



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de  
San Antonio de Chaclla, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**AUTOR:**

CHAMORRO OSORIO, Alex Ángel

**ASESOR:**

Ms. Cs. VELÁSQUEZ CENTENO, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERÚ

2017

## JURADO

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Secretario

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez

Vocal

*Dedico este trabajo a Dios y mi familia.  
Cuyo amor y fe en mí me motivo a seguir  
estudiando. Les agradezco por su esfuerzo  
y apoyo incondicional.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Un agradecimiento sincero a mis profesores por su orientación y apoyo, A mis padres por brindarme su atención y fortaleza.*

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Alex Ángel Chamorro Osorio con DNI N° 45544238, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 16 de octubre del 2017

---

Alex Ángel Chamorro Osorio

DNI: 45544238

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.” La investigación busca investigar la correlación que existe entre ambas variables.

El contenido de la presente investigación se encuentra distribuido en primer lugar por la introducción, el cual se encuentra conformado por la realidad problemática, los trabajos previos, el marco teórico, la formulación del problema, la justificación del estudio, los objetivos de la investigación y las hipótesis.

En la segunda estructura se encuentra la metodología el cual aborda el diseño de la investigación, las variables del estudio, la población y muestra del estudio, los instrumentos de recolección de datos, los índices de validez y confiabilidad y el método de análisis de datos.

En la tercera parte se encuentran los resultados de la investigación distribuidos en tablas realizados en el programa estadístico SPSS. En cuarta estructura se encuentra la discusión, en la quinta las conclusiones de la investigación, en la sexta la recomendación del estudio, en la séptima referencia bibliográfica y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes internacionales	3
1.2.2 Antecedentes nacionales	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Inteligencia Emocional	6
1.3.1.1 Definición	6
1.3.1.3 Modelos teóricos	7
1.3.2 Burnout	13
1.3.2.1 Definición Síndrome de Burnout	13
1.3.2.2 Teoría sobre burnout	14
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	18
1.6.1 General	18
1.6.2 Específicos	18
1.7 Objetivos	18
1.7.1 General	18
1.7.2 Específicos	19

<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de Investigación	19
2.2 Variables, operacionalización	20
2.2.1 Inteligencia emocional	20
2.2.2 Burnout	20
2.2.3 Variable sociodemográfica	21
2.3 Población, muestra	21
2.3.1 Población	21
2.3.2 Muestra	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>45</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>48</b>



## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes según edad del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017	Pág.
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de género del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017	27
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes del grado de instrucción del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017	27
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes del estado civil del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017	27
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de los factores de la Inteligencia emocional y las escalas Síndrome de burnout	28
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes del factor Atención emocional de la Inteligencia emocional	28
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes del factor Claridad emocional de la Inteligencia emocional	29
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes del factor Reparación emocional de la Inteligencia emocional	29
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes de la escala Agotamiento emocional del síndrome de burnout	30
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes de la escala Despersonalización de síndrome de burnout	30
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes de la escala Realización personal de Síndrome de burnout	31
Tabla 12. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores de la Inteligencia Emocional y las escala Síndrome de Burnout	31
Tabla 13. Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout.	32

Tabla 14. Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según edad.	33
Tabla 15. Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según estado civil.	34
Tabla 16. Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según género.	37
Tabla 17. Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según el grado de instrucción.	38
Tabla 18. Validez a través del método ítem-test del factor Atención del TMMS- 24.	48
Tabla 19. Validez a través del método ítem-test del factor Claridad del TMMS- 24.	49
Tabla 20. Validez a través del método ítem-test del factor Reparación del TMMS- 24.	49
Tabla 21. Confiabilidad obtenida a través del Alfa de Cronbach del TMMS- 24.	49
Tabla 22. Validez a través del método ítem-test de la escala Agotamiento emocional del Inventario de Burnout de Maslach.	50
Tabla 23. Validez a través del método ítem-test de la escala Despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.	50
Tabla 24. Validez a través del método ítem-test de a escala Realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.	51
Tabla 25. Confiabilidad obtenida a través del Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach.	51

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017. La metodología de estudio fue de tipo Descriptivo– Correlacional y un diseño no experimental. Se abordó a toda la población el cual estaba conformado por 100 agentes de seguridad ciudadana distribuidos en 3 anexos (2, 8 y 22) del distrito de San Antonio. Los instrumentos utilizados fueron el test de Inteligencia emocional (tmm-24) y el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Los resultados arrojaron una correlación significativa de nivel moderado entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas de síndrome de burnout. El factor Atención emocional con la escala realización personal del síndrome de burnout ( $r=,451$ ), claridad emocional con la escala realización personal ( $r=,519$ ); además una correlación entre en el factor reparación emocional y la escala realización personal ( $r=,638$ ); una correlación significativa negativa de nivel baja entre el factor atención emocional con escala agotamiento emocional ( $r=-,235$ ); así mismo una correlación significativa negativa baja entre el factor claridad emocional y la escala despersonalización ( $r=-,203$ ). Se concluye que la correlación entre los factores del inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout es directamente proporcional para la escala realización personal e inversamente proporcional para la escala despersonalización y agotamiento emocional.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, síndrome de Burnout, seguridad ciudadana, San Antonio.

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between emotional intelligence factors and burnout syndrome scales in the San Antonio Chaclla district serenity staff. The study methodology was Descriptive-Correlational and a non-experimental design. The entire population was made up of 100 citizen security officers distributed in 3 annexes (2, 8 and 22) of the district of San Antonio. The instruments used were the Emotional Intelligence test (tmm-24) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). The results showed a significant correlation of moderate level between the factors of the emotional intelligence and the scales of burnout syndrome. The factor Emotional attention with the personal accomplishment scale of burnout syndrome ( $r = .451$ ), emotional clarity with personal accomplishment scale ( $r = .519$ ); In addition a correlation between the emotional repair factor and the personal accomplishment scale ( $r = .638$ ); A significant negative correlation of low level between the emotional attention factor with emotional exhaustion scale ( $r = -.235$ ); Likewise a significant negative correlation between the emotional clarity factor and the depersonalization scale ( $r = -.203$ ). We conclude that the relationship between emotional intelligence factors and burnout syndrome scales is directly proportional to the personal achievement scale and inversely proportional to the depersonalization and emotional exhaustion scale.

**Key words:** Emotional intelligence, Burnout syndrome, public safety, San Antonio.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad se requiere que el personal que trabaje en contacto continuo con personas y bajo situaciones de tensión, debe tener la capacidad de poder manejar sus propias emociones y la de los demás para así afrontar los problemas que surgen durante la interacción. Como es el caso de seguridad ciudadana, donde el personal trabaja en contacto continuo con personas de distintos estratos socioeconómicos y culturales, interviniendo y resolviendo problemas sociales, lo cual demanda del personal un mayor nivel de inteligencia emocional para cumplir con su trabajo. Barón (1997, p. 165) define la inteligencia emocional como un “Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio”. Estas habilidades personales, emocionales y sociales permiten que el personal logre una mejor adaptación y resolución de conflictos en su trabajo diario.

El trabajo de atención y resolución de conflictos demanda mucho desgaste intelectual y emocional, sumado a esto largas horas de trabajo, turnos rotativos, riesgos laborales, roles de trabajo no definidos, sobrecarga de trabajo y frecuentes roces con la sociedad durante varios años ocasiona que muchos desarrollen el síndrome de burnout. Según la OIT (2016) la incidencia de burnout se ha incrementado de forma importante durante los últimos años; además de acuerdo a la OMS (1992) el síndrome de burnout es una de las enfermedades laborales que ocasiona daño en la salud física y mental de los trabajadores. Así como también la presencia de estrés prolongado se relaciona de forma directa con el padecimiento de enfermedades cardiovasculares y trastornos mentales como la ansiedad y la depresión.

Ante lo señalado sobre las dos variables de estudio y de acuerdo a las investigaciones previas se puede deducir que la inteligencia emocional permite al individuo lograr desarrollarse y adaptarse al medio en que se desenvuelve, incluso en el ámbito laboral es por ello que la presente investigación sugiere

determinar la relación entre Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Bautista, Tombé y Victoria (2013) investigaron sobre la correlación entre el Burnout y las condiciones de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada en la ciudad de Cali. Su muestra estuvo conformada por 32 coordinadores de seguridad privada. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario general de salud de Goldberg. Los resultados arrojaron que la mayoría de la muestra presentaba el síndrome de burnout en niveles bajos; En cuanto al estado de salud mental predominaron las alteraciones de la conducta y las perturbaciones del sueño. Encontraron además una clara asociación entre el área agotamiento emocional y las perturbaciones del sueño.

Cruz y Puentes (2017) investigaron la relación del Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad de la ciudad de Tunja. En una muestra 113 guardas. Los instrumentos fueron Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Los resultados demuestran niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %); en el área eficacia profesional (realización personal); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); y en el área cinismo (despersonalización) niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento. Se concluyó que existe correlación significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y las escalas reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva de Coping.

Queirós, Kaiseler y Leitao (2013) investigaron sobre Burnout como predictor de la agresividad entre oficiales de policía. Utilizaron el Inventario de Maslach Burnout para medir Burnout y el Cuestionario de Agresión para medir la agresividad. Una sección transversal recopiló y estudio datos de 274 oficiales de policía de sexo masculino (de PSP - Policía portuguesa de Seguridad Pública). Los bajos niveles

de burnout y agresividad moderada fueron encontrados, con correlación significativa positiva. El análisis de regresión revela que el burnout, más de características socio- demográficas, predice el 13 % y el 22 % de la agresividad. En particular, los sentimientos de alta despersonalización y baja realización personal son las dimensiones del burnout que la mayoría explicar fuertemente la ira y la agresividad, mientras que el agotamiento emocional sólo explica un 4% de agresión verbal.

Guzmán (2013) realizó un estudio de exploratorio de Estrés y Burnout en el personal de la Policía de tránsito de la ciudad de Cuenca. La muestra estuvo conformada por 50 oficiales de un total de 107. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Afrontamiento del Estrés y el test de Burnout Inventor I y II. Los resultados obtenidos revelaron que 96 % presentaba estrés, y que el 2% presentaba el síndrome de burnout. Lo cual indica que a pesar de estar físicamente agotados y en algunos caso emocionalmente, no han llegado al a desarrollar el síndrome de burnout, aunque se pudieron observar que en los policías con más años de servicio presentaban el síndrome.

De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas (2013) investigaron sobre la prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de policía y con el trabajo relacionado). Utilizaron el Inventario de Maslach Burnout para medir Burnout. La muestra: Estuvo conformado 747 policías nacionales de Andalucía (España). Resultados: La prevalencia de burnout es alta. Por otra parte, las diferencias individuales y, en particular, los factores de personalidad, son importantes para explicar el desarrollo del burnout. Conclusiones: Los oficiales de policía son un grupo de riesgo y, por lo tanto, las acciones destinadas a reducir los niveles de burnout entre estos profesionales deben ser desarrollados.

Ramiro (2014) estudió la relación entre la inteligencia emocional percibida (IEP) y el grado de desgaste profesional (burnout) y los niveles ilusión por el trabajo (engagement) en profesionales de trabajo social. La muestra estaba conformada por 45 trabajadores sociales de la ciudad de Castilla. Los instrumentos fueron la escala de Inteligencia Emocional Percibida (TMMS-24), el cuestionario (UWES) y el Inventario de Burnout Maslach (MBI). Los resultados arrojaron que tanto el factor claridad emocional como el factor reparación emocional tienen relación

directa con los niveles de ilusión en el trabajo (engagement). Se hallaron niveles medio-altos en los componentes del burnout, especialmente relevante en el caso de la despersonalización, también obtuvo una correlación significativa positiva moderada entre los factores Atención y Claridad con la escala realización personal del síndrome de burnout.

Ortiz y Beltrán (2016) investigaron sobre la relación entre Habilidades clínicas, Inteligencia emocional percibida y Desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social en los Servicios de Salud de Sonora (México). En una muestra 56 médicos. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Habilidades Clínicas; Inventario Burnout de Maslach y Trait Meta Mood Scale TMMS-24. Los resultados encontraron relación estadísticamente significativas, habilidades clínicas que correlacionó de manera positiva con claridad ( $r = 0.28$ ;  $p < 0.03$ ) y reparación ( $r = 0.33$ ;  $p < 0.01$ ); de forma negativa con agotamiento ( $r = -0.34$ ;  $p < 0.03$ ) y despersonalización ( $r = -0.27$ ;  $p < 0.04$ ). Claridad emocional correlacionó de modo negativa con agotamiento ( $r = -0.32$ ;  $p < 0.01$ ) y despersonalización ( $r = -0.26$ ;  $p < 0.04$ ) y positivamente con realización ( $r = 0.40$ ;  $p < 0.00$ ). Reparación de emociones se relaciona de forma negativa con agotamiento ( $r = -0.34$ ;  $p < 0.00$ ) y de manera positiva con realización ( $r = 0.38$ ;  $p < 0.0$ ). Conclusiones: mientras se incrementa la claridad y reparación de emociones disminuyen agotamiento emocional y la despersonalización y aumenta su realización personal.

### **Antecedentes Nacionales**

Chávez y Suárez (2016) investigaron sobre la relación entre la Inteligencia emocional y la intención emprendedora de los estudiantes universitarios del sexto y octavo ciclo de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad Peruana Unión, El estudio fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversa. La muestra fue de 422 universitarios. Los instrumentos utilizados fueron el TMMS-24, y el cuestionario Intención Emprendedora, Los resultados fueron un 70.2% en inteligencia emocional y 68.8% en intención emprendedora. Finalmente se concluye que los niveles de intención emprendedora e inteligencia emocional presentan una correlación positiva y significativa. Demostrando que a



mayor nivel de inteligencia emocional, los estudiantes mayor intención de emprender.

Guevara y Marín (2015) investigaron la influencia del síndrome de Burnout en el Desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015. La muestra estuvo conformada 35 trabajadores de recursos humanos. Los instrumentos fueron MBI (Maslach Burnout Inventory) y el test Desempeño Laboral. Los resultados fueron que 62% del personal presentaba un alto grado de síndrome de burnout. En agotamiento emocional se obtiene un 62%, despersonalización 54% y en realización personal un 71%. Además obtuvieron una correlación negativa moderada entre Síndrome de burnout y Desempeño laboral ( $r = -0,751$ ). Concluyeron que a mayor grado de burnout menor será el desempeño laboral.

Ojeda (2014) estudió la relación entre Inteligencia Emocional y Estilos de Manejo de Conflictos, con una muestra de trabajadores de una empresa del rubro de mensajería del distrito de la victoria. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, la muestra probabilística estuvo conformada por 118 trabajadores de las diversas áreas de una empresa del rubro de mensajería. Los instrumentos aplicados para la presente investigación fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron de ICE y la adaptación del Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann. Los resultados revelan que existe relación significativa alta entre inteligencia y Estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de la empresa de mensajería del distrito de la Victoria. Y a su vez existe correlación significativa entre las dimensiones de los estilos de manejo de: Compromiso ( $r = 0.279$ ;  $p = 0.02$ ), Evasivo ( $r = 0.222$ ;  $p = 0.016$ ), con la variable Inteligencia Emocional.

Harley y Vega (2013) investigaron la relación entre Inteligencia emocional y Clima Laboral en los docentes de instituciones educativas nacionales de nivel primario y secundario del distrito de Llantá, Huánuco. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y tuvo una muestra de 280 docentes de ambos sexos, Utilizaron como instrumento el Inventario de inteligencia Emocional de Barón y la

Escala de Clima Laboral CL.SPC. Los resultados obtenidos muestran que un 79% de los docentes se encuentra en un nivel inadecuado de inteligencia emocional, al igual que en las dimensiones intrapersonales (66.8%), interpersonal (87.8%), adaptabilidad (72.5%) manejo de tensión ( 60.7% ) y en estado anímico en general (83.9%) por otro lado, el nivel de clima laboral, tiende a ser percibido como favorable (47.9%). Así mismo, una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional general, las dimensiones intrapersonal, la adaptabilidad y estado de ánimo en general de la inteligencia con los factores de involucramiento y supervisión del clima laboral.

Martínez (2012) realizó un estudio de tipo correlacional sobre Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores de taxi del distrito de San Borja. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores de una empresa de taxis del distrito San Borja. Tomando como muestra representativa 183 trabajadores de ambos sexos, de diferentes niveles socioeconómicos y niveles de instrucción. Los participantes fueron evaluados con los siguientes instrumentos: Escala de Clima laboral de Sonia Palma y el Inventario de Inteligencia Emocional de Barón. El análisis estadístico revela que no existe relación entre Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores de taxi del distrito de san Borja ( $p>0.5$ ).

Perea (2012) estudió la relación entre Síndrome de Burnout y la Conducta Agresiva en un grupo de choferes de transporte público de la Empresa de Transporte Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho. Utilizó el estudio descriptivo correlacional, un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 200 choferes, cuyas edades fluctuaban entre 18 a 57 años. Los instrumentos fueron el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry (AQ). Los resultados revelaron la existencia de correlación significativa a nivel de 0.05 entre la variable Síndrome de Burnout y la variable conducta agresiva. También halló la existencia de correlación significativa a nivel de 0.05 de las sub escalas del síndrome de Burnout, agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización con variable la conducta agresiva.

### **1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.**

#### **Inteligencia emocional:**

La inteligencia emocional puede ser conceptualizada de diferentes maneras a continuación se presenta algunas definiciones.

Salovey y Mayer (1990, p. 189) define a la IE como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”.

Goleman (1995) define a la IE como “Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p. 65).

Baron (1997) describe a la Inteligencia emocional como “una variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno” (p.22).

Así mismo existen modelos teóricos que explican en que consiste la inteligencia emocional.

#### **Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).**

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

La primera capacidad es percepción, a medida que el individuo madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la

toma de decisiones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás (Gabel 2005, p. 13).

**a) Percepción, evaluación y expresión de la emoción.**

La habilidad para reconocer nuestras emociones y la de los demás, con sus correspondientes correlatos físicos. Así como también para expresar nuestras emociones en el momento y de la forma adecuada (Mayer y Salovey 1997, p.3).

**b) Facilitación emocional del pensamiento.**

Las emociones dirigir la atención a la información importante; lo cual modula los cambios en el individuo. Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas, por ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad (Mayer y Salovey 1997, p.3).

**c) Entendimiento y análisis de las emociones.**

La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Interpretar los significados de las emociones y entender los sentimientos (Mayer y Salovey 1997, p.3).

**d) Regulación de la emoción.**

La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a los negativos. Emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria. Monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciables o razonables son (Mayer y Salovey 1997, p.3).

Posteriormente Mayer y Salovey (1997) desarrollaron la inteligencia emocional percibida, el cual se basa en el modelo de cuatro habilidades. Presenta 3 factores.

▪ **La Atención emocional:**

El factor de atención emocional es donde se perciben los sentimientos propios en el mismo momento en el que se dan.

Maneja dos capacidades: La percepción emocional busca que la persona dirija y mantenga la atención sobre uno mismo y la percepción emocional interpersonal que consiste en disponer de una óptima conciencia de las emociones de los demás, es decir poder identificar las señales corporales de los otros.

Es decir, la percepción, no es como tomar una foto y verla, sino es el acto físico de percibir actitudes sensoriales, es el conocimiento de las respuestas sensoriales a los estímulos que las excitan.

- **La Claridad emocional:**

Es la habilidad para Identificar y comprender los propios estados emocionales reconociendo la causa que los genera. Presenta una competencia personal que es la integración de la emoción y la razón, y una competencia social que es la empatía.

Al integrar la emoción con el razonamiento lo que permite es contar con un razonamiento más inteligente y por ende tomar decisiones más acertadas,

- **La Reparación de las emociones:**

Es la capacidad que tiene la persona de impedir los efectos negativos de esa emoción y utilizar los aspectos positivos que permiten conocer y comprender la emoción con la finalidad de actuar sin perjudicarse.

La reparación emocional va dirigida hacia uno mismo y hacia los demás. Hacia uno mismo permite la capacidad de generar repuestas emocionales acertadas en base a nuestra experiencia. Hacia los demás permite la resolución de conflictos a través de la capacidad de saber escuchar y saber responder en el momento oportuno.

## **Modelo de las cinco aptitudes básicas emocionales y sociales de Goleman (1995, p. 386).**

- **Conocimiento de uno mismo:** Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo.
- **Autorregulación:** Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbar; ser escrupulosos y demorar la gratificación por los objetivos; recobrase bien de las tenciones emocionales.
- **Motivación:** Utilizar nuestra preferencia más profundas para orientase y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa y ser efectivos y para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.
- **Empatía:** Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una diversidad de personas.
- **Habilidades sociales:** Manejar bien la emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas , para la cooperación y trabajo de equipo.

## **Modelo de Inteligencia emocional y social de Barón**

El modelo de está compuesto por cinco elementos: el componente intrapersonal, que reúne la habilidad comprensión emocional de sí mismo ,asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia; el componente interpersonal, que implica la habilidad de empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social; El componente de adaptabilidad, que involucra solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad; el componente de manejo de estrés, que involucra tolerancia al estrés y control de impulsos y por último el componente de estado de ánimo, (Gabel ,2005, p.18).

### **1. Componente Intrapersonal:**

Dentro de este componente se encuentran aquellas personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se

sienten positivos en lo que están desempeñando. Es decir, aquellas personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes:

- **Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM):** Es la capacidad que muestra una persona de reconocer sus propios sentimientos y emociones, saber diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.
- **Asertividad (AS):** Es la habilidad para expresar sentimientos, pensamientos y creencias sin dañar los sentimientos de los demás.
- **Autoconcepto (AC):** Es la capacidad que muestra una persona de autor respetarse y aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, autoseguridad, autoconfianza y los de autoadecuación.
- **Autorrealización (AR):** Es la capacidad que tiene una persona para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.
- **Independencia (IN):** Es la capacidad para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar, comportarse y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una

señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo.

## **2. Componentes Interpersonales (CIE):**

Componente que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir individuos responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales.

- **Empatía (EM):** Es la capacidad que muestra una persona de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones Interpersonales (RI):** Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto.
- **Responsabilidad Social (RS):** Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aún si esto significa no tener algún beneficio personal.

## **3. Componentes de adaptabilidad (CAD):**

Este componente ayuda a conocer cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones. Dentro de esta área se reúnen los siguientes subcomponentes:

- **Solución de Problemas (SP):** Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la Realidad (PR):** Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta



y experimentando las cosas como en realidad son, sin soñar con respecto a ellas.

- **Flexibilidad (FL):** Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles es decir ser tolerantes a distintas ideas.

#### **4. Componentes Del Manejo Del Estrés (CME):**

Este componente muestra cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

- **Tolerancia al estrés (TE):** Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente a la tensión.
- **Control de los Impulsos (CI):** Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

#### **5. Componentes de estado de ánimo general (CAG):**

Éste componente tiene que ver con la capacidad de un individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

- **Felicidad (FE):** Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.

- **Optimismo (OP):** Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad.

De los modelos planteados sobre la inteligencia emocional para nuestra investigación utilizaremos el modelo de la Inteligencia Emocional Percibida Mayer y Salovey (1997).

### **Síndrome de Burnout:**

El síndrome de burnout desde las primeras investigaciones fue conceptualizada de diferentes maneras, a continuación se presenta algunas definiciones.

#### **Definición**

La primera definición es atribuida a Freudenber (1974) define el síndrome como: “Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”.

Maslach (1976) definía inicialmente al “Síndrome de Burnout” como “Un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”.

Maslach y Jackson (1981) lo considera una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos: agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás, y un sentimiento de inadecuación ante las tareas que debe realizar.

Harrison (1983) explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador.

Gil (2007, p. 44) define al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional.

Así mismo existen modelos teóricos que explican en que consiste la síndrome de burnout.

### **Escalas del síndrome de Burnout o estrés laboral crónico según Maslach (1982).**

#### **▪ Agotamiento emocional.**

Se refiere al agotamiento y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, la falta de emociones que facilitan comprender la situación de las otras personas los cuales nos expresan la jornada laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar agotado tanto física como mentalmente, ya que no puede brindar más de sí mismo; el individuo manifiesta sentimientos de impotencia y desesperanza.

#### **▪ Despersonalización o deshumanización.**

El individuo manifiesta un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, además un incremento de la irritabilidad hacia la realización laboral. El trabajador se aísla, evita el contacto con otras personas, manifiesta un ausentismo laboral, desinterés y ausencia reuniones. En su trato emocional se vuelve fría, distante y despectivo. Estos comportamientos de rigidez afectiva son vistos por los clientes de manera deshumanizada.

#### **▪ Falta de realización personal.**

El trabajador expresa respuestas negativas a la hora de evaluar el propio desempeño, con vivencias de insuficiencia profesional, evitación de las relaciones interpersonales laborales, baja autoestima, poca productividad y dificultad para soportar la presión. Presenta sentimientos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y

ausencia de sentimiento de gratificación personal con la misma. Este auto calificación negativa afecta considerablemente en la realización del trabajo y a la relación con los usuarios del servicio.

### **Causas:**

Guzmán (2013, p. 56). Entre las causas para el desarrollo del síndrome son:

- **Factores intrínsecos al propio trabajo:**

Sobre carga cuantitativa: exceso trabajo y escaso margen de tiempo para realizarlo.

Sobre carga cuantitativa: consiste en la dificultad excesiva de la tarea. Cuando el trabajador no posee la capacidad y la habilidad necesaria para realizar el trabajo.

- **Factores del desempeño de los roles en la empresa u organización:**

El trabajador desconoce con exactitud su rol dentro organización. Se ubica entre dos grupos donde las expectativas sobre su trabajo implican actividades diferentes e incluso contradictorias.

- **Factores procedentes de las inter- relacionales de trabajo:**

Las dinámicas en el trabajo son de escasa confianza, bajo apoyo emocional y desinterés en escuchar al trabajador y solucionar los casos que se plantean, tratamiento desconsiderado y favoritismo de los jefes.

- **Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.**

Entre los factores se encuentra la falta de colaboración en los procesos directivos y la toma de decisiones, sentirse ajeno en la propia organización y restricciones.

- **Factores personales: su influencia en el estrés.**

La personalidad tiene un papel determinante sobre el tipo de respuesta que el sujeto realiza ante una situación que percibe como estresante . Una persona puede sentirse estimulada ante una situación competitiva, mientras que otra persona puede sentirse agobiada frente a la misma situación.

- **Factores socio -culturales:**

Conformada por las relaciones que lleva el entre el individuo y la sociedad.

### **Fases:**

Como el Burnout se considera un proceso continuo. Los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor a menor grado. Su aparición no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad.

- **Primera fase:** Las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés.
- **Segunda fase:** Exceso o sobre esfuerzo, en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad.
- **Tercera fase:** En la que se va a producir un cambio de actitud y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

### **Consecuencia del síndrome de Burnout.**

Según Piero y Moert (1987, p. 231-232) las consecuencias que se presentan son:

- **Síntomas psicósomáticos:**

Fatiga crónica, dolores musculares, dificultades para dormir, pérdida de masa corporal, úlceras y problemas gastrointestinales, dolores de pecho y de cabeza, palpitaciones cardíacas, presión elevada, crisis asmática, resfriados frecuentes y emergencia de alergias.

- **Síntomas emocionales:**

Irritabilidad, ansiedad generalizada el cual está focalizada en el trabajo, aburrimiento, aislamiento afectivo, intolerante, desorientación, depresión, sentimiento de soledad y vacío, impotencia y sentimiento de omnipotencia.

- **Síntomas conductual:**

Apatía, ausencia en el trabajo, Cinismo, pesimismo no habla, abuso de sustancias psicoactivas, relaciones interpersonales distantes, tono de voz elevada, llantos inespecíficos, dificultades de concentración, irritabilidad, enfado frecuente.

De la teoría planteada sobre el síndrome de burnout para nuestra investigación utilizaremos las escalas del síndrome de Burnout de Maslach (1982).

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal de seguridad ciudadana del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017?

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN.**

El presente estudio es importante, debido que permitirá conocer el nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de estrés laboral crónico (burnout) que presentan los miembros de seguridad ciudadana, y la relación que existe entre ambas variables, contribuyendo de manera teórica al incremento del conocimiento con respecto a la inteligencia emocional y burnout. Práctico, ya que permitirá realizar mejoras en las condiciones de trabajo del personal, en establecer estrategias de prevención e intervención dentro de la institución ya que se conoce que el trabajo trajo que realiza el personal de seguridad, consiste en afrontar problemas sociales como la delincuencia, el pandillaje, la drogadicción y la violencia doméstica; problemas que se están incrementando en nuestra sociedad; problemas que demandan muchos esfuerzos físicos y desgaste emocional así como situaciones en las que tienen que intervenir de forma rápida y efectiva cuidando tanto su integridad física como la seguridad del usuario y para poder sobrellevar todas estas situaciones diarias, estos requieren de un mayor manejo de sus emociones y conductas para poder así afrontarlos de forma exitosa.

