



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en una
Compañía de Bomberos de Cusco 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Cerro Baca, Dayra (orcid.org/0000-0003-0228-7837)
Luna Ismodes, Erly Stefany (orcid.org/0000-0002-2760-5187)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (orcid.org/0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Clifford, por su apoyo y compañía.

A mi... a mi yo del pasado que sin voluntad, esfuerzo y disciplina no estaría aquí y a mi yo del futuro que se siente orgullosa de todo su crecimiento y evolución.

Erly.

Esta tesis está dedicada a mis padres que con su gran apoyo y empuje logré concluir lo que tanto anhelaba que es esta carrera, gracias por su apoyo tanto económico como moral y su amor incondicional, a mí por el esfuerzo que tomo conseguirla y a mi enamorado que nunca dudo de mí y siempre estuvo ayudándome en todo momento.

Dayra

Agradecimiento

Al Universo por darme el regalo de despertar y convertirme en un ser consciente, comprendiendo que soy la autora de mi propio libro, de mi realidad aquí y ahora.

Si crees en la magia estás destinado a encontrarla, todo lo que sueñas y das acción en ello, se manifiesta, gracias, gracias, gracias

Erlly.

Agradezco a la vida por darme tantas oportunidades, a mi familia y amigos que no dudaron en mi en ningún momento frente a la realización de la tesis, a mi profesor por su apoyo para la culminación y a la gente que siempre me rodea con sus ánimos y buenos deseos.

Dayra

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variable y operacionalización	14
3.3.Población, muestra y muestreo	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas:	16
3.5.Procedimiento	18
3.6.Método de análisis de datos	18
3.7.Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	32

Índices de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad	19
Tabla 2 Correlación de inteligencia emocional y síndrome de burnout	20
Tabla 3 Correlación de dimensiones de inteligencia emocional y burnout	21
Tabla 4 Niveles de inteligencia emocional y síndrome de burnout	22

Resumen

En la presente investigación se buscó encontrar la relación de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. Se consideró una metodología básica, de corte transversal, de diseño cuantitativo descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el MBI de Maslach para evaluar el síndrome de burnout y el TMMS - 24 para evaluar la inteligencia emocional. Los resultados demuestran que no existe relación entre las variables, pero sí existe relación en una de las dimensiones de inteligencia emocional con el síndrome de burnout. Se concluye también que los bomberos voluntarios presentan un nivel moderado de burnout.

Palabras clave: Bomberos, inteligencia emocional, síndrome de burnout

Abstract

The present research sought to find the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome. A basic, cross-sectional, quantitative descriptive correlational design methodology was considered. The instruments used were Maslach's MBI to assess burnout syndrome and the TMMS to assess emotional intelligence. The results show that there is no relationship between the variables, but there is a relationship in one of the dimensions of emotional intelligence with burnout syndrome. It is also concluded that volunteer firefighters present a moderate level of burnout.

Keywords: Firemen, emotional intelligence, burnout

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones propias y ajenas. El síndrome de burnout es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en el rendimiento laboral. El objetivo de esta tesis es investigar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en un grupo de bomberos de una compañía específica. Se espera que esta investigación proporcione una mejor comprensión de cómo la inteligencia emocional puede proteger contra el desarrollo del síndrome de burnout en este grupo de trabajadores esenciales, y proporcionar información valiosa para la implementación de programas de prevención e intervención en el lugar de trabajo.

Según Goleman (1996), la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones y las de los demás, así como la capacidad de utilizar esta información para guiar nuestros pensamientos y acciones. Goleman destaca cinco habilidades clave en la inteligencia emocional: autoconciencia, auto regulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La autoconciencia se refiere a la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones, la auto regulación se refiere a la capacidad de controlar nuestras emociones y comportamientos, la motivación se refiere a la capacidad de utilizar nