



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la
Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la
provincia de Otuzco, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Reyes Carranza, Victoria Marianela (ORCID: 0000-0001-68389516)

ASESOR:

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-3268-4414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad Educativa.

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi abuela Graciela y bisabuela Celia en el Cielo, por haber sido mujeres admirables, valientes, que siempre me brindaron amor, paciencia y comprensión.

A mi madre Marlem, a mis hermosos hijos Fabrizzio y Fabbio por ser quienes me impulsan a ser mejor cada día.

A mi abuelo Francisco, por la paciencia que me brindó desde pequeña.

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminar cada uno de mis días, permitirme continuar con mis estudios.

A mi madre por los valores que siempre me inculcó y por el apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su paciencia y sus sabias enseñanzas

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15 ...
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

TABLA 1: Población muestral de docentes de la I.E. Juan Alvarado N° 81028 de Otuzco.	12
TABLA 2 : Nivel de Inteligencia Emocional en docentes de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco.....	16
TABLA 3 : Dimensiones de la Inteligencia Emocional de los docentes de la I.E. Emblemática Juan Alvarado Otuzco - 2020	17
TABLA 4: Grado de Síndrome de Burnout de los docentes la I.E Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco.....	18
TABLA 5: Dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Juan Alvarado Otuzco - 2020	19
TABLA 6 : Prueba de Shapiro-Wilk	20
TABLA 7: La Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la I.E. Emblemática Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020	21
TABLA 8 : Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión agotamiento del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Emblemática Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020	22
TABLA 9: Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en docentes de la Emblemática I.E. Juan Alvarado N°81028 Otuzco – 2020.....	23
TABLA 10: Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en docentes de la Emblemática I.E. Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020.....	24

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación existente entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en una muestra de 48 docentes de la Institución Educativa Emblemática N°81028 Juan Alvarado de la provincia de Otuzco – 2020 se realizó una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal. La población muestral lo constituyeron 48 docentes: Dieciséis de Educación Primaria y treinta y dos de Educación Secundaria. Se aplicó un cuestionario de Inteligencia Emocional basado en la teoría de Goleman y un cuestionario de Síndrome de Burnout, basado en la teoría de Maslach, para determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout. La validez y confiabilidad general es de 0.85 para Inteligencia Emocional y 0.88 para la variable Síndrome de Burnout en la prueba Alfa de Cronbach. Utilizando como ayuda el programa estadístico SPSS /PC+V25.0., se procesó la información y obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis. Los resultados muestran a la mayoría de docentes con inteligencia Emocional en un nivel Promedio (56%), siendo el resultado máximo del Autocontrol (63%), de la Motivación (75%), de la Empatía (56%) y de las Relaciones Interpersonales (52%). El mayor resultado del Síndrome de Burnout es un grado Moderado (54%), siendo el máximo del Agotamiento Emocional (85%), de la Despersonalización (69%) y de la Baja Realización Personal (96%). Se concluyó que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática N°81028 Juan Alvarado de la provincia de Otuzco – 2020.

Palabras claves: Inteligencia emocional, síndrome de burnout, docentes

ABSTRACT

In order to determine the relationship between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in a sample of 48 teachers from the Emblematic Educational Institution N° 81028 Juan Alvarado from the province of Otuzco - 2020, a descriptive correlational research of cross-sectional design was carried out. The sample population of the study consisted of 48 teachers: Sixteen from Primary Education and thirty-two from Secondary Education. An Emotional Intelligence questionnaire based on Goleman's theory and a Burnout Syndrome questionnaire, based on Maslach's theory, were applied to determine the relationship between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome. The general validity and reliability is 0.85 for Emotional Intelligence and 0.88 for the variable Burnout Syndrome in the Cronbach's Alpha test. Using the statistical program SPSS /PC+V25.0. As an aid, the information was processed and the Spearman correlation coefficient was obtained for the hypothesis test. The results show the majority of teachers with Emotional intelligence at an Average level (56%), being the maximum result of Selfcontrol (63%), Motivation (75%), Empathy (56%) and Relationships Interpersonal (52%). The highest result of Burnout Syndrome is a Moderate degree (54%), being the maximum of Emotional Exhaustion (85%), Depersonalization (69%) and Low Personal Accomplishment (96%). It was concluded that there is a significant relationship ($p < 0.05$) between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in the teachers of the Emblematic Educational Institution N°. 81028 Juan Alvarado of the province of Otuzco - 2020.

Keywords: Emotional intelligence, burnout syndrome, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el entorno laboral demanda a los docentes afrontar situaciones complejas con alta implicancia emocional (Brotheridge y Grande 2002). Ser inteligente emocionalmente requiere el dominio de habilidades personales que permitan el conocimiento de sus verdaderos sentimientos, también de la empatía para entender los sentimientos ajenos y de esta manera mejorar las relaciones con los demás (Golemán 2008).

En este sentido, la educación no sólo consiste en transmitir conocimientos, porque además los docentes se convierten en modelos de aprendizaje y su conducta buena o mala es aprendida por sus estudiantes; por ello se tiene la seguridad que el docente es afectado en su trabajo diario por la falta de inteligencia emocional (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004).

Muchos autores coinciden en que la docencia es uno de los trabajos más estresantes y que afecta psicológicamente a sus estudiantes. (Johnson, Cooper Cartwright, Donald, Taylor y Millet 2005). Vivimos en tiempos donde la exigencia por la competitividad en una Institución Educativa requiere mayor capacidad de desenvolvimiento humano, esfuerzo, tiempo, dedicación lo cual desencadena una serie de problemas y enfermedades físicas y emocionales en los docentes. Maslach y Jackson (1981) afirman que padecer de burnout es la consecuencia de un severo estrés latente en el entorno laboral, donde a diario se convive con situaciones inesperadas que poco a poco van agotando emocionalmente al educador, no permitiendo encontrar la tranquilidad, paz interior y solución a sus problemas además aparecen sentimientos de rechazo hacia las personas con las que trabaja diariamente.

En España se midió la inteligencia emocional en dieciséis estudios en docentes, los resultados indicaron que a nivel general es adecuada, utilizando el TMMS- 24, también se constataron los vínculos positivos entre el afecto emocional, la inteligencia emocional; el optimismo y el burnout. (Aguayo y Aguilar ,2017).

En México, se realizó un trabajo de investigación sobre burnout, teniendo como muestra a 300 docentes de primaria que como resultado arrojó una baja realización personal con un porcentaje de 21.6%, despersonalización

80% y elevado agotamiento emocional con un 25.9% (Aldrete y Pando 2016). Otro estudio en Colombia, en una muestra de 240 docentes, evidenció un elevado agotamiento emocional equivalente al 37% y elevada despersonalización igual al 34%. (Bedoya y Vega 2017)

En el Perú, en una investigación realizada a 264 profesores del nivel de educación primaria, arrojó niveles altos de burnout expresados en un 43.2%, niveles elevados de la dimensión agotamiento emocional con un porcentaje de 33.7%, despersonalización en un 33% y baja realización personal en un 50%(Arias, Huamani, & Ceballos, 2019).

En el País actualmente los docentes se ven sometidos a mucha presión por parte del Ministerio de Educación, UGEL, programas como Kaliwarma, Semáforo Escuela, modelos establecidos de sesiones de aprendizaje, monitoreos, las rubricas de evaluación, sobre carga laboral, constantes evaluaciones para ascenso de nivel, evaluaciones para acceder a cargos directivos, capacitación constante fuera de horario de trabajo, presión de los padres de familia, limitación de tiempo para realizar otras actividades personales se ve reflejado en diversos factores como, actitud pasiva del docente con los estudiantes, angustia, depresión, cansancio excesivo al desarrollar sus actividades.

En la Emblemática Institución Educativa, los docentes precisan poner en marcha estrategias para el manejo de las emociones y sentimientos, también ayudar a afrontar situaciones emocionalmente delicadas en su quehacer diario como la desobediencia, agresiones y amenazas, la pérdida de autoridad, elevada presión en el entorno de trabajo, excesiva carga de tareas, manejar nuevas tecnologías desde casa, relaciones interpersonales desgastadas, horarios de trabajo rigurosos, descanso insuficiente, relaciones laborales debilitadas, poca comunicación con el director, tiempo insuficiente para el trabajo laboral, deficiente comunicación con los padres de familia, docentes agotados, desmotivados, preocupados en cumplir con el tiempo y las sesiones establecidas, desgaste profesional, posibles renunciaciones, falta de vocación, jubilaciones anticipadas, ocasionando el síndrome de burnout en muchos de los casos porque no han tenido el

conocimiento que ayude a desarrollar la habilidad emocional para realizar su trabajo de manera eficiente.

Ante lo expuesto se responderá a la siguiente pregunta

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Emblemática I. E. Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020?

El estudio de investigación se justifica por su importancia, entendiendo las emociones como una habilidad intrínseca que posee todo ser humano y también los factores que están inmersos en el desenvolvimiento de su labor docente en este sentido nos referimos a la forma que tiene para relacionarse e interactuar en su entorno laboral, el agotamiento que siente durante el desarrollo de su trabajo, la capacidad para enfrentarse a diferentes problemas cotidianos y entender sus emociones.

La justificación teórica se da porque la investigación permitió ampliar el conocimiento sobre la teoría de la Inteligencia Emocional sustentada por Golemán y la relación con el Síndrome de Burnout; teoría sustentada por Maslach que afectan a los docentes de la Institución Educativa Juan Alvarado- 2020.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020, los objetivos específicos fueron determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020 , también determinar el grado de Síndrome de Burnout de los docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020, así mismo identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y la dimensión agotamiento del Síndrome de Burnout de los docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de Otuzco 2020, también Identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout de los docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020 y por último identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y la dimensión baja realización personal del Síndrome de Burnout de los docentes de la

Emblemática I. E. Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020. En la investigación se propusieron las hipótesis que se detallan a continuación H_1 : Existe relación entre Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020. También consideramos algunas hipótesis específicas como son: Existe relación entre Inteligencia Emocional. y la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020, también existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020, la última fue, existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión baja realización personal del Síndrome de Burnout en docentes de la I. E.

Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020. Se considera la hipótesis alterna que es **H₀** No existe relación entre Inteligencia Emocional. y el Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020; también se detallan las hipótesis alternas específicas que son: No existe relación entre Inteligencia Emocional. y la dimensión agotamiento emocional el Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020. No existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en docentes de I.E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020. No existe relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión baja realización personal y el Síndrome de Burnout en docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028 de la provincia de Otuzco 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Investigando las variables se encontraron antecedentes internacionales como el trabajo de investigación de Polo, Rambal y Rojas (2019) en su tesis Habilidades Emocionales y Burnout en docentes del Caribe Colombiano, la cual en una muestra de 257 docentes de Barranquilla, Cartagena y Montería en Colombia, utilizó el ICE de Bar y el Cuestionario de Burnout, su objetivo

fue encontrar la relación que hubo entre sus dos variables y obtuvo como resultado que las correlaciones halladas entre las escalas de las variables fueron moderadas en su mayoría.

Paniagua (2016) con su investigación Estrés Laboral y Calidad de Vida en los empleados de una I.E del Nivel Superior de El Salvador, empleó una muestra de 150 trabajadores, su objetivo general fue encontrar la relación existente entre ambas variables de estudio, utilizó como instrumentos el Cuestionario de Salud SF-36 y Cuestionario de estrés Laboral JSS, realizó una investigación cuantitativa de diseño no experimental correlacional que como resultado evidenció que sus dos variables se relacionaron de manera inversa siendo los más afectados aquellos trabajadores que tienen cargos de gran jerarquía .

En antecedentes nacionales se encontró el trabajo de investigación de Gutiérrez , Pando y Lindey (2018) titulado Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de la I.E. Secundaria “San Ramón” de Cajamarca, tomando una muestra de 73 encuestados, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre sus variables de estudio, empleó la metodología descriptiva, diseño correlacional y como instrumentos utilizó el cuestionario de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral dando como resultado una relación positiva débil no significativa, lo cual indica que el desempeño laboral no está influenciado por el burnout.

Iglesias y Novoa (2017) en su tesis titulada Burnout e Inteligencia Emocional en docentes de I.E en la ciudad de Cajamarca, utilizó una metodología descriptiva correlacional, tuvo como objetivo estudiar la relación entre sus dos variables para ello empleó la Escala de Inventario (MBI) y EQ-I Baron Emotional para evaluar a 97 profesionales de diferentes Instituciones Educativas y obtuvo como resultado que no existe correlación significativa entre sus variables.

Paipay (2017) en su trabajo de investigación titulado Estrés laboral y desempeño docente de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV tuvo por objetivo principal fijar la relación entre sus variables, su población fue de 150 docentes; como instrumentos empleó el inventario de

desempeño laboral y la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, su diseño fue no experimental, transversal correlacional, y obtuvo como resultado que no existió relación significativa entre sus variables.

En cuanto a los antecedentes regionales se encontró a Quiroga (2019) en su tesis denominada Inteligencia emocional y Motivación de logro, en los docentes de secundaria de la I.E. “Santa Magdalena”, de Ciudad de Dios - Pacasmayo, que tuvo como muestra a 28 docentes, utilizó un diseño correlacional y como instrumentos empleó la escala de desarrollo de la Inteligencia emocional y la escala de evaluación de la motivación de logro, su objetivo fue establecer la relación entre sus variables, la validación de la hipótesis se realizó con la t de Student para grupos correlacionados, concluyendo que existe significancia de correlación entre sus dos variables.

A nivel local se encontró la investigación realizada por Salvador (2015) titulada Síndrome de Burnout y clima laboral en Docentes de Instituciones del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo, que tuvo por objetivo establecer la relación entre sus dos variables, empleó un diseño descriptivo correlacional, su muestra fue de 100 profesionales y sus instrumentos fueron el Inventario de Burnout (MBI) y la escala de clima social en el trabajo (WES), sus resultados fueron que hay una relación significativa directa entre sus variables y sus dimensiones.

Flores (2019) en su investigación titulada Inteligencia Emocional relacionada con la Calidad de Vida Laboral en el Personal del Centro de Salud El Milagro, que tuvo por objetivo precisar la relación entre ambas variables utilizando un diseño no experimental, la población que utilizó la conformaron 50 empleados del sector Salud ,tuvo como instrumentos el inventario de Coeficiente Emocional de Bar-on y el CVP-35 y sus resultados fueron que ambas variables se relacionaron de manera directa y significativa. Cerrón (2019) en su investigación denominada Desempeño docente y la inteligencia emocional en docentes de educación especial de la Ugel 06- Ate, la cual fue de diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo y tuvo a 85 docentes como muestra, utilizó cuestionarios como instrumentos de

evaluación en donde obtuvo una correlación significativa entre ambas variables de $Rho = ,378$.

Dentro de las teorías que sustentan el trabajo de investigación se encontró que para López Zafra (2012) existen seres humanos emocionalmente inteligentes que pueden regular sus emociones y de este modo afrontan mejor las dificultades que provoca padecer el síndrome de burnout

Salovey y Mayer (1997) precisan que para ser inteligente emocionalmente se debe desarrollar la habilidad que permite al ser humano sentir, valorar, expresar, regular y comprender emociones y sentimientos que faciliten el pensamiento.

Según Bar-On (2000) , tener un nivel alto de inteligencia significa ser hábil emocionalmente, saber interrelacionarse de manera positiva , ello influye directamente en el ser humano y ayuda a determinar su bienestar y éxito .**El componente es el intrapersonal**, encargado de evaluar el yo interior, indica que las personas que se encuentran conectadas con sus emociones son autónomas, inspiran confianza, tiene un carácter fuerte, tiene los siguientes indicadores que implican comprenderse, saber diferenciar sentimientos y emociones, la asertividad para saber expresarnos y defendernos sin herir los sentimientos de los demás; autoconcepto para no rechazarnos, respetarnos con nuestras virtudes y defectos ,aceptarnos teniendo pleno conocimiento que tenemos limitaciones y posibilidades; otro indicador es la autorrealización que es otra habilidad para hacer con pasión y esmero lo que realmente deseamos desarrollando nuestras aptitudes y talentos propios de modo progresivo; Independencia que es la habilidad para tomar decisiones, generar la seguridad en cada una de nuestras acciones y tomar el control de nuestra vida sin responsabilizar a otras personas. **El componente Interpersonal** viene a ser la capacidad para relacionarse con otras personas, mantener amistades por la afinidad emocional, ser empático para entender, comprender, las emociones y sentimientos ajenos sin juzgar a la ligera las acciones de otras personas; la responsabilidad social entendida como la actitud de ayuda y participación desinteresada sin beneficios personales ayudando a la comunidad. También

describe al componente de adaptabilidad el cual permite adecuarse a situaciones adversas, tiene subcomponentes que son solución de problemas que es la capacidad para reconocer cual es el problema pensando en soluciones efectivas; la prueba de la realidad para analizar si lo que vivimos y sentimos está sucediendo; tenemos también a la flexibilidad que permite a una persona adaptarse a diferentes situaciones que no son familiares sin temor, adecuando sus emociones. Otro de los **componentes es el manejo del estrés**, considerado como la habilidad de no perder el control en situaciones problemáticas, comprende los subcomponentes como tolerar el estrés manteniéndose firme en situaciones desfavorables y agobiantes sin caerse controlando los impulsos y emociones; hablamos también de la tolerancia a la tensión que nos permite soportar momentos negativos, emociones fuertes sin decaer; en cuanto al control de los impulsos es también una habilidad que nos permite dominar nuestras emociones y controlar reacciones negativas. Otro de los **componentes es el de estado de ánimo general**, tiene subcomponentes como la felicidad, que permite al ser humano estar contento con la expectativa que tenga sobre su vida, tenemos también al optimismo con una actitud firme y positiva a pesar de los problemas que aparezcan.

Goleman (1995), afirma que las aptitudes personales del ser humano son aquellas capacidades que permiten establecer un dominio propio y las aptitudes sociales vienen a ser las capacidades que permiten el buen manejo de las relaciones de interacción con las demás personas del entorno familiar, laboral y sociedad en general.

Según Goleman (2008), la inteligencia emocional se divide en dos tipos de competencias: **competencias personales** donde se encuentra el autocontrol que permite pensar antes de reaccionar y controlar las emociones, sentimientos, comportamientos o solamente estar tranquilo; afrontar la realidad con serenidad, para ello es indispensable el autoconocimiento que ayuda a distinguir nuestras capacidades y limitaciones; también se incluye la motivación como la habilidad que impulsa al ser humano a superar las dificultades, es una fuerza en movimiento que

ayuda al cumplimiento de un propósito dotando de energía al ser humano; dentro de las **competencias sociales**, encontramos a la empatía que permite comprender emociones de los demás, darnos cuenta de lo que sienten sin necesidad que lo digan, basta con prestar atención a los componentes de la expresión no verbal como la mirada o el tono de voz ; también encontramos a las relaciones interpersonales que son los vínculos y la forma de relacionarse entre los seres humanos que integran una comunidad en busca de integración; donde cada persona es distinta en su forma de sentir, pensar, actuar y la comunicación es primordial para expresarse y entenderse.

En cuanto a la segunda variable , en el siglo XXI, se han ido concretando las diversas investigaciones en Latinoamérica sobre el síndrome del quemado, agotamiento excesivo o también llamado Burnout y se le reconoció como un severo problema de salud estrechamente vinculado a los riesgos psicosociales, en los estudios realizados por Gil-Monte (2007) considera este síndrome como un problema severo de salud que se manifiesta en el ambiente laboral, se da en la convivencia e interacción laboral diaria

Schaufeli, Leiter, Maslach, y Jackson (1996), describen al burnout como un estado mental negativo que aparece en personas normales y su principal característica es el agotamiento emocional, desmotivación, sentimientos de incompetencia y estrés en el trabajo. También Durán Extremera y Rey (2005), describen que el síndrome de burnout puede ocasionar diversos síntomas como el insomnio, ansiedad, depresión, úlceras gástricas

Maslach (1986), argumenta que el Burnout es un síndrome de cansancio emocional, una enfermedad laboral que mayormente es propia de profesionales que brindan trabajos de ayuda o de servicios, está integrado por tres dimensiones el primero de ellos es la **dimensión agotamiento emocional** o sensación de desgaste físico y mental que surge como respuesta a un agotamiento excesivo, debilidad frente a las demandas laborales del profesional para continuar ejerciendo su trabajo eficientemente y se manifiesta en una persistente y ascendente fatiga mental, física y

emocional, la persona que lo padece se siente debilitado, agobiado, sin fuerzas para seguir, tiene insatisfacción laboral, irritabilidad, malhumor, tiene una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio extremo; otra de las **dimensiones es la despersonalización** que se caracteriza por incrementar emociones, actitudes, sentimientos, actitudes negativas, apáticas, insensibles frente a diversos aspectos de trabajo, aumentando la irritabilidad y desmotivación, dejará de hacer su mejor esfuerzo y hará solo lo mínimo y por último la dimensión **baja realización personal-eficacia profesional**, se manifiesta cuando el profesional experimenta sentimientos de frustración, incompetencia, fracaso por la forma que viene desarrollando su trabajo y también por los resultados que obtiene llegando a tener una consideración negativa de sí mismo, experimentando baja autoestima, pérdida de confianza en su trabajo.

III. METODOLOGÍA

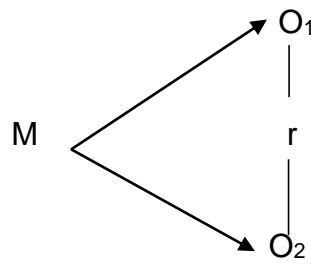
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue básica, no experimental; solo se observó a los docentes en su contexto natural, sin manipular alguna variable para luego analizarlas (Kerlinger 1979, p.116)

3.1.2. Diseño de Investigación

Se utilizó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, porque busca establecer la relación entre las dos variables a partir de la descripción cuantitativa y el uso estadístico de correlación (Sampieri 2010)



Dónde:

M: Muestra de estudio

O₁: Inteligencia Emocional

O₂: Síndrome de Burnout

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Inteligencia Emocional

Definición Conceptual: Es la habilidad psicológica que permite a las personas aceptar y canalizar sus emociones positivas o negativas y enfocar su conducta en lograr buenos resultados en su interacción con los demás, se puede aprender y perfeccionarse a lo largo de la vida. (Golemán ,2008)

Definición operacional: Aplicación de un cuestionario, compuesto por 28 ítems, divididos en 4 dimensiones y una escala de medición ordinal que va desde 1 hasta 5.

3.2.2 Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: El burnout es un síndrome de cansancio emocional extremo, el cual afecta física y mentalmente al individuo que lo padece, en su mayoría se da en trabajadores que tienen contacto directo con las personas, (Maslach, 1996)

Definición operacional: Aplicación de un cuestionario, compuesto por 22 ítems, divididos en 3 dimensiones y una escala de medición ordinal que va desde 0 hasta 6.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población Muestral:

Compuesta por 48 docentes de ambos sexos de educación primaria y secundaria de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado 81028 de la provincia de Otuzco en el periodo 2020.

TABLA 1: Población muestral de docentes de la I.E. Juan Alvarado N° 81028 de Otuzco.

NIVEL	Sexo		N° de Docentes
	Masculino	Femenino	
PRIMARIA	7	9	16
SECUNDARIA	18	14	32
TOTAL	25	23	48

Fuente: Archivo de la I.E. Juan Alvarado N 81028 de Otuzco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

A. Encuesta:

Se utilizó la encuesta; según Briones (2008), ésta permite conseguir una información válida y confiable.

3.4.2. Instrumentos:

Los instrumentos que se aplicaron fueron:

A. **Cuestionario de inteligencia emocional**

Permitió evaluar el desarrollo de la Inteligencia Emocional, éste instrumento tiene 28 ítems en total, referentes a las dimensiones autocontrol (7 ítems), motivación (7 ítems), empatía (7 ítems) y relaciones interpersonales (7 ítems); con una escala de medición de: 1 =nunca, 2 = casi nunca , 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.

Éste instrumento fue adaptado por Br. Quiroga Nomberto, Yanet en su investigación titulada Inteligencia emocional y motivación de logro, en los docentes de la I.E. “Santa Magdalena”, Pacasmayo 2019. El cuestionario fue validado por juicio de expertos calificándolo como bueno y la confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach que tuvo una puntuación de 0.85.

B. Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) Este cuestionario lo constituyen 22 ítems referentes al comportamiento y sentimientos que tiene un profesional en su centro de trabajo, mide su desgaste mental, tiene tres dimensiones la primera de ellas es el agotamiento emocional que consta de 9 ítems distribuidos en las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ,20; seguido de la despersonalización, la cual tiene 5 ítems distribuidos en las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 y por último la realización personal que consta de 8 ítems distribuidos en las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21; con una escala de medición que va desde el 0= nunca; 1= pocas veces al año; 2 = una vez al mes o menos; 3 = varias veces al mes; 4= una vez a la semana; 5=varias veces a la semana; 6= todos los días.

Éste instrumento fue adaptado por Deisy Gutiérrez Valencia y James Pando Urbina en su tesis Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una Institución Educativa de Cajamarca 2019. Fue validado por juicio de expertos calificándolo como bueno y su fiabilidad se hizo mediante el Alfa de Cronbach la cual fue de 0.88.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Modo de Recolección

Se presentan los procedimientos realizados para el estudio Se solicitó el permiso mediante un documento virtual, dirigido al Director de la I.E, el mismo que fue atendido y respondido por el mismo medio dando el consentimiento para que la investigación se realice.

Se seleccionó la muestra que estuvo compuesta por 48 docentes de la I. E. Emblemática Juan Alvarado N° 81028. Luego de una exhaustiva búsqueda en los repositorios se encontró instrumentos que han sido aplicados en otros estudios similares que finalmente se aplicaron a los docentes utilizando como medio el correo electrónico y la aplicación WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Para medir las variables de estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, se recolectó y analizó los datos para comprobar hipótesis de estudio usando la estadística, conteo y poder establecer modelos de conducta de una determinada población (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 5)

3.6.1. Estadística descriptiva

- Se creó una matriz con los datos y respuestas de cada uno de los docentes que respondieron los cuestionarios.
- Se elaboró gráficos estadísticos.
- Se calculó las medidas de tendencia central
- Se diseñó tablas con resultados de encuestas

3.6.2. Estadística Inferencial

- Prueba de normalidad para determinar el tipo de estadística a utilizar: paramétrica si tiene normalidad en la distribución de sus datos y no paramétrica si no tiene una distribución normal.
- Prueba de normalidad de Shapiro Wilk considerando que la muestra es menor a 50 personas planteándonos las

siguientes hipótesis: Ho Los datos estadísticos tienen una distribución normal y Ha Los datos estadísticos no tienen una distribución normal, teniendo en cuenta los criterios si p es menor a 0,05 rechazamos la Ho y aceptamos Ha y si p es mayor a 0,05 aceptamos la Ho y rechazamos la Ha. En ese caso el nivel de significancia de la variable inteligencia emocional fue de 0.011 y de la variable síndrome de burnout fue de 0.002 puntuaciones menores que 0.05 por ello se aceptó la Ha.

- Para la prueba de hipótesis, se utilizó el estadístico rho de Spearman, porque se determinó que sus datos son no paramétricos ya que no tienen una distribución normal y también por ser variables cualitativas ordinales.
- La información fue procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, también el programa Excel 2016.

3.7. Aspectos éticos.

- Autorización de la Institución Educativa para realizar las encuestas.
- No se divulgará la identidad de los docentes participantes
- Los documentos, textos y páginas virtuales consultadas fueron citadas con las normas APA
- No habrá variación en los resultados finales.

IV. RESULTADOS

Los resultados se presentan, luego de que se describió y analizó la información que se obtuvo de los instrumentos de investigación.

4.1. Descripción de Resultados

4.1.1. Inteligencia Emocional

TABLA 2: Nivel de Inteligencia Emocional en docentes de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco.

Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28 - 65	15	31.00%
Promedio	66 - 102	27	56.00%
Alto	103 - 140	6	13%
Total		48	100%

Fuente: Cuestionario de I.E en docentes de la I.E.E Juan Alvarado Otuzco - 2020.

En la Tabla 2 se distingue que el 31% de los docentes encuestados se sitúan en el nivel bajo; el 56% se sitúan en el nivel promedio y el 13% en el nivel alto; identificándose que el nivel de Inteligencia Emocional de los docentes de la I.E.E Juan Alvarado de Otuzco es promedio.

TABLA 3 :Dimensiones de la Inteligencia Emocional de los docentes de la I.E. Emblemática Juan Alvarado Otuzco - 2020

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Autocontrol	Bajo	7	15%
	Promedio	30	63%
	Alto	11	23%
	Total	48	100%
Motivación	Bajo	6	13%
	Promedio	36	75%
	Alto	6	13%
	Total	48	100%
Empatía	Bajo	13	27%
	Promedio	27	56%
	Alto	8	17%
	Total	48	100%
Relaciones Interpersonales	Bajo	18	38%
	Promedio	25	52%
	Alto	5	10%
	Total	48	100%

Fuente: Cuestionario de Inteligencia emocional I.E. J.A – Otuzco 2020

En la TABLA 3 se observa que en la dimensión autocontrol, el 15% de los profesionales encuestados se ubicaron en el nivel bajo; el 63 % en el nivel promedio y el 23 % en el nivel alto.

En la dimensión motivación, el 13% de los docentes encuestados se situaron en el nivel bajo, el 75% se ubicaron en el nivel promedio y el 13 % en el nivel alto En la dimensión empatía, el 27% de los profesionales encuestados se ubicó en el nivel bajo, el 56% en un nivel promedio y el 17% en el nivel alto.

En la dimensión relaciones interpersonales el 38% de los profesionales encuestados se ubicaron en el nivel bajo, 52% en el nivel promedio y 10 % en el nivel alto.

4.1.2. Síndrome de Burnout

TABLA 4: Grado de Síndrome de Burnout de los docentes la I.E Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco

Grado	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Leve	0 - 86	12	25%
Moderado	87 - 108	26	54%
Severo	109 - 132	10	21%
	Total	48	100%

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout de docentes de la I.E. Juan Alvarado Otuzco - 2020.

En la Tabla 4 se observa que del total de los profesionales encuestados el 25% se sitúan en el grado leve; el 54% en el grado moderado y el 21% en el grado alto identificándose que el grado de Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E.E Juan Alvarado de Otuzco es moderado.

TABLA 5: Dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Juan Alvarado Otuzco - 2020

Dimensiones	Grados	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Moderado	7	15%
	Alto	41	85%
	Total	48	100%
Despersonalización	Leve	2	4%
	Moderado	13	27%
	Alto	33	69%
	Total	48	100%
Baja Realización personal	Moderado	46	96%
	Alto	2	4%
	Total	48	100%

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout I.E. J.A – Otuzco 2020

En la TABLA 5 se observa que en la dimensión agotamiento emocional 15% de los profesionales encuestados se situaron en un grado moderado, 85% en un grado alto.

En la dimensión despersonalización el 4 % de los docentes encuestados se ubicaron 4% en el nivel leve, 27% en el nivel moderado y el 69% en el nivel alto. En la dimensión baja realización personal el 96 % de los docentes encuestados se ubicaron en el nivel moderado y el 4% en el nivel alto.

4.2. Análisis inferencial de los resultados

4.2.1. Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, porque trabajamos con una muestra menor a 50 personas.

TABLA 6: Prueba de Shapiro-Wilk

	ESTADÍSTICO	GI	Sig.
Inteligencia Emocional	0,941	48	0,018
Síndrome de Burnout	0,898	48	0,001

a. Corrección de significación de Liliefors Fuente: SPSS v.22

Nos muestra las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos se distribuyen con normalidad

Ha : Los datos no se distribuyen con normalidad

Teniendo en cuenta los criterios si $p < 0,05$

descartamos la Ho y aceptamos Ha si $p > 0,05$

aceptamos la Ho y descartamos la Ha

El nivel de significancia en Inteligencia Emocional es de 0,018 y el nivel de significancia del Síndrome de Burnout es de 0.001, ambos menores a 0.05 lo que nos indica que sus datos no son normales.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

La muestra no se distribuye con normalidad, por ellos que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis estadística:

H1 Existe relación entre Inteligencia Emocional y el síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco 2020

Nivel de significancia Probabilísticamente, si p Valor < 0.05 , entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se descarta H_0 y acepta H_1 .

TABLA 7: La Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la I.E. Emblemática Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020

Correlación Spearman	
Inteligencia Emocional	Síndrome de Burnout
Coeficiente de correlación	-,414**
Significancia	,003
N	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) Fuente: SPSS v.25

En la tabla 7, se observó que el coeficiente de correlación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout es igual a -,414 lo cual indica que es negativa moderada y dada la significancia $p = ,003$ entonces se aceptó la hipótesis alterna, descartando la hipótesis nula.

TABLA 8: Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión agotamiento del Síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Emblemática Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020

Correlación Spearman	
Inteligencia Emocional	Agotamiento Emocional
Coeficiente de correlación	-,287*
Significancia	,048
N	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v.25

En la TABLA 8, se observó un coeficiente de correlación $r=-,2,87$ con un valor $p= ,048$ lo que significa que las variables están relacionadas de manera negativa y baja que indica que al disminuir el nivel de Inteligencia emocional; aumenta el síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Emblemática Juan Alvarado -2020, aceptando la hipótesis alterna del estudio

TABLA 9: Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en docentes de la Emblemática I.E. Juan Alvarado N°81028 Otuzco – 2020

Correlación Spearman	
Inteligencia Emocional	Despersonalización
Coeficiente de correlación	-,317*
Significancia	,028
N	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v.25

En la TABLA 9, se observó un coeficiente de correlación $r = - ,317$ con un valor $p = ,028$, que indica que las variables están relacionadas de manera negativa y baja, esto significa que al disminuir el nivel de Inteligencia emocional; aumenta el grado de despersonalización, aceptando la hipótesis alterna del estudio.

TABLA 10: Relación entre Inteligencia Emocional y la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en docentes de la Emblemática I.E. Juan Alvarado N°81028 provincia de Otuzco 2020

Correlación Spearman	
Inteligencia Emocional	Baja Realización Personal
Coeficiente de correlación	-,288*
Significancia	,047
N	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v.25

En la TABLA 10, se observó un coeficiente de correlación $r = - ,288$ con un valor $p = 0,047$; lo que indica que las variables se relacionaron de manera negativa baja y al disminuir el nivel de inteligencia emocional, aumenta la baja realización personal, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna y se descartó la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada se demostró que entre Inteligencia Emocional y Síndrome de burnout existió una relación, dada la significancia p ($\text{sig}=,003$) que indica que se acepta la hipótesis alterna, rechazándose hipótesis nula; además, la correlación entre ambas variables es negativa moderada ($r= -.414$), por consiguiente, a mayor nivel de inteligencia Emocional, menor grado de Síndrome de Burnout. Se encontró similitud en el estudio realizado por Polo, Rambal y Rojas (2019) quienes obtuvieron como resultado que las correlaciones halladas entre las variables fueron moderadas en su mayoría. Otro estudio similar se encuentra en la investigación realizada por Paniagua (2016) quien evidenció como resultado que sus dos variables se relacionaron de manera negativa así mismo el trabajo realizado por Cerrón (2019) guarda relación dada la correlación significativa entre ambas variables de $Rho = ,378$. Una tesis que tuvo resultados diferentes al presente estudio de investigación fue el trabajo elaborado por Iglesias y Novoa (2017) quien luego del análisis encontró que no existe correlación significativa entre sus variables, demostrando que todo estudio depende de la muestra y del lugar donde se aplique ya que no todas las investigaciones tienen que concluir en el mismo resultado; es así que Extremera y Fernández-Berrocal (2004), argumentan que el docente es afectado en su trabajo diario por la falta de inteligencia emocional que no le permite analizar situaciones cotidianas desde un punto de vista objetivo y claro, todo lo contrario tiende a anteponer sus emociones dejando de lado la empatía y tolerancia.

Se observa que, de todos los docentes encuestados en cuanto a Inteligencia Emocional, el 31% se posicionan en el nivel bajo; el 56% en el nivel promedio y el 13% en el nivel alto, para ello Salovey y Mayer (1997) consideran que para ser inteligente emocionalmente se debe desarrollar la habilidad que permita al ser humano sentir, valorar, expresar, regular y comprender emociones y sentimientos. También BarOn (2000). argumenta que para tener un nivel alto de inteligencia se

debe contar con la capacidad para relacionarse con el contexto de manera natural y siempre positiva ya que esto influirá directamente en el ser humano para su tranquilidad, bienestar y éxito. En cuanto a las dimensiones de la Inteligencia Emocional, los profesionales en docencia tuvieron un nivel promedio en cada una de ellas ; en el autocontrol 63%; en motivación 75%, en empatía 56% y en relaciones Interpersonales 52%; según Golemán (2008), menciona que el autocontrol permite dominar los sentimientos y saber actuar en determinado momento, la motivación es la habilidad que impulsa a superar las dificultades, la empatía ayuda a comprender las emociones de los demás y las habilidades sociales son la forma de relacionarse con el entorno. También guarda relación la teoría de López Zafra (2012), quien sostiene que existen seres humanos emocionalmente inteligentes que pueden moderar sus sentimientos y emociones para ver el lado positivo de las situaciones difíciles, les permite afrontar de la mejor manera las dificultades, problemas, momentos estresantes, incómodos, depresivos e incierto que se presenten

En cuanto al Síndrome de Burnout se observa que de manera general 25% las muestras evaluadas se sitúan en un grado leve; el 54% en un grado moderado y el 21% en alto grado; es por ello que Gil-Monte (2007), considera este síndrome como un problema grave, el cual afecta directamente la salud del ser humano se presenta en ambiente de trabajo, en la convivencia e interacción laboral diaria. También Durán, Extremera y Rey (2005), indican que éste síndrome puede ocasionar diversos síntomas como el insomnio, ansiedad, depresión y dolencias como úlceras gástricas, anemia, obesidad, diabetes, dependiendo de la persona que lo padece y del grado en que se encuentra. En lo referente a cada una de sus dimensiones, es importante mencionar que se evidenció que el 85% de profesionales se situaron en un alto grado de agotamiento emocional, el 69 % se encontraron en un alto grado de despersonalización y el 96% en un grado moderado de baja realización personal; lo cual indica que el síndrome de burnout es una enfermedad emocional que afecta con intensidad a la mayoría de personas que

trabajan brindando servicios de trato directo (Maslach 1986). En lo referente a los resultados de correlación de Spearman entre la Inteligencia Emocional y la dimensión agotamiento emocional, se observó un coeficiente de correlación $r=-,2,87$ con un valor $p=,048$ lo que significa que las variables están relacionadas de manera negativa y baja que indica que al disminuir el nivel de Inteligencia emocional; aumenta el síndrome de Burnout de los docentes de la I.E Emblemática Juan Alvarado -2020, aceptando la hipótesis alterna del estudio. Esto concuerda con lo manifestado por Maslach (1996) quien asevera que tener baja inteligencia emocional implica fatiga mental y física la cual repercute negativamente en el desenvolvimiento de sus actividades dentro de su trabajo, alterando su sistema nervioso y manifestándose en actitudes negativas como el enojo, la ira, depresión, angustia que posteriormente se convertirán en problemas de salud, que de no tratarse a tiempo se convierte en una enfermedad crónica.

En cuanto a los resultados de correlación de Spearman entre la Inteligencia Emocional y la dimensión despersonalización se obtuvo un coeficiente de correlación $r=-,317$ con un valor $p=,028$, que significa que las variables están relacionadas de manera negativa y baja esto indica que al disminuir el nivel de Inteligencia emocional; aumenta el grado de despersonalización, aceptando la hipótesis alterna del estudio. Guarda similitud el estudio realizado en México por (Aldrete y Pando 2016). que como resultado obtuvo una baja realización personal con un porcentaje de 21.6%, despersonalización 80% y elevado agotamiento emocional con un 25.9%. Es así que Maslach y Jackson (1981) afirman que padecer de burnout es el resultado de un severo estrés latente en el entorno laboral, donde cada día se convive con situaciones inesperadas que agotan emocionalmente al educador y aparecen sentimientos negativos y de rechazo hacia las personas con las que se trabaja diariamente.

En cuanto a los resultados de correlación de Spearman entre la Inteligencia Emocional y la dimensión baja realización personal se evidenció un coeficiente de correlación $r=-,288$ con un valor $p=0,047$; lo

que indica que las variables se relacionaron de manera negativa baja y al disminuir el nivel de inteligencia emocional, aumenta la baja realización personal, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna y se descartó la hipótesis nula. Tiene similitud con lo argumentado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), quienes describen a éste síndrome como un estado mental negativo que aparece en personas normales y su principal característica es el agotamiento emocional, desmotivación, sentimientos de incompetencia y estrés en el trabajo ; lo cual impide su crecimiento como persona y profesional. Otra de las teorías que guarda relación con los resultados de los investigación es la de Bar On (2000) quien refiere que el uno de los componentes del Síndrome de Burnout es el intrapersonal, encargado de evaluar el yo interior, las personas que se encuentran conectadas con sus emociones son autónomos, serios en sus decisiones, inspiran confianza, tiene un carácter fuerte, conocen sus cualidades y las utilizan para crecer como personas, también distinguen sus defectos los cuales dominan para que no se conviertan en problemas, saben diferenciar sus sentimientos y emociones, expresarse con propiedad de manera alturada sin lastimar a quienes tienen opiniones diferentes, saben defenderse con argumentos válidos sin llegar a los insultos y sobre todo se sienten tranquilos y con paz interior.

VI. CONCLUSIONES

- La Inteligencia Emocional se encuentra relacionada con el síndrome de Burnout a un nivel de significancia de 0,01 bilateral, con un grado de relación de $-0,414^{**}$ considerándose moderada y negativa es decir cuanto mayor sea el nivel de inteligencia emocional, será menor el grado de síndrome de burnout de los docentes de la I.E Juan Alvarado-Otuzco 2020.
- Se determinó el nivel de Inteligencia Emocional en los docentes, de los cuales el 56% se encontraron en un nivel promedio, el 31% se situaron en un nivel bajo y el 13% en un nivel alto.
- Se determinó el grado de Síndrome de Burnout de los docentes, donde el 54% tuvieron un grado moderado, el 25% se situaron en el grado leve y el 21% en un alto grado de Síndrome de Burnout.
- La Inteligencia Emocional se encuentra relacionada con el agotamiento emocional en un nivel de significancia de 0,48 con un grado de relación de $-0,287$ considerándose baja y negativa es decir de manera inversa.
- La Inteligencia Emocional se encuentra relacionada con la despersonalización en un nivel de significancia de 0,28 con un grado de relación de $-0,317$ considerándose baja y negativa es decir inversa.
- La Inteligencia Emocional se encuentra relacionada con la baja realización personal en un nivel de significancia de 0,47 con un grado de relación de $-0,288$ considerándose baja y negativa es decir inversa.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere tomar en cuenta a la investigación para posteriormente hacer un trabajo más amplio sobre el tema, porque es de suma importancia para la comunidad educativa
- Se sugiere a los Directores de las I.E desarrollar talleres virtuales sobre Inteligencia Emocional para mejorar el servicio educativo, las relaciones interpersonales, empatía y la autorregulación.
- Fomentar actividades grupales dirigidas por un profesional de la salud mental para orientar y potenciar sus habilidades emocionales en lo correspondiente a relaciones interpersonales a fin de intercambiar experiencias trabajo colaborativo entre los docentes.
- Se sugiere a todos los Directores de Instituciones Educativas proponer programas orientados a fortalecer habilidades para relacionarse con todos los integrantes de su Institución.
- Se sugiere a los directivos convocar a reuniones mensuales para que los docentes puedan manifestar como están llevando su trabajo dentro de las aulas y en cuanto a la convivencia laboral para de esta manera mejorar los vínculos con todo el personal que labora en la I.E.

REFERENCIAS

- Aguayo, A. y Aguilar, M, (2017). Principales resultados de investigación sobre Inteligencia Emocional en Docentes Españoles. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa, ISSN-e 2254-5883*, Vol. 6, 2017, págs. 170-193
- Aldrete, M. Pando M. (2016) Síndrome de Burnout en docentes de educación básica, nivel primaria de Guadalajara Investigación en Salud.
- Arias, W. Huamaní, J. y Ceballos, K (2019), Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología Educativa*.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 363–388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (Supl.), 13-25.
- Berrocal, P. F., & Pacheco, N. E. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 19(3), 63-93.
- Bedoya, E. y Vega, N. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v10n6/art06.pdf>
- Brotheridge, C.M. and Grandey, A.A. (2002) Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, No.60,1739.<https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Cerrón, E. (2019) Desempeño docente y la inteligencia emocional en docentes de educación especial de la Ugel 06- Ate. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42659>
- Dallas E. (2018) Métodos multivariados aplicados al análisis de datos. International Thomson Editores. Mexico, D.F.566p. 7.

- Durán, M , Extremera, N., Montalbán, F., & Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Extremera, N. Fernandez.-B. (2004). Inteligencia Emocional y Burnout en profesores. *Encuentros en Psicología social*, pp261,262,263
- Extremera, N. & Fernandez-Berrocal, P. (2004). "Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios". *Clínica y Salud*, 15, 117-137.
- Extremera-Fernández. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de educación*, 33 (8), 1-9
- Ferrán M. (2019) Curso de SPSS para Windows. Madrid: McGraw-Hill.
- Flores, E. (2019) Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en personal médico y no médico. Centro de salud el milagro. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37536/flores_qe.pdf?sequence=1
- Gil-Monte, P. (2007) El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica. (pp. 21-41)
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en el trabajo. New York: *Batam Books*.
- Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en la empresa. Barcelona, España: Editorial Kairos S.A.
- Goleman, D. (2008). Inteligencia emocional. Editorial Kairós
- Gómez, L. (2001). El Clima Institucional y el Liderazgo en la Gestión Educativa. Tesis de licenciatura en educación. Lima: UNIFE.
- Goleman, D. (2010). Inteligencia Emocional y Social para un mundo de desafío. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=fro](https://books.google.com.pe/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&dq=daniel+goleman+inteligencia+emocional)
[ntcover &dq=daniel+goleman+inteligencia+emocional](https://books.google.com.pe/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=fro)

- Goleman, D (2010). El cerebro y la Inteligencia Emocional. Barcelona. Editorial kairós
- Gutiérrez, D., Pando, D. y Lindey, J. (2018) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de la I.E. Secundaria “San Ramón” de Cajamarca. (Tesis de Maestría) Universidad Privada Antonio Guilleremo Urrelo, Perú.
Recuperado de
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación (quinta edición). México, México D.F: Mc Graw Hill P.149 – Diseño de Investigación.
- Herrera, D. (2015). Teorías contemporáneas de la motivación: Una perspectiva aplicada (1era edición). Lima, Perú: PUCP.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación (quinta edición). México, México D.F: Mc Graw Hill P.149 – Diseño de Investigación.
- Kerlinger 1979, Metodología de la Investigación. Diseños no experimentales de investigación (p.116)
- Ibañez, M. (211). Gestión del talento humano en la empresa. Lima, Perú: San Marcos.
- Iglesias, L.y Novoa, M. (2017) en su tesis titulada Burnout e Inteligencia Emocional en docentes de I.E en la ciudad de Cajamarca, Universidad Privada del Norte. Perú.
Recuperado de :<http://hdl.handle.net/11537/13396>
- Johnson, S. Cooper, C. Cartwright, S. Donald, I. Taylor, P y Mill, C. et (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187.
<https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- López, S. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, Vol 1 julio 2017 pp 59,60-63,64
- López-Zafra, E. (2012). Psicología Social de la Educación: el papel de la Inteligencia Emocional en el Aula. En A. V. Arias, J. F. Morales,

- E. Nouvillas y J. L. Martínez (Eds.), *Psicología Social Aplicada* (pp. 183-200). Madrid: Panamericana
- Martínez, A. (2010). *EL síndrome de burnout . evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de Comunicacion Vivat Academia*, 42-80. Obtenido de <http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/viewFile/192/188>
- Maslow, A. (1962). *Psicología Humanista*. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33133898/PSICO_H
- Maslach, C. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. New York: Consulting Psychologists Press. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981) *MBI Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C.,(1986). Job burnout. *How people. Public Welfare*, 36(2), 56-59.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. New York: Consulting Psychologists Press. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Mayer, J. & Salovey, P. & Caruso. (2000). Models of emotional intelligence. En R.J. Sternberg. (Ed). *Handbook of intelligence*. New York. Cambridge.
- Polo, C., Rambal, O. y Rojas , S. (2019) *Habilidades Emocionales y Burnout en docentes del Caribe Colombiano*. (Tesis de Maestría) Universidad del Norte Instituto de Estudios en Educación. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10584/8620>
- Paniagua, G. (2016). Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador. *Ciencia, Cultura Y Sociedad*, 3(1), 45-58.

<https://doi.org/10.5377/ccs.v3i1.2961>,

Paipay, M. (2017) Estrés laboral y desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias sociales de la UNFV.(Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8602/Paipay\CMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroga, Y. (2019) Inteligencia emocional y Motivación de logro, en los docentes de secundaria de la I.E. “Santa Magdalena”, de Ciudad de Dios – Pacasmayo. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú . Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38213>

Real Academia Española (1998). Diccionario de la Lengua Española Edición electrónica. Versión 21.2.0. España: Espasa-Calpe, S. A.

Salovey, P., & Mayer, J. (1997). Inteligencia emocional. *Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9(3), 185-211.

Salvador, J. (2015) Síndrome de Burnout y clima laboral en Docentes de Instituciones del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1810>

Sampieri, R (2010). *Metodología de la Investigación*. 2a ed. McGrawHill. México, D.F., . Pág. 9-17.

Schaufeli, B., LeiterP., Maslach, C., Y Jackson, E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General. *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>V1: Inteligencia Emocional</p>	<p>Daniel Golemán 2008 La Inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones para dirigir nuestras conductas a objetivos deseados, lograrlos y</p>	<p>Aplicación de un cuestionario de Inteligencia Emocional compuesto por 28 ítems, divididos en 4 dimensiones y una escala de medición ordinal que va desde 1 hasta 5.</p>	<p>Autocontrol Motivación Empatía Relaciones interpersonales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sé cuál es origen de mi enfado en muchas situaciones. 2. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando. 3. Evito molestarme cuando me critican 4. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones. 5. Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo. 6. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande. 	<p>ORDINAL</p> <p>1 =Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>

	compartirlos con los demás”.			<ol style="list-style-type: none">7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.8. Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.9. Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.10. Obstáculos en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.11. Siempre hay más de una respuesta correcta.12. Sé cómo sentirme contento por lo que hago13. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande.	
--	------------------------------	--	--	--	--

				<p>14.No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.</p> <p>15.Sé cuándo un amigo está preocupado</p> <p>16.Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión</p> <p>17.Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.</p> <p>18.Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.</p> <p>19.Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.</p> <p>20.Generalmente apoyo a las personas a sentirse bien consigo mismas</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>21. Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.</p> <p>22. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.</p> <p>23. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.</p> <p>24. Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.</p> <p>25. Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito.</p> <p>26. Mis colegas realmente me aprecien como persona.</p> <p>27. Consigo amistades, con cierta facilidad.</p> <p>28. Contribuyo a que mis amistades eviten llorar o deprimirse por situaciones difíciles.</p>	
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
V2: Síndrome de Burnout	<p>Dra. Christina Maslach 1996</p> <p>El burnout es un síndrome de cansancio emocional, una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios.</p>	<p>Aplicación de un cuestionario, compuesto por 22 ítems, divididos en 3 dimensiones y una escala de medición ordinal que va desde 0 hasta 6</p>	<p>Agotamiento</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo. 2. Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo. 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. 5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales. 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. 8. Me siento exhausto por mi trabajo. 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. 10. Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. 	<p>ORDINAL</p> <p>0=Nunca</p> <p>1=Pocas veces al año o menos</p> <p>2=Una vez al mes o menos</p> <p>3=Varias veces al mes</p> <p>4=Una vez a la semana</p> <p>5=Varias veces a la semana</p> <p>6=Todos los días</p>

				<p>11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>12. Me siento muy activo(a).</p> <p>13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo.</p> <p>14. Creo que estoy trabajando demasiado.</p> <p>15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.</p> <p>16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.</p> <p>17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.</p> <p>18. Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.</p> <p>19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.</p> <p>20. Me siento acabado(a).</p> <p>21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.</p> <p>22. Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.</p>	
--	--	--	--	---	--

ANEXO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado docente de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N° 81028 a continuación tiene usted dos cuestionarios, con proposiciones que permitirán brindar información valiosa que servirá como apoyo para la realización de una investigación y tendrá únicamente finalidad académica. Responda sinceramente.

CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

NIVEL:

EDAD:

1. INSTRUCCIÓN: Lea cada uno de los enunciados y marque con una (x) en el número que mejor describa su opción de acuerdo a la siguiente escala

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

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Sé cuál es origen de mi enfado en muchas situaciones.					
2. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando.					
3. Evito molestarte cuando me critican.					
4. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.					
5. Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo.					
6. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande.					
7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.					
8. Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.					
9. Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.					
10. Obstáculos en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.					

11. Siempre hay más de una respuesta correcta.					
12. Sé cómo sentirme contengo por lo que hago					
13. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.					

14. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.					
15. Sé cuándo un amigo está preocupado					
16. Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.					
17. Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.					
18. Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.					
19. Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.					
20. Generalmente apoyo a las personas a sentirse bien consigo mismas					
21. Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.					
22. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.					
23. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.					
24. Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.					
25. Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito.					
26. Mis colegas realmente me aprecien como persona.					
27. Consigo amistades, con cierta facilidad.					
28. Contribuyo a que mis amistades eviten llorar o deprimirse por situaciones difíciles					

ANEXO 4

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

INSTRUCCIÓN: Lea cada uno de los enunciados y teniendo en cuenta la “escala de frecuencia”, señale la respuesta que crea oportuna, marcando con una (X)

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

12.	Me siento muy activo(a).							
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado(a).							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.							

ANEXO 5

MATRÍZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
								SÍ	NO	SÍ	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONTROL	1. Sé cuál es origen de mi enfado en muchas situaciones.						X	X	X	X	
		2. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando.						X	X	X	X	
		3. Evito molestarte cuando me critican.						X	X	X	X	
		4. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.						X	X	X	X	
		5. Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo.						X	X	X	X	
		6. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande.						X	X	X	X	
		7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.						X	X	X	X	
	MOTIVACION	8. Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.						X	X	X	X	
		9. Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.						X	X	X	X	
		10. Obstáculos en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.						X	X	X	X	

INTELIGENCIA EMOCIONAL	EMPATIA	11. Siempre hay más de una respuesta correcta.						X	X	X	X	
		12. Sé cómo sentirme contento por lo que hago						X	X	X	X	
		13. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X	X	X	X	
		14. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X	X	X	X	
		15. Sé cuándo un amigo está preocupado						X	X	X	X	
		16. Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.						X	X	X	X	
		17. Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.						X	X	X	X	
		18. Puedo presentar el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.						X	X	X	X	
		19. Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.						X	X	X	X	
		20. Generalmente apoyo a las personas a sentirse bien consigo mismas						X	X	X	X	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	21. Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.						X	X	X	X	
		22. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.						X	X	X	X	
		23. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.						X	X	X	X	
		24. Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.						X	X	X	X	
		25. Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito						X	X	X	X	

	26. Mis colegas realmente me aprecien como persona.						X	X	X	X	
	27. Consigo amistades, con cierta facilidad.						X	X	X	X	
	28. Contribuyo a que mis amistades eviten llorar o deprimirse por situaciones difíciles						X	X	X	X	

DRA. CECILIA EUGENIA MENDOZA ALVA
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la inteligencia emocional.

OBJETIVO: Mejorar la gestión y servicio educativa en esta Institución

DIRIGIDO A: Docentes del nivel secundario de la I.E. "Santa Magdalena" de CDD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DRA. CECILIA EUGENIA MENDOZA ALVA

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación

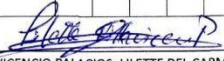


DRA. CECILIA EUGENIA MENDOZA ALVA

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONTROL	1. Sé cuál es origen de mi enfado en muchas situaciones.						X	X	X	X			
		2. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando.						X	X	X	X			
		3. Evito molestarme cuando me critican.						X	X	X	X			
		4. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.						X	X	X	X			
		5. Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo.						X	X	X	X			
		6. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande.						X	X	X	X			
		7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.						X	X	X	X			
	MOTIVACION	8. Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.						X	X	X	X			
		9. Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.						X	X	X	X			
		10. Obstáculos en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.						X	X	X	X			

	EMPATIA	11. Siempre hay más de una respuesta correcta.						X	X	X	X		
		12. Sé cómo sentirme contengo por lo que hago						X	X	X	X		
		13. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X	X	X	X		
		14. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X	X	X	X		
		15. Sé cuándo un amigo está preocupado						X	X	X	X		
		16. Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.						X	X	X	X		
		17. Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.						X	X	X	X		
		18. Puedo sentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.						X	X	X	X		
		19. Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.						X	X	X	X		
		20. Generalmente apoyo a las personas a sentirse bien consigo mismas						X	X	X	X		
RELACIONES INTERPERSONALES		21. Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.						X	X	X	X		
		22. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.						X	X	X	X		
		23. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.						X	X	X	X		
		24. Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.						X	X	X	X		
		25. Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito						X	X	X	X		

	26. Mis colegas realmente me aprecien como persona.							X	X	X	X	
	27. Consigo amistades, con cierta facilidad.							X	X	X	X	
	28. Contribuyo a que mis amistades eviten llorar o deprimirse por situaciones difíciles							X	X	X	X	


 DRA. VILLAVICENCIO PALACIOS, LILETTE DEL CARMEN
 18030035

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la inteligencia emocional.

OBJETIVO: Mejorar la gestión y servicio educativa en esta Institución

DIRIGIDO A: Docentes del nivel secundario de la I.E: "Santa Magdalena" de CDD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DRA DRA. VILLAVICENCIO PALACIOS, LILETTE DEL CARMEN

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora en Educación


 DRA. VILLAVICENCIO PALACIOS, LILETTE DEL CARMEN

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONTROL	1. Sé cuál es origen de mi enfado en muchas situaciones.						X		X		X		X		
		2. Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando.						X		X		X		X		
		3. Evito molestarme cuando me critican.						X		X		X		X		
		4. Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.						X		X		X		X		
		5. Puedo hacer a un lado las recompensas a largo plazo.						X		X		X		X		
		6. Puedo aplazar una satisfacción personal a cambio de una meta más grande.						X		X		X		X		
		7. Pienso que es lo que quiero antes de actuar.						X		X		X		X		
	MOTIVACION	8. Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado.						X		X		X		X		
		9. Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello.						X		X		X		X		
		10. Obstáculos en mi vida han producido cambios inesperados para mejorar.						X		X		X		X		

EMPATIA	11. Siempre hay más de una respuesta correcta.						X		X		X		X		
	12. Sé cómo sentirme contengo por lo que hago						X		X		X		X		
	13. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X		X		X		X		
	14. No me gusta dejar para mañana lo que se puede hacer hoy.						X		X		X		X		
	15. Sé cuándo un amigo está preocupado						X		X		X		X		
	16. Pienso como se sentirían los demás antes de expresar mi opinión.						X		X		X		X		
	17. Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.						X		X		X		X		
	18. Puedo sentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón.						X		X		X		X		
	19. Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas.						X		X		X		X		
	20. Generalmente apoyo a las personas a sentirse bien consigo mismas						X		X		X		X		
	21. Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.						X		X		X		X		
RELACIONES INTERPERSONALES	22. Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades.						X		X		X		X		
	23. Muestro mucho amor o afecto a mis amigos.						X		X		X		X		
	24. Mis creencias y valores guían mi conducta diaria.						X		X		X		X		
	25. Mi familia está siempre conmigo cuando la necesito						X		X		X		X		

		26. Mis colegas realmente me aprecien como persona.							X	X	X	X	
		27. Consigo amistades, con cierta facilidad.							X	X	X	X	
		28. Contribuyo a que mis amistades eviten llorar o deprimirse por situaciones difíciles							X	X	X	X	


 DR. SEGUNDO CESAR TAPIA CABRERA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la inteligencia emocional.


OBJETIVO: Mejorar la gestión y servicio educativa en esta Institución

DIRIGIDO A: Docentes del nivel secundario de la I.E. "Santa Magdalena" de CDD

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

DR. SEGUNDO CESAR TAPIA CABRERA

Aprobado	Desaprobado
	

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:
 Doctor en Educación


 DR. SEGUNDO CESAR TAPIA CABRERA
 18/11/22

ANEXO 6
MATRÍZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

FORMACIÓN PROFESIONAL	Licenciado en Psicología	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
POSTGRADO:	Maestría en Administración MBA	Universidad Privada del Norte
DOCTORADO:	Doctor en Administración	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
EXPERIENCIA LABORAL:	Docente de pregrado y posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y la Universidad Privada del Norte, Docente de la Universidad Privada del Norte, Docente de la Universidad Nacional de Cajamarca, Docente de la Universidad Cesar Vallejo — Trujillo.	Perú

Características que lo determinan como experto:

Licenciado en Psicología — Doctor en Administración de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Director de la Escuela de Posgrado de la UPAGU, docente de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo, docente de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo, Consultor independiente, principalmente en temas de Recursos Humanos y asesor en trabajos de investigación de pre y post grado.


 Max A. Cabanillas Castrejón
 PSICÓLOGO
 C. Ps. P. 137

Validador
DNI. N ° 4207936

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO.

Apreciado profesor:

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como EXPERTO, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De encontrar observaciones, realice los comentarios pertinentes.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. El instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Las instrucciones son fáciles de seguir	✓		
3. El instrumento esta organizado en forma lógica.	✓		
4. El lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Las alternativas de respuestas son las apropiadas.	✓		
7. Las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. (*) Considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. (*) Considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. (*) Considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

(*) Se responderán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

FICHA DE EVALUACION POR ITEMS O INDICADORES.

Estimado profesor:

Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Esta expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Variable 1: SINDROME DE BURNOUT	Edad	1-22	Si	Si	Si	Si	Si	
	Genero							
	Horario de trabajo							
	Estado Civil							
Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	Edad	1-18	Si	Si	Si	Si	Si	
	Genero							
	Estado Civil							


 Max A. Colbarillas
 PSICÓLOGO
 U.P.E.L.
 Validador
 DNI. N° 42079368

DATOS DEL EXPERTO.

FORMACIÓN PROFESIONAL	Licenciado en Psicología	Universidad Antonio Urrelo	Privada Guillermo
POSTGRADO:	Maestría en Administración de empresas	Universidad del Norte	privada
DOCTORADO:	Doctor en Administración	Universidad Antonio Urrelo	Privada Guillermo
EXPERIENCIA LABORAL:	Docente de pregrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y la Universidad Privada del Norte	Perú	

Características que lo determinan como experto:

Licenciado en Psicología - Doctor en Administración de la Universidad Privada

Antonio Guillermo Urrelo. Director académico de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca. Consultor independiente, principalmente en temas de Recursos Humanos y asesor en trabajos de investigación de pre y post grado


.....
Validador

DNI N ° 41415877

Ficha técnica del Cuestionario del Síndrome de
Burnout

Autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)
Procedencia:	Consulting Psychologist press Inc. Palo Alto – California
Adaptación Española	N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	De 10 a 15 minutos
Aplicación:	Adultos
Nivel lector:	Primaria
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
Número de ítems	22 ítems, valorados con una escala de Likert de 7 puntos

ANEXO 07



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de
Educación La Libertad

Unidad de Gestión Educativa
Local Otuzco



"Año de la Universalización de la Salud"

Otuzco, 02 de junio del 2020

OFICIO N° 028-2020-GRELL-UGEL.O-I.E."JA" N° 81028-1).

SEÑORA: Victoria Marianela Reyes Carranza. BACHILLER EN EDUCACIÓN. TRUJILLO.

ASUNTO: AUTORIZA DESARROLLAR SU TESIS: "Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Emblemática "Juan Alvarado" 81028 de la Provincia de Otuzco, 2020"

REF. • Solicitud de fecha 12 de mayo del 2020.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento, que en atención al documento de la referencia, en la que me indica que en su calidad de alumna del III Ciclo de la Maestría en Administración de la Educación en la Universidad "César Vallejo" de Trujillo, se encuentra en la elaboración de su tesis titulada "Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Emblemática "Juan Alvarado"- 81028 de la Provincia de Otuzco, 2020"

En tal sentido, AUTORIZO lo solicitado en el documento de la referencia y en consecuencia cuenta con el apoyo de mi Despacho para brindarle las facilidades y así pueda aplicar los instrumentos de investigación para su tesis, deseándole éxitos en su trabajo.

Sin otro particular, le expreso las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente.

OVA/DIR.



ANEXO 8

Tabla de datos generales de docentes de la Institución Educativa Emblemática
Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	de 30 a 40	27	56,3%
	de 41 a 51	12	25,0%
	de 52 a 63	9	18,8%
	Total	48	100,0%
	Género del encuestado	Femenino	23
	Masculino	25	52,1%
	Total	48	100,0%
Nivel en el que labora	Primaria	16	33,3%
	Secundaria	32	66,7%
	Total	48	100,0%

Fuente: cuestionarios resueltos de docentes de la Institución Educativa
Emblemática

Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzco.2020