

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE**  
**BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS**  
**TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**POCOLLAY, TACNA 2021**

**Tesis presentada por:**

Bach. Flores Gonzalez, Derick Manuel

**Para obtener el Título Profesional de:**

Licenciado en Psicología

**TACNA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Derick Manuel Flores Gonzalez, bachiller de la Escuela Profesional de Psicología adscrita a la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 70475719, soy autor de la tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY, TACNA 2021", asesorado por el Dr. Alex Alfredo Valenzuela Romero.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro que, después de la revisión de la tesis con la herramienta tecnológica Turnitin se declara 21% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva según corresponda, evidenciándose que la información presentada es real con pleno respeto de los derechos de autor, y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivadas.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 08 de abril de 2024



Firma

Derick Manuel Flores Gonzalez



Huella Digital

DNI: 70475719

### **Agradecimientos**

A mis docentes universitarios, que contribuyeron  
con sus enseñanzas a soldar mis convicciones y  
mi compromiso hacia la psicología.

**Dedicatoria**

A mi madre, quien es la mujer más importante de  
mi vida. El presente trabajo se lo dedico.

**Título**

Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en Pandemia por el COVID-19, en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021

**Autor**

Bach. Flores Gonzalez, Derick Manuel

**Asesor**

Dr. Alex Alfredo, Valenzuela Romero

**Línea de investigación**

Medición de las Condiciones de Vida Psicológica, Social y Cultural de la Comunidad Regional

**Sub línea de investigación**

Salud Ocupacional

## Índice de Contenidos

<i>Agradecimientos</i>	ii.
<i>Dedicatoria</i>	iii.
Resumen	x.
Abstract	xi.
Introducción	1
Capítulo I El Problema	3
1.1. Determinación del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1. Pregunta General	5
1.2.2. Preguntas Específicas	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Antecedentes del Estudio	8
1.5.1. Antecedentes Internacionales	8
1.5.2. Antecedentes Nacionales	9
1.5.3. Antecedentes Locales	11
1.6. Definiciones Básicas	13
Capítulo II Fundamento Teórico Científico de la Variable Independiente	16
2.1. Aspectos Generales de la Inteligencia	16
2.2. Definiciones de Inteligencia	18
2.3. Tipos de Inteligencia	19
2.3.1. El Modelo de Estructura del Intelecto de Guilford	19

2.3.2. El Modelo de Spearman	20
2.3.3. El Modelo de Cattell	20
2.3.4. El Modelo de Piaget	21
2.3.5. Teoría Triárquica de Sternberg	21
2.3.6. Modelo de las Inteligencias Múltiples	22
2.3.7. Inteligencia Emocional de Goleman	22
2.3.8. Modelo de Inteligencia Emocional y Social de BarOn	23
2.3.9. Dimensiones del Modelo de Inteligencia Emocional y Social de Baron.	23
Capítulo III Fundamento Teórico Científico de la Variable Dependiente	29
3.1. Aspectos Generales del Burnout	29
3.2. Conceptualización del Burnout	30
3.3. Diferencias con Otros Constructos	33
3.4. Factores que Causan el Síndrome de Burnout	36
3.5. Corrientes Teóricas del Burnout	38
3.5.1. Teoría Sociológica del Yo	38
3.5.2. Teoría del Intercambio Social	40
3.5.3. La Teoría Organizacional	41
3.5.4. La Teoría Estructural	43
3.5.5. Dimensiones del Modelo del Síndrome Burnout de Gil de Monte, Peiró y Valcárcel	44
Capítulo IV Metodología	46
4.1. Enunciado de las Hipótesis	46
4.1.1. Hipótesis General	46
4.1.2. Hipótesis Específicas	46
4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición	47

	vii
4.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional	47
4.2.2. Variable 2: Síndrome de Burnout	48
4.3. Tipo y Diseño de Investigación	48
4.3.1. Tipo	48
4.3.2. Diseño	49
4.4. Ámbito de la Investigación	49
4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra	50
4.5.1. Unidades de Estudio	50
4.5.2. Población	50
4.5.3. Muestra	50
4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
4.6.1. Procedimientos de la Investigación	51
4.6.2. Inventario de Burnout de Maslach	51
4.6.3. Inventario de Coeficiente Emocional de Baron Ice	53
Capítulo V Los Resultados	54
5.1. El Trabajo de Campo	54
5.2. Diseño de Presentación de los Resultados	54
5.3. Los Resultados	56
5.3.1. Resultados del Análisis de la Variable Inteligencia Emocional	56
5.3.2. Resultados del Análisis de la Variable Síndrome de Burnout	68
5.4. Comprobación de las Hipótesis	76
5.4.1. Comprobación de la Hipótesis General	77
5.4.2. Comprobación de las Hipótesis Específicas	78
5.5. Discusión	82
Capítulo VI Conclusiones y Sugerencias	86

	viii
6.1. Conclusiones	86
6.2. Sugerencias	88
Referencias	90
Anexos	104

## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variable Inteligencia Emocional	47
Tabla 2 Operacionalización de Variable Síndrome de Burnout	48
Tabla 3 Evaluación General de la Inteligencia Emocional	56
Tabla 4 Evaluación de la Dimensión Estado de Ánimo General	58
Tabla 5 Evaluación de la Dimensión Interpersonal	60
Tabla 6 Evaluación de la Dimensión Intrapersonal	62
Tabla 7 Evaluación de la Dimensión Adaptabilidad	64
Tabla 8 Evaluación de la Dimensión Manejo del Estrés	66
Tabla 9 Evaluación General del Síndrome de Burnout	68
Tabla 10 Evaluación de la Dimensión Agotamiento Emocional	70
Tabla 11 Evaluación de la Dimensión Realización Personal	72
Tabla 12 Evaluación de la Dimensión Despersonalización	74
Tabla 13 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	76
Tabla 14 Correlación de Rho-Spearman contraste hipótesis	77
Tabla 15 Prueba de chi-cuadrado de los niveles de Inteligencia Emocional	78
Tabla 16 Prueba de chi-cuadrado de los niveles del Síndrome de Burnout	79
Tabla 17 Relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout	80
Tabla 18 Prueba de Rho-Spearman de asociación entre dos variables ordinales	80

## Índice de Figuras

Figura 1 Evaluación General de la Inteligencia Emocional	56
Figura 2 Evaluación de la Dimensión Estado de Ánimo General	58
Figura 3 Evaluación de la Dimensión Interpersonal	60
Figura 4 Evaluación de la Dimensión Intrapersonal	62
Figura 5 Evaluación de la Dimensión Adaptabilidad	64
Figura 6 Evaluación de la Dimensión Manejo del Estrés	66
Figura 7 Evaluación General del Síndrome de Burnout	68
Figura 8 Evaluación de la Dimensión Agotamiento Emocional	70
Figura 9 Evaluación de la Dimensión Realización Personal	72
Figura 10 Evaluación de la Dimensión Despersonalización	74

## Resumen

La presente investigación tiene por propósito establecer la relación entre Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021. Para ello, se propuso una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico; de igual modo, de diseño no experimental, transeccional, descriptivo – correlacional, con una muestra de 172 trabajadores municipales. Se aplicaron los instrumentos: Inventario de Coeficiente Emocional de Baron y el Inventario de Burnout de Maslach. La principal conclusión del estudio, fue la relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021, cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05, y que permite explicar que el síndrome de burnout, de acuerdo al agotamiento emocional, realización personal y la despersonalización, se asocia de forma significativa con la inteligencia emocional, en función del estado de ánimo, dimensiones interpersonal e intrapersonal, capacidad de adaptabilidad y manejo debido del estrés.

*Palabras clave:* Adaptabilidad, inteligencia emocional, interpersonal, intrapersonal, manejo del estrés, síndrome de burnout.

### **Abstract**

The present investigation had the purpose of establishing the relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence, in a COVID-19 pandemic. 19, in the workers of the District Municipality of Pocollay, 2021. For this, a research with a quantitative approach, of a basic type, is proposed; Similarly, a non-experimental, transactional, descriptive-correlational design, with a sample of 172 municipal workers. The instruments were applied: Baron's Emotional Quotient Inventory and Maslach's Burnout Inventory. The main conclusion of the study was the significant relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence, in the COVID-19 pandemic, in the workers of the Pocollay District Municipality, 2021, whose significance level was less than 0.05, and that It allows us to explain that burnout syndrome, according to emotional exhaustion, personal fulfillment and depersonalization, is significantly associated with emotional intelligence, depending on mood, interpersonal and intrapersonal dimensions, adaptability and management. due to stress.

*Keywords:* Adaptability, emotional intelligence, interpersonal, intrapersonal, stress management, burnout syndrome.

## **Introducción**

La tesis Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por el COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021, se ejecutó en un contexto de crisis sanitaria global, a fin de lograr acercarnos a conocer más sobre el Síndrome de Burnout, por lo que es fundamental establecer la relación existente entre ambas variables.

Durante los últimos años se ha venido efectuando un gran avance asociado a los elementos que afectan al colaborador y las secuelas en la organización. Dentro de estos factores, uno de los más estudiados y justamente por ser uno de los que mayor impacto tiene en los individuos, es el síndrome de burnout. Así mismo, la inteligencia emocional también se ha visto mermada.

Para ello, se hace necesario analizar de manera profunda las diferentes dimensiones y/o componentes de estas variables, para desarrollar propuestas de mejora, que incluya planes de acción.

El desarrollo de la tesis se plantea en seis capítulos.

En el Capítulo I, se desarrolla el problema de la investigación, se trata la identificación y formulación del problema, tanto en términos generales como específicos. También se justifica la investigación y se establecen los objetivos del estudio. Además, se analizan los antecedentes de la investigación y se definen los conceptos operacionales.

En el Capítulo II, se presenta el fundamento teórico-científico de la primera variable, basado en los modelos teóricos más relevantes.

En el Capítulo III, se exploran las teorías y modelos relacionados con la segunda variable del estudio.

En el Capítulo IV, se describe la metodología de la investigación. Se presenta inicialmente la hipótesis, se lleva a cabo la operacionalización de las variables y se determina el tipo y diseño de la investigación. Además, se define el ámbito de la investigación, se determina la unidad de estudio, la población y la muestra, y se delimitan los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados.

En el Capítulo V se desarrollan los resultados de la tesis, punto en el que se

presentan los resultados de acuerdo a los instrumentos formulados y ejecutados, según tablas y figuras de información, acompañados con su debida interpretación, y presentados según variables. Así mismo, en este punto se hace la comprobación de las hipótesis, seguido por la discusión de los resultados.

Por último, en el Capítulo VI se desarrollan las conclusiones y sugerencias del estudio, haciendo también presentación de las referencias empleadas y anexos.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **1.1. Determinación del Problema**

Durante muchísimos años, la inteligencia ha sido un tema de gran relevancia y mayor centro de discusión en el campo psicológico; lo complicado de su naturaleza se representa en los diferentes conceptos que posee, sin embargo, no fue problema para que las personas sean medidas y categorizadas en función al cociente intelectual. En 1983, el reconocido psicólogo estadounidense Gardner introdujo un nuevo enfoque al presentar su teoría de las inteligencias múltiples, lo que generó un cambio significativo en el tema. Desde entonces, diversos estudios han investigado este concepto. Posteriormente, en 1990, Salovey y Mayer comenzaron a destacar en el estudio de lo que denominaron inteligencia emocional. En la actualidad, gracias a la investigación existente, se reconoce la importancia fundamental del desarrollo y fortalecimiento de esta inteligencia desde las primeras etapas de la vida. Como resultado, en la actualidad, el coeficiente intelectual ya no se considera un predictor confiable del éxito, en contraste, el índice de inteligencia emocional puede cumplir ese rol.

Otro punto relevante referente a la inteligencia emocional es que no hay una edad final para poder incrementarla. Esto es un dato relevante que todas las empresas deben tomar en consideración puesto que un colaborador con una inteligencia emocional elevada tiene la capacidad de trabajar en equipo, aportar con soluciones en momentos de alta tensión, adaptarse a situaciones nuevas o inciertas, entre otras cualidades que favorecerán a la organización.

Además, en diciembre de 2019 se informaron casos de un nuevo tipo de coronavirus, que posteriormente se propagaron a nivel mundial. En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud – OMS declaró oficialmente que el COVID-19 se había convertido en una pandemia, lo que implica la propagación de una

nueva enfermedad a nivel global.

Este acontecimiento ha generado cambios en diversos aspectos de nuestras vidas, lo cual ha sido el estímulo para llevar a cabo esta investigación. En el contexto de las organizaciones, se han visto obligadas a adaptarse mediante la implementación de protocolos y, en algunos casos, a adoptar el trabajo remoto, lo cual resulta completamente novedoso para las entidades públicas. En este sentido, se han realizado varios estudios a nivel internacional para evaluar el impacto en la salud mental de las personas. La situación sin precedentes y la preocupación por el bienestar propio y el de los seres queridos podrían estar generando altos niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores, lo que a su vez provoca una sensación de agotamiento. En el ámbito laboral, uno de los factores más estudiados, y precisamente uno de los que tiene mayor impacto en las personas, es el síndrome de burnout. Inicialmente, se creía que esto solo afectaba a aquellos empleados que tenían un contacto directo con los clientes, pero posteriormente se evidenció que el burnout puede manifestarse incluso fuera del ámbito laboral (Maslach & Jackson, 1981).

Durante el año actual, se han llevado a cabo algunas investigaciones sobre el síndrome de burnout en trabajadores del sector de la salud, quienes se encuentran en la primera línea de esta pandemia. Sin embargo, se ha prestado menos atención a cómo el personal de otros campos, como el sector estatal, está siendo afectado. Por ello, se realiza la investigación con trabajadores de una municipalidad; dado que, se encargan del análisis y gestión de obras y servicios públicos para la comunidad. Los trabajadores desempeñan labores que a menudo requieren largas horas de trabajo en el campo y en la oficina, ya que se trata de un entorno laboral que exige dedicación, compromiso y servicio a los demás.

Por tanto, el objetivo de esta investigación es establecer, en el contexto de la pandemia, la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pocollay, Tacna. Se busca crear conciencia sobre la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia preventiva contra el burnout, permitiendo así la creación de entornos adecuados en las organizaciones. Asimismo, conocer los niveles de burnout en los

trabajadores ayudará a tomar medidas según la gravedad de la situación.

Por lo que se plantea determinar en líneas generales cómo es que se relacionan la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, en la ciudad de Tacna durante el año 2021.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Pregunta General***

¿Existe relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021?

### ***1.2.2. Preguntas Específicas***

¿Cuál es el nivel predominante de Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021?

¿Cuál es el nivel predominante de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021?

¿Cómo es la relación de los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021?

## **1.3. Justificación de la Investigación**

Entre las tantas preguntas que se cuestionan los investigadores, es poder determinar la importancia que tiene las investigaciones enmarcadas en un ámbito social y de las organizaciones. Entre las diversas importancias que considero en la presente investigación, son las siguientes:

Primero, desde el punto de vista de la administración, en cuanto al manejo estratégico operacional en las organizaciones, áreas tales como: reclutamiento,

selección de personal, desarrollo del talento, innovación, productividad, nómina, calidad de servicio, entre otras, donde se resalta el papel protagónico de la Inteligencia Emocional en la efectividad organizacional.

Por otro lado, el efecto indirecto de la Inteligencia Emocional puede observarse en el nivel de compromiso, el nivel de bienestar, la satisfacción personal y el desarrollo grupal del personal (Cherniss & Goleman, 2001). Además, la Inteligencia Emocional podría predecir respuestas emocionales y de comportamiento en diferentes situaciones y ocupaciones.

Segundo, desde el punto de vista del Síndrome de Burnout, la necesidad de estudiar este fenómeno viene generalmente acompañada a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como también, interesarse sobre la necesidad de atender aún más la calidad de vida laboral que presentan los trabajadores.

El Síndrome de Burnout ha sido investigado en ámbitos diversos como la empresa, el deporte y la familia; precisamente son en estos espacios sociales donde mayor dinámica interpersonal hay en los grupos que lo conforman.

En ese sentido, estudiar el Síndrome de Burnout contribuirá a enriquecer los conocimientos sobre este fenómeno al estudiarlo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay.

Tercero, desde el punto de vista de la Inteligencia Emocional, se busca expresar una dinámica emocional presente en las organizaciones a través de diferentes mediadores de Inteligencia Emocional, así como las consecuencias para la salud física y el manejo de las presiones (Matthews et al., 2002).

Además, se busca la prevención de riesgos laborales a través de la mejora de entornos psicosociales de las organizaciones, esto mejora a las organizaciones en eficacia y eficiencia. Varios estudios demuestran que la Inteligencia Emocional es un factor protector frente a situaciones estresantes. Se puede decir que el objetivo principal de las empresas es conseguir organizaciones responsables y saludables (Toledo & Salvador, 2014).

Abraham (1998), en su artículo sobre disonancia emocional en organizaciones, estudia el proceso por el cual el desequilibrio emocional opera y hace un análisis del impacto que tiene la autoestima sobre este. La investigadora

demuestra que el desequilibrio emocional conduce a tensiones laborales y esto a su vez, se expresa en agotamiento emocional (una de las dimensiones del Síndrome de Burnout), sin embargo, en su estudio considera solo el agotamiento emocional y no estudia la despersonalización y el reducido logro personal.

Por estas razones considero importante y necesario llevar a cabo la investigación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

Establecer el nivel predominante de Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Establecer el nivel predominante de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Determinar la relación de los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

## **1.5. Antecedentes del Estudio**

### ***1.5.1. Antecedentes Internacionales***

Aroca (2015) efectuó el estudio de maestría titulado: *Relación entre Inteligencia Emocional y Burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología*, presentando como propósito estudiar la relación entre las competencias emocionales y el síndrome de burnout en profesionales sanitarios de la unidad de oncología del Hospital Universitario Morales Meseguer de Madrid, España. El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra está compuesta por 30 profesionales sanitario de las unidades de oncohematología, con edades entre los 24 y 64 años, siendo 42 la edad promedio. Se obtuvieron como resultados que las variables sociodemográficas no tienen una influencia en los índices de agotamiento emocional y tampoco en la despersonalización de profesionales sanitarios, siendo diferente a lo indicado en estudios de otros autores.

Con respecto a la relación de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, se encontró que sólo en la escala de comprensión emocional del MSCEIT se muestra una relación directa significativa con las variables despersonalización y agotamiento emocional del MBI. Por otro lado, un 50% de la muestra presenta agotamiento emocional, y un 90% actitudes de despersonalización.

Asimismo, Rodas (2018) realizó el estudio: *Relación entre inteligencia emocional y burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero*, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental y de naturaleza descriptiva correlacional. La muestra estuvo compuesta por 25 personas que trabajan en el proceso de energía del área industrial de la fábrica, específicamente en el ingenio Concepción. Se utilizó un muestreo no convencional. La edad promedio de los participantes en la muestra fue de 26 años, con edades que oscilaron entre los 20 y 31 años. Los resultados de este estudio indicaron que no existe una relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los colaboradores del ingenio azucarero de la costa sur. Como recomendación, se sugiere al

departamento de recursos humanos y a los supervisores de los empleados evaluados que implementen capacitaciones para incrementar el nivel de inteligencia emocional.

Por su parte, Olmos (2018) realizó la investigación titulada *Burnout e inteligencia emocional de los profesionales del programa de atención y prevención del maltrato infantil*, indicó en su investigación que tuvo como finalidad de evaluar y referir las dimensiones del Síndrome de Burnout y conocer el índice de Inteligencia Emocional de los profesionales del programa en cuestión. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño es no experimental, transversal y descriptivo. El muestreo es no probabilístico, y está compuesta por 30 profesionales, todas mujeres, con edades comprendidas entre los 28 a 55 años. Concluyó el estudio que, de los 30 profesionales, solo 4 de ellos denotaron puntuaciones muy altas en agotamiento de emociones y despersonalización y bajo punto en realización personal, lo cual indica el padecimiento del Burnout. En relación al índice de Inteligencia Emocional, se observaron puntuaciones elevadas, lo que indica un buen desarrollo de habilidades, competencias y aptitudes relacionadas con las emociones. La Inteligencia Emocional en estos profesionales se percibe como un factor de protección, una herramienta utilizada para prevenir el desgaste que puede surgir al tratar con un tema complejo y emocionalmente impactante, como es el maltrato.

### **1.5.2. Antecedentes Nacionales**

Masgo (2017) llevó a cabo una investigación de maestría titulada *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los estudiantes de X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016, Lima – Perú*. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en estudiantes universitarios. Se trata de una investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 127 estudiantes.

Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación inversa

significativa entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016. Esto se respaldó con un coeficiente de correlación inversa de rho Spearman de -0,755 y un valor p de 0,000, que es menor al nivel de significancia establecido de 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó que existe una relación significativa y alta entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes investigados.

Por su parte, Llanos (2017) llevó a cabo un estudio denominado: *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los Docentes de la Institución Educativa Secundaria "Tomas Porfirio Gálvez Quispe" - Sinchimache – Cutervo - Cajamarca 2017*. Indicó en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los docentes de una escuela secundaria, Cutervo, Cajamarca. La tesis fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 45 docentes. Los resultados obtenidos determinaron que en la hipótesis general no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes, habiendo una correlación de -0,040, concluyendo que no hay correlación significativa directa.