#### **1.6. Hipótesis:**

##### 1.6.1 Hipótesis general.

H1: Existe correlación significativa y negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.

##### 1.6.2. Hipótesis específica.

H2: Existe correlación significativa y negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en función edad en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.

H3: Existe correlación significativa y negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en función al sexo en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.

H4: Existe correlación significativa y negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en función estado civil en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.

H5: Existe correlación significativa y negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en función grado de instrucción en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.

## **1.7. Objetivo:**

### 1.7.1 Objetivo general.

- Determinar la relación que existe entre los factores de la Inteligencia emocional y las escalas del Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.

### 1.7.2 Objetivos específicos.

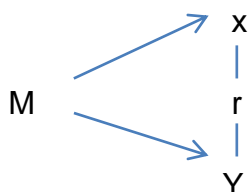
- Describir los niveles de los factores de la Inteligencia emocional en los miembros de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.
- Describir los niveles de las escalas Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.
- Determinar la relación entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout en función edad, sexo, estado civil y grado de instrucción en el personal de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación.

**Diseño:** El diseño de la investigación fue no experimental, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152) definieron como: “el estudio donde no se manipular deliberadamente las variables”, es decir, no se manipulara deliberadamente las variables y se observara el fenómeno en su entorno natural para después realizar los análisis. Asimismo, el diseño fue de tipo transversal; ya que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 254) se recoge información en un solo momento dado, en un tiempo específico. Su finalidad fue describir variables y analizar su incidencia y relación en un tiempo dado.

**Tipo de estudio:** La presente investigación fue de tipo Descriptivo - Correlacional, ya que la finalidad es describir las variables de la investigación; además correlacional, ya que se pretende verificar la relación que existe; Asimismo, en las investigaciones de tipo correlacional se busca identificar la relación entre dos a más variables con valor explicativo. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, p.163).



Leyenda del diseño:

M = Personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.

X = Inteligencia emocional.

Y = Burnout.

r = correlación entre variables.



## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

#### **Definición conceptual:**

La habilidad para sentir, valorar y evocar emociones pertinentes, la habilidad para generar emociones y sentimientos que faciliten la claridad del pensamiento; la habilidad para entender y comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular nuestras emociones promoviendo un desarrollo emocional y cognitivo (Mayer y Salovey, 1997).

#### **Definición operacional.**

Es la medida obtenida a través del instrumento TMMS- 24 (*Trait-Meta Mood Scale*) adaptación al español por Fernández- Berrocal (2004).

#### **Factores de la inteligencia emocional**

- Factor Atención emocional.
- Factor Claridad emocional.
- Factor Reparación emocional.

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

#### **Definición conceptual:**

“Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (Maslach y Jackson, 1981, p.109).

#### **Definición operacional.**

Es la medida obtenida a través del Inventario de Burnout de Maslach Adaptado por Nicolás Seisdedos (1997).

#### **Escalas del Burnout**

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

## **Variables sociodemográficas**

Sexo, edad, estado civil y grado de instrucción.

### **2.3. Población, muestra.**

#### **Población.**

Estuvo conformada por 100 agentes de seguridad ciudadana los cuales se encuentran distribuidos en 3 anexos (2, 8 y 22) del distrito de San Antonio de Chaclla.

#### **Muestra**

Se abordó a la población o universo total. Según López (1998, p.123) la muestra fue censal ya que se aborda a toda la población de estudio.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **TEST PARA LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS-24)**

##### **Ficha técnica:**

**Autor:** Salovey y Mayer (1995) adaptada al español por Fernández- Berrocal (2004).

**Ámbito de Aplicación:** Individual y colectiva.

**Duración:** Entre 10 y 20 minutos.

**Ítems:** El instrumento consta de 24 ítems distribuido en tres factores.

**Adaptación para un sector de la realidad peruana:** Alex Chamorro Osorio (2017).

##### **Normas para la corrección y puntuación:**

La calificación del instrumento se realiza por factores; para el factor Atención emocional se suma los ítems del 1 al 8; para el factor Claridad emocional se suma los ítems del 9 al 16 y para el factor Reparación emocional se suma los ítems del 17 al 24.

##### **Interpretación de los resultados:**

La interpretación de las puntuaciones es diferente para varones que para mujeres.

**Factor Atención emocional:**

Para el sexo masculino puntuaciones menores a 21 significa que debe mejorar su atención emocional, puntuaciones entre 22 y 32 expresa que el individuo presenta adecuada atención emocional; puntuaciones mayores a 33 significan excelente atención emocional. En el caso del sexo femenino puntuaciones menores a 24 significa que debe mejorar su atención emocional, puntuaciones entre 25 y 35 expresa que el individuo presenta adecuada atención emocional, puntuaciones mayores a 36 significan excelente atención emocional.

**Factor Claridad emocional:**

Para varones puntuaciones menores a 25 significa que debe mejorar su claridad emocional, puntuaciones entre 26 y 35 expresa que el individuo presenta adecuada claridad emocional, puntuaciones mayores a 36 significan excelente claridad emocional. En el caso del sexo femenino puntuaciones menores a 23 significa que debe mejorar su claridad emocional, puntuaciones entre 24 y 34 expresa que el individuo presenta adecuada claridad emocional, puntuaciones mayores a 35 significan excelente claridad emocional.

**Factor Reparación emocional:**

Para varones puntuaciones menores a 23 significa que requiere mejorar su reparación emocional, puntuaciones entre 24 y 35 expresa que el individuo presenta adecuada reparación emocional, puntuaciones mayores a 36 significan excelente reparación emocional. En el caso del sexo femenino puntuaciones menores a 23 significa que debe mejorar su reparación emocional, puntuaciones entre 24 y 34 expresa que el individuo presenta adecuada reparación emocional, puntuaciones mayores a 35 significan excelente reparación emocional.

**Validez:**

El instrumento en su versión española realizada presenta una validez convergente realizada por Fernández, Extremera y Ramos (2004).

La validez del instrumento, para la presente investigación, se obtuvo mediante la correlación ítems-test analizados en el programa SPSS versión 24, en una muestra total 149 serenos, de los cuales 100 serenos pertenecen al distrito de San Antonio y 49 al distrito de San Juan de Lurigancho. Obteniéndose una

puntuación por la correlación ítems-test ( $> 0.2$ ). Lo que indica que el instrumento es válido.

### **Confiabilidad:**

El instrumento para la adaptación española presentó una confiabilidad ( $r=0,90$ ) para Atención emocional, ( $r=0,90$ ) para Claridad emocional y ( $r=0,86$ ) para Reparación emocional.

La confiabilidad obtenida para la presente investigación fue 0,734 en Atención emocional, 0,734 en Claridad emocional y 0,672 en Reparación emocional, lo cual demuestra que el instrumento es confiable.

## **MASLACH BURNOUT INVENTORY**

### **Ficha Técnica**

**Nombre del instrumento:** Inventario de Burnout de Maslach.

**Autores:** C. Maslach y S.E. Jackson 1981.

**Procedencia:** Consultoría Psicológica Inc. Palo Alto, California, USA.

**Aplicación:** Personal y colectiva. Tiempo: Entre 10 y 20 minutos.

**Finalidad:** Evaluar las tres escalas del estrés laboral crónico: Cansancio emocional, despersonalización y baja autorrealización personal.

**Material:** Lápiz, manual, cuadernillo de respuestas y hoja de calificación del sujeto con 22 ítems.

**Adaptación para un sector de la realidad peruana:** Alex Chamorro Osorio (2017).

## **CORRECCIÓN DEL INSTRUMENTO**

### **Escala Agotamiento o cansancio Emocional.**

Conformada por 9 ítems (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), con una calificación máxima 54 puntos. Mientras más altas sean las puntuaciones en esta área mayor será el nivel de Burnout que experimentado por el individuo.

### **Escala Despersonalización.**

Conformada por 5 ítems (Ítems 5, 10, 11, 15 y 22). Con una calificación máxima 30 puntos. Mientras más altas sean las puntuaciones en esta área mayor será el nivel de Burnout que experimentado por el individuo.

### **Escala Realización personal.**

Conformada por 8 ítems (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) con una calificación máxima 48 puntos. Mientras más altas sean las puntuaciones en esta área menor será el nivel de burnout; ya que esta escala es inversamente proporcional síndrome de Burnout. Es decir, a menor calificación en realización personal más afectado está el sujeto.

### **Interpretación de los resultados:**

Para la escala Agotamiento emocional puntuaciones entre 0 y 18 significa nivel bajo, entre 19 y 26 significa nivel medio y puntuaciones entre 27 y 54 significa nivel Alto.

Para la escala Despersonalización puntuaciones entre 0 y 5 significa nivel bajo, entre 6 y 9 significa nivel medio y puntuaciones entre 10 y 30 significa nivel Alto.

Para la escala Realización personal puntuaciones entre 0 y 33 significa nivel bajo, entre 34 y 39 significa nivel medio y puntuaciones entre 40 y 48 significa nivel Alto.

La presencia del síndrome de burnout es definida como puntuaciones altas en el agotamiento emocional y la despersonalización y puntuación baja en la realización personal.

### **Validez:**

Para la adaptación española se realizó la validez de constructo .Mediante el método de consistencia interna en una muestra de 1,316 casos.

La validez del instrumento para nuestra investigación se obtuvo mediante la correlación ítems-test analizados en el programa SPSS versión 24, en una muestra total 149 serenos, de los cuales 100 serenos pertenecen al distrito de San Antonio y 49 al distrito de San Juan de Lurigancho. Obteniéndose una puntuación por ítems ( $>$  de 0.2). Lo que indica que el instrumento es válido.

### **Confiabilidad:**

Para la adaptación española, Seisdedos (1997) obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,90 para Agotamiento Emocional; 0,79 para Despersonalización y 0,71 para Realización Personal.

Para la presente investigación se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,752 en Agotamiento emocional, 0,87 Despersonalización y 0,788 en Realización personal. Lo que demuestra que el instrumento es confiable.

## **2.5. Métodos de análisis de datos.**

El análisis estadístico se realizó con la finalidad de determinar la distribución de los puntajes y las escalas utilizadas.

a). Medidas de tendencia central:

- Media: Para obtener el promedio de factores de inteligencia emocional y escalas síndrome de Burnout.

- Desviación estándar: Para obtener el nivel de dispersión entre los factores de la inteligencia emocional y burnout.

- Frecuencia y porcentaje.

b). Prueba de normalidad:

Prueba de kolmogorov- Smirnov: Para obtener el tipo de distribución que presentan los datos.

c). Estadística inferencial:

- Rho de Spearman: Para obtener la correlación entre los factores la Inteligencia Emocional y escalas del síndrome de Burnout.

Se armó una base estadística, los cuales fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS 24 para Windows 7, en el cual permitirá realizar el análisis que requiere la presente investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos de la presente investigación consideran el compromiso y el grado de responsabilidad en el desarrollo del proyecto, evitando el plagio y/o falsedades, por lo consiguiente se ha respetado la propiedad intelectual de los autores, por lo tanto citó el texto o información empleada en la presente investigación.

La recolección de los datos se obtuvo con el consentimiento de las autoridades del área de seguridad ciudadana del distrito de San Antonio de Chaclla; así mismo se informó sobre el proceso, el tiempo requerido y la finalidad del estudio al personal de serenazgo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de los resultados de la investigación.

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes según edad del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Joven	64	64,0%
Adulto	36	36,0%
Total	100	100,0%

Como se observa en la tabla 1 existe un 64 % de jóvenes y un 36 % adultos. Observándose que hay un mayor porcentaje de jóvenes.

Tabla 2

*Frecuencias y porcentajes del género del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	90	90,0%
Femenino	10	10,0%
Total	100	100,0%

De acuerdo a la tabla 2 se puede observar que el mayor porcentaje está conformado por hombres con un 90%. Y un menor porcentaje por mujeres 10%.

Tabla 3

*Frecuencias y porcentajes del grado de instrucción del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Secundaria incompleta	13	13,0%
Secundaria completa	75	75,0%
Educación técnica	12	12,0%
Total	100	100,0%



Como se observa en la tabla 4 existe un 75 % de serenos que presentan un nivel de instrucción de secundaria completa, seguido por un 13 % de secundaria incompleta y un 12% de educación técnica.

Tabla 4

*Frecuencias y porcentajes del estado civil del personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017*

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	33	33,0%
Conviviente	48	48,0%
Casado	14	14,0%
Divorciado	5	5,0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

De acuerdo a la tabla 4 existe un 48 % de serenos que presentan un estado civil de convivencia , seguido por un 33 % de solteros, un 14% de casados ;y por ultimo un 5% de personas divorciadas.

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos de los factores de la Inteligencia emocional y las escalas Síndrome de burnout*

		Inteligencia emocional			Síndrome de Burnout		
		Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		22,4900	27,8400	31,5900	21,5000	13,8800	29,7500
Mediana		22,0000	29,0000	31,0000	22,0000	14,0000	30,0000
Moda		21,00	24,00	30,00	18,00	14,00	33,00
Desviación estándar		6,31895	7,55815	5,49765	6,13567	4,86023	4,95918

En la tabla 5 se muestra la descripción estadística para los factores de la Inteligencia emocional. Estos resultados muestran que el promedio para atención emocional es de 22,04, para claridad emocional 27.84 y 31,59 para reparación emocional. Estas puntuaciones nos indican que los factores se

encuentran en un nivel medio. Así mismo se observa que el factor reparación emocional presenta una mayor puntuación 31,59 y el factor atención presenta un menor puntaje 22,04.

La mediana es 22 para atención emocional, 29 para claridad emocional y 31 para reparación emocional; estas puntuaciones nos indican que el 50% de población evaluada se encuentra por encima y el otro 50% se encuentra por debajo de las puntuaciones.

La moda, puntuaciones que más se repiten, es 21 para atención, 24 para claridad y 30 para reparación.

La desviación estándar, puntuación que nos indica el grado de variabilidad de la distribución, es de 6,04 para atención, 5.70 para claridad y 5.49 para reparación.

En la tabla 5 también nos muestra la descripción estadística para las escalas de síndrome de burnout. La media o promedio es de 21,50 para Agotamiento emocional, ubicándose en un nivel medio; para despersonalización es de 13.88 colocándose en un nivel alto y para realización personal es de 29 ubicándose en un nivel bajo. De las puntuaciones se observa que los que los promedios se encuentran en diferentes niveles.

La mediana es de 22 para agotamiento emocional, 14 para despersonalización 30 para realización personal;

La moda, puntuaciones que más se repiten, es de 18 para agotamiento emocional, 14 para despersonalización 33 para realización personal.

La desviación estándar, puntuación que nos indica el grado de variabilidad de la distribución, es 6.1 para agotamiento emocional, 4.86 para despersonalización y 4.9 para realización personal.

### 3.2 Análisis descriptivo de los factores de la Inteligencia emocional en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.

Tabla 6

*Frecuencias y porcentajes del factor Atención emocional de la Inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Atención Emocional</b>	Bajo	52	52,0%
	Medio	46	46,0%
	Alto	2	2,0%
	Total	100	100,0

En la tabla 6 los resultados para el factor de atención emocional se aprecia un 52% de serenos presenta un nivel bajo, seguido por un 46% con nivel medio y un 2% con nivel alto.

Tabla 7

*Frecuencias y porcentajes del factor Claridad emocional de la Inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Claridad Emocional</b>	Bajo	30	30,0%
	Medio	55	55,0%
	Alto	15	15,0%
	Total	100	100,0

En la tabla 7 los resultados para el factor de claridad emocional son: un 55% de serenos presenta un nivel medio, seguido por un 30% con nivel bajo y un 15% con nivel alto.

Tabla 8

*Frecuencias y porcentajes del factor Reparación emocional de la Inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Reparación Emocional</b>	Bajo	8	8,0%
	Medio	60	60,0%
	Alto	32	32,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 8 los resultados para el factor reparación emocional se observa que el 60% de serenos presenta un nivel medio, seguido por un 32% con nivel alto y un 8% con nivel bajo.

### **3.3 Análisis descriptivo de las escalas del Síndrome de Burnout del personal de serenazgo en distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.**

Tabla 9

*Frecuencias y porcentajes de la escala Agotamiento emocional del síndrome de burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Agotamiento emocional</b>	Bajo	37	37,0%
	Medio	42	42,0%
	Alto	21	21,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 9 los resultados para la escala Agotamiento emocional se observa que el 42% de serenos presenta un nivel medio, seguido por un 37% con nivel bajo y un 21% alto.

Tabla 10

*Frecuencias y porcentajes de la escala Despersonalización de síndrome de burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Despersonalización</b>	Bajo	3	3,0%
	Medio	15	15,0%
	Alto	82	82,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 10 los resultados para la escala despersonalización se observa que el 82% de serenos presenta un nivel alto, seguido por un 15% con nivel medio y un 3% bajo.

Tabla 11

*Frecuencias y porcentajes de la escala Realización personal de Síndrome de burnout*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Realización personal</b>	Bajo	77	77,0%
	Medio	21	21,0%
	Alto	2	2,0%
	Total	100	100,0%

En la tabla 11 los resultados para la escala realización personal se observa que el 77% de serenos presenta un nivel bajo, seguido por un 21% con nivel medio y un 2% alto.

### 3.4 Prueba de Normalidad.

Tabla 12

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores de la Inteligencia Emocional y las escalas Síndrome de Burnout*

		Inteligencia Emocional			Síndrome de Burnout		
		Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
N		100	100	100	100	100	100
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	22,4900	27,8400	31,5900	21,6600	13,8800	29,7500
	Desviación estándar	6,31895	7,55815	5,49765	6,13567	4,86023	4,95918
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,131	,111	,109	,092	,101	,094
	Positivo	,131	,083	,074	,086	,101	,051
	Negativo	-,082	-,111	-,109	-,092	-,098	-,094
Estadístico de prueba		,131	,111	,109	,092	,101	-,094
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>	,005 <sup>c</sup>	,035 <sup>c</sup>	,013 <sup>c</sup>	,030 <sup>c</sup>

En la tabla 12 se puede apreciar el análisis de la normalidad para las puntuaciones de los factores los factores de la Inteligencia Emocional y las escalas del Inventario de Burnout. Se observa que todos los casos ( $P < 0.05$ ), Lo cual nos demuestra que todos los casos no se ajusta a una distribución normal. De los resultados se desprende que la prueba de hipótesis se realizará con estadística no paramétrica. En este caso Rho de Spearman.

### 3.5 Análisis Correlacional.

Tabla 13

*Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout*

		Inteligencia emocional			Síndrome de Burnout			
		Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,601**	,481**	-,219**	-,262**	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,009	,008	,000
		N		100	100	100	100	100
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,519**	-,157	-,203*	,519**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,371	,043	,000
		N			100	100	100	100
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,77	-,124	,638**
		Sig. (bilateral)			.	,298	,219	,000
		N				100	100	100
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,525**	-,012
		Sig. (bilateral)				.	,001	,986
		N					100	100
	Despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	-,002
		Sig. (bilateral)					.	,986
		N						100
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000
		Sig. (bilateral)						.
		N						100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 13 se aprecia una correlación significativa positiva moderada entre el factor atención y la escala realización personal ( $r=,451$ ), una correlación significativa positiva moderada entre el factor claridad y la escala realización personal ( $r=,519$ ); además una correlación significativa moderada en el factor reparación y la escala realización personal ( $r=,638$ ); una correlación significativa negativa baja entre el factor atención y la escala agotamiento emocional ( $r=, -219$ ); una correlación significativa negativa baja entre el factor atención y la

escala despersonalización ( $r=-,262$ ), así mismo una correlación significativa negativa baja entre el factor claridad y la escala despersonalización ( $r=-,203$ ). También se puede observar que existe una correlación significativa positiva moderada dentro de la variable inteligencia emocional; atención con claridad ( $r=,601$ ), atención con reparación ( $r=,481$ ) y claridad con reparación ( $r=,519$ ), por último se observa una correlación positiva significativa de nivel bajo entre las escala despersonalización y agotamiento emocional ( $r=,525$ ).

Tabla 14

*Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según edad*

Edad		Inteligencia Emocional			Síndrome de Burnout			
		Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	
Joven	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,565**	,477**	-,244	-,387**	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,052	,002	,001
		N		64	64	64	64	64
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,461**	-,115	-,183	,476**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,367	,149	,000
		N			64	64	64	64
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,015	-,129	,594**
Sig. (bilateral)				.	,907	,308	,000	
N					64	64	64	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación			1,000	,529**	,052	
		Sig. (bilateral)			.	,000	,685	
		N				64	64	
	Despersonalización	Coefficiente de correlación				1,000	,015	
		Sig. (bilateral)				.	,906	
		N					64	
	Realización personal	Coefficiente de correlación					1,000	
Sig. (bilateral)						.		
N								
Adulto	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,561**	,438**	-,129	-,016	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,008	,453	,926	,003
		N		36	36	36	36	36
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,658**	-,110	-,195	,521**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,522	,255	,001
		N			36	36	36	36
Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,140	-,091	,657**	
	Sig. (bilateral)			.	,414	,597	,000	
	N							



	N	36	36	36
Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,534**	-,014
	Sig. (bilateral)	.	,001	,937
	N		36	36
Despersonalización	Coeficiente de correlación		1,000	-,042
	Sig. (bilateral)		.	,806
	N			36
Realización personal	Coeficiente de correlación			1,000
	Sig. (bilateral)			.
	N			

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 14 se puede observar que existe una mayor correlación significativa positiva entre el factor atención y la escala realización personal ( $r=,487$ ) en los adultos que en los jóvenes, además una correlación significativa positiva entre el factor claridad y la escala realización personal ( $r=,521$ ); así como también el factor reparación con realización personal ( $r=,657$ ) y por último se observa que los adultos presentan una mayor correlación significativa positiva entre el escala agotamiento emocional con la escala despersonalización ( $r=,534$ ).

Tabla 15

*Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según estado civil*

Estado civil			Inteligencia Emocional			Síndrome de Burnout		
			Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
SOLTERO	Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,576 <sup>*</sup>	,493	,155	-,229	,632 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,031	,073	,598	,431	,015
		N		14	14	14	14	14
	Claridad	Coeficiente de correlación		1,000	,513	,191	,113	,554 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)		.	,060	,514	,700	,040
		N			14	14	14	14
	Reparación	Coeficiente de correlación			1,000	,711 <sup>**</sup>	,394	,785 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)			.	,004	,163	,001
		N				14	14	14
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación				1,000	,679 <sup>**</sup>	,562 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)				.	,008	,037
		N					14	14

	despersonalización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)					1,000	,285
							.	,324
		N						14
	Realización personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)						1,000
		N						
CONVIVIENTE	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,446**	,271	-,131	-,317*	,191
		Sig. (bilateral)	.	,001	,063	,374	,028	,193
		N		48	48	48	48	48
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,561**	-,081	-,248	,587**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,585	,090	,000
		N			48	48	48	48
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,173	-,328*	,550**
		Sig. (bilateral)			.	,239	,023	,000
		N				48	48	48
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,378**	-,003
		Sig. (bilateral)				.	,008	,986
		N				48	48	48
	Despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	-,286*
		Sig. (bilateral)					.	,049
		N						48
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000
		Sig. (bilateral)						.
		N						
CASADO	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,576*	,493	,010	-,229	,632*
		Sig. (bilateral)	.	,031	,073	,973	,431	,015
		N	14	14	14	14	14	14
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,513	,463	,113	,554*
		Sig. (bilateral)		.	,060	,096	,700	,040
		N			14	14	14	14
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	,266	,394	,785**
		Sig. (bilateral)			.	,357	,163	,001
		N				14	14	14
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,776**	,375
		Sig. (bilateral)				.	,001	,186
		N					14	14
	Despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	,285
		Sig. (bilateral)					.	,324
		N						14
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000
		Sig. (bilateral)						.
		N						

Rho de Spearman	DIVORCIADO	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,649	-,541	-,791	-,949*	,162
			Sig. (bilateral)	.	,236	,347	,111	,014	,794
			N		5	5	5	5	5
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	-,289	-,718	-,564	,237	
		Sig. (bilateral)		.	,637	,172	,322	,701	
		N			5	5	5	5	
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	,103	,359	,658	
		Sig. (bilateral)			.	,870	,553	,227	
		N				5	5	5	
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,700	-,667	
		Sig. (bilateral)				.	,188	,219	
		N					5	5	
	Despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	-,205	
		Sig. (bilateral)					.	,741	
		N						5	
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000	
		Sig. (bilateral)						.	
		N							

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 15 se puede observar que en la categoría de casados existe mayor correlación significativa positiva entre los factores de la inteligencia emocional y la escala realización personal del síndrome de burnout; atención con realización personal ( $r=,632$ ), claridad con realización personal ( $r=,554$ ), reparación con realización personal ( $r=,785$ ); además en los solteros existe una mayor correlación significativa positiva de nivel moderado entre atención con claridad ( $r=,756$ ) de la variable inteligencia emocional.

Se puede observar también que en la categoría divorciados existe mayor correlación significativa negativa entre el factor atención con agotamiento emocional ( $r=,791$ ), atención con despersonalización ( $r=,949$ ).

Tabla 16

*Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según el género*

			Inteligencia Emocional			Síndrome de Burnout			
género			Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	
Rho de Spearman	Masculino	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,611**	,480**	-,224*	-,207*	,470**
			Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,034	,050	,000
			N		90	90	90	90	90
		Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,521**	-,015	-,144	,533**
			Sig. (bilateral)		.	,000	,281	,176	,000
			N			90	90	90	90
		Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,069	-,058	,614**
			Sig. (bilateral)			.	,519	,590	,000
			N				90	90	90
		Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,573**	,011
			Sig. (bilateral)				.	,000	,916
			N					90	90
		Despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	,060
			Sig. (bilateral)					.	,576
	N							90	
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000	
		Sig. (bilateral)						.	
		N							
Femenino	Masculino	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,203	,215	-,228	-,603	-,182
			Sig. (bilateral)	.	,574	,551	,526	,065	,615
			N		10	10	10	10	10
		Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,394	-,332	-,233	,483
			Sig. (bilateral)		.	,259	,348	,517	,157
			N			10	10	10	10
		Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,165	-,485	,408
			Sig. (bilateral)			.	,648	,156	,242
			N				10	10	10
		Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,191	,077
			Sig. (bilateral)				.	,598	,832
			N					10	10
		despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	,185
			Sig. (bilateral)					.	,610
	N							10	
	Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000	
		Sig. (bilateral)						.	
		N							

Sig. (bilateral)  
N

De acuerdo a la tabla 16 se puede observar que en la categoría masculino existe mayor correlación significativa positiva entre el factor atención con la escala realización personal ( $r=,470$ ), claridad con realización personal ( $r=,533$ ), reparación con la escala realización personal ( $r=,614$ ).

Tabla 17

*Correlación entre factores de la Inteligencia Emocional y las escalas de Síndrome Burnout según el grado de instrucción*

Grado de instrucción			Inteligencia emocional			Síndrome de burnout.		
			Atención	Claridad	Reparación	Agotamiento emocional	despersonalización	Realización personal
SECUNDARIA INCOMPLETA	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,589*	,809**	-,381	-,239	,666*
		Sig. (bilateral)	.	,034	,001	,199	,431	,013
		N		13	13	13	13	13
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,537	-,347	-,290	,608*
		Sig. (bilateral)		.	,058	,245	,336	,027
		N			13	13	13	13
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,336	-,295	,796**
		Sig. (bilateral)			.	,261	,329	,001
		N				13	13	13
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación				1,000	,265	-,113
		Sig. (bilateral)				.	,381	,714
		N					13	13
despersonalización	Coefficiente de correlación					1,000	-,034	
	Sig. (bilateral)					.	,913	
	N						13	
Realización personal	Coefficiente de correlación						1,000	
	Sig. (bilateral)						.	
	N							
SECUNDARIA COMPLETA	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,586**	,510**	-,145	-,223	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,214	,054	,000
		N		75	75	75	75	75
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	,558**	-,042	-,138	,500**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,719	,239	,000
		N			75	75	75	75
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	-,023	-,091	,646**
		Sig. (bilateral)			.	,842	,436	,000
		N				75	75	75

	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000				,494**	,042	,719	,75
	despersonalización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N					1,000	,002	,989	,75
	Realización personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N						1,000	.	.
EDUCACIÓN TÉCNICA	Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,660*	-,447	-,502	-,480	,318		
		Sig. (bilateral)	.	,020	,145	,096	,115	,314		
		N		12	12	12	12	12		
	Claridad	Coefficiente de correlación		1,000	-,054	-,620*	-,535	,432		
		Sig. (bilateral)		.	,868	,031	,073	,161		
		N			12	12	12	12		
	Reparación	Coefficiente de correlación			1,000	,196	,208	,517		
		Sig. (bilateral)			.	,541	,516	,085		
		N				12	12	12		
	Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación			1,000	,825**	,098		
			Sig. (bilateral)			.	,001	,762		
			N				12	12		
despersonalización		Coefficiente de correlación					1,000	,140		
		Sig. (bilateral)					.	,665		
		N						12		
Realización personal		Coefficiente de correlación							1,000	
		Sig. (bilateral)							.	
		N								

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 17 se observar que existe una mayor correlación significativa positiva entre el factor atención y la escala realización personal ( $r=,666$ ) en los trabajadores con secundaria incompleta, además una correlación significativa positiva entre el factor claridad y la escala realización personal ( $r=,608$ ); así como también el factor reparación con realización personal ( $r=,796$ ) y por último se observa que los tienen estudio técnico presentan una mayor correlación significativa positiva entre la escala agotamiento emocional y la escala despersonalización ( $r=,825$ ).

