.	11	29	22

43.	15	31	24
44.	13	24	14
45.	8	13	27
46.	15	31	19
47.	20	25	15
48.	16	26	22
49.	27	42	25
50.	17	21	26
51.	17	37	29
52.	12	27	26
53.	20	21	21
54.	16	26	24
55.	13	24	28
56.	16	23	22
57.	9	26	27
58.	18	28	31
59.	27	27	26
60.	13	29	25
61.	16	35	21
62.	10	31	23
63.	22	33	14
64.	20	28	30

65.	15	25	19
66.	20	28	21
67.	19	27	22
68.	13	35	28
69.	10	23	14
70.	16	29	13
71.	15	25	16
72.	12	28	23
73.	10	28	33
74.	10	17	29
75.	13	33	7
76.	16	25	28
77.	11	38	23
78.	8	30	33
79.	20	16	24
80.	12	21	23
81.	7	25	18
82.	19	30	16
83.	14	27	29
84.	13	24	26
85.	19	34	29
86.	15	33	29

87.	14	27	26
88.	22	16	29
89.	22	26	17
90.	16	37	23
91.	15	11	34
92.	19	17	23
93.	16	23	18
94.	18	14	29
95.	27	29	31
96.	17	17	25
97.	19	22	20
98.	13	32	22
99.	15	22	26
100.	15	34	25

EVIDENCIA DOCUMENTARIA



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **MAMANI CHACON, Pamela Cely** identificada con código N° 0074899681 del Programa de Estudios de Psicología, quien viene desarrollando la tesis denominada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA COSUR, 2024"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 26 de Diciembre del 2024



Firmado digitalmente por:
PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL
FIR 46970142 hand
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/12/2024 17:42:32-0600

Mag. José Yomil Pérez Gómez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

☎ (056) 269176
✉ info@autonomadeica.edu.pe
📍 Av. Abelardo Alva Maurtua 489
🌐 autonomadeica.edu.pe



Chincha Alta, 26 de Diciembre del 2024

OFICIO N°1564-2024-UAJ-FCS
Lic. José Luis Córdova Mollinedo
Gerente
CONSTRUCTORA COSUR E.I.R.L.

Presente.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de su Tesis, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Firmado digitalmente por:
PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL
FIR 46976142 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/12/2024 17:42:33-0600

Mag. José Yomil Pérez Gómez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

☎ (056) 369176
✉ info@autonomadeica.edu.pe
📍 Av. Abelardo Alba Mautua 489
🌐 autonomadeica.edu.pe



"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA
PERUANA"

SOLICITUD: REALIZAR PROYECTO DE TESIS EN SU EMPRESA

CONSTRUCTORA COSUR E.I.R.L

SR. JOSE LUIS CORDOVA MOLLINEDO

GERENTE

Estimado señor Jose

Yo Pamela Cely Mamani Chacón, identificado con DNI N° 70899681, domiciliada en Los Olivos D-9 en el distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado mis estudios de pregrado en la carrera de psicología, solicito a usted me conceda el permiso de realizar mi tesis que lleva por nombre "Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la constructora Cosur, Arequipa 2024".

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa 5 de Noviembre del 2024



Pamela Cely Mamani Chacón
DNI N° 70899681



Jose Luis Cordova Mollinedo
Gerente

recibí 05/11/2024

CARTA N° 020 – 2024 – JLCM - GCC

A : SRTA. PAMELA CELY MAMANI CHACÓN
TESISTA

DE : SR. JOSE LUIS CORDOVA MOLLINADO
GERENTE CONSTRUCTORA COSUR E.I.R.L.

ASUNTO : REMITO LA ACEPTACION DE REALIZAR TESIS DE TITULACIÓN

FECHA : 06 de Noviembre del 2024

Por medio del presente me dirijo a Ud. y le informo:

Que mediante esta carta, en mi calidad de Gerente de la Empresa Cosur, se acepta a la tesista: Srta. Pamela Cely Mamani Chacón, identificado con DNI N° 70899681, a fin del cumplimiento de la tesis a realizar "Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout".

Por lo que tome las acciones pertinentes durante el trayecto de su tesis realizada.



CONSTRUCTORA COSUR E.I.R.L.
Jose Luis Cordova Mollinado
GERENTE

Anexo 5: Evidencia fotográfica





Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud

 Página 2 of 108 - Integrity Overview Identificador de la entrega tmoid::3117-446050868

27% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 23%  Internet sources
- 4%  Publications
- 15%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review
No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

 Página 2 of 108 - Integrity Overview Identificador de la entrega tmoid::3117-446050868

Top Sources

- 23%  Internet sources
- 4%  Publications
- 15%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	hdl.handle.net	5%
2	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	4%
3	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	3%
4	Internet	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.upn.edu.pe	1%
6	Internet	repositorio.uccs.edu.pe	1%
7	Submitted works	Universidad Católica de Santa María on 2021-01-19	1%
8	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
9	Internet	www.ti.autonomaedica.edu.pe	<1%
10	Submitted works	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-09-20	<1%
11	Internet	library.co	<1%

12	Internet	tesis.unap.edu.pe	<1%
13	Publication	Baldeon, Juan Alvarez Fauss Ochicua, Nelly Margot Knox Mere, Jacqueline Mar...	<1%
14	Submitted works	Universidad Católica San Pablo on 2018-09-10	<1%
15	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03	<1%
16	Submitted works	Universidad Alas Peruanas on 2020-07-01	<1%
17	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
18	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-09	<1%
19	Publication	Pilar Puertas Molero, Gabriel González Valero, Eduardo Melguizo Ibáñez, Marina ...	<1%
20	Publication	Asunción Lledó Carreres, Teresa Mª Perandones González, Lucía Herrera Torres, ...	<1%
21	Submitted works	Universidad Católica de Santa María on 2023-09-06	<1%
22	Publication	Ayda Garnica Fandiño, Daniel Oliveros Wilches. "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE...	<1%
23	Publication	Potes, Alejandro Gallego Murcia, Euclides. "La Promoción de la Educación Emocio...	<1%
24	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-02-28	<1%
25	Submitted works	Universidad San Ignacio de Loyola on 2021-06-11	<1%

26	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
27	Publication	Huamani, Fernando Rusbel Cuevas Pena, Jonathan Omar Torres Revilla, María A...	<1%
28	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
29	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-08	<1%
30	Publication	Bernedo, Juan Francisco Mendoza Bustamante, Fernando Jesus Saldana Yover...	<1%
31	Submitted works	Universidad Autonoma del Peru on 2022-07-22	<1%
32	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-06	<1%
33	Submitted works	Universidad Ricardo Palma on 2018-04-18	<1%
34	Submitted works	Universidad Tecnologica del Peru on 2022-09-29	<1%