Asimismo, Rodríguez (2019) realizó una investigación de pregrado titulada: *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo de una Entidad Pública de Villa el Salvador*. Según el autor de la investigación, se examinó la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública en Villa el Salvador. La investigación se clasificó como básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra estuvo compuesta por 226 trabajadores, de los cuales 109 eran hombres y 117 eran mujeres, con edades comprendidas entre los 20 y los 70 años. Los resultados indicaron que se encontró una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, así como sus componentes, en relación a la edad. En cuanto

a la inteligencia emocional y sus componentes (interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo), se observó una diferencia significativa en relación al tiempo de servicio. Además, en el síndrome de burnout se encontró una diferencia significativa en las dimensiones de agotamiento emocional y realización profesional en relación a la edad y al tiempo de servicio, respectivamente.

Además, Choquehuanca y Ruiz (2021) realizaron una investigación de pregrado titulada: *Inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad*. Dicha investigación tuvo como objetivo analizar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout. El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional – predictivo, de corte transversal. La muestra del estudio fue de 120 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar – Cuzco, entre ellos trabajadores que laboran como funcionarios y servidores públicos. Los resultados del estudio indicaron que la capacidad de manejar las emociones y el temor hacia el COVID-19 tienen un impacto en la eficacia percibida. Además, se encontró que la capacidad de manejar las emociones también influye en los niveles de agotamiento y cinismo. Sin embargo, el temor al COVID-19 no se relaciona con los niveles de agotamiento y cinismo.

### **1.5.3. Antecedentes Locales**

Perea (2016), llevó a cabo una investigación de maestría titulada *El Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del establecimiento de salud. El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra del estudio fue de 40 trabajadores, entre ellos trabajadores que laboran en áreas administrativas y asistenciales.

el estudio dio como resultado que no existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, dado que, se encontró que el

síndrome de burnout está presente en el 50% de la población hallándose en un nivel bajo seguido de un 40% que tiene un nivel medio; mientras que la satisfacción laboral percibida por los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi obtiene en una satisfacción laboral promedio (85%).

Asimismo, Huanca (2018), realizó la tesis titulada *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco, Tacna - 2018*; la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C. S. San Francisco de la ciudad de Tacna. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 45 trabajadores sanitarios, divididos en 24 profesionales de enfermería y 21 técnicos de enfermería que laboran en dicho establecimiento de salud.

Los resultados del estudio indicaron que, el 70,83% de las enfermeras presentaban un nivel bajo de síndrome de Burnout. En cuanto al personal técnico de enfermería, el nivel bajo predominaba en un 52,38% y el nivel moderado en un 38,10%. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, se observó que tanto enfermeras como personal técnico de enfermería principalmente utilizaban estrategias regulares, representando un 66,67% del total.

El análisis reveló una relación significativa con un nivel de  $p=0,006$ , lo que indica una asociación positiva de intensidad alta. En conclusión, se conoció que el mayor nivel de síndrome de Burnout, se encontraban estrategias de afrontamiento deficientes y regulares, y viceversa.

Mamani (2020) realizó una investigación titulada *Relación entre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal Tecnólogo Médico de la Red Asistencial Essalud-Tacna, 2020*, el cual estableció como propósito establecer la asociación entre el estrés laboral y el síndrome de Burnout en contexto de pandemia en trabajadores sanitarios. Se llevó a cabo un estudio relacional, observacional, transversal, prospectivo y analítico. La muestra consistió en 36 Tecnólogos Médicos de la Red asistencial EsSalud-Tacna. Se utilizaron el Inventario de Wolfgang y el cuestionario Maslach Burnout Inventory

(MBI). Los resultados revelaron una relación significativa ( $p = 0.0046$ ) entre el estrés laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores sanitarios, con una correlación directa y moderada. Además, se encontró que el componente de conflicto en el trabajo de la variable de estrés laboral se relacionó con la afectación mental asociada al síndrome de burnout en los tecnólogos médicos, aunque en un grado leve. en cuanto al síndrome de burnout, no se encontraron indicios de su existencia en el personal de tecnólogos médicos.

## **1.6. Definiciones Básicas**

### ***1.6.1. Adaptabilidad***

De acuerdo a Baron (1997) la adaptabilidad es competencia de ser capaz de controlar, dominar y moderar emocionar con el propósito de que estas trabajen como apoyo para las personas y no jueguen en contra.

### ***1.6.2. Cansancio Emocional***

Gil Monte (2005) señala que el desgaste emocional es la incapacidad que puede poseer un colaborador de cualquier empresa, de brindarle su centro laboral elevados niveles de efectividad y afectividad que lo deja sintiéndose emocionalmente reprimido y en un estado de fatiga extrema, cansado por el contacto físico diario con las personas cercanas a las que debe atender; con el agotamiento emocional se pueden presentar síntomas como por ejemplo: debilidad, baja energía, agotamiento físico y fatiga.

### ***1.6.3. Despersonalización***

De acuerdo a Schaufeli et al. (1993) esta dimensión está relacionada con la incitación a conductas negativas por parte de quienes utilizan los servicios que se prestan en la organización, y se caracteriza principalmente porque los colaboradores son tratados con indiferencia y deshumanización, hasta con calificativos despectivos, etc.

#### ***1.6.4. Estado de Ánimo***

Según Baron (1997) el estado de ánimo puede definirse como para capacidad que poseen las personas para establecer un estado de ánimo factible, positivo y llegar a ser motivado por la propia persona.

#### ***1.6.5. Inteligencia Emocional***

Baron (citado por Ugarriza, 2001) ha definido la inteligencia emocional como una agrupación de habilidades emocionales, habilidades emocionales y habilidades sociales que inciden en las capacidades humanadas, con el único propósito de poder ser capaz de adaptarse y hacer frente a las exigencias y presiones del contexto social. En ese sentido, la inteligencia no cognitiva se convierte en un elemento relevante para determinar la capacidad de triunfo en la vida, ya que afecta directamente al bienestar general y a la salud emocional.

#### ***1.6.6. Inteligencia Interpersonal***

Para Baron (1997) las habilidades interpersonales son la capacidad de las personas que tienen para entender las emociones de los demás individuos, y de esta forma llegar a un acuerdo con ellos como poder relacionarse efectivamente.

#### ***1.6.7. Inteligencia Intrapersonal***

Baron (1997), señala que la inteligencia prospectiva es la capacidad de entender los sentimientos de los demás, así como es la competencia de poder demostrar y expresar los sentimientos propios para uno mismo.

#### ***1.6.8. Manejo del Estrés***

Según Baron (1997), manejar el estrés es la capacidad que tienen los individuos para hacer frente al cambio que se presenta en la vida diaria, y de esta forma, se puedan resolver los conflictos internos o interpersonales.

### ***1.6.9. Realización Personal***

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) esta dimensión del síndrome de burnout se refiere a la autoestima negativa: cuando se obtiene una puntuación alta, las personas de la misma organización pueden evaluar su propio desempeño en el trabajo sabiendo que afecta su capacidad para funcionar plenamente y comunicarse con los demás. quien presta el servicio.

### ***1.6.10. Síndrome de Burnout***

Freudenberger (1974) lo definió como la condición de persona que se encuentra física y mentalmente agotada, aunque existe cierta insatisfacción por la dedicación continua a su trabajo, exige demasiado al empleado por el tiempo invertido, y no considera que el pago recibido haya sido el que tiene. hecho, o eso crees, que mereces ser recompensado por tus esfuerzos.

## Capítulo II

### Fundamento Teórico Científico de la Variable Independiente

#### 2.1. Aspectos Generales de la Inteligencia

Las diversas peculiaridades que se vinculan con la noción de inteligencia, como competencia de resolver inconvenientes, de adaptarse al ambiente, de razonar, han sido apreciadas en todos los tiempos sin lugar a dudas. Desde los griegos hasta la actualidad se ha considerado que esta agrupación de características que diferencian positivamente a los seres humanos les ofrece un estatus preferencial en la sociedad. Esto se ha considerado incluso antes de que se empezara a analizar científicamente la definición de inteligencia y la manera para cuantificarlo (Ardila, 2011).

Las primeras intuiciones sobre inteligencia y los rasgos que la caracterizan fueron plasmados por los antiguos griegos, quienes, lo describían como: “Casi todo lo que podemos encontrar en nuestra cabeza” (Enzensberger, 2009).

El constructo inteligencia es el resultado de la asociación de los términos *logos* y *nous*. Como es conocido *logos* significa reunir, elegir, escoger, estudiar lo que se corresponde con el desarrollo en un discurso sustentado. Por su lado, el vocablo *nous*, se vincula con la facultad de pensar, reflexionar, meditar (Martín, 2007 citado por Villamizar y Donoso, 2013).

Desde el siglo XIX se pone mayor énfasis al estudio de la inteligencia. Galton, contribuyó enormemente con la aparición de la denominada psicología diferencial, publicó en el año de 1869 su obra denominada: “El genio hereditario”, en la que realizó un estudio estadístico de hechos biográficos y concluyó que las diferencias personales en las facultades eran determinadas por la herencia. Posteriormente el autor, nombró como tests mentales a las pruebas que efectuaba en su laboratorio con las cuales calculaba el tiempo de reacción y otras cualidades

sensomotrices. La idea propuesta de los tests y los procedimientos estadísticos inmersos por Galton tuvieron difusión amplia en la época (González, 2003). Luego, los denominados psicólogos funcionalistas, consideraron que la mente y la inteligencia han sido lo que más le ha servido al ser humano para su supervivencia en el entorno y que lo más importante era estudiar las funciones de la mente que le sirven para afrontar un medio ambiente en cambio constante y hostil, en vez de analizar su estructura básica (Sahakian, 1982, citado en García, 2014).

En el año de 1904, Binet recibió la misión de estudiar el nivel intelectual de los niños por encargo del gobierno francés, esto debido a la creación de escuelas especiales para niños considerados como deficientes mentales. A diferencia de los tests elaborados con anterioridad, la práctica educativa exigía información útil sobre el estado de las funciones psíquicas superiores, por lo tanto, Binet, en colaboración con Simón, elaboraron pruebas de inteligencia de dificultad creciente, ante lo cual Binet introdujo la definición de edad mental llegando a la conclusión de si la edad mental era inferior a la edad cronológica se trataba de un retrasado mental. La escala Binet - Simón constituyó un momento inicial y decisivo en el desarrollo de los tests de inteligencia (González, 2003).

En los Estados Unidos, el psicólogo Lewis Terman de la Universidad de Stanford examinó la escala de inteligencia Binet-Simon y la adaptó para su uso en adultos, creando así la escala Stanford-Binet. En 1912, el psicólogo alemán Stern introdujo un nuevo índice de inteligencia al dividir la edad mental (EM) del niño entre su edad cronológica (EC). Terman adoptó esta idea en la prueba Stanford-Binet y agregó una característica adicional: multiplicó el índice por 100 para eliminar los decimales. Por lo tanto, el Cociente Intelectual (CI) es el resultado de la Edad Mental dividida por la Edad Cronológica multiplicada por 100 (Sotelo, 2016).

Posteriormente Wechsler, un psicólogo del Hospital Bellevue de la ciudad de Nueva York, quiso determinar la inteligencia en adultos, ante lo cual la primera versión del WAIS fue desarrollada en 1939.

Además, mientras la Stanford Binet enfatiza las habilidades verbales, Wechsler sentía que la inteligencia adulta consiste más en la habilidad para manejar

situaciones de la vida que en resolver problemas verbales y abstractos (Morris & Maisto, 2005).

Por esa misma época, Thurstone, considerado como pionero americano en psicometría, sugirió una teoría de la inteligencia que era más complicada que el saber general, o factor “g”, consideró la existencia de siete tipos particulares de inteligencia: numérica, fluidez verbal, comprensión verbal, velocidad perceptiva, espacial, memoria asociativa y razonamiento abstracto. Niega la existencia de un concepto general y singular de la inteligencia (Castro & Guzmán, 2005).

## **2.2. Definiciones de Inteligencia**

La inteligencia se puede comprender como la habilidad general para resaltar en una diversidad de tareas. Sin embargo, la definición de inteligencia es considerado como uno de los tópicos más controvertibles en el campo psicológico. El modo en el que alguien describe la inteligencia está en función de a quién se le cuestiona y las respuestas difieren dependiendo del lugar y el tiempo en el que se den las respuestas. Además, la cultura tiene influencia parcial en los comportamientos que se perciben como muestras de conducta inteligente (Sotelo, 2016).

Es así que, la inteligencia hace referencia a la competencia intelectual general de un individuo; las pruebas de inteligencia usualmente están esbozadas para comprobar la capacidad mental general. Existe posibilidad de que los seres humanos que poseen un adecuado rendimiento en los tests de inteligencia también puedan desempeñarse bien en la escuela. Por eso, no debe sorprendernos descubrir que las pruebas de aptitud escolar y las pruebas de inteligencia a menudo planteen tipos similares de preguntas (Morris & Maisto, 2005).

Existen muchas definiciones acerca del fenómeno de la inteligencia humana, pero entre todas ellas hay un común denominador, que es la presencia de la palabra capacidad, ante lo cual se entiende que la inteligencia es el conjunto de todas las capacidades, talentos, aptitudes y habilidades que brindan la posibilidad de que alguien, mediante el trabajo mental llevado a cabo con carácter juicioso, pueda alcanzar no solo la solución de dificultades adaptativas que plantean los

problemas de la vida, sino también el descubrimiento de nuevas relaciones de sentido entre los contenidos psíquicos (Jordán, 2017).

Los conceptos de inteligencia en los países de China y Taiwán consideran la inteligencia interpersonal, la inteligencia intrapersonal y la autoafirmación (Sternberg & Kaufman, 1998, citado por Sotelo, 2016).

### **2.3. Tipos de Inteligencia**

De acuerdo a Davis y Palladino (2008, citado por Sotelo, 2016) es factible separar a los teóricos que estudian la inteligencia en dos conjuntos: los “aglutinadores y los “divisionistas”. Los aglutinadores interpretan la inteligencia como la habilidad general para alcanzar razonamiento, conocimientos y ser capaces de solucionar conflictos. Por su lado, los divisionistas perciben la inteligencia como un grupo de habilidades que manifiestan una multiplicidad de fortalezas y debilidades características de cada persona.

Por otro lado, Jordán (2017) considera que se puede dividir a los teóricos del estudio de la inteligencia en: (a) Globalizadores que conceptualizan la inteligencia como la capacidad general que permite adquirir conocimiento, razonar y resolver problemas, implica a las teorías que se basan en la medida única de la inteligencia como concepto global, expresada en un coeficiente. (b) Analíticos que la definen como una capacidad compleja, compuesta por un gran número de aptitudes mentales que operan más o menos en forma independiente, y en función de las exigencias del medio. (c) Factoriales que tienen como objetivo detectar las diferentes aptitudes individuales. Para ello, se han elaborado una serie de métodos estadísticos que tienden a aislar dichas aptitudes. Estas se denominan factores de la inteligencia, como por ejemplo la comprensión verbal.

#### ***2.3.1. El Modelo de Estructura del Intelecto de Guilford***

Sugiere que existen tres dimensiones básicas de la inteligencia, que forman un cubo: (a) Operaciones: cognición, memoria, producción de divergencia, de convergencia, evaluación. (b) Contenido: figurativo, simbólico, semántico,

conductual. (c) Productos: unidades, clases, relaciones, sistemas, transformaciones, implicaciones. Mezclando estas cinco operaciones, cuatro contenidos y seis productos, se obtiene 120 factores (número que el autor incrementó al final de su vida). Señaló además que la creatividad puede considerarse un subconjunto de la inteligencia (Sternberg y O'Hara, 2005).

### ***2.3.2. El Modelo de Spearman***

En este modelo se expone que concurren dos clases de inteligencia: una llamada "g" o inteligencia general y la otra titulada "s" o inteligencia específica. Spearman denotó que los seres humanos que tenían un buen rendimiento en una determinada actividad de inteligencia, usualmente también se desempeñaban bien en las demás actividades restantes. Entonces, expuso que cualquier tarea específica, revela las dos clases de inteligencia. La inteligencia general incluye tipos particulares de asuntos y es garante de los niveles semejantes de desempeño en una diversidad de tópicos. Por el contrario, la inteligencia específica está asociada con una actividad específica, es decir, es responsable de que cada individuo tenga un rendimiento adecuado en ciertas actividades más que en otras (Sotelo, 2016).

La inteligencia general (el factor g de Spearman) se ha correlacionado con el género, la ocupación, las clases sociales, las etnias, las culturas, el éxito en ciertas ocupaciones y gran variedad de demás factores. Es un concepto que adquirió gran aprobación en la ciencia desde hace un montón de décadas, pero ha originado una cantidad considerable de críticas, ya sean políticas, científicas e ideológicas (Ardila, 2011).

### ***2.3.3. El Modelo de Cattell***

Postula que hay dos clases de inteligencia la fluida y la cristalizada. Se entiende por inteligencia fluida a la capacidad para enfrentarse a situaciones y problemas nuevos. La inteligencia cristalizada es el almacenamiento de información, habilidades y estrategias que las personas adquieren a lo largo de su

experiencia de vida (Monsalve & Smith, 2004).

#### **2.3.4. *El Modelo de Piaget***

Considera que la evolución de la inteligencia tiene que ver con el desarrollo lineal y ordenado del individuo, y pasa por una serie de estadios: Estadio sensorio-motor entre el nacimiento y los dos años de edad; el estadio preoperacional entre los dos y los siete años de edad; el estadio de las operaciones concretas entre los siete y los doce años de edad y finalmente el estadio de las operaciones formales entre los 12 años y la vida adulta. Cada uno de ellos tiene sus propias características y formas de concebir el mundo (Ardila, 2011).

#### **2.3.5. *Teoría Triárquica de Sternberg***

Propuso la denominada teoría triárquica de la inteligencia. En la que considera que la inteligencia humana abarca una amplia variedad de habilidades. Entre ellas se encuentran habilidades que repercuten en nuestra correcta efectividad en diversas áreas de la cotidianidad, son tan importantes como las habilidades analizadas por las pruebas habituales de inteligencia. Esta teoría propone la existencia de tres clases de inteligencia: La inteligencia analítica hace referencia a los procesos mentales resaltados por la mayoría de las teorías de inteligencia, como la capacidad de entender la forma de hacer las cosas, obtener conocimientos nuevos, solucionar dilemas y efectuar tareas eficientemente. En segundo término, se tiene a la inteligencia creativa que es la capacidad para adaptarse a tareas desconocidas, emplear conceptos nuevos, adoptar información de formas originales, responder con eficiencia a los contextos nuevos, obtener *insight* y adecuarse creativamente.

Finalmente considera la inteligencia práctica para encontrar soluciones a problemas prácticos y personales. Sacan beneficio de sus talentos indagando escenarios que se adecuen a sus habilidades, formando tales de forma que puedan hacer uso óptimo de sus capacidades, y conociendo cuándo modificar las circunstancias para adecuarlas mejor a sus talentos (Morris & Maisto, 2005).

### ***2.3.6. Modelo de las Inteligencias Múltiples***

Este es un modelo propuesto por el psicólogo estadounidense Gardner en 1983, quien es profesor en la Universidad de Harvard. En lugar de ver la inteligencia como un conjunto único de habilidades específicas, Gardner sugiere que la inteligencia se presenta como una red interconectada de diferentes agrupaciones autónomas. Según su enfoque, para tener éxito en la vida, uno necesita utilizar y desarrollar más de un tipo de inteligencia.

Gardner no contradice la definición científica de la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o crear cosas valiosas. En su teoría, considera la inteligencia como un proceso biopsicológico de procesamiento de información que puede ser activado en uno o más contextos culturales para resolver problemas o producir resultados valiosos en esos contextos. Es importante destacar que la teoría de las inteligencias múltiples no niega la existencia de un factor general de inteligencia, sino que cuestiona su explicación. Según esta teoría, existen diferentes tipos de inteligencia, como la lingüística, matemática, musical, espacial, corporal, intrapersonal, interpersonal, naturalista y existencial (Shannon, 2014).

### ***2.3.7. Inteligencia Emocional de Goleman***

Plantea que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen las personas para emplear activamente sus emociones para lograr las metas que se plantean (Monsalve & Smith, 2004). Enfatizó que cada individuo posee las capacidades específicas que les otorgarán la posibilidad de mejorar sus estados de socialización y los emocionales con las personas de su círculo social.

Por tanto, es igualmente importante controlarse efectivamente a sí mismo, principalmente de las emociones e impulsos que experimenta un individuo en su desenvolvimiento diario, además las personas son especialmente conscientes de sus preocupaciones, necesidades individuales y grupales con el fin de asumir una adecuada conciencia social que amerita atención para solucionar específicas situaciones problemáticas (Goleman, 2010).

### **2.3.8. *Modelo de Inteligencia Emocional y Social de BarOn***

Considera que la inteligencia emocional es un grupo de competencias emocionales, particulares, sociales y capacidades que intervienen en la habilidad del individuo para poder adecuarse a disímiles entornos y afrontar a las presiones y demandas del entorno. La destreza es concebida en la capacidad de saber manifestar las emociones de una forma efectiva, tranquila, entiende y mantiene control de ella. Este modelo expone que las inteligencias que no se encuentran relacionadas al sentido cognitivo se fundan en las capacidades, las que muestran la forma que en un humano se desenvuelve con los demás y en su entorno. Por lo tanto, la perspectiva socioemocional es conceptualizada como un agregado de elementos integrales que habitan en las tareas diarias adecuadas de modo provechoso a las situaciones del entorno (Baron, 1997, citado en Gabel, 2005).

### **2.3.9. *Dimensiones del Modelo de Inteligencia Emocional y Social de Baron.***

Se describen cinco dimensiones, los cuales son:

**2.3.9.1. Dimensión Intrapersonal.** Esta área o dimensión está relacionada con la capacidad de la autoconsciencia, capacidad para distinguir los caracteres propios y puntos por optimar, y revelar los sentimientos y pensamientos de una manera fructuosa y constructiva (Baron, 2006). De igual forma, hace referencia la capacidad de reconocer, comprender y manifestar los sentimientos y emociones de uno mismo, diferenciarlos y entender cuál es su procedencia.

De igual modo, expresar los sentimientos, ideas y creencias sin ocasionar perjuicios a otros defendiendo los propios derechos; asimismo, involucra el respeto y la aceptación de uno mismo teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades; también la capacidad para efectuar lo que uno puede hacer y se desea gozando de ellas; se contempla la seguridad en sí mismo con las operaciones y pensamientos, poseyendo independencia emocional para la toma de decisiones (Ugarriza & Pajares, 2005).

Haciendo hincapié a esta dimensión, Goleman mencionaba que tener conocimiento sobre las propias emociones en cuando uno es consciente de ellas,

reconocer ciertas emociones cuando suceden, y cuando ocurre lo contrario, las emociones se vuelven incontrolables (Goleman, 1995, citado en Rojas, 2019).

Por eso es importante esta introspección porque nos permite reconocer nuestros sentimientos y al reconocerlos podemos tomar acción para enfrentarlos mejor, también podemos tomar conciencia de nuestras fortalezas y debilidades para tomar nuevos retos acorde a los que sabemos que podemos lograr. Por otro lado, puede ser útil trabajar para mejorar lo que necesitamos o pedir ayuda cuando la necesitamos, siempre considerando cuáles son los límites que se tienen. Es relevante atizar el conocimiento personal en nuestros adolescentes para que aprendan sobre sí mismos y desarrollen inteligencia emocional desde edades tempranas. Es decir, las subdimensiones de la dimensión intrapersonal son: (a) Comprensión emocional de sí mismo (CM), cuya capacidad ayuda a comprender las emociones y sentimientos individuales, preguntándonos el origen de estos. (b) Asertividad (AS), cuya habilidad accede a proteger nuestros derechos, hablar de lo que se cree, piensa y siente de una forma asertiva, evitando dañar a los demás. (c) Autoconcepto (AC), está relacionado con tener conocimiento sobre los aspectos positivos y negativos de cada uno, es comprenderse, aceptarse y admirarse por sí mismo. (d) Autorrealización (AR), implica el desarrollo de lo que efectivamente se desea y se puede lograr ya que su realización otorga satisfacción. (e) Independencia (IN), ayuda a auto conducirnos, sentirnos seguros de nuestras ideas, actividades, tomar decisiones propias de forma independiente.

**2.3.9.2. Dimensión Interpersonal.** Se comprende como la capacidad de entender cuáles son los sentimientos de los demás, buscando relacionarse con ellos tratándolos satisfactoriamente; además, demuestra la capacidad de ser socialmente responsable y cooperativo (Baron, 2006).

De igual forma, de acuerdo a Goleman, esta dimensión se refiere a validar los sentimientos de los demás en función de la conciencia de sus propios sentimientos (por ejemplo, empatía) para que estén más en sintonía con las señales que otros expresan en respuesta a sus necesidades; una sociedad basada en el liderazgo, la efectividad interpersonal y un complemento de habilidades de

reconocimiento (Goleman, 1995, como se citó en Rojas, 2019). Asimismo, otro intrapersonal es la capacidad de distinguir y comprender una variedad de experiencias emocionales en curso, los motivos, las intenciones y los deseos de otras personas empleando señales y permitir respuestas efectivas a las situaciones, el autor también toma en consideración que lo interpersonal se encuentra vinculado con lo intrapersonal, viéndola como una inteligencia personal que implica un elemento emocional (Gardner, como se citó en García & Calero, 2019).

A partir de la conciencia de la introspección, es beneficioso comprender mejor los sentimientos de los demás, entenderlos mejor, ser más sensibles, más confiados y más comunicativos, lo que ayuda en las relaciones, aunque haya conflicto, por ello se puede utilizar como herramienta de crecimiento social e individual. El componente social es muy útil porque fortalece los lazos afectivos, de amistad e incluso familiares; la cuna del aprendizaje social del niño es su familia, y luego se extiende a su entorno, como la escuela, los amigos, la sociedad, y así el adolescente se forma en todo el mundo, complementando su vida con las lecciones que encuentra a su alrededor.

Por eso, la dimensión interpersonal tiene las subdimensiones: a) Empatía (EM), esta habilidad hace posible considerar las emociones de los demás, entendiéndolas y apreciándolas. b) Las relaciones interpersonales (RI), acceden establecer y prosperas relaciones agradables y reciprocas. c) La responsabilidad social (RS), esta capacidad permite aportar y colaborar con los integrantes de la sociedad.

**2.3.9.3. Dimensión Adaptabilidad.** El componente de adaptabilidad hace referencia a una persona que tiene la capacidad de resolver problemas siendo consciente de su realidad y permite la flexibilidad social para resolver estos problemas tanto en lo personal como en las relaciones, teniendo en consideración las vivencias y los sentimientos (Baron, como se citó en Trujillo & Rivas, 2005). Por otra parte, la adaptabilidad es considerada como un proceso normal de aprendizaje conjunto a través de la interacción con los demás individuos, y es necesario que la adaptación se produzca en función de los recursos emocionales

cuando se utiliza el modelo para una conducta diferente a la experimentada en situaciones de riesgo, entonces, para que la adaptabilidad se pueda lograr se requiere de un historial de afrontamiento de riesgos que va desde el más pequeño al más grande, de esa forma se obtienen las habilidades que se necesitan para enfrentar desafíos más complejos (Gaxiola, 2016). Asimismo, para otro autor, la adaptabilidad se comprende como la capacidad de cambiar y renovarse rápida y regularmente en un entorno que requiere curiosidad, flexibilidad, resiliencia y habilidades para la resolución de conflictos (Murray, 2019). Complementando las definiciones anteriores, de acuerdo a la Real Academia Española (RAE, 2022) adaptarse significa ajustarse a diferentes situaciones o condiciones que se presentan con una persona, también se puede decir que está involucrada en realizar una función distinta a la que originalmente fue destinada.

Por lo tanto, la adaptabilidad se expresa como ser lo suficientemente flexible a los cambios que se dan en la vida, pero no se logra en una fracción de segundo, sino que es el resultado de acumular experiencia que te permite afrontar mejor las situaciones.

Además de la necesidad de resolver un problema, que ayuda a afrontar situaciones adversas con posibles soluciones, y flexibilidad para el cambio que ayuda a adaptarse, generando mayor bienestar. Los adolescentes aprenden a ser flexibles siguiendo el ejemplo de sus familiares más cercanos que conocen las consecuencias de la flexibilidad y están dispuestos a comportarse de esta forma.

Es decir, esta dimensión considera las subdimensiones: (a) Solución de problemas (SP), que accede reconocer y describir los problemas, solucionando las situaciones conflictivas de una forma correcta. (b) La prueba de la realidad (PR), ayuda a caer en cuenta de que si lo que se siente es verifico o es una simple ilusión. (c) La flexibilidad (FL), permite autocontrolar las ideas, los sentimientos y las actitudes de forma adecuada en situaciones de cambio constante.

**2.3.9.4. Dimensión Manejo del Estrés.** Se conoce como la capacidad que tiene un individuo de soportar el estrés y controlar los impulsos ante posibles situaciones adversas, y también se considera la capacidad de gestionar las

emociones fuertes a través del autocontrol (Baron, como se citó en Trujillo & Rivas, 2005). Esto quiere decir que, el manejo del estrés puede ser entendido como el uso de estrategias de afrontamiento que se refieren a cómo el sujeto asume las situaciones estresantes y reacciona ante ellas, apoyado en una personalidad resiliente, reduciendo así la ocurrencia del estrés. Para continuar con la argumentación, Peñafiel y Serrano (2010) señalan que, el control del estrés no permite que nos dejemos llevar por las emociones del momento y hace que reconozcamos que en una crisis se da en un momento pasajero pero que va a continuar si nos dejaremos llevar por la ira, ya que quizás tengamos que disculparnos por lo que dijimos, para no empeorar la relación con otros. En este sentido, cuando se trata de lidiar con el estrés, nuestra evaluación del evento importa, y dependiendo de cómo lo analicemos, tomaremos un comportamiento ante esa situación, y si sentimos que nos está abrumando puede volverse estresante, por lo que es importante hacerles frente a los acontecimientos de manera objetiva y de la mejor manera posible.

Adicionalmente es necesario, entre otras cosas, contar con herramientas que puedan ayudarnos a sobrellevar situaciones estresantes.

Así, el manejo del estrés también se aprende con el tiempo, convirtiéndose la madurez en un aliado en este proceso, y es importante que los adolescentes cuenten con un mentor íntimo que les brinde confianza, seguridad y ánimo para afrontar las situaciones que se presenten y que van a experimentar porque ello les ayudará a fortalecer su personalidad.

Es decir, se consideran las siguientes subdimensiones: (a) Tolerancia al estrés (TE), ayuda a aceptar y controlar situaciones agobiantes y negativos sin permitir dejarse “caer”, enfrentándolas positivamente. (b) El control de los impulsos (CI), ayuda a soportar y postergar un deseo o profundo tomando control de nuestros sentimientos.

**2.3.9.5. Dimensión Estado de Ánimo.** Esta dimensión se asocia con suficiente optimismo en la vida, para ser positivos y automotivados cuando la situación lo requiera (Baron, 2006). Además, Ugarriza y Pajares (2005) señalan

que, es la capacidad de disfrutar de la propia existencia, de esperar y satisfacer personalmente el futuro, y de ver el lado positivo de la vida frente a las dificultades. Además, las personas optimistas mantienen un mayor nivel de bienestar subjetivo, tienden a gestionar y resolver activamente los problemas relacionados con el estrés, se enfrentan a la realidad de forma más adaptativa y luchan por el crecimiento personal en situaciones negativas que les puede suceder, pero eso no significa ser inútilmente optimistas, perderse en la fantasía o ser inflexibles cuando las situaciones lo necesiten (Gan & Triginé, 2012). Por las razones anteriores, vivir plenamente la vida promueve una actitud alegre y optimista manteniendo expectativas positivas de que la situación mejorará y pudiendo experimentar una sensación de complacencia. Es útil tener esperanza en el futuro y esperar que las cosas mejoren y que los eventos indeseables definitivamente no vuelvan a ocurrir. Tal visión de la vida permite que los adolescentes enfrenten con mayor facilidad los eventos adversos, desarrollando diferentes personalidades que contribuyen a su crecimiento personal.

En resumen, podemos afirmar que el funcionamiento familiar implica la conexión emocional o la falta de ella dentro de la familia, así como la capacidad de adaptarse a los cambios familiares. La comunicación familiar juega un papel crucial en la comprensión de la dinámica de estos sistemas. Además, la inteligencia emocional desempeña un papel importante al permitir a las personas comprender y manejar sus emociones, reaccionar de manera adecuada a los cambios en su entorno y esforzarse por establecer relaciones saludables con los demás.

Estos se interrelacionan para promover el crecimiento personal y el bienestar de los jóvenes. O sea, se considera las subdimensiones: (a) Felicidad (FE): accede experimentar complacencia por la existencia de uno mismo, permitiendo sentir felicidad. (b) Optimismo (OP), ayuda a ver el lado positivo de la vida y asumir una posición positiva a pesar de las adversidades.

## Capítulo III

### Fundamento Teórico Científico de la Variable Dependiente

#### 3.1. Aspectos Generales del Burnout

El término Burnout comenzó a emplearse en el año 1977, luego de la exhibición de Christina Maslach en una convención de la Asociación Americana de Psicología (APA), en la que realizó una definición del síndrome de Burnout como el deterioro profesional de los individuos que laboran en diferentes áreas de contacto con las personas, es decir, en departamentos de servicios humanos, principalmente colaboradores del sector sanitario y los educadores. Es así que, éste sería la reacción extrema del estrés crónico ocasionado en el entorno de trabajo y tendría consecuencias de impacto personal, pero también puede repercutir en el contexto social o empresarial.

Al inicio de los años ochenta, las investigaciones acerca del Síndrome de Burnout no han parado de aumentarse de forma rápida, empero, a final de la década de los noventa es cuando se alcanzan pactos básicos para una definición, estudio, técnica y también talleres para su prevención. El modelo de Gil-Monte y Peiró se considera como uno de los modelos general que la explican y otorgan estrategias y técnicas de intervención, pero también son de gran relevancia los aportes de otros autores. A pesar de ello y de considerar los avances en áreas específicas, aún hay diversidad de interpretaciones acerca de este síndrome y más aún sobre las clases de mediaciones adecuadas para corregirlo, ya sea de tipo individual, resaltando la acción de la psicología, o de tipo organizacional o social, repercutiendo en las condiciones laborales. No obstante, hay un acuerdo básico referente a la relevancia de identificar el síndrome y promocionar programas para su solución.

### 3.2. Conceptualización del Burnout

Existe un consenso general en la conceptualización del Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés crónico en el entorno laboral, que se acumula a lo largo del tiempo y conlleva consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional. Este síndrome presenta características particulares en áreas específicas del trabajo, ya sea en profesiones, voluntariado o en tareas domésticas cuando se trabaja directamente con grupos de usuarios, como en el caso de profesionales de enfermería que atienden a pacientes con dependencia severa o estudiantes problemáticos, entre otros. Estos son los escenarios más comunes, aunque también puede presentarse en otros contextos, aunque en menor medida en trabajos manuales, administrativos, etc. En estos casos, el estrés laboral no se denomina como Burnout, según la terminología utilizada en el campo de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados et al., 1997). Sin embargo, el síndrome puede desarrollarse en situaciones de voluntariado, donde no existen factores laborales como jerarquías o compensación salarial, tal como se ha observado en investigaciones previas (Moreno et al., 1999).

Por tanto, Freudenberger (1974), utilizó la definición de Burnout para hacer referencia al estado mental y físico de los voluntarios jóvenes que laboraban en su *Free Clinic* de Nueva York. Ellos se esmeraban en sus labores, poniendo en riesgo su salud con la finalidad de conseguir ideales superiores y tomando poco o nada de feedback por su esfuerzo. Por consiguiente, después de uno a tres años de tarea continua, exteriorizaron comportamientos llenos de irritación, cansancio, actitudes de cinismo con los consumidores y una predisposición por evadirlos (Buendía & Ramos, 2001; Mingote, 1998; Hombrados, 1997). Entonces, el concepto de “estar quemado” incluía algo que ya no era solo el estrés por el trabajo; también se consideraba el significado para el individuo del trabajo que efectúa, su capacidad de establecer tácticas de resistencia, la misión a ejecutar que a veces establece una excesiva implicación en el trabajo y puede finalizar en el abandono o la nula atención a los clientes y a sí mismo (Mingote, 1998).

Sin embargo, la expansión de este síndrome a otros ámbitos disímiles de los asistenciales genera una gran discusión en la ciencia, ya empezada en el preciso momento en que Maslach incluyó el término y expuso que únicamente se aplicará en colaboradores dentro del área laboral que efectúan sus funciones con contacto directo con individuos en el seno de la empresa.

De esta forma, Maslach y Jackson (1981) conceptualizan el Burnout como una expresión de conducta debido al cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en la atención con usuarios y clientes, y la complicación para la realización o logro personal (RP). Partiendo de estos elementos se desarrolló el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), cuyo propósito fue cuantificar el Burnout personal en los departamentos del servicio humano, analizando tales dimensiones a través de tres subescalas. De forma extraoficial, esta escala se convirtió en la más aprobada y apoyada por su extenso empleo en una diversidad de muestras. Hasta la actualidad, tal escala ha recibido tres revisiones, en la última de las cuales se han incluido las “profesiones no asistenciales” y se ha reemplazado la palabra despersonalización por cinismo (Maslach et al., 1996).

A pesar de esto, todavía persiste la controversia, lo que ha llevado a la aparición de otras conceptualizaciones que buscan mejorar la definición propuesta por Maslach. Una de estas conceptualizaciones es la de Burke (1987), quien sostiene que el Burnout es un proceso de adaptación al estrés laboral, caracterizado por la desorientación profesional, el deterioro, la culpa por la falta de éxito profesional, el distanciamiento emocional, la frialdad y el aislamiento (Buendía & Ramos, 2001).

Por otro lado, Farber (2000) argumenta que el Burnout es un reflejo de la mayoría de los entornos laborales actuales, ya que la competencia laboral exige obtener resultados cada vez mayores en menos tiempo y con recursos mínimos.

En base a esta realidad, el autor identifica cuatro elementos relevantes que demuestran el desarrollo del Burnout: (a) la presión de satisfacer las demandas de los demás, (b) una competencia intensa, (c) el deseo de obtener más dinero y (d) la sensación de no recibir lo que se merece.

Dentro de la tendencia de ejecutar el Burnout solo a profesiones dedicadas a la asistencia, Maslach y Schaufeli (1993) pretendieron ampliar el concepto admitiendo diferentes conceptos de acuerdo a ciertas características semejantes, de las cuales destacan:

Primero, priman más los síntomas conductuales o mentales a diferencia de los físicos. Dentro de estos síntomas disfóricos se encuentran, el agotamiento emocional y mental, depresión y fatiga; siendo el cansancio emocional el principal.

Segundo, los síntomas se presentan en individuos que no padecían de ninguna psicopatología antes.

Tercero, se lo cataloga como un síndrome clínico-laboral.

Cuarto, es ocasionado por una mala adecuación al trabajo, que conlleva a una reducción del desempeño laboral unido a la sensación de autoestima baja.

Por el otro lado, dicho de otra forma, entre los que extienden el síndrome a profesiones no asociadas a las asistencias, se resaltan los numerosos y conocidos trabajadores de Pines y Aronson (1998) que sostienen que los signos del Burnout también se pueden denotar en individuos socialmente inactivos, es decir, que no laboran en la asistencia social. Este Burnout también se presenta como un estado de cansancio mental, emocional y físico, que incluye emociones de ineptitud e incapacidad, sentimientos de estar atrapado, poca emoción y autoestima baja. Esto puede deberse a la exposición prolongada a situaciones emocionalmente difíciles.

Desde esta perspectiva, Pines y Aronson elaboraron una escala de carácter unidimensional, diferenciando tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación.

En este sentido, Shirom (1989) mediante una revisión de una variedad de estudios, finiquita que el contenido del síndrome de Burnout está vinculado con una pérdida de las fuentes de energía del individuo y lo conceptualiza como “una mezcla conformada por fatiga física, cansancio cognitivo y agotamiento emocional”. A ello se le adiciona otros aspectos, como los ocupacionales, culturales, personales o individuales y los educacionales.

Unos años después, Hombrados (1997) plantea un concepto comportamental fundamentado en la convivencia de una agrupación de respuestas motoras,

verbales-cognitivas y fisiológicas frente a un escenario laboral con altas exigencias y extensas en el tiempo. El impacto de esta existencia grupal acerca de la salud y el funcionamiento de los empleados predice el desarrollo del Síndrome de Burnout. Así, se comprende como elementos esenciales: “los cambios emocionales y cognitivos informados, cambios negativos la realización de la labor y situaciones persistentes de estrés social y/o laboral”. En definitiva, el síndrome de Burnout afecta a un amplio abanico de ocupaciones, desde jefes directivos hasta madres de hogar, desde colaboradores sociales hasta voluntarios de asociaciones y este síndrome se considera como el producto de un procedimiento en el que el individuo se enfrenta a un cuadro de estrés laboral crónico, en el que las estrategias de resistencia aplicadas no producen resultados beneficiosos.

En otras palabras, a nivel individual, las personas que buscan adaptarse y responder de manera efectiva a las demandas y presiones del trabajo pueden estar sobrecargadas de trabajo durante largos períodos de tiempo, dando como resultado lo que ellos llaman un "agotamiento"; mientras que en el ámbito laboral, donde se dan la mayoría de los casos estudiados, da la impresión de que la baja productividad y el fracaso organizacional conducen a mala calidad del servicio, ausencia laboral, alta rotación e incluso despidos o abandono de trabajo.

Empero, en conjunto, las secuelas en las que hay un convenio básico y las que se seguirá en el estudio, siguen a las de Pines (1993) y son las siguientes: Cansancio emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal.

### **3.3. Diferencias con Otros Constructos**

La conceptualización de Burnout ha dado lugar a diferentes disputas dado el desconcierto que provoca al momento de diferenciarlos con otras definiciones, sin embargo, Shirom (1989) señala que este síndrome no se superpone con otros constructos psicológicos. Centrándose principalmente en las discrepancias del Burnout con otras definiciones psicopatológicas y psicológicas, se puede denotar que el Burnout guarda disimilitudes con: Estrés General, Estrés Laboral, Fatiga Física, Depresión, Tedio o Aburrimiento, y Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida; a pesar de que se compartan ciertos síntomas o procesos

de progreso similares. Se destacarán las diferencias.

Primero, en el Estrés General existe una notable distinción porque esta estructura es un proceso psicológico que tiene consecuencias tanto positivas como negativas; mientras que el burnout se refiere únicamente a las consecuencias negativas para el individuo y su contexto. Es notorio que el estrés general puede manifestarse en todos los factibles ámbitos de la vida y las acciones humanadas, difiriendo del cansancio emocional que, acorde a la mayoría de los autores, es un síndrome que únicamente se asocia con el ambiente laboral.

Además, en la Fatiga Física Lo básico es examinar el proceso de restauración (Pines & Aronson, 1998). En este síndrome, la recuperación se determina por ser pausada y que va de la mano de fuertes emociones de fracaso; por otro lado, la recuperación de la fatiga física suele ser un poco más veloz y viene acompañada de sentimientos de superación individual y en ocasiones de logro.

Así pues, en la Depresión Oswin (1978) y Maher (1983) denotaron un encubrimiento entre el Burnout y la depresión, que para después fue tema de la mayoría de los estudios de este campo.

Otros autores relevaron que en función de estudios empíricos que los patrones de etiología y desarrollo eran diferentes, a pesar de que estos dos pueden tener algunos síntomas comunes. Se comprobó que existe una correlación significativa entre la depresión y el componente cansancio emocional, empero no con los otros componentes del Burnout, dicho de otra manera, no guarda relación con la despersonalización ni con la baja realización. Por otra parte, Freudenberger (1974) llegó a la conclusión de que la depresión se puede considerar como un síntoma popular del Burnout.

Por otro lado, la teoría de Conservación de Recursos (COR) propone que la sintomatología de la depresión puede surgir en una fase posterior al síndrome, esto es, cuando las pérdidas incrementan (Manassero et al., 2003). Hättinen et al. (2004) sosteniendo la idea del último autor, mencionan que en función de los planteamientos diversos inspeccionados, existe un mayor nivel de aceptación a partir de los diversos planteamientos revisados, hay mayor reflexión a la depresión como un efecto negativo del Síndrome.

Así mismo, el Tedio o Aburrimiento son terminologías empleadas en varios escenarios y se le ha otorgado una variedad de conceptos. Para ello, es fundamental explicar sus disimilitudes con el Burnout, entonces es necesario efectuar un análisis en función a cada autor. Hallberg (1994) que, cuando incrementa el cansancio emocional, se reduce el tedio. Es así que, este proceso sería lo que impulsa al colaborador a generar el Burnout.

En cambio, Pines et al. (1981) restringen el Burnout a las labores asistenciales y emplean la palabra de aburrimiento o tedio a otras clases de labores que no poseen cualidades de socialización. De igual forma, Maslach y Jackson (1981) coinciden en que este síndrome es provocado por constantes presiones emocionales, mientras que el aburrimiento puede ser producto de toda clase de falta de motivación, presión o innovación en el ambiente de trabajo de la persona, empero apuntan que los dos términos son igual cuando el fenómeno es efecto de la nula satisfacción de trabajo.

Finalmente los Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la vida es un constructo que discierne del síndrome de Burnout dado que dicho estado puede ser causado cuando el colaborador establece un equilibrio negativo de su trabajo y posición en el proceso de desarrollo profesional, por ello es que este síndrome más común en los jóvenes que han participado recientemente en su nueva labor; porque a menudo no están listos para enfrentar conflictos emocionales presentados en esta línea (Bronfenbrenner, 1979).

Por ello, entre la gran cantidad de investigaciones empíricas realizadas, se pueden distinguir dos visiones sobre la definición del burnout. Por una parte, algunos argumentan que la inconsistencia en el concepto de burnout y la dificultad de distinguir claramente este síndrome aún dificultan la investigación, porque el problema de la imprecisión y ambigüedad del concepto lo hace oscuro, oculto bajo la mayor presión (Peiró y Salvador, 1993). Una muestra, acorde a Garcés de los Fayos y Vives (2003), es el suceso de que mientras Meier (1983) señala que el constructo Burnout cuenta con los juicios de validez discriminante y convergente.

Otros autores manifiestan que la validez del constructo está dispuesta a recibir grandes críticas con respecto a métodos y axiomas indefinidas. En tal

sentido, Davidoff (1980) propone que tal vez se esté manipulando una terminología nueva para precisar dilemas antiguos, dado que el síndrome y otros constructos poseen una gran similitud.

Con todo ello, actualmente existe una coincidencia en considerar el Burnout como un síndrome con propia identidad. En cuanto a poder diferenciarlo de los demás constructos es necesario considerar su multidimensionalidad (CE; DP y falta de RP), su asociación con variables antecedentes - consecuentes y su procedimiento de continuo y progresivo desarrollo; conjeturando, este último, la intercomunicación secuencial de variables emotivas (CE y DP), cognitivas (RP) y actitudinales (DP) en un contexto de trabajo (Gil-Monte & Peiró, 1997).

### **3.4. Factores que Causan el Síndrome de Burnout**

Hasta el momento, no hay factores específicos que provoquen este síndrome. Gran cantidad de últimos estudios sobre este tema clasifican las razones en personales, laborales y sociales. Concerniente a la categorización inicial, Edelwich y Brodsky (1980) mencionan que las jóvenes femeninas solteras son propensas a sufrir este síndrome. Por otro lado, desde una perspectiva laboral, las personas que trabajan muchas horas son propensas a esta enfermedad.

Asimismo, este síndrome está asociado con acciones de trabajo que conectan directamente a los empleados y sus servicios con usuarios o clientes, donde la interacción con ellos forma parte del ambiente de la labor. Pero, aquellas personas con amplia experiencia laboral, que poseen un enfoque en la administración y un grado de autonomía profesional parecen estar menos factibles para desarrollar el Burnout. Por último, a partir de un punto de vista social, los seres humanos que no se encuentran totalmente formados en destrezas de comunicación interpersonal tienden a ser propensos a sufrir de tal síndrome. En otro punto, es necesario señalar que hasta la actualidad no hay existencia de varias metodologías clases para establecer el diagnóstico del síndrome. Si bien, hay muchos tests de autoinforme que pueden ayudar a obtener una comprensión más profunda de este fenómeno, pero el más conocido y empleado es: *Maslach Burnout Inventory* (MBI), factible para cualquier grupo de profesionales. Tal

cuestionario no fue elaborado en la práctica clínica, más bien en el estudio científico, en el área de burnout, y fue establecido para comprobar el nivel del Síndrome de Burnout, ya que este suceso perturba la eficiencia de los recursos humanos dentro de las empresas.

Por otro lado, Piña (2005) indica que los factores como variables concluyentes para el Síndrome de Burnout son los siguientes: (a) Entorno socio-profesional: se refiere al aumento de los colaboradores que laboral en el sector. (b) Nivel organizacional: señala que las estructuras burocráticas de las empresas no valoran a sus recursos humanos (no siempre) en función a su rendimiento o capacidades. (c) Relaciones interpersonales: las relaciones con tensión continuas entre colegas del centro laboral son elementos que generan Burnout. (d) Nivel individual: la identidad de cada persona tiene influencia en el establecimiento de relaciones de conflicto. (e) Marco contextualizador del estrés laboral: hace referencia al uso de métodos poco adecuados para enfrentar el estrés del trabajo.

Por otro lado, Vásquez et al. (2014) señalan que, los rasgos de personalidad como: perfeccionismo, represión emocional, dificultad para rechazar demandas excesivas y pocas herramientas para la resolución de problemas, sentimientos de insuficiencia y personalidad obsesiva, así como insuficiente formación profesional, poca experiencia, falta de habilidades de autocontrol emocional aprendidas, alta sensación de estatus social, grandeza en ideas sobre la familia y las consideraciones financieras son factores que pueden identificar el agotamiento. No obstante, Ramos (2017) establece que, la personalidad es un elemento riesgoso dado que se caracteriza por la rigidez mental, la poca madurez emocional, inestabilidad e inseguridad, adicionalmente, señala que el sexo y la edad son otros elementos que pueden poner en riesgo a los colaboradores, ya que se dice que las féminas son un poco menos vulnerables que los hombres. Hay una tendencia a agotarse, y cuanto más largas sean las horas de trabajo, mayor será el agotamiento emocional. Para finalizar, Basset et al. (2011) revelan que ciertos factores involucrados en el desarrollo del síndrome pueden ser los turnos laborales, doble trabajo, horarios extensos, salario bajo y sobrecarga de tareas.

### 3.5. Corrientes Teóricas del Burnout

A partir del surgimiento del Burnout en la literatura psicológica, Freudenberger (1974) se han observado varias corrientes teóricas en el estudio de este fenómeno, que tiene como finalidad describir sus causas y comprender su desarrollo (Manzano & Ayala, 2013). De manera similar, los modelos teóricos relacionados con el agotamiento tienen como objetivo responder las preguntas que causan el agotamiento y, en última instancia, explicar una teoría adecuada de la etiología del agotamiento (López & Ortega, 2004). Las corrientes teóricas del burnout están compuestas en: Teoría Sociológica del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

#### 3.5.1. Teoría Sociológica del Yo

Esta teoría se enfoca principalmente en los aspectos cognitivos para comprender el Síndrome de Burnout o el agotamiento laboral. Además, plantea que el desarrollo del Burnout está relacionado con variables relacionadas con el yo, como la autosuficiencia, la autoeficacia y el autoconocimiento, entre otras. Dentro de la Teoría Sociocognitiva del Yo, se han propuesto cuatro modelos teóricos: el Modelo de Competencia de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).

**3.5.1.1. Modelo de Competencia Social de Harrison.** De acuerdo a dicho modelo, el Burnout guarda una fuerte asociación con la capacidad observada. Basándose en esto, Harrison desarrolla un modelo de competencia social. Para el autor, gran parte de los recursos humanos de servicios que comienzan a ayudar a otros son muy altruistas y tienen una gran motivación para brindar esa ayuda a los demás. Los trabajadores pueden encontrar factores en su entorno laboral que faciliten su trabajo o creen obstáculos que dificulten su trabajo.

Estos factores incluyen la existencia de objetivos de trabajo realistas, el grado de alineación entre los valores de los empleados y los valores organizacionales, las oportunidades de toma de decisiones, la capacitación profesional, la ambigüedad de roles, la sobrecarga de trabajo y la accesibilidad de

recursos, el feedback recibido, entre otros (Harrison, 1983, citado en Farber, 1983).

**3.5.1.2. Modelo de Cherniss:** Este autor (citado en Gil-Monte & Peiró, 1997) indica que las características del ambiente de trabajo que promueven la sensación de éxito de los empleados crean características organizacionales que pueden ayudar a prevenir el agotamiento. Las características de este ambiente de trabajo son: un alto grado de autonomía, un alto nivel de desafío, control, retroalimentación sobre los resultados y apoyo social de los supervisores y colegas.

De igual forma, Cherniss (1993) se fundamenta en que la función principal de la autoeficacia en la etiología del Burnout. En otras palabras, los empleados con alta autoeficacia tienden a sentirse menos estresados cuando se enfrentan a situaciones amenazantes y creen que están menos estresados cuando creen que pueden comportarse positivamente. El éxito de un empleado y el reconocimiento de los logros personales aumentan la autoeficacia, mientras que la falta de consecución de los objetivos crea una sensación de fracaso, baja autoeficacia y puede conducir al desarrollo del síndrome de burnout.

**3.5.1.3. Modelo de Pines:** Así mismo, Pines (1993) elaboró una teoría similar al modelo de competencia social de Harrison, empero, difieren en que agrega la idea de que solo aquellos individuos que tratan de dar un sentido existencias a su labor logran desarrollar el síndrome de Burnout, dicho de otra manera, el Burnout solo estará presente en los profesionales que justifican su existencia por la función del carácter humanitario que efectúan y por el apoyo que otorgan con su labor. Esta razón hace que el empleado signifique su vida porque piensa que lo que hace es útil y valioso.

De acuerdo con este modelo, el agotamiento se desarrolla en empleados que tienen altas expectativas de carrera y metas altas. Es decir, el síndrome de burnout es el resultado del proceso de frustración, la incapacidad de los empleados altamente motivados para encontrar el sentido de la vida laboral.

**3.5.1.4. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper:** Estos autores (citados en Gil-Monte & Peiró, 1997) denotan que existen cuatro elementos

que se mantienen vinculados con la aparición del agotamiento, indicando que la función principal en el proceso es el rendimiento por la confianza propia.

Dichos cuatro factores son: (a) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. (b) El nivel de autoconciencia. (c) Las expectativas de éxito personal. (d) Los sentimientos de autoconfianza. Según este modelo, la autoconciencia se convertiría en un aspecto fundamental en la etiología del síndrome de burnout.

Este factor se considera un rasgo de personalidad y se conceptualiza como la capacidad de un empleado para autorregular los niveles de estrés percibidos mientras desarrolla una tarea orientada a objetivos.

### ***3.5.2. Teoría del Intercambio Social***

La Teoría del Intercambio social, incorpora modelos que proponen que cuando el individuo fomenta relaciones entre varias personas, comienza el proceso de comparación social. Cuando empieza tal comparación, se pueden establecer ideas de poca equidad o nula ganancia, lo cual genera el aumento del riesgo para sufrir de Burnout. Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

**3.5.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli.** Este modelo se desarrolló para explicar cómo se produce el agotamiento de las enfermeras; Se propusieron dos tipos de etiologías de burnout: una relacionada con el proceso de interacción social con los pacientes y otra enfatizando el proceso de afiliación y comparación con los colegas (Gil-Monte & Peiró, 1997). Asimismo, en cuanto al proceso de comunicación social con los pacientes, los profesionales de la salud identificaron tres variables de estrés que pueden estar relacionadas con la aparición del síndrome de burnout: incertidumbre, sentido de justicia y falta de control.

### **3.5.2.2. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy.**

Dicho modelo se fundamenta en que cuando la motivación fundamental de un recurso humano se ve amenazada, se desarrolla el estrés, lo que a su vez conduce al síndrome de agotamiento.

Para prevenir la aparición del síndrome de burnout, de acuerdo con esta propuesta, es necesario aumentar los recursos disponibles para los trabajadores y así reducir la vulnerabilidad de sufrirla, y con el mismo objetivo se debe tratar de cambiar, de forma activa, la percepción de estrés de los empleados, lo que conducirá a una disminución la aparición del síndrome.

Como ya se mencionó, el modelo apoya el uso de estrategias de afrontamiento positivas para prevenir el desarrollo del síndrome de burnout (Martínez, 2010).

### **3.5.3. *La Teoría Organizacional***

La Teoría Organizacional, se justifica en modelos que fundamentan la atención de los elementos provocadores de estrés laboral y las estrategias para afrontar el estrés.

Es así que, los elementos que ocasionan la aparición de síndrome de agotamiento son el apoyo denotado, la estructura, el clima empresarial y la cultura en conjunto a las capacidades del personal para hacer frente a las situaciones de estrés. Los modelos desarrollados dentro de la Teoría Organizacional son el Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y el Modelo de Winnubst (1993).

**3.5.3.1. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.** En este modelo, el síndrome de agotamiento se define según la descripción proporcionada por el Inventario de Burnout de Maslach. Golembiewski, Munzenrider y Carter sostienen que la despersonalización es el factor más relevante para explicar y predecir el desarrollo del burnout, seguido de la falta de realización personal y, posteriormente, el agotamiento emocional. Estos autores destacan la importancia de comprender cómo los trabajadores manejan los eventos estresantes que

desencadenan el agotamiento, y cómo sus conocimientos influyen en este proceso (Lozano et al., 2008).

De igual forma, Martínez y Marques (2005) indican de manera consecutiva que, el primer signo del síndrome de agotamiento es la aparición de comportamientos de despersonalización, los cuales representan un mecanismo inadecuado de afrontamiento del estrés. Además, señalan que las personas que experimentan este síndrome experimentan una baja satisfacción personal en el entorno laboral y un prolongado cansancio emocional.

**3.5.3.2. Modelo de Cox, Kuk y Leiter.** Este modelo se centra en el agotamiento debido al estrés durante el trabajo, que en realidad ocurre en los empleados de tienen contacto con los usuarios, principalmente. Estos autores destacan que la relevancia de la salud en la organización se entiende como correspondencia entre integración y unidad del sistema psicológico de la organización.

Los autores de este modelo señalan que la satisfacción laboral de una persona incidirá positivamente en el efecto que el burnout emocional tiene sobre el conjunto de la despersonalización y afirman que el burnout puede entenderse como un proceso previo al estrés laboral o al estrés de ajuste. métodos utilizados por los trabajadores. no funciona para combatir el estrés en el trabajo y sus efectos (Martínez, 2010). El modelo incorpora como variables el "sentirse agotado" (experimentar sensaciones de cansancio, confusión y debilidad emocional) y el "sentirse presionado y tenso" (experimentar sensaciones de tensión, amenaza y ansiedad). Estas variables forman parte de la respuesta al estrés laboral y están directamente relacionadas con los procesos de evaluación de los factores estresantes, la respuesta emocional de los colaboradores y las estrategias de afrontamiento utilizadas, así como sus impactos en el personal y su entorno (Gil-Monte & Peiró, 1997). Este modelo toma en cuenta que el elemento central en el síndrome de Burnout es la vivencia de cansancio emocional, el cual está empírica y teóricamente relacionado con la sensación de agotamiento.

**3.5.3.3. Modelo de Winnubst.** El modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura organizacional, la cultura y el clima. El autor argumenta que el burnout afecta no solo al personal de los servicios de apoyo, sino también a profesionales de todo tipo, es decir, a los empleados de cualquier tipo de organización. El presente modelo se basa en la definición de burnout otorgada por Pines y Aronson (1998) y establece que el Burnout surge de la interrelación del estrés, la estructura organizacional y el apoyo social dentro de un contexto cultural.

De acuerdo con este modelo, distintos tipos de estructuras dan lugar a diferentes culturas organizativas. Por ejemplo, la burocracia mecánica, que se caracteriza por la estandarización y formalización del trabajo, promueve el perfeccionismo y el cumplimiento de las normas. Por otro lado, la burocracia profesional, que se caracteriza por la estandarización de habilidades y una menor formalización, fomenta la autonomía y la creatividad.

#### **3.5.4. *La Teoría Estructural***

La Teoría Estructural, establece un modelo integro el cual expone al Burnout por medio de unos antecedentes de clase individual, interpersonal y organizacional. Tales modelos transversales, señalan que el estrés proviene del desbalance entre las demandas de trabajo y la posibilidad del trabajador para poder dar respuesta. Bajo el atalaya de la Teoría Estructural se desarrolla el Modelo de Gil- Monte, Peiró y Valcárcel (1995).

**3.5.4.1. Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel.** Gil-Monte et al. (1996) llevaron a cabo un modelo estructural para exponer de Síndrome de Burnout con respecto a su origen, procedimiento y los efectos. De acuerdo a este modelo, el síndrome de agotamiento se puede comprender como una reacción al estrés laboral denotado (conflicto y ambigüedad de roles) que es el resultado de un proceso de reevaluación cognitiva cuando los profesionales utilizan estrategias de afrontamiento (proactivas o evitativas) que no reducen efectivamente el trabajo percibido estrés. Esta respuesta mediaría entre el estrés percibido y sus

consecuencias (mala salud, baja satisfacción laboral, deseo de dejar la organización, etc.). Acorde a este modelo, las cogniciones de los agentes influyen en sus percepciones y comportamientos, y las cogniciones se modifican por influencias conductuales y la acumulación de resultados observados. Dado lo anteriormente explicado, el autoconcepto de los individuos establecería el esfuerzo y constancia de las personas para alcanzar sus metas y al mismo tiempo sus reacciones emotivas.

Fundamentados en estas ideas, Gil-Monte y colaboradores consideran que el síndrome de Burnout tiene una estructura tridimensional, lo que sugiere que los profesionales primero experimentan una falta de satisfacción personal y un aumento del agotamiento emocional, luego surge la despersonalización como estrategia. De esta forma, el síndrome de burnout surgiría como reacción a una evaluación secundaria de ineficacia en el afrontamiento del estrés laboral (Martínez, 2010).

### ***3.5.5. Dimensiones del Modelo del Síndrome Burnout de Gil de Monte, Peiró y Valcárcel***

De acuerdo al modelo clínico existen tres dimensiones las cuales son:

**3.5.5.1. Dimensión de Cansancio Emocional.** Gil-Monte (2005) señala que el agotamiento emocional es un obstáculo para los empleados que son capaces de brindar un alto nivel de emoción en su trabajo, por lo que se sienten perturbados emocionalmente y en un estado de fatiga extrema debido al estrecho contacto diario con aquellos a quienes sirven; El agotamiento emocional tiene los siguientes síntomas: falta de energía, debilidad, fatiga y agotamiento físico. Pera y Serra-Prat, (2002) además de Román (2003) señalan que el empleado puede incluso sentir que no puede o no quiere cuidar de más personas porque cree que ya no tiene las habilidades para cuidar de más personas, por lo que comienza a sentirse insatisfecho con el trabajo y con sus logros profesionales.

**3.5.5.2. Dimensión de Despersonalización.** Schaufeli et al., (1993) manifiestan que este componente se refiere a provocar comportamientos negativos

en los usuarios de los servicios que prestan, cuya característica principal es tratarlos con indiferencia, provocando etiquetas negativas, entre otros. Sarria y García (2008) afirman que, debido a esta condición del empleado, existe un alto nivel de insensibilidad emocional y, en muchos casos, una tendencia a culpabilizar al usuario de la situación de enfermedad que vive. Eventualmente, se darán cuenta de que su aburrimiento e insatisfacción acumulada en el trabajo será responsabilidad de estos terceros, y tratarán a terceros con dureza, poca tolerancia y otros rasgos.

**3.5.5.3. Dimensión de Realización Personal.** Maslach y Jackson (1981) explican que con este componente del síndrome agotamiento se refiere a las autoevaluaciones negativas que realizan quienes trabajan en la misma agencia sobre su desempeño laboral, reconociendo que esto afecta su capacidad para funcionar plenamente y comunicarse con quienes entregan.

Llaja et al. (2007) señala como dimensiones del síndrome de burnout las tres indicadas anteriormente. De igual manera, Ames (2014) señala que se establece una relación de ayuda entre el trabajador y el usuario, ya que el usuario le pide al trabajador que resuelva un problema que está experimentando, y si no obtiene una respuesta que considera satisfactoria y acorde con sus expectativas, genera frustración. Para ambas partes, pero en el caso del trabajador, por sus experiencias similares con diferentes usuarios, esta frustración se va acumulando, llevándolo al pesimismo sobre el desempeño efectivo de su trabajo.

Pera y Serra-Prat (2002) además de Román (2003) manifiestan que, si estas experiencias negativas se repiten, el empleado perderá gradualmente la motivación y puede sentir una sensación de insuficiencia asociada a fallas en el desempeño del trabajo, cuestionando si las habilidades que posee son adecuadas para el trabajo, etc.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enunciado de las Hipótesis**

##### ***4.1.1. Hipótesis General***

Existe relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

##### ***4.1.2. Hipótesis Específicas***

La Inteligencia Emocional de nivel bajo es la predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

El Síndrome de Burnout de nivel alto es el predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

## 4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición

### 4.2.1. Variable 1: *Inteligencia emocional*

Definición operacional: La inteligencia emocional es: “una diversidad de comportamientos, competencias y habilidades no cognoscitivas que tienen influencia en la competencia de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y demandas del entorno” (Baron, 1997). Además, esta variable es medida con el Inventario de Inteligencia Emocional de Reaven Bar-On.

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variable Inteligencia Emocional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipos de escala</b>
Componente Intrapersonal Comprensión emocional de sí mismo Seguridad Autoestima Autorrealización Independencia		
Componente Interpersonal Relaciones interpersonales Responsabilidad social Empatía	Alto: 115 - 133	Ordinal
Componente Adaptabilidad Solución de problemas Prueba de realidad Flexibilidad	Regular: 86 - 114  Bajo: 0 - 85	
Componente de Manejo de Estrés Tolerancia a la tensión Control de impulsos		
Componente de Estado de ánimo general Optimismo Felicidad		

#### 4.2.2. *Variable 2: Síndrome de Burnout*

Definición operacional: Es una etapa de agotamiento a nivel físico, emocional y cognitivo causada por una alta exposición a situaciones estresantes, tanto internas como externas, que ejercen una gran presión sobre el desarrollo normal de las habilidades mentales, físicas y emocionales (Barraza, 2011). Además, esta variable se evalúa utilizando el Inventario de Burnout de Maslach, creado por las autoras Maslach y Jackson (1981).

**Tabla 2**

*Operacionalización de Variable Síndrome de Burnout*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipos de escala</b>
Cansancio emocional	Alto: 72 - 132	
Despersonalización	Regular: 61 - 71	Ordinal
Realización personal	Bajo: 0 - 60	

### 4.3. **Tipo y Diseño de Investigación**

#### 4.3.1. *Tipo de investigación*

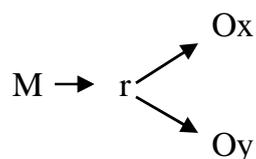
Se trata de una investigación cuantitativa ya que se utiliza los procesos estadísticos y la medición, como también se trata de una investigación de tipo básica porque busca ampliar información existente, con un nivel de conocimiento que es correlacional debido a que se están relacionando dos variables; además de ser descriptiva, ya que describe las características de las variables en cuestión.

#### 4.3.2. *Diseño de investigación*

La investigación es de diseño no experimental ya que no se tiene control sobre las variables que se está investigando, mientras que, respecto a su

temporalidad, es transeccional, ya que se realizó en un tiempo específico.

Se tiene el siguiente esquema de representación:



Leyenda:

M = Muestra

Ox = Observación de Inteligencia Emocional

r = Relación

Oy = Observación de Síndrome de Burnout

#### 4.4. **Ámbito de la Investigación**

La presente investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Pocollay. El distrito de Pocollay fue creado por Ley 13069 de 23 de diciembre de 1958. Así mismo, el primer alcalde de distrito de Pocollay fue el Sr. Arturo Medina Tara, su gestión fue de 1959 a 1962. La Municipalidad Distrital de Pocollay tiene actualmente como alcalde al Ing. Luis Ayca Cuadros. Hoy por hoy, esta institución pública cuenta con una estructura organizacional compuesta de: Consejo Municipal, Alcaldía y Gerencia Municipal. A su vez, la Gerencia Municipal está compuesta por: Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, Gerencia de Administración Tributaria y Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura, y Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

## **4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra**

### **4.5.1. Unidades de Estudio**

Las unidades de estudio son los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.

### **4.5.2. Población**

La población está conformada por 309 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.

Criterios de inclusión:

Se incluyen jefes (gerentes, subgerentes, encargados), personal administrativo, secretarías, contadores, abogados e ingenieros que trabajen de manera presencial en la municipalidad y estén dispuestos a participar en el estudio. Se requiere que los trabajadores comprendan las instrucciones para completar los formularios.

Criterios de exclusión:

Se excluyen trabajadores que estén trabajando de forma remota o que estén suspendidos de sus funciones debido a ser considerados personal de riesgo. También se excluyen aquellos trabajadores que no respondan adecuadamente a los formularios, que no den su consentimiento para participar o que tengan alguna limitación para completar los formularios.

### **4.5.3. Muestra**

La selección de la muestra fue de tipo no probabilístico de carácter intencional. Por tanto, la muestra estuvo conformada por 172 participantes. Además, en las unidades de estudio (trabajadores municipales) se puede apreciar que en la municipalidad hay un número desigual de hombres (46%) respecto a las mujeres (54%). Así mismo, los trabajadores participantes mayores de 30 años representan el 45.5% a diferencia de los trabajadores menores de 30 años que son 54.5%.

## **4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***4.6.1. Procesamiento y Análisis de Información***

Los datos recogidos serán digitalizados al programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 23, para el análisis se empleará estadística descriptiva, a través de tablas y figuras, así como estadísticos respectivos para variables categóricas y numéricas. Además, se empleará la estadística inferencial, empleando la prueba estadística Chi-cuadrado o Correlación para el contraste de hipótesis.

### ***4.6.2. Inventario de Burnout de Maslach***

Se empleó el Inventario de Burnout de Maslach, desarrollado en 1981 por Maslach y Jackson y posteriormente mejorado en 1997, el cual ha sido adaptado por Gil-Monte y Peiró, para evaluar el grado de Síndrome de burnout en los trabajadores.

Este instrumento permite medir las tres dimensiones del Síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, a través de 22 afirmaciones. Estas afirmaciones permiten determinar el nivel predominante de Síndrome de burnout en cada una de las dimensiones mencionadas.

Las respuestas se midieron mediante seis posibles escalas situadas en “nunca”, “pocas veces al año”, “unavez al mes”, “algunas veces al mes”, “una vez a la semana”, “pocas veces a la semana” y “todos los días”.

Respecto a la primera dimensión, cansancio emocional, consta de nueve ítems con una puntuación máxima de 54 puntos; la segunda dimensión, despersonalización consta de cinco ítems y una puntuación máxima de 30 puntos; finalmente la dimensión realización personal consta de ocho ítems y una puntuación máxima 48 puntos. La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

En el estudio realizado por Maslach (1997), se examinó la confiabilidad y validez del inventario, obteniendo resultados que indican la confiabilidad interna de las dimensiones del Síndrome de burnout. Se utilizó el método Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, y se encontró que la dimensión de agotamiento emocional mostró un coeficiente de confiabilidad de 0.90, seguida de la despersonalización con 0.79, y la realización personal con 0.71. Además, se evidenció la validez de criterio convergente al comparar los resultados con la Escala MBI, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.56.

#### **4.6.3. *Inventario de Coeficiente Emocional de Baron Ice***

Para medir el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores, se utilizó el EQ-I *Baron Emotional Quotient* creado en 1997 por Reuven Baron, el mismo que fue adaptado con el nombre Inventario de Cociente Emocional de Baron por Nelly Ugarriza Chávez y Liz del Pajares Del Águila en 2005.

Este instrumento mide cinco componentes: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, mediante 133 ítems o afirmaciones. Las contestaciones se midieron a través de 5 posibilidades respuestas que oscilan entre “rara vez”, “pocas veces”, “a veces”, “muchas veces” y “siempre”. La clasificación de los componentes con la cantidad total de ítems es como sigue:

- C. Intrapersonal: 50 ítems
- C. Interpersonal: 24 ítems
- C. Adaptabilidad: 26 ítems
- C. Manejo del estrés: 18 ítems
- C. Estado de ánimo general: 14 ítems

Ugarriza y Pajares (2005) llevaron a cabo un análisis de las propiedades psicométricas del inventario, centrándose en su confiabilidad y validez. En cuanto a la confiabilidad, se encontró que el inventario mostraba una alta consistencia interna, con un puntaje total de 0.93. Los componentes individuales también presentaron puntuaciones superiores a 0.70, con los subcomponentes de flexibilidad (0.48) y solución de problemas (0.60) siendo los menos destacados en términos de

consistencia interna.

En cuanto a la validez de constructo, se realizó un análisis factorial utilizando los ítems y se consideró el concepto general del inventario para obtener una mejor interpretación de los resultados.

## **Capítulo V**

### **Los Resultados**

#### **5.1. El Trabajo de Campo**

La presente investigación fue presentada a la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pocollay para la autorización de la aplicación de pruebas a los trabajadores de la MDP.

Luego de la aprobación de esa instancia administrativa, se procedió a coordinar con los jefes de áreas, subgerencias y gerencias para continuar con el curso de la investigación y la aplicación de los instrumentos puedan ser respondidos en horarios de baja actividad o poca carga laboral de los trabajadores.

Seguidamente, en la preparación de los materiales se imprimieron los instrumentos de aplicación y los consentimientos informados, se adquirieron lápices y borradores, los cuales se entregaron al momento de la prueba.

Posteriormente, acerca de la aplicación se realizó en el auditorio municipal en dos tiempos. La primera, aplicando el cuestionario de Baron Ice; la segunda, aplicando el cuestionario de Maslach.

Finalmente, se recalcó las indicaciones y la importancia de responder con integridad, haciendo énfasis que no hay respuestas buenas o malas, solo respuestas, lo cual permitió que los participantes manifiesten lo que sienten y/o piensen de la manera más honestamente posible.

#### **5.2. Diseño de Presentación de los Resultados**

En la presente sección, se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y diligentemente procesados en la base de datos correspondientes según el siguiente orden:

Información general de la variable Inteligencia Emocional donde se

describen los niveles, número de participantes y porcentajes, respectivamente. Seguidamente se muestran las dimensiones que conforma la variable en el siguiente orden: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo.

Del mismo modo, se brinda la información general de la variable Síndrome de Burnout donde se describe los niveles, número de participantes y porcentajes. Seguido de los componentes que configuran la segunda variable en el siguiente orden: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Finalmente, se procede a realizar la contrastación de las hipótesis específicas y la hipótesis general.

### 5.3. Los Resultados

#### 5.3.1. Resultados del Análisis de la Variable Inteligencia Emocional

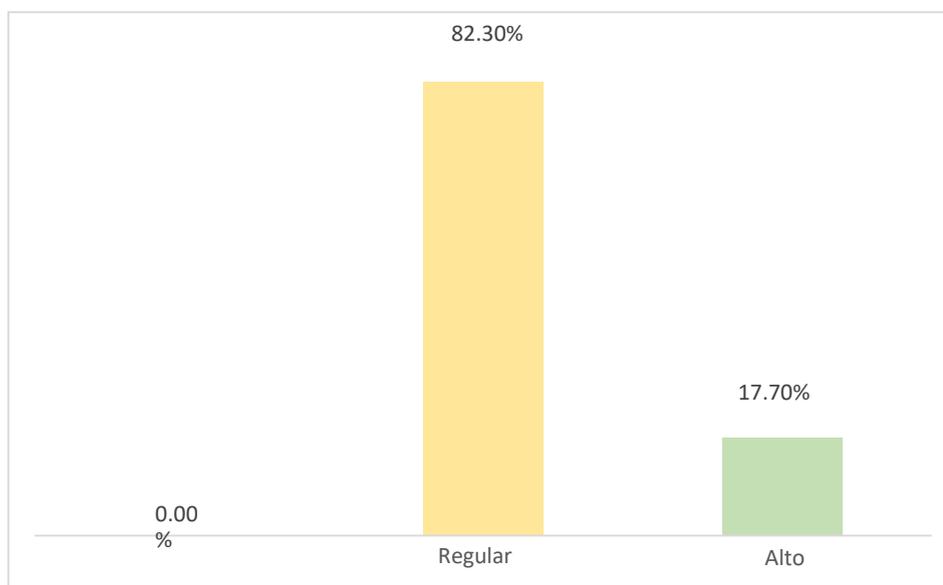
**Tabla 3**

*Evaluación General de la Inteligencia Emocional*

	Nivel	n	%
Variable 1: Inteligencia Emocional	Bajo	0	0.00%
	Regular	141	82.30%
	Alto	31	17.70%
	Total	172	100.00%

**Figura 1**

*Evaluación General de la Inteligencia Emocional*



Respecto a la variable Inteligencia Emocional, los resultados muestran tendencias principalmente regulares y que se justifican de acuerdo al 82.30% de calificaciones en regular grado. Por otro lado, también se tiene un 17.70% de calificaciones en alto grado. Cabe también precisar que no se tiene registros de niveles bajos de inteligencia emocional, lo que representa un 0.00%. Estos resultados revelan que el personal evaluado tiende a presentar ciertas falencias para lograr un adecuado control de sus sentimientos y emociones, diferenciándolos para conducirse a pensamientos y acciones.

**5.3.1.2. Análisis por Dimensiones.** Se tiene las siguientes:

**5.3.1.2.1. Dimensión: Estado de Ánimo General.**

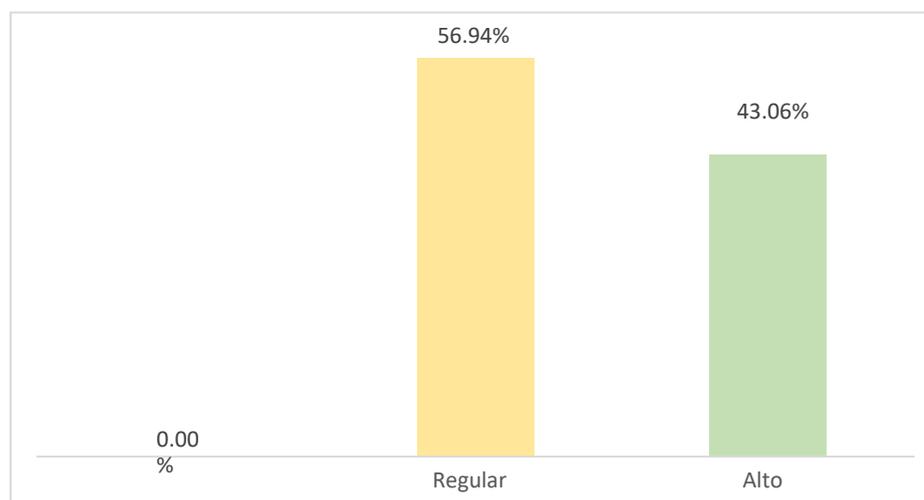
**Tabla 4**

*Evaluación de la Dimensión Estado de Ánimo General*

	Nivel	n	%
Dimensión: Estado de ánimo general	Bajo	0	0.00%
	Regular	98	56.94%
	Alto	74	43.06%
	Total	172	100.00%

**Figura 2**

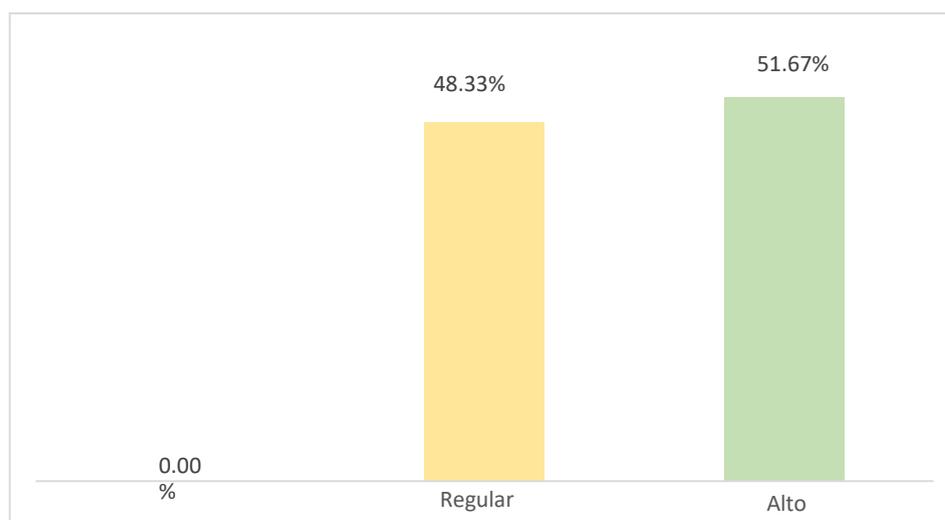
*Evaluación de la Dimensión Estado de Ánimo General*



La dimensión Estado de ánimo fue calificada mayormente en regular grado con un 56.94%. Por otro lado, se tiene un 43.06% en alto grado. En tanto cabe indicar que no se tiene registro de calificación de niveles de estado de ánimo general en niveles bajos, siendo este de 0.00%. En tal sentido los evaluados en niveles regulares suelen observar en ciertas ocasiones el lado positivo de lo negativo de las cosas, haciendo uso de su capacidad de felicidad y optimismo en diferentes momentos.

**5.3.1.2.2. Dimensión: Interpersonal.****Tabla 5***Evaluación de la Dimensión Interpersonal*

	Nivel	n	%
Dimensión: Interpersonal	Bajo	0	0.00%
	Regular	83	48.33%
	Alto	89	51.67%
	Total	172	100.00%

**Figura 3***Evaluación de la Dimensión Interpersonal*

La dimensión *Interpersonal* fue valorada mayormente en regular grado con un 48.33%. Le sigue el 51.67% de calificaciones de la dimensión interpersonal en alto grado. Así también, no se tiene registros de calificaciones en bajo grado, siendo este el 0.00%. Estos resultados reflejan que el personal evaluado suele presentar competencias adecuadas, en sus mayores frecuencias, para lograr relaciones exitosas, así como lograr una buena empatía, y capacidad apropiada para saber escuchar, y apreciar los sentimientos de los demás.

### 5.3.1.2.3. Dimensión: Intrapersonal.

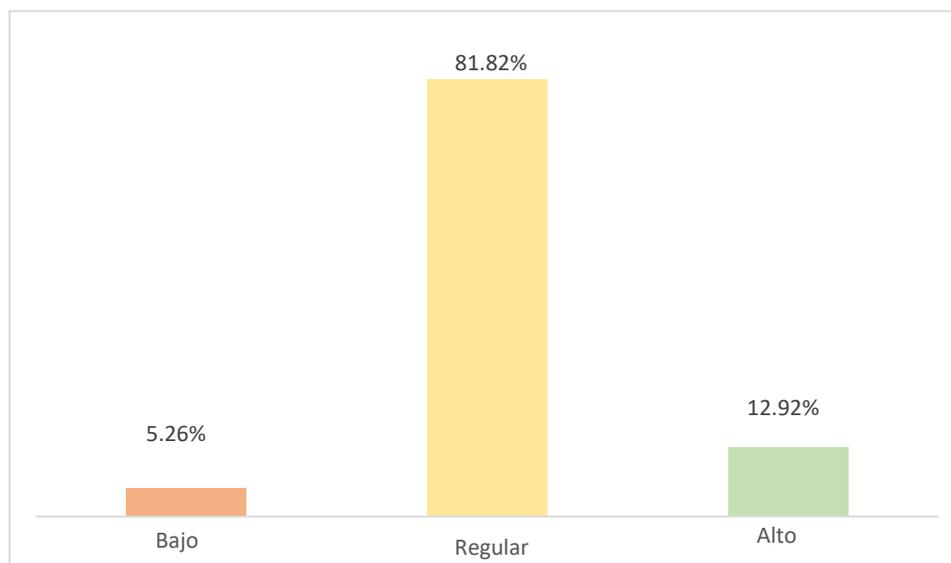
**Tabla 6**

*Evaluación de la Dimensión Intrapersonal*

	Nivel	N	%
Dimensión: Intrapersonal	Bajo	9	5.26%
	Regular	141	81.82%
	Alto	22	12.92%
	Total	172	100.00%

**Figura 4**

*Evaluación de la Dimensión Intrapersonal*



La dimensión *Intrapersonal* fue evaluada mayormente en grado regular con un 81.82%. A este resultado le sigue el 12.92% en alto grado. Por último, se tiene un 5.26% de calificaciones en bajo grado, representando esta las menores frecuencias. Estos resultados revelan que el personal evaluado suele presentar niveles regulares para lograr una búsqueda apropiada del propio yo, con miras a la autorrealización que se desean tener de sí mismos, lo que indica que existen ciertas falencias para auto dirigirse inteligentemente.

#### 5.3.1.2.4. Dimensión: Adaptabilidad.

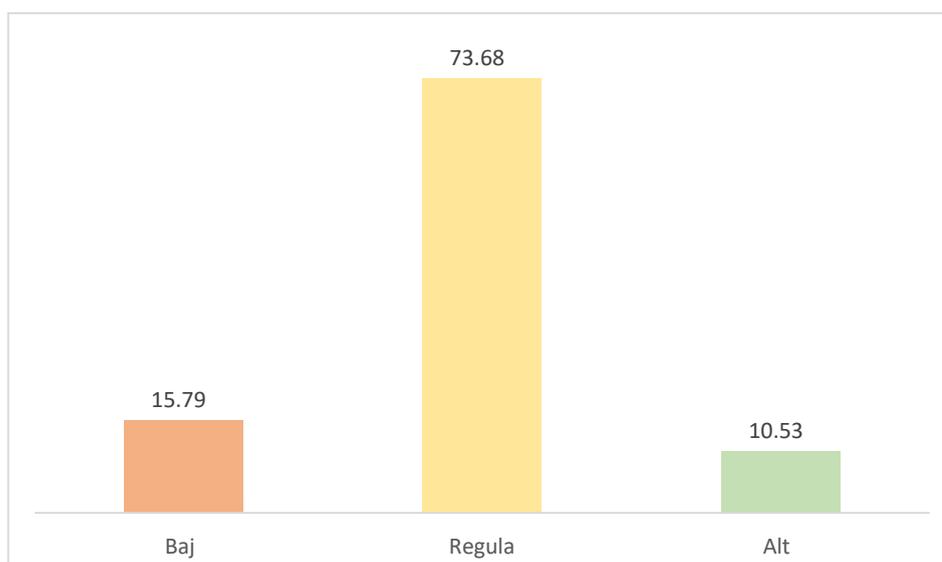
**Tabla 7**

*Evaluación de la Dimensión Adaptabilidad*

	Nivel	n	%
Dimensión: Adaptabilidad	Bajo	27	15.79%
	Regular	127	73.68%
	Alto	18	10.53%
	Total	172	100.00%

**Figura 5**

*Evaluación de la Dimensión Adaptabilidad*



La dimensión *Adaptabilidad* fue valorada mayormente en regular grado con un 73.68%. A ello le sigue el 15.79% en bajo grado. En menores niveles, se tiene un 10.53% en alto grado. En tal sentido, en sus mayores frecuencias, los trabajadores indicaron presentar ciertas dificultades para manejar de forma efectiva cambios, así como también para resolver problemas que puedan presentarse, es decir, tienen ciertas dificultades para discriminar lo positivo de lo negativo en diversas situaciones.

### 5.3.1.2.5. Dimensión: Manejo del Estrés.

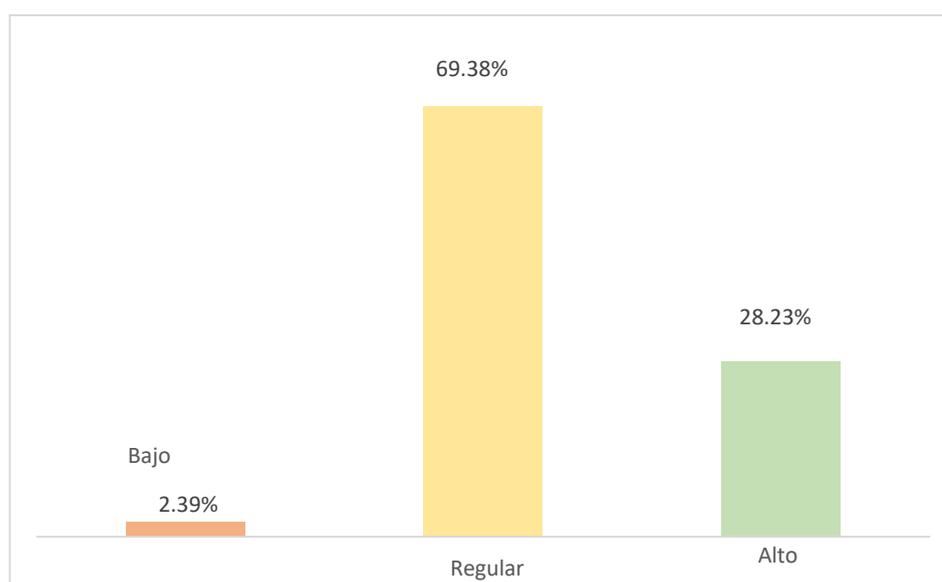
**Tabla 8**

*Evaluación de la Dimensión Manejo del Estrés*

	Nivel	n	%
Dimensión: Manejo del Estrés	Bajo	0	0.00%
	Regular	83	48.33%
	Alto	89	51.67%
	Total	172	100.00%

**Figura 6**

*Evaluación de la Dimensión Manejo del Estrés*



La dimensión *Manejo del estrés* fue valorada mayormente en regular grado con un 69.38%. A este resultado le sigue el 17.70% en alto grado. Por último, se tiene el 2.39% de calificaciones en niveles bajos. Estos resultados permiten precisar que el personal suele presentar ciertos problemas para afrontar eventos adversos, como también situaciones estresantes y fuertes emociones, hechos que atentan en que a veces se desmoronen, enfrentando activa y positivamente tal tensión.

### 5.3.2. Resultados del Análisis de la Variable Síndrome de Burnout

#### 5.3.2.1. Análisis General de la Variable.

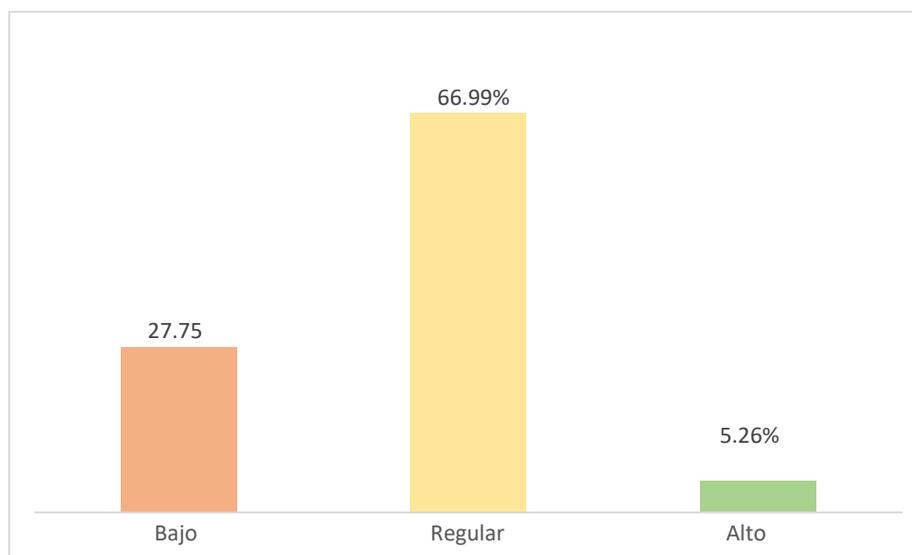
**Tabla 9**

*Evaluación General del Síndrome de Burnout*

	Nivel	n	%
Variable 2: Síndrome de Burnout	Bajo	48	27.75%
	Regular	115	66.99%
	Alto	9	5.26%
	Total	172	100.00%

**Figura 7**

*Evaluación General del Síndrome de Burnout*



La variable Síndrome de burnout, según los hallazgos de la investigación muestran tendencias principalmente regulares y que se justifican de acuerdo al 66.99% de calificaciones en regular grado. Por otro lado, también se tiene un 27.75% de calificaciones en bajo grado. Por último, se registra un 5.26% en alto grado. Estos resultados muestran que el personal evaluado suele estar expuesto a situaciones que generan síndrome de burnout en su lugar de trabajo, hecho que genera riesgos para su salud mental.

**5.3.2.2. Análisis por Dimensiones.** Se tiene las siguientes:

**5.3.2.2.1. Dimensión: Agotamiento Emocional.**

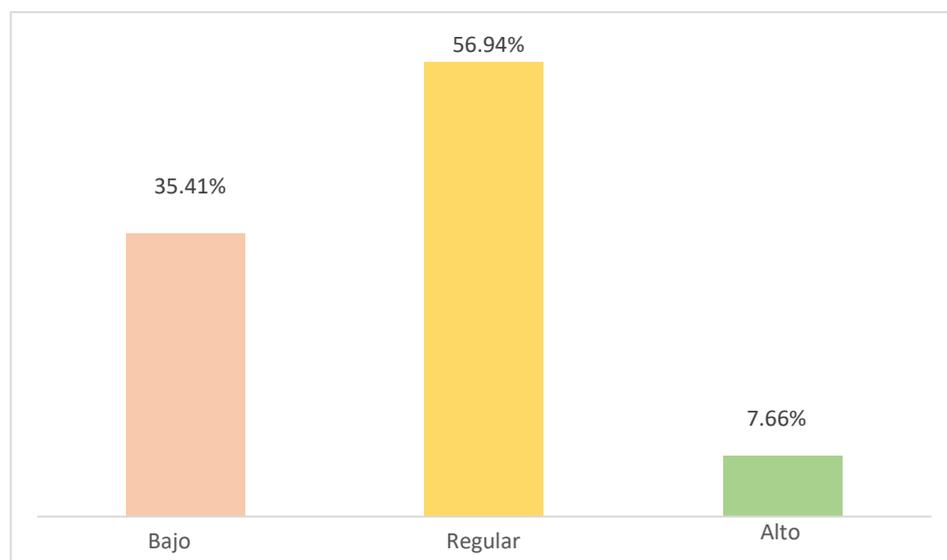
**Tabla 10**

*Evaluación de la Dimensión Agotamiento Emocional*

	Nivel	n	%
Dimensión: Agotamiento emocional	Bajo	61	35.41%
	Regular	98	56.94%
	Alto	13	7.66%
	Total	172	100.00%

**Figura 8**

*Evaluación de la Dimensión Agotamiento Emocional*



La dimensión *Agotamiento emocional* fue calificada mayormente en regular grado con un 56.94%. A este resultado le sigue el 35.41% en bajo grado. Por último, se tiene también un 7.66% de calificaciones del agotamiento emocional en alto grado. De esta forma se puede establecer que el personal suele presentar ciertos problemas para expresar sus sentimientos al verse abrumados y agotados emocionalmente en el trabajo.

### 5.3.2.2.2. Dimensión: Realización Personal.

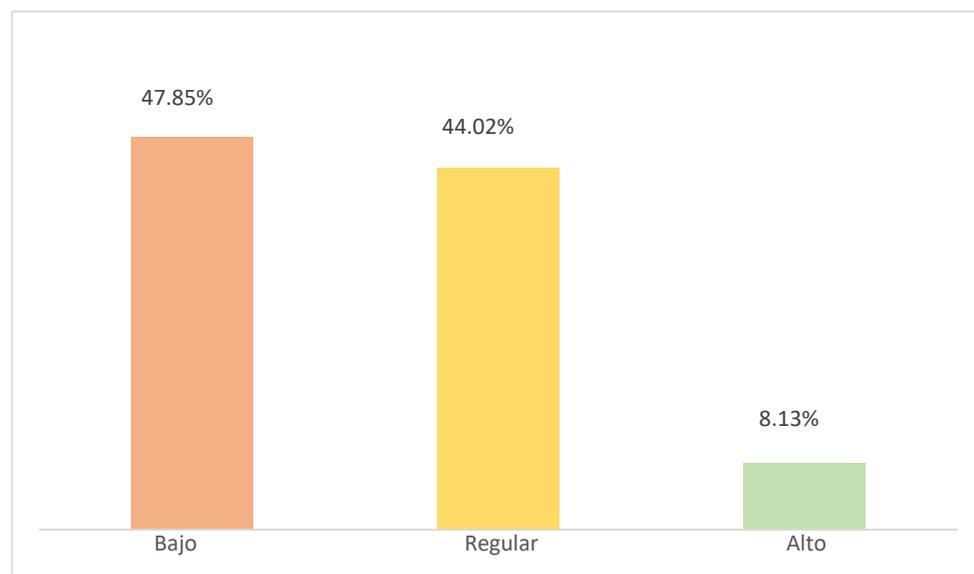
**Tabla 11**

*Evaluación de la Dimensión Realización Personal*

	Nivel	n	%
Dimensión: realización personal	Bajo	82	47.85%
	Regular	76	44.02%
	Alto	14	8.13%
	Total	172	100.0 %

**Figura 9**

*Evaluación de la Dimensión Realización Personal*



La dimensión *Realización personal* fue evaluada con calificaciones mayormente en bajo grado con un 47.85%. A este resultado le sigue el 44.02% en regular grado. En menores frecuencias se tiene un 8.13% de calificaciones de la realización personal en alto grado. En cuanto a estos hallazgos, no presentan, mayormente, falencias para evaluar su propio trabajo, denotando que suelen presentar una adecuada productividad, y capacidad para hacer frente a situaciones de presión, contando para ello con debida autoestima.

### 5.3.2.2.3. Dimensión: Despersonalización.

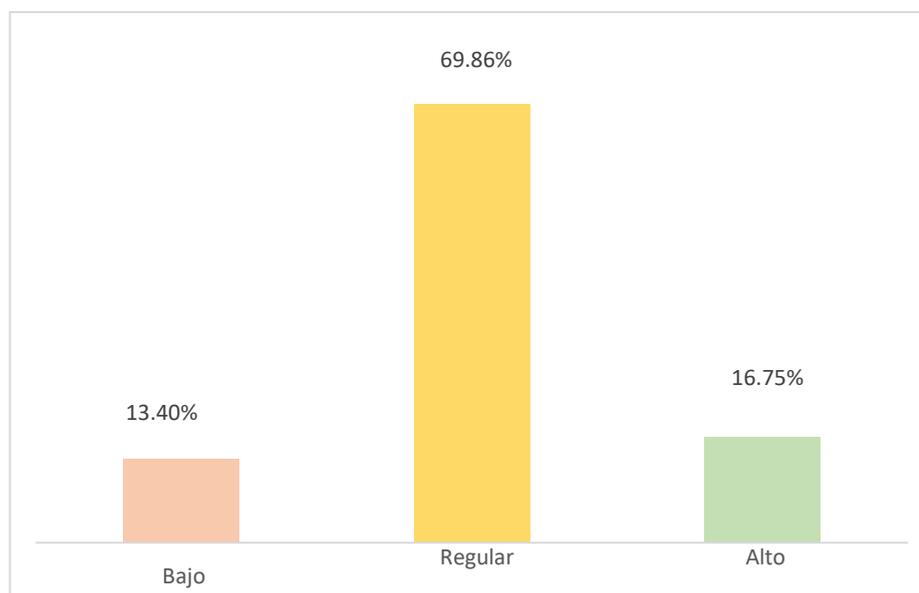
**Tabla 12**

*Evaluación de la Dimensión Despersonalización*

	Nivel	N	%
Dimensión: Despersonalización	Bajo	23	13.40%
	Regular	120	69.86%
	Alto	29	16.75%
	Total	172	100.00%

**Figura 10**

*Evaluación de la Dimensión Despersonalización*



La dimensión *Despersonalización* fue evaluada en función de cinco ítems. Así mismo, respecto a la dimensión *Despersonalización*, esta fue valorada mayormente en grado regular con un 69.86%, seguido por el 16.75% en alto grado y 13.40% en bajo grado. Respecto a estos hallazgos se puede indicar que el personal tiende a presentar, en ocasiones, ciertos problemas para generar actitudes, las mismas que en ocasiones suelen ser negativas, como también con riesgo a que existan situaciones en la que tales situaciones muestran cinismo e insensibilidad para con las personas con quienes se relacionan.

## 5.4. Comprobación de las Hipótesis

### Supuestos de normalidad

Para poder determinar que estadístico utilizar y relacionar las variables de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el presente estudio se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad según prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		Variable 1: Inteligencia emocional	Variable 2: Síndrome de burnout
N		172	172
Parámetros normales(a,b)	Media	2.18	1.78
	Desviación típica	.383	.530
Diferencias más extremas	Absoluta	.501	.387
	Positiva	.501	.283
	Negativa	-.322	-.387
Z de Kolmogorov-Smirnov		7.245	5.592
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

Se observa, según los resultados que la valoración general de la variable Inteligencia emocional no se aproxima a una distribución normal ( $p < .05$ ) por ende corresponde a la utilización de estadísticas no paramétricas. Además, se observa que la valoración general de la variable Síndrome de Burnout tampoco se aproxima a una distribución normal; por ende, corresponde utilizar pruebas no paramétricas. La prueba de correlación de Rho-Spearman es una de estas técnicas.

La prueba de Rho-Spearman no asume normalidad en la distribución de los datos. En su lugar, evalúa la correlación basándose en los rangos de los datos en lugar de los valores brutos. Esto la hace ideal para los datos que no se ajustan a una distribución normal.

#### 5.4.1. Comprobación de la Hipótesis General

La hipótesis general plantea:

H0: No existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

H1: Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Los resultados de la prueba de correlación de Rho-Spearman se tiene:

**Tabla 14**

*Correlación de Rho-Spearman para el contraste de la Hipótesis General*

		Inteligencia emocional	Síndrome de burnout
Variable 1: Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.705
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	172	172
Variable 2: Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-.705	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	172	172

Debido a que el valor de significancia es menor de 0.05 se establece que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, dando por aprobada la hipótesis alterna.

## 5.4.2. Comprobación de las Hipótesis Específicas

### 5.4.2.1. Comprobación de Hipótesis Específica 1.

Se formula:

H0: La inteligencia emocional de nivel bajo no es la predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

H1: La inteligencia emocional de nivel bajo es la predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Se estima las frecuencias a fin de determinar los valores predominantes:

**Tabla 15**

*Prueba de chi-cuadrado de los niveles de la variable Inteligencia Emocional*

	Inteligencia_emocional
Chi-cuadrado	72,930 <sup>a</sup>
gl	1
Sig. asintótica	0,000

A través de la prueba de chi-cuadrado con un p-valor (0,000) menor que el nivel de significancia (0,05) se observa una mayor participación del nivel regular en la evaluación de la inteligencia emocional; por tanto, el nivel bajo no es el predominante y se presenta una diferencia significativa entre los niveles. De este modo, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

### 5.4.2.2. Comprobación de Hipótesis Específica 2

Se formula:

H0: El Síndrome de Burnout de nivel alto no es el predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

H1: El Síndrome de Burnout de nivel alto es el predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

Se estima las frecuencias a fin de determinar los valores predominantes:

**Tabla 16**

*Prueba de chi-cuadrado de los niveles de la variable Síndrome de Burnout*

	Síndrome de burnout
Chi-cuadrado	100,26 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	0,000

A través de la prueba de chi-cuadrado con un p-valor (0,000) menor que el nivel de significancia (0,05) se observa una mayor participación del nivel regular en la evaluación del síndrome de burnout; por tanto, el nivel alto no es el predominante y se presenta una diferencia significativa entre los niveles. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

### 5.4.2.3. Comprobación de Hipótesis Específica 3.

Se formula:

H0: Existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

H1: No existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021.

**Tabla 17**

*Relación entre los niveles de la variable Inteligencia Emocional y los niveles de la variable Síndrome de Burnout*

			Variable 2: Síndrome de Burnout			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Variable 1: Inteligencia Emocional	Bajo	fi	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0
	Regular	fi	48	93	0	141
		%	27.9%	54.1%	0%	82%
	Alto	fi	0	22	9	31
		%	0%	12.8%	5.2%	18%
Total			48	115	9	172

**Tabla 18**

*Prueba de Rho Spearman de la asociación entre dos variables ordinales*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.430	0.047	6.204	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		172			

Se demuestra que existe una relación entre el nivel regular de la variable Inteligencia Emocional y el nivel regular de la variable Síndrome de Burnout con el 54.1%, además un 12.8% entre el nivel alto de la variable inteligencia emocional y nivel bajo de la variable del síndrome de burnout.

Así mismo, según los resultados de la hipótesis general el coeficiente de correlación es de -0.70 y el nivel de significancia es menor que el p-valor (0,00), lo que reafirma la relación inversa entre los niveles de las variables de estudio. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

## 5.5. Discusión

Una vez obtenido los resultados de la presente investigación, es necesario contrastarlos con estudios realizados anteriormente, los cuales se encuentran citados en el marco teórico. A nivel internacional, Aroca (2015) realizó el estudio titulado *Relación entre Inteligencia Emocional y Burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología*, en el cual concluyó que la muestra representativa de profesionales en oncología se sentía realizada personalmente en un 86,7%. Sin embargo, en el estudio actual se evidenció que solamente el 8.13% se sentía realizado personalmente. Esto puede deberse por factores externos como la coyuntura de la pandemia covid-19 y los recursos escasos con los que afronta la Municipalidad Distrital de Pocollay.

Por otro lado, Rodas (2018) realizó el estudio titulado *Relación entre inteligencia emocional y burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero*”, en el cual se concluyó que no existe una correlación entre Inteligencia Emocional y Burnout en los en los colaboradores de un ingenio azucarero de la costa sur. Este resultado difiere con los hallados en la presente investigación, en el que se evidenció la relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. Esto permite entender tres aspectos importantes: (1) el contexto de pandemia, (2) la función de los trabajadores y (3) la atención a personas o usuarios.

Asimismo, Olmos (2018) realizó la investigación titulada *Burnout e inteligencia emocional de los profesionales del programa de atención y prevención del maltrato infantil*. Cuyos resultados mostraron una relación directa entre ambas variables de estudio. En la investigación de Olmos, solo el 13.3% de trabajadores presentaron puntuaciones elevados de burnout; de igual forma, en la presente investigación solo el 5.26% presenta un nivel alto de burnout. Sin embargo, en la variable inteligencia emocional las puntuaciones difieren, habiendo un predominio de nivel alto de inteligencia emocional; en comparación, al predominio del nivel regular de la presente investigación. Esta diferencia puede explicarse por las competencias especializadas que requiere el trabajador del programa, en comparación al trabajador municipal de la investigación realizada.

En un ámbito nacional, Masgo (2016) llevó a cabo la tesis *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los estudiantes de X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería*, concluyendo que la inteligencia emocional se encuentra relacionada de manera inversa con el síndrome de burnout, con un coeficiente de correlación rho Spearman =  $-0,755$  y un valor  $p=0,000 < \alpha$  al nivel de  $0,05$ .

En contraste y diferencia con los parámetros estadísticos hallados en la presente investigación, el síndrome de burnout sí se relaciona de forma significativa con la Inteligencia Emocional, con un valor rho Spearman =  $-0,705$  y un valor de significancia  $< 0,05$ .

Por su parte, Llanos (2017) llevó a cabo la tesis *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los Docentes de la Institución Educativa Secundaria "Tomas Porfirio Gálvez Quispe" - Sinchimache – Cutervo – Cajamarca*. Los resultados obtenidos de este estudio determinaron que en la hipótesis general no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes, habiendo una correlación de  $-0,040$ , concluyendo que no hay correlación significativa directa. Esto difiere al coeficiente de correlación de  $-0,705$  que demuestra que si hay una relación significativa de ambas variables en la presente investigación. Esto permite deducir que ambas investigaciones difieren en la demostración de sus hipótesis por el contexto de pandemia.

Otro autor considerado fue Rodríguez (2019), quien realizó su investigación *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo de una Entidad Pública de Villa el Salvador*; concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout y sus componentes en relación a la edad. Este resultado presenta mayor congruencia con la presente investigación, en la cual se evidenció el valor de significancia menor de  $0,05\%$  de ambas variables, tanto sus componentes y dimensiones, respectivamente.

Además, Choquehuanca y Ruiz (2021), quienes realizaron su investigación *Inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y Síndrome de Burnout en trabajadores de una municipalidad*, concluyeron que la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen significativamente solo la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout. Así mismo, la inteligencia emocional es un factor predictivo de la dimensión agotamiento y cinismo del burnout. Es decir, el trabajo citado señala que la inteligencia emocional se relaciona positiva y significativamente con la eficacia y de forma negativa y significativa con el agotamiento. El presente estudio presenta similitud con el trabajo citado en la relación significativa de las variables inteligencia emocional y burnout.

Continuando con la discusión de resultados, ya en un ámbito local, se cita el estudio realizado por Perea (2016) llevó a cabo su investigación *El Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Centro de Salud Bolognesi de Tacna*.

Concluyendo que el síndrome de Burnout (analizado estadísticamente con la correlación de Chi cuadrado de Pearson), está presente en el 50% de la población. El presente estudio presenta diferencias con el trabajo citado en su metodología (puesto que se aplicó la correlación de rho Spearman) y similitud en los resultados ponderados de la variable “síndrome de burnout”, con un 66.99%.

Huanca (2018), realizó la tesis titulada *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras(os) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco, Tacna*, cuya conclusión fue que las enfermeras que formaron parte de la muestra mostraron un síndrome de burnout bajo (70,83%), y estrategias de afrontamiento regulares (66,67%). En contraposición a los resultados de la presente investigación, el síndrome de burnout fue regular (66.99%) y la dimensión que guarda congruencia llamada “despersonalización”, mostró un nivel también regular (69.86%). Estas similitudes pueden estar influenciadas por las condiciones laborales que cada entidad ofrece a sus trabajadores, considerando que ambas son de naturaleza pública (C.S. San Francisco/ Municipalidad Distrital de Pocollay).

Finalmente, Mamani (2020), titulado *Relación entre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en el personal Tecnólogo Médico de la Red Asistencial Essalud-Tacna*. El autor concluyó que la dimensión

“conflicto en el trabajo” de la variable estrés laboral, se relacionó con la “afectación mental” expresada en síndrome de Burnout. Esta última dimensión es semejante a la evaluada en la presente investigación, donde el “manejo de estrés” evidenció valores regulares representados por 69.38%

## **Capítulo VI**

### **Conclusiones y Sugerencias**

#### **6.1. Conclusiones**

##### **6.1.1. Primera**

El Síndrome de Burnout se relaciona de forma significativa con la Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021, lo que se demostró según el valor de significancia menor de 0.05, y que permite explicar que el síndrome de burnout, de acuerdo al agotamiento emocional, realización personal y la despersonalización, se asocia de forma significativa con la inteligencia emocional, en función del estado de ánimo, dimensiones interpersonal e intrapersonal, capacidad de adaptabilidad, impresión positiva y manejo debido del estrés.

##### **6.1.2. Segunda**

El nivel predominante de inteligencia emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021 es regular, lo que se determinó según el 82.30% de frecuencias en niveles regulares, seguido por el 17.70% en alto grado, y que dan cuenta que predominan también los valores regulares respecto al estado de ánimo, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, impresión positiva y manejo del estrés, los mismos que mayormente se aplican y afrontan a menudo.

### **6.1.3. Tercera**

El nivel predominante de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021, es regular, lo que se debe al 66.99% de valoraciones en niveles regulares, seguido por el 27.75% en nivel bajo y otro 5.26% en niveles altos, lo que se debe a los valores regulares de agotamiento emocional y la despersonalización, pero también, siendo importante precisar que la realización personal presentó niveles bajos, estableciéndose que es la dimensión con menores problemas en el personal.

### **6.1.4. Cuarta**

Se evidencia una relación entre el nivel regular de la variable inteligencia emocional y el nivel regular de la variable síndrome de burnout con el 54.1%, además un 12.8% entre el nivel alto de la variable inteligencia emocional y nivel bajo de la variable del síndrome de burnout. Finalmente, según los resultados de la hipótesis general el coeficiente de correlación es de -0.70 y el nivel de significancia es menor que el p-valor (0,00), por lo que se reafirma la relación inversa entre los niveles de las variables de estudio.

## **6.2. Sugerencias**

### **6.2.1. Primera**

Es necesario que, por el compromiso del bienestar de los trabajadores, el alcalde y sus funcionarios, se dispongan a implementar un área u oficina de Bienestar Social, la cual tenga como propósito velar por la salud mental de los trabajadores tanto individual como colectivamente, diseñando programas de prevención y promoción en salud mental, para atender transversalmente a todos los trabajadores de la entidad.

### **6.2.2. Segunda**

Mediante el área de Bienestar Social, dada su implementación, es preciso que se ejecuten actividades cuyo contenido central sea dotar a los trabajadores sobre contenidos de educación emocional e inteligencia emocional, motivando al mismo tiempo los autocuidados, los comportamientos saludables y la satisfacción en el trabajo.

### **6.2.3. Tercera**

Es necesario que una vez implementado el área de Bienestar Social se considere realizar, con cada trabajador, atenciones psicológicas para prevenir e intervenir oportunamente en el desarrollo del síndrome de burnout. Esto con la finalidad que no genere malestares que afecten el desempeño de los trabajadores y la reducción de riesgos de padecimiento de estrés crónico, con ello el burnout.

### **6.2.4. Cuarta**

Finalmente, también se recomienda profundizar la investigación con otras variables y otra población de tal forma que se pueda conocer mejor las causales de los desencadenantes que generan Síndrome de Burnout, Estrés Laboral, Mobbing y

otros fenómenos que ponen en riesgo la salud psicológica de los trabajadores en las entidades públicas.

## Referencias

- Achicahuala, J. (2016). *Resiliencia según tipo de temperamento en pacientes diagnosticados con VIH víctimas de Violencia Intrafamiliar de un Hospital Nacional*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5047/Achicahuala\\_MJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5047/Achicahuala_MJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ames, A. (2014). *Características sociodemográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en el personal del Hospital Regional Moquegua*. [Tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/4820/70.1827.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araujo, M., & Leal, M. (2002). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista CICAG*, 4 (1), 134-147. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/442/370>
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué Sabemos y qué nos Falta por Investigar? *Revista Académica Colombiana Ciencia*, 35 (134), 97-103. <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Aroca, B. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios del servicio de oncología*. [Tesis de Maestría. Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/32468/1/TRABAJO%20FINAL%20BEATRIZ%20AROCA.pdf>
- Arriaga, N. (2018). *Bienestar psicológico en jóvenes estudiantes del nivel superior*. [Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional UAEM. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94984/Bienestar%20psicol%C3%B3gico%20en%20j%C3%B3venes%20estudiantes%20del%20nivel%20superior.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ballesteros, A. (2015). *Características resilientes en adultos jóvenes que trabajan y/o estudian que han sido diagnosticados como portadores del Virus VIH*.

- [Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/42/Ballesteros-Andrea.pdf>
- Baron, R. (1997) *El modelo Bar-On de inteligencia emocional y social, así como otros modelos conceptuales y psicométricos desarrollados por el Dr. Reuven BarOn*. <https://www.reuvenbaron.com/>
- Baron, R. (2005). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema*, 1-28.
- Basset, I., & Estevez, R. (2012). Estrés Laboral. *Terapia psicológica*, 32(1), 42-55. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene121h.pdf>
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 125-146. [https://bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSeccion/01.2006\(3\).Becona.pdf](https://bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSeccion/01.2006(3).Becona.pdf)
- Broufenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development*. Harvard University.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group and Organization Studies*, 12(1), 174-188. <https://doi.org/10.1177/105960118701200205>
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1531/1326>
- Calle, E. (2017). *Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer gástrico con y sin antecedentes de violencia familiar de un hospital de Lima*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11219/Calle\\_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11219/Calle_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Capacute, T. (2018). *Relación entre la resiliencia y el rendimiento académico en los estudiantes de la E.P. de enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJGB.

- [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3347/1506\\_2018\\_capacite\\_chambilla\\_tc\\_facsc\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3347/1506_2018_capacite_chambilla_tc_facsc_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caso, A. (2017). *Apego adulto y Resiliencia en internas en un Establecimiento Penitenciario de Lima*. [Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9824/Caso%0Martinez\\_Apego\\_adulto\\_resiliencia1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9824/Caso%0Martinez_Apego_adulto_resiliencia1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, A., & Palma, E. (2016). *Resiliencia en mujeres viudas por el conflicto armado vinculadas a FUNVIDA en Tumaco*. [Tesis de maestría. Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional PUJ. <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/7313>
- Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9783/Castillo\\_qm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9783/Castillo_qm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Casullo, M., & Castro, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología de la PUCP*, 37-68.
- Casullo. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Cherris, C., & Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Choquehuanca, K., & Ruiz, A. (2021). *Inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y Síndrome de Burnout en trabajadores de una municipalidad*. Tesis de Grado. Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10551/76.0436.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coila, Y. (2016). *Factores psicosociales y su relación con el autoestima de las estudiantes de la I.E. Santísima Niña María Tacna*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Repositorio institucional

UNJBG.

- Davidoff, L. (1980). *Introduction to Psychology*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Delgado, A., & Tejada, M. (2020). *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios latinoamericanos*". Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Domínguez Bolaños, R., & Ibarra Cruz, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), 660-679. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199551160035.pdf>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. México: Manual Moderno
- Enzensberger, H. (2009). *En el laberinto de la inteligencia. Guía para idiotas*. Anagrama.
- Farber, B. (2000). Introduction: Understanding and treating burnout in a changing culture. *J Clin Psychol*, 56(5), 589-94.
- Femenías, M., & Sánchez, J. M. (2003). Satisfacción familiar, bienestar psicológico y ansiedad en parejas con hijos con necesidades educativas especiales. *Revista española sobre discapacidad intelectual*, 34(3), 19-28. <https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6709/articulos2.pdf>
- Flores Crispin, M. S. (2008). *Resiliencia y proyecto de vida en estudiantes del tercer año de secundaria de la UGEL 03*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/621/Flores_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gabel, E. (2005). *El desarrollo de la inteligencia Emocional*. Benacantil.
- Gan, F. & Triginé, J. (2012). *Gestión del estrés*. Ediciones Díaz de Santos.
- Garcés de Los Fayos, E. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo de burnout en deportistas: Una propuesta integradora. *EduPsykhé*, 2(2), 221-242. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1075728>
- García del Castillo, J., García del Castillo - López, Á., López-Sánchez, C., & Días,

- P. (2016). Conceptualización teórica de la resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Salud y drogas*, 16(1), 59-68. <https://www.redalyc.org/pdf/839/83943611006.pdf>
- García Martín, M. y Calero García, M. (2018). *ESCI, solución de conflictos interpersonales: cuestionario y programa de entrenamiento*. Colombia: Editorial Manual Moderno.
- García, E. (2014). *Psicología General*. Grupo Editorial Patria.
- García-Vesga, M., & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 63-77.
- Gaxiola, J. (2016). *Adaptabilidad psicológica en madres e hijos con experiencias de violencia intrafamiliar*. Pearson.
- Gil Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2001). *La Inteligencia Emocional*. Bantam Books.
- Gonzáles, R. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Resiliencia (ER) en alumnos de secundaria en el Distrito de El Porvenir*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/673/gonzales\\_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/673/gonzales_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González Arratia López Fuentes, N., Valdez Medina, J., Oudhof van Barneveld, H., & González Escobar, S. (2009). Resiliencia y salud en niños y adolescentes. *Ciencia Ergo Sum*, 16(3), 247-253. <https://www.redalyc.org/pdf/104/10412057004.pdf>
- González, D. (2003). ¿Qué es la inteligencia humana? *Revista Cubana de Psicología*, 1(203), 39-49. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v20s1/04.pdf>
- González, S., & Rivera, M. (2006). Efectos del apoyo social, resiliencia y competencia social en el bienestar psicológico de adolescentes de sectores vulnerables, con eventos de vida estresantes. *El bienestar psicológico: Una*

- mirada desde Latinoamérica*, 31-60. <http://doi.org/10.29410/QTP.16.09>
- Greco, C. (2010). Las emociones positivas: su importancia en el marco de la promoción de la salud mental en la infancia. *Liberabit*, 16(1), 81-94. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272010000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000100009)
- Guzmán, B., & Castro, S. (2005). Las inteligencias múltiples en el aula de clases. *Revista de Investigación*, 1(58), 177-210. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2051112>
- Haidt, J. (2006). *La hipótesis de la felicidad*. Barcelona: Gedisa.
- Hallberg, I. (1994). Systematic clinical supervision in a child psychiatric ward: Satisfaction with nursing care, tedium, burnout, and the nurses' own report on the effects of it. *Archives of Psychiatric Nursing*, 8 (1), 44-52. [https://doi.org/10.1016/0883-9417\(94\)90020-5](https://doi.org/10.1016/0883-9417(94)90020-5)
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En Farber, B. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M., & Aro, A. (2004). Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources, and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(3), 220-237. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.9.3.220>
- Huanca, L. (2019). *Relación entre las condiciones del beneficio penitenciario de visita íntima, molestias en prisión y estrés percibido en el bienestar psicológico en las internas del Establecimiento Penal San Antonio de Pocollay, Tacna, 2017*. [Tesis de doctorado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1354/HuancaLupaca-Lila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huanca, M. (2018). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros(a) y personal técnico de enfermería del C.S. San Francisco*. [Título de licenciatura. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3337/1489\\_2018\\_huanca\\_huanca\\_mc\\_facis\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3337/1489_2018_huanca_huanca_mc_facis_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Jordán, F. (2017). *Psicología: una introducción a las nociones fundamentales*. Editorial de la Universidad Católica de Córdoba. [https://www2.ucc.edu.ar/archivos/documentos/Institucional/PRIUCC/Ingreso\\_2019/Material\\_de\\_estudio/material-estudio-introduccion-psicologia-FILOSOFIA.pdf](https://www2.ucc.edu.ar/archivos/documentos/Institucional/PRIUCC/Ingreso_2019/Material_de_estudio/material-estudio-introduccion-psicologia-FILOSOFIA.pdf)
- Layme, L. (2015). *Factores protectores y de riesgo asociados a la resiliencia, en adolescentes de la I.E. Enrique Paillardelle del distrito CRNL. Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna 2015*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/206/TG0057.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llaja, V. Sarriá, C. & García, P. (2007). *Inventario de burnout de Maslach y Jackson Muestra Peruana- Síndrome del Quemado*. Perú. Editorial: Centro Interdisciplinario en Neuropsicología de la UNMSM
- Llanos, F. (2017). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los Docentes de la Institución Educativa Secundaria*. [Tesis de licenciatura. Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional UPT. <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/515>
- López Ríos, F., & Ortega Ruíz, C. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *IJCHP*, 4(1), 137-160. [https://aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](https://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf)
- López, M. (2019). *Bienestar psicológico y procrastinación laboral en trabajadores de una institución del sector público del distrito de Independencia, 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29470/L%203%b3pez\\_NMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29470/L%203%b3pez_NMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozada Cieza, C. S. (2018). *Resiliencia en adolescentes mujeres residentes en una Institución estatal del distrito de San Miguel*. [Tesis de licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2906/TRAB.SUF.PROF\\_Cecilia%20Soledad%20Lozada%20Cieza.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2906/TRAB.SUF.PROF_Cecilia%20Soledad%20Lozada%20Cieza.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Maher, E. (1983). Burnout and Commitment: A Theoretical Alternative. *The Personnel and Guidance Journal*, 61(7), 390-393. <https://doi.org/10.1111/j.2164-4918.1983.tb00051.x>
- Mamani, A. (2020). *Relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, en pandemia por COVID-19 en el personal Tecnólogo Médico de la Red Asistencial de EsSalud*. [Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1729/Mamani-Vargas-Abraham.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Manassero, M., Vazquez, A., Ferrer, V., Fornés, J., & Fernandez, M. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palmas de Mayorca: Ediciones UIB.
- Manzano-García, G., & Ayala-Calvo, J. C. (2013). Psychometric properties of connor-davison resilience scale in a spanish sample of entrepreneurs. *Psicothema*, 25(2), 245-251. <https://www.psicothema.com/pdf/4107.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, I., & Marques, A. (2005). Burnout en universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, 1 (21) 21-30. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141303942005000100003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141303942005000100003)
- Masgo, V. (2017) *Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo\\_FVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo_FVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto California: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.  
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Matthews, G., Zeidner, Z., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. The MIT Press.  
<https://doi.org/10.7551/mitpress/2704.001.0001>
- Meier, S. (1984) "Toward a theory of burnout", en McReynolds, J. (Comp): *Advances in psychology assessment*. San Francisco: Jossey-Bass; 4.  
<https://doi.org/10.1177/073998638100300307>
- Monroy, K., & Rozo, J. (2006). *Resiliencia, humanismo y psicoanálisis influencias, encuentros y desencuentros. Un abordaje teórico*. [Trabajo de grado. Universidad de la Sabana]. Repositorio institucional US.  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2142/131402.pdf?sequence=1>
- Monsalve, S., & Smith, C. (2005). *Psicología General*. Fondo Editorial FACHSE.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. 12va Ed. Pearson Prentice Hall. <https://psicologiaen.files.wordpress.com/2016/06/morris-introduccion-a-la-psicologia.pdf>
- Muñoz, A. (2017). *¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff*. <http://motivacion.about.com/od/psicologia/fl/iquestQue-es-el-bienestar-psicologico-El-modelo-de-Carol-Ryff.htm>
- Murray, S. (2019). *Is 'AQ' more important than intelligence?*  
<https://www.bbc.com/worklife/article/20191106-is-aq-more-important-thanintelligence>
- Olmos, N. (2018). *Burnout e inteligencia emocional de los profesionales del programa de atención y prevención del maltrato infantil*. [Tesis de grado. Universidad del Aconcagua]. Tesis institucional UDA.  
[http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/879/tesis-25944-burnout.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/879/tesis-25944-burnout.pdf)
- Organización Mundial de Salud. (2016). *¿Qué es la tuberculosis y cómo se trata?*  
<https://www.who.int/features/qa/08/es/>
- Oros, L. (2009). El Valor Adaptativo de las Emociones Positivas: Una Mirada al Funcionamiento Psicológico de los Niños Pobres. *Interamerican Journal*

of *Psychology*, 43(2), 288-296.  
<https://www.redalyc.org/pdf/284/28412891010.pdf>

- Oswin, M. (1987). *Children living in long stay hospitals*. Londres: Heinemann.
- Palomar Lever, J., & Gómez Valdez, N. (2010). Desarrollo de una escala de medición de la resiliencia con mexicanos. *Interdisciplinaria*, 21(1), 7-22.  
<https://www.redalyc.org/pdf/180/18014748002.pdf>
- Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema.
- Peñafiel, E. & Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Editorial Editex, S.A.
- Pera, G. y Serra-Prat, M. (2002). Prevalencia del síndrome del quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un hospital comarcal. *Gaceta Sanitaria Barcelona*, 16(6), 480-486.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v16n6/original2.pdf>
- Perea, C. (2016). *El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG.  
[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3377/53\\_2016\\_perea\\_valderrama\\_ce\\_facs\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3377/53_2016_perea_valderrama_ce_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. Schaufeli., C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis, 33-51.  
<https://doi.org/10.1201/9780203741825>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*, en C. CHERNISS (Ed.) *Staff Burnout: Job Stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Piña, C. (2005). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal de Enfermería de una clínica psiquiátrica*. [Tesis de maestría. Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio institucional UASLP.  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>
- Ponti, F. (2005). ¿Qué es esa cosa llamada crecimiento personal? *Capital Humano*, 72-83.

- Quenta, E. (2018). *La religiosidad y el bienestar psicológico en católicos pertenecientes a las parroquias del Distrito de Tacna, 2018*. [Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional UPT.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/940/Quenta-Candia-Estrella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, J. (1996). *Condiciones de trabajo y clima laboral. Tratado de Psicología del trabajo*. Peiró, J.M<sup>a</sup>., Prieto, F. (Editores).
- Ramos, S. (2017). *Niveles de resiliencia en una población afectada por un desastre natural*. [Tesis de licenciatura. Universidad de las Américas]. Repositorio institucional ADLA.  
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7987/1/UDLA-EC-TPC-2017-27.pdf>
- Real Academia Española (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/adaptar?m=form>
- Rodas, L. (2018). Relación entre Inteligencia Emocional y Burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero. [Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL.  
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Rodas-Leidy.pdf>
- Rodríguez, A. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 291-302.  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v26n80/v26n80a14.pdf>
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el Personal Administrativo de una Entidad Pública de Villa el Salvador*. [Título de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional UADP.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, R., Morante, M. E., Moreno Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (2003). El desgaste profesional o burnout en los profesionales de oncología. *Boletín De Psicología*, 1(79), 7-20.  
<https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N79-1.pdf>

- Rodríguez, Y. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5(1), 7-17. <https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1772/1569>
- Rojas Pedragosa, P. (2019). *Inteligencia y gestión emocional del profesorado en la escuela*. Wanceulen Editorial.
- Román, H. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista cubana de salud pública*, 29(2), 103-110. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v29n2/spu02203.pdf>
- Rosa-Rodríguez, Y., Negrón Cartagena, N., Maldonado Peña, Y., Quiñones Berrios, A., & Toledo Osorio, N. (2015). Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 31-43. <https://www.redalyc.org/pdf/799/79933768003.pdf>
- Salgado, C. (2012). Medición de resiliencia en adolescentes y adultos. *Temática psicológica*, 21-27. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/tematicapsicologica/article/view/847/759>
- Sánchez, J. (2015). *Bienestar psicológico en mujeres con cáncer de mama post-tratamiento quirúrgico*. [Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6290>
- Sarria, C., García, P. & Llaja, V. (2008). *Compendio de Neuropsicología clínica*. Lima: Editorial UNMSM Centro de Producción Editorial e Imprenta
- Schaufeli, S., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Desgaste profesional*. Washington DC: Editorial Taylor & Francis.
- Shannon, A. (2013). *La teoría de las inteligencias múltiples en la enseñanza del español*. [tesis de maestría, Universidad de Salamanca]. Repositorio institucional US. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:b0aab579-353f-46fa-8ebb-50a61cb2e2f9/2014-bv-15-01aliciamarieshannon-pdf.pdf>
- Shirom, A. (1989). *Burnout in work organization*. En C. L. Cooper y I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons.
- Sotelo, V. (2016). *Fundamentos de la Psicología Manual Autoinformativo*.

Ediciones Universidad Continental.

- Sternberg, R., & O'Hara, L. (2005). Creatividad e Inteligencia. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 1(10), 113-149.  
<https://www.redalyc.org/pdf/935/93501006.pdf>
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., & Fernández Liporace, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 105-115.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>
- Toledo, F. & Salvador, C. (2014). *Manual de Inteligencia Emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia.  
[https://www.prevencionintegral.com/sites/default/files/noticia/26434/field\\_adjuntos/manual-inteligencia-emocional.pdf](https://www.prevencionintegral.com/sites/default/files/noticia/26434/field_adjuntos/manual-inteligencia-emocional.pdf)
- Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-23.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Universidad de Lima*, 129-160.  
<http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/817>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 8, 11-58.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Vargas, A. (2019). *Efectos de la terapia en el malestar y el bienestar psicológico, en usuarios de un servicio de atención psicológica docente asistencial*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio institucionalUNC.  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77020/1032461430.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Burnout syndrome frequency and levels of its dimensions in health care workers of pediatric emergency at Hospital Nacional Cayetano Heredia in 2014: Lima, Perú. *Rev Neuro-Psiq*,

77(3), 168-174. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). Definiciones y Teorías Sobre Inteligencia. Revisión Histórica. *Psicogente*, 16(30), 407-423. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552364013>

Yalpa, D. (2020). *La resiliencia y compromisos en los estudiantes de la escuela profesional de enfermería, UNJBG Tacna - 2019*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional UNJBG.

<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1031/1145>

## **ANEXOS**

**Anexo A:** Matriz de investigación.

**Anexo B:** Consentimiento informado.

**Anexo C:** Instrumentos para evaluar las variables de investigación

**Anexo D:** Base de datos o estadísticos

## Anexos

## Anexo A. Matriz de Consistencia

“Inteligencia emocional y síndrome de burnout, en pandemia por covid-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna 2021”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Preguntas	Instrumentos	Metodología
¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021?	Determinar la relación entre Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021	Variable 1: Inteligencia Emocional	Estado de Ánimo General	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132	Cuestionario de Baron Ice de Inteligencia Emocional (Adaptado por Nelly Ugarriza y Pajares)	Enfoque Cuantitativo  Tipo Descriptivo correlacional  Diseño No experimental, transversal, correlacional  Ox M r Oy  Donde: M: Muestra Ox: Observación de Inteligencia Emocional Oy: Observación del Síndrome de Burnout R: Relación
				Interpersonal	32, 48, 92, 107, 121, 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		
				Intrapersonal	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116, 114, 129, 6, 21, 36, 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129, 51, 66, 81, 95, 110, 125, 3, 19, 32, 48, 92, 107, 121		
				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		
				Manejo del Estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130		

Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico				
¿Cuál es el nivel predominante de Inteligencia Emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021?	Establecer el nivel predominante de inteligencia emocional, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.	La inteligencia emocional de nivel bajo es la predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.	Variable 2: Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional (CE)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Población: 309 Muestra: 172  Método Cuantitativo  Técnica Encuesta  Aplicación Práctica
¿Cuál es el nivel predominante de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021?	Establecer el nivel predominante de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.	El Síndrome de Burnout de nivel alto es el predominante, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.		Despersonalización (DP)	5, 10, 11, 15, 22	
¿Cómo es la relación de los niveles de la Inteligencia Emocional y los niveles del Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021?	Determinar la relación de los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.	Existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2021.		Realización Personal (RP)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

**Anexo B.**  
**Consentimiento informado**

Señor (srta): .....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Derick Manuel Flores Gonzalez, egresado de la E.P. de psicología de la Universidad Privada de Tacna. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, en pandemia por COVID-19, en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Tacna - 2021*; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de pruebas psicológicas: Cuestionario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE y el Inventario de Burnout de Maslach. De aceptar participar en la investigación, afirma haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte.: Derick Manuel Flores Gonzalez  
EGRESADO DE E.P. DE PSICOLOGÍA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

## Anexo C.

### Instrumentos

#### Cuestionario de Baron Ice para medir la inteligencia emocional

*Bar – On, R. (1997). Adaptado por Ugarriza, N y Pajares, L. (2005)*

El siguiente instrumento tiene como finalidad evaluar sus niveles de inteligencia emocional, para lo cual se ha planteado una serie de premisas, solicitándose para ello que responda con suma sinceridad según los planteamientos.

#### Datos generales:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Edad:

..... años Condición laboral: Nombrado ( )

Contratado ( )

<b>Instrucciones</b>	
<p>Lea cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rara vez o nunca es mi caso</li> <li>2. Pocas veces es mi caso</li> <li>3. A veces es mi caso</li> <li>4. Muchas veces es mi caso</li> <li>5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso</li> </ol> <p>Dinos cómo te sientes, piensas o actúas <b>la mayor parte del tiempo en la mayoría de los lugares.</b> Elige una, y sólo una respuesta para cada oración y coloca un “x” sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “rara vez”, has un aspa sobre el número 1 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor, marca una “x” en la respuesta de cada oración.</p>	

		Rara vez	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
1.	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2.	Es duro para mí disfrutar de la vida					
3.	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4.	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5.	Me agradan las personas que conozco.					
6.	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7.	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8.	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)					
9.	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10.	Soy incapaz de demostrar afecto.					

11.	Me siento optimista de mi mismo(a) en la mayoría de las situaciones				
12.	Tengo la sensación de que algo no está bien.				
13.	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo				
14.	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.				
15.	Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.				
16.	Me gusta ayudar a la gente.				
17.	Me es difícil sonreír.				
18.	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás				
19.	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.				
20.	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.				
21.	Realmente no sé para que soy bueno(a).				
22.	No soy capaz de expresar mis ideas.				
23.	Me es difícil compartir mis sentimientos con los demás				
24.	No tengo confianza en mí mismo(a).				
25.	Creo que he perdido la paciencia.				
26.	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.				
27.	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.				
28.	En general, me resulta difícil adaptarme.				
29.	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.				
30.	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.				
31.	Soy una persona bastante alegre y optimista.				
32.	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.				
33.	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso				
34.	Pienso bien de las personas.				
35.	Me es difícil entender como me siento				
36.	He logrado muy poco en los últimos años.				
37.	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir				
38.	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.				
39.	Me resulta fácil hacer amigos(as).				
40.	Me tengo mucho respeto				
41.	Hago cosas muy raras				
42.	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas				
43.	Me resulta difícil cambiar de opinión				
44.	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas				
45.	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.				
46.	A la gente le resulta difícil confiar en mí.				
47.	Estoy contento(a) con mi vida				
48.	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).				
49.	No puedo soportar el estrés.				
50.	En mi vida no hago nada malo.				
51.	No disfruto lo que hago.				
52.	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.				
53.	La gente no comprende mi manera de pensar.				
54.	Generalmente espero lo mejor				
55.	Mis amigos me confían sus intimidades.				
56.	No me siento bien conmigo mismo(a)				
57.	Percibo cosas extrañas que los demás no ven				
58.	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.				

59.	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60.	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61.	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62.	Soy una persona divertida.					
63.	Soy consciente de cómo me siento.					
64.	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65.	Nada me perturba.					
66.	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67.	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.					
68.	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69.	Me es difícil llevarme con los demás					
70.	Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71.	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72.	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73.	Soy impaciente.					
74.	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75.	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76.	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77.	Me deprimó.					
78.	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79.	Nunca he mentado.					
80.	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81.	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
82.	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83.	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84.	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85.	Me siento feliz con el tipo de persona que soy					
86.	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87.	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88.	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89.	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
90.	Soy capaz de respetar a los demás.					
91.	No estoy muy contento(a) con mi vida					
92.	Prefiero seguir a otros a ser líder					
93.	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94.	Nunca he violado la ley.					
95.	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96.	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97.	Tiendo a exagerar las cosas que hago.					
98.	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99.	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100.	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					

101.	Soy una persona muy aislada					
102.	Soy impulsivo(a)					
103.	Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104.	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley					
105.	Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
106.	Tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
107.	Tengo tendencia a depender de otros.					
108.	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109.	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110.	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111.	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					
112.	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113.	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114.	Estoy contento(a) con la forma en que me veo					
115.	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116.	Me es difícil describir lo que siento.					
117.	Tengo mal carácter.					
118.	Me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119.	Me pone sensible ver sufrir a la gente					
120.	Me gusta divertirme.					
121.	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122.	Me pongo ansioso(a) cuando algo no sale bien.					
123.	"No" tengo días malos.					
124.	Intento no herir los sentimientos de los demás					
125.	No tengo una idea de lo que quiero en la vida.					
126.	Me cuesta hacer valer mis derechos.					
127.	Me cuesta ser realista.					
128.	No mantengo buena relación con los demás.					
129.	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130.	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131.	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme a una nueva.					
132.	Cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133.	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el síndrome de burnout

*Maslach, M y Jackson, S. (1981). Adaptado por Gil-Monte y Peiró. (1997)*

El siguiente instrumento tiene como propósito evaluar sus niveles de síndrome de burnout generados a partir de su labor en la institución, para lo cual se ha planteado una serie de premisas, solicitándose para ello que responda con suma honestidad según los planteamientos.

#### Datos generales:

Sexo: Masculino (  ) Femenino (  ) Edad: ..... años  
Condición laboral: Nombrado (  ) Contratado (  )

#### Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

- 0= Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Algunas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Pocas veces a la semana
- 6= Diariamente

**No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.** Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada uno de los enunciados debe responder marcando una equis o un aspa.

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4 Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5 Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7 Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9 Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10 Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12 Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13 Me siento frustrado por el trabajo.							
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22 Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

## Anexo D. Base de datos o estadísticos

Data Derick.sav [Conjunto\_de\_datos3] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1: VAR00001 3 Visible: 93 de 93 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
6	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
8	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4
9	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	3	4	3	4	4
11	3	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1
12	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	3	1	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2
15	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	2	2	3
17	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
18	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3
19	2	4	3	2	3	4	2	4	3	1	1	4	3	2	3	3	2	4
20	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	1
21	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3
22	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2
23	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
24	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	2	4
26	3	4	4	3	2	4	2	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3
28	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4
29	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
30	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3

Vista de datos Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Data Derick.sav [Conjunto\_de\_datos3] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1 VAR00001	Númérico	8	0	Me gusta diver	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
2 VAR00002	Númérico	8	0	Soy muy buen	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
3 VAR00003	Númérico	8	0	Puedo manten	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
4 VAR00004	Númérico	8	0	Soy feliz.	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
5 VAR00005	Númérico	8	0	Me importa lo	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
6 VAR00006	Númérico	8	0	Me es difícil c	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
7 VAR00007	Númérico	8	0	Es fácil decir	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
8 VAR00008	Númérico	8	0	Me gustan tod	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
9 VAR00009	Númérico	8	0	Me siento seg	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
10 VAR00010	Númérico	8	0	Sé cómo se si	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
11 VAR00011	Númérico	8	0	Sé cómo man	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
12 VAR00012	Númérico	8	0	Intento usar di	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
13 VAR00013	Númérico	8	0	Pienso que la	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
14 VAR00014	Númérico	8	0	Dimensión: E	{1, Bajor}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
15 VAR00015	Númérico	8	0	Soy capaz de	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
16 VAR00016	Númérico	8	0	Me molesto d	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
17 VAR00017	Númérico	8	0	Es fácil para	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
18 VAR00018	Númérico	8	0	Puedo hablar f	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
19 VAR00019	Númérico	8	0	Pienso bien d	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
20 VAR00020	Númérico	8	0	Espero lo mej	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
21 VAR00021	Númérico	8	0	Tener amigos	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
22 VAR00022	Númérico	8	0	Peleo con la g	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
23 VAR00023	Númérico	8	0	Puedo compre	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
24 VAR00024	Númérico	8	0	Me agrada so	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
25 VAR00025	Númérico	8	0	Intento no her	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
26 VAR00026	Númérico	8	0	No me doy po	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
27 VAR00027	Númérico	8	0	Dimensión: Int	{1, Bajor}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
28 VAR00028	Númérico	8	0	Tengo mal ge	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
29 VAR00029	Númérico	8	0	Nada me mole	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
30 VAR00030	Númérico	8	0	Es difícil habla	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal
31 VAR00031	Númérico	8	0	Sé que las co	{1, Muy rara v	Ninguno	8	Derecha	Ordinal

Vista de datos Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Tacna, 26 de marzo del 2023

**Informe N° 011-2023-JBVV**

**Señor**

Dr. Raúl Valdivia Dueñas

Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

Presente.-

**ASUNTO:** Dictamen de Tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento la culminación de la revisión de tesis presentada por la Bachiller en Psicología FLORES GONZALES, Derick Manuel, la cual fue designada a mi persona con resolución con resolución N°456-D-2022-UPT/FAEDCOH, que lleva por título "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, TACNA 2021".

Se propone: Seguimiento de tesis, por cuanto reúne las condiciones del caso.  
Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial deferencia.

Atentamente,



---

Mtro. Julio Berne Valencia Valencia

**ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**  
Carrera Profesional de Psicología

**Estructura del informe de investigación o TESIS**

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, TACNA 2021”.
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN</b>	FLORES GONZALES, Derick Manuel
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2023-I
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	Mtro. Julio Valencia Valencia
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	26/03/2023

<b>Nº</b>	<b>COMPONENTES DE LA TESIS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>% AVANCE</b>
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
5	<b>Resumen y Abstract</b>	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
6	<b>Introducción</b>	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
7	<b>Determinación del problema</b>	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
8	<b>Formulación del problema</b>	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
9	<b>Justificación de la investigación</b>	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	

10	<b>Objetivos</b>	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
11	<b>Antecedentes del estudio</b>	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
12	<b>Definiciones operacionales</b>	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
13	<b>Fundamentos teórico científicos de la variables</b>	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
14	<b>Enunciado de las Hipótesis</b>	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
15	<b>Operacionalización de las variables y escala de medición</b>	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
16	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
17	<b>Ámbito de la investigación</b>	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
18	<b>Unidad de estudio, población y muestra</b>	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
19	<b>Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
20	<b>El trabajo de campo</b>	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
21	<b>Diseño de presentación de los resultados</b>	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
22	<b>Los resultados</b>	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis	5

		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
		La investigación considera pruebas estadísticas			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
23	<b>Comprobación de las hipótesis</b>	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
24	<b>Discusión</b>	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
25	<b>Conclusiones</b>	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
26	<b>Sugerencias</b>	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
27	<b>Referencias</b>	Respeta las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
28	<b>Anexos</b>	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
29	<b>Aspectos formales</b>	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.			5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	
<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>					100%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

## EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

Jurado Dictaminador

**INFORME N° 006 2022-UPT/FAEDCOH-DT-RMDB**

A : Dr. Marcelino Raúl Valdivia Dueñas  
Decano de la Facultad de Educación CCO y Humanidades

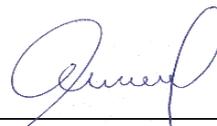
DE : Mtro. Ricardo Martin De La Cruz Berríos  
Dictaminador de Tesis

ASUNTO : Dictamen de Tesis

REFERENCIA : Resolución N° 456-D-2022-UPT/FAEDCOH

FECHA : Tacna, 05 de Diciembre de 2022

Me es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y manifestarle que en atención al documento de la referencia donde se me designa como Dictaminador de la Tesis denominada: "" INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, TACNA 2021", presentada por el Bachiller en Psicología FLORES GONZALEZ, Derick Manuel, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología; tras haber realizado la revisión, el dictamen es FAVORABLE, el Bachiller debe continuar con los trámites correspondientes.



---

Mtro. Ricardo De La Cruz Berríos  
**Jurado Dictaminador**

Adjunto:

- Evaluación según normativa

## ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES

### Carrera Profesional de Psicología

#### Estructura del informe de investigación o TESIS

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN PANDEMIA POR COVID-19, EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY, TACNA 2021”.
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN</b>	DERICK MANUEL FLORES GONZALES
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2022 – II
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	MTRO. RICARDO MARTIN DE LA CRUZ BERRÍOS
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	05/12/2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5%
		Bueno Regular Recomendaciones:	
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5%
		Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5%
		Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	
5	<b>Resumen y Abstract</b>	Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5%
6	<b>Introducción</b>	Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	
7	<b>Determinación del problema</b>	Bueno Regular Recomendaciones: Ubique la cita correctamente.	5%
		Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	
8	<b>Formulación del problema</b>	Bueno Regular Recomendaciones:	5%
		Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	
9	<b>Justificación de la investigación</b>	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5%

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
10	<b>Objetivos</b>	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
11	<b>Antecedentes del estudio</b>	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
12	<b>Definiciones operacionales</b>	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	<b>Fundamentos teórico científicos de la variables</b>	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
14	<b>Enunciado de las Hipótesis</b>	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
15	<b>Operacionalización de las variables y escala de medición</b>	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
16	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
17	<b>Ámbito de la investigación</b>	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
18	<b>Unidad de estudio, población y muestra</b>	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
19	<b>Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
20	<b>El trabajo de campo</b>	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	<b>Diseño de presentación de los resultados</b>	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5%
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	

22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5%
23	Comprobación de las hipótesis	Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
24	Discusión	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5%
25	Conclusiones	Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
27	Referencias	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5%
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
		Bueno Regular <b>Recomendaciones:</b>	
<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>			205%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

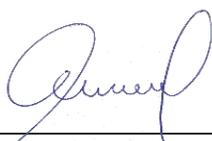
DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

## EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



Mtro. Ricardo Martín De La Cruz Berríos  
Jurado Dictaminador