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores de la Inteligencia emocional y las escalas del Síndrome de burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de chaclla; para ello se basó en el modelo de Inteligencia emocional percibida de Mayer y Salovey( 1997) y en la teoría de síndrome de burnout de Maslach (1982). Los resultados demuestran que existe correlación significativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout, aunque no se dio en todos los casos.

La investigación muestra una correlación significativa positiva de nivel moderado entre los factores de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional) y la escala Realización personal del síndrome de burnout. Estos resultados guardan relación con la investigación realizada Ramiro (2014) en donde concluyó que los factores Atención emocional y Claridad emocional presentan una correlación positiva con la escala Realización personal. Estos resultados demuestran que mientras más desarrollado este la inteligencia emocional existirá un mayor grado de realización personal en trabajo.

A si mismo los resultado mostraron una correlación significativa negativa de nivel baja entre el factor **Atención emocional** y Agotamiento emocional ( $r=-,219$ ), una correlación significativa negativa baja entre el **Atención emocional** y Despersonalización ( $r=-,262$ ), y una correlación significativa negativa baja entre **Claridad emocional** y Despersonalización ( $r=-,203$ ); los resultados demuestra que a mayor grado inteligencia emocional menor grado de presentar agotamiento emocional y despersonalización. Estos resultados guarnan relación con la investigación realizada por Ortiz y Beltrán (2016) en donde concluyeron mientras se incrementa la claridad y reparación emocional disminuye el agotamiento emocional y la despersonalización y habrá un aumento de la realización personal.

Así mismo los resultados muestran que el nivel de Atención emocional de los empleados está distribuido en un 52 % con nivel bajo, un 46 % con un nivel medio y un 2 % con un nivel alto; en base a la teoría de Mayer y Salovey (1997) se infiere que más 46% del personal logra percibir de forma adecuada sus propias

emociones y la de los demás; aunque existe 52 % del personal que presenta dificultades en esta área.

En claridad emocional el 55% del personal presenta un nivel medio y un 15% un nivel alto. En reparación emocional el 60 % de trabajadores presenta un nivel medio y un 32% un nivel alto. Basado en la teoría de Mayer y Salovey (1997) más del 50% del personal presenta la capacidad de identificar y comprender sus emociones; así como también la capacidad de poder dirigir y generar respuestas emocionalmente adecuadas.

Así mismo se obtuvo en las escalas del estrés laboral crónico (burnout) que el 21% del personal, presenta un agotamiento emocional alto, basándonos en la teoría Maslach (1982) este porcentaje de trabajadores estaría presentando un agotamiento físico y mental, así como también un agotamiento recursos emocionales y sentimientos de impotencia lo cual estaría afectando al desempeño de su trabajo.

En la escala Despersonalización el 82% del personal obtuvo un nivel alto. En base a la teoría Maslach (1982) el personal de serenazgo presentaría cambios consistentes en su actitud, cinismo e incremento en la irritabilidad. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Perea (2012) en donde concluyo que a mayor grado de despersonalización mayor grado de presentar conductas agresivas.

En la escala Realización personal el 77% de serenazgo presenta un nivel bajo; del cual se deduce que los trabajadores presentan niveles altos de burnout, sentimientos de inadecuación, baja productividad y bajo nivel de desempeño laboral. Estos resultados guardan relación con la investigación realizado por Guevara y Marín (2015) en donde concluyeron mientras más alto sea el nivel de burnout menor será el desempeño laboral.

Los resultados muestran que existe un gran porcentaje del personal que presenta puntuaciones elevadas en agotamiento emocional y despersonalización, además puntuaciones bajas en realización personal. Estos empleados estarían presentados el síndrome de burnout; el cual es definido por Maslach (1982)



como síndrome caracterizado por elevado agotamiento emocional, elevada despersonalización y una baja realización personal.

Las correlaciones en función a la variables sociodemográficas nos sirvieron para determinar diferencias que existen. Los resultados muestran que en la variable edad; existe una mayor correlación significativa positiva entre el factor atención y la escala realización personal ( $r=,487$ ) en los adultos que en los jóvenes; además una correlación significativa positiva entre el factor claridad y la escala realización personal ( $r=,521$ ); así como también el factor reparación con realización personal ( $r=,657$ ). Por último se observa que los adultos presentan una mayor correlación significativa positiva entre el escala agotamiento emocional con la escala despersonalización ( $r=,534$ ). Estos resultados nos demuestran que la edad guarda relación con la inteligencia emocional pero no es un factor determinante.

En relación al estado civil los casados presentan mayor correlación significativa positiva entre los factores de la inteligencia emocional y la escala realización personal del síndrome de burnout. En relación al género los varones presentan mayor correlación significativa positiva entre el factor de la inteligencia emocional y la escala realización personal. Atención con la escala realización personal ( $r=,470$ ), claridad con realización personal ( $r=,533$ ), reparación con la escala ( $r=,614$ ).

Con respecto al grado de instrucción se observar que existe una mayor correlación significativa positiva entre el factor atención y la escala realización personal ( $r=,666$ ) en los trabajadores con secundaria incompleta, además una correlación significativa positiva entre el factor claridad y la escala realización personal ( $r=,608$ ); así como también el factor reparación con realización personal ( $r=,796$ ).

Se concluye finalmente en base a los resultados presentados que existe correlaciones significativa negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escasas del síndrome de burnout. Estos resultados confirman la hipótesis de trabajo y se ajuntan a los antecedentes planteados.

## V. CONCLUSIÓN

### Primera

Basado en los resultados obtenidos concluimos que existe correlación estadísticamente significativa entre los factores de la Inteligencia emocional y las escalas del Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.

### Segunda

Los resultados de la investigación muestran una correlación significativa positiva de nivel moderado entre los factores de la Inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional) y la escala realización personal del Síndrome de Burnout.

### Tercera

Existe una correlación significativa negativa baja entre el factor atención emocional con la escala agotamiento emocional y la escala despersonalización en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.

### Cuarta

Existe la presencia del síndrome de burnout en los personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.

### Quinta

Con respecto la variable sociodemográfica edad se obtuvo mayor grado de correlación en los adultos que en los jóvenes.

### Sexta

Con respecto género se obtuvo mayor grado correlación en los varones que en las mujeres en las correlacione entre los factores de la inteligencia emocional (atención claridad y reparación emocional) con la escala realización personal del síndrome de burnout.

### Séptima

Sobre la correlación por estado civil se obtuvo una mayor en los casados entre los factores de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional) con la escala realización personal.

Octava

Con respecto al grado de instrucción los que tiene estudios técnicos presentan una mayor correlación entre las escalas agotamiento emocional y despersonalización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Realizar estudios sobre Inteligencia emocional en seguridad ciudadana, ya que existe una escasa investigación en este tipo de población.

Realizar investigaciones acerca del Síndrome de Burnout en personal de seguridad, para poder tomar decisiones preventivas y correctivas frente a la aparición del estrés laboral crónico.

Brindar orientación y tratamiento psicológico al personal de seguridad ciudadana que presentan puntuaciones altas en las escalas del síndrome de burnout.

Realizar evaluación cada medio años para ver los resultados de los programa de intervención.

Mejorar las condiciones de trabajo el personal y realizar capacitaciones sobre el tema para que puedan abordar los problemas sociales que enfrenta día a día en su trabajo.

## VII. REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social Intelligence*. 105 th Annual convention of the American Psychological Association in Chicago. U.S.A.
- Bautista, O., Tombé, P. y Victoria, M. (2013). Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 20-24.
- Berrocal, P. & Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (54), 63-94.
- Chávez, P. & Suárez, Q. (2016). *Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima. Perú.
- Cruz, D. & Puentes S. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372017000200268&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372017000200268&lng=en&nrm=iso&tlng=es).
- De la Fuente, S., Aguayo, E., Vargas, P. y Cañadas, D. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25 (4), 488-493. doi: 10.7334/psicothema2013.
- Ferreira, P., Hidalgo, R. y Palma, F. (2016). *Determinación de la presencia del Síndrome De Burnout en los funcionarios de una institución de seguridad municipal en el Estado Carabobo* (Bachelor's thesis).
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751- 755.

- Freundenberger, H. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of School Issues*. 30, 159-164
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>.
- Guevara, K, & Marín, F. (2015). *Investigaron la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Gil, M. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Guzmán, G. (2013). *Estrés y burnout en la policía de tránsito de la ciudad de Cuenca*. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model burnout*. New York: Pergamon Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6º Edición. México: McGraw-Hill.
- Harley, k. y Vega, A. (2013). *Inteligencia emocional y clima laboral en docentes de instituciones educativas nacionales del distrito de Lata Huánuco*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- López, J. (1999). *Proceso de investigación*. México: Trillas.
- Martínez, K. (2012). *Inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores de taxi del distrito de san Borja*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Research Edition Palo.
- Ojeda, A. (2014). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en trabajadores de una empresa del rubro de mensajería en el distrito de La Victoria*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo (1016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (1992). *Trastornos mentales y comportamiento. Descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico*. Madrid: Meditor.
- Ortiz, A. y Beltrán, J. (2016) Habilidades clínicas, Inteligencia emocional percibida y Desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en educación médica; 105(07)*, 1-7.doi.org: 10.1016/j.riem.2016.11.006
- Parea, J. (2012). *Síndrome de burnout y agresividad en choferes de transporte público de la empresa de Huáscar*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Peiró, J. y Moret, D. (1987). *Socialización laboral y desempleo juvenil: la transición de la escuela al trabajo*. Valencia: Nau Llibres.
- Queirós, C., Kaiseler, M. y Leitao, A. (2013). *Burnout as predictor of aggressiveness among police Officers*. Recuperado de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/110-135.pdf>.
- Ramiro, B. (2014). *Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del trabajo social*. Azarbe, Recuperado de <http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198451>

## VIII. ANEXOS

Anexos 1:

### 8.1 Validez y confiabilidad TMMS- 24

Validez:

La validez del instrumento se obtuvo mediante la correlación ítems-test analizados en el programa SPSS versión 24, en una muestra total 149 serenos, de los cuales 100 serenos pertenecen al distrito de San Antonio y 49 al distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 18

*Validez a través del método ítem-test del factor Atención del TMMS- 24*

Atención ítem	r
1	,317
2	,571
3	,620
4	,494
6	,268
7	,461
8	,408

Como se observa en la tabla 18 el factor atención está representado por 8 ítems (ítems 01, 02, 03, 04, 06,07 y 08) de los que se separó el ítem 05 por no cumplir con los criterios establecidos (> de 0.2).

Tabla 19

*Validez a través del método ítem-test del factor Claridad del TMMS- 24*

Claridad ítem	r
09	,438
10	,437
11	,460
12	,514
13	,444
14	,404
15	,327
16	,584



Como se observa en la tabla 19 el factor claridad está representado por 8 ítems (ítems 09, 10, 11,12, 13, 14, 15 y 16) de los cuales todos cumplen con el criterio (> de 0.2).

Tabla 20

*Validez a través del método ítem-test del factor Reparación del TMMS- 24*

Reparación ítem	r
17	,294
18	,474
19	,385
20	,398
21	,411
22	,288
23	,379
24	,209

Como se observa en la tabla 20 el factor reparación está representado por 8 ítems (ítems 17, 18, 19, 20, 21, 21, 23 y 24) de los cuales todos los ítems cumplen con los criterios establecidos (> de 0.2).

**Confiabilidad:**

Tabla 21

*Confiabilidad obtenida a través del Alfa de Cronbach del TMMS- 24*

TMMS- 24	
factores	r
Atención.	,734
Claridad.	,734
Reparación.	,672

Como se observa en la tabla 21 los 3 factores del TMMS-24 cumplen con los criterios establecidos (> de 0.6).

## 8.2 Validez y confiabilidad Inventario de Burnout de Maslach

### 3.2.1 Validez:

La validez del instrumento se obtuvo mediante la correlación ítems-test analizados en el programa SPSS versión 24, en una muestra total 149 serenos, de los cuales 100 serenos pertenecen al distrito de San Antonio y 49 al distrito de San Juan de Lurigancho.

Tabla 22

*Validez a través del método ítem-test de la escala Agotamiento emocional del Inventario de Burnout de Maslach*

Agotamiento emocional Ítems	r
01	,445
02	,559
03	,474
06	,479
13	,453
14	,533
20	,336

Como se observa en la tabla 22 la escala agotamiento emocional está representado por 9 ítems (ítems 01, 02, 03, 06, 13,14 y 20) de los que se separó el ítem 08 y 16 por no cumplir con los criterios establecidos (> de 0.2).

Tabla 23

*Validez a través del método ítem-test de la escala Despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach*

Despersonalización ítem	r
05	,521
10	,630
11	,832
15	,822
22	,706

Como se observa en la tabla 23 la escala despersonalización está representado por 5 ítems (ítems 05, 10, 11, 15 y 22) de los cuales todos los ítems cumplen con los criterios establecidos (> de 0.2).

Tabla 24

*Validez a través del método ítem-test de la escala Realización personal del Inventario de Burnout de Maslach*

Realización personal ítem	r
04	,440
07	,293
09	,454
12	,436
17	,614
18	,667
19	,652
21	,600

Como se observa en la tabla 23 la escala realización personal está representado por 8 ítems (ítems 04,07,09,12,17,18,19,21) , de los cuales todos los ítems cumplen con los criterios establecidos (> de 0.2).

**Confiabilidad:**

Tabla 25

*Confiabilidad obtenida a través del Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach*

Inventario de Burnout de Maslach	r
Escalas	
Agotamiento emocional.	,752
Despersonalización.	,872
Realización personal.	,788

Como se observa en la tabla 25 las 3 escalas del Inventario de Burnout de Maslach cumplen con los criterios establecidos (> de 0.6).

## Anexo 2

### Instrumentos de medición

#### TMMS-24.

Salovey y Mayer (1995) adaptada por Fernández- Berrocal (2004).

Nombre.....Fecha.../.../...  
 Edad: \_\_\_\_ Grado de instrucción..... Sexo:  F  M  
 Cargo dentro de la institución:.....  
 ¿Cuántas horas trabaja en el día?.....  
 Horario rotativo: a) Si b) no.  
 Estado civil: a) Casado b) soltero c) conviviente d) divorciado. e) viudo

#### INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

		Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					

19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Nombre..... Fecha.../.../...  
 Edad: \_\_\_\_ Grado de instrucción..... Sexo:  F  M  
 Cargo dentro de la institución:.....  
 ¿Cuántas horas trabaja en el día?.....  
 Horario rotativo: a) Si b) no.  
 Estado civil: a) Casado b) soltero c) conviviente d) divorciado. e) viudo

#### INSTRUCCIONES:

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente.

		Nunca.	Alguna vez al año o menos.	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes.	Una vez a la semana.	Varias veces a la semana.	A diario.
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado 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 los días 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 la vida de lo 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.							

13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado duro.							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy el servicio.							
16	Trabajar directamente con personas me produce bastante estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy el servicio.							
18	Me siento animado después de trabajar en contacto con las con personas.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Personal:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Alex Ángel Chamorro Osorio**, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Inteligencia Emocional y Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla ,2017”** y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **El test de Inteligencia emocional (TMMS-24) y el Inventario de Burnout de Maslach (IBM)**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. **Alex Ángel Chamorro Osorio**

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....

..... con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **“Inteligencia Emocional y Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla ,2017”** Alex Ángel Chamorro Osorio.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 11 de Mayo de 2017

**CARTA N° 131-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señora Lic.  
**Feliciano Ordoñez Evelyn**  
Alcaldesa  
Municipalidad distrital de San Antonio  
Av. Ovalo Central Jicamarca Anexo 08 mz. N1 It. 16, San Antonio

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **CHAMORRO OSORIO ALEX ANGEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN MIEMBROS DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO DE CHACLLA", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Mariela L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP



11:47 am.

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb:ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 04 de Mayo de 2017

**CARTA N° 066-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Señor Lic.  
**Juan Navarro Jiménez**  
Alcalde  
**Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho**  
Amautas N° 180 San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sr. **CHAMORRO OSORIO ALEX ANGEL**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN MIEMBROS DE SERENAZGO"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Yanit L. Cubas Romero**  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Diseño y tipo	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Análisis estadístico
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal de seguridad ciudadana del distrito de San Antonio de Chaclla, 2017?	<p>Objetivo general.</p> <p><input type="checkbox"/> Determinar la relación que existe entre los factores de la Inteligencia emocional y las escalas del Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio Chaclla, 2017.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p><input type="checkbox"/> Describir los niveles de los factores de la Inteligencia emocional en los miembros de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.</p> <p><input type="checkbox"/> Describir los niveles de las escalas Síndrome de Burnout en el personal de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.</p> <p><input type="checkbox"/> Determinar la relación entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout en función edad, sexo, estado civil y grado de instrucción en el personal de serenazgo distrito de San Antonio de Chaclla, 2017.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>H1: Existe correlación significativa negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.</p> <p>Hipótesis específica.</p> <p>H2: Existe correlación significativa negativa entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de Burnout en función edad, sexo y grado de instrucción en el personal de serenazgo del distrito de san Antonio de Chaclla, 2017.</p>	Inteligencia emocional	La habilidad para sentir, valorar y evocar emociones pertinentes, la habilidad para generar emociones y sentimientos que fácilmente calaría del pensamiento; la habilidad para entender y comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular nuestras emociones promoviendo un desarrollo emocional y cognitivo (Mayer y Salovey, 1997	Es la medida obtenida a través del instrumento TMMS- 24 ( <i>Trait-Meta Mood Scale</i> ) adaptación al español por Fernández-Berrocal (2004).	Atención emocional	<p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo .correlacional</p>	<p><b>Población.</b> Estaba conformada por 100 agentes de seguridad ciudadana los cuales se encuentran distribuidos en 3 anexos (2, 8 y 22) del distrito de San Antonio de Chaclla.</p> <p><b>Muestra</b> Según López (1998, p.123) la muestra es censal ya que se aborda a toda la población de estudio</p>	TMMS -24	Se realizó mediante tablas de frecuencia y contingencia en el programa estadístico SPSS4P ARA Windows 7
	Síndrome de Burnout	“Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (Maslach y Jackson, 1981, p.109).	Es la medida obtenida a través Inventario de Burnout de Maslach Adaptado por Nicolás Seisdedos (1997).	Agotamiento emocional.	Despersonalización.	Realización personal.	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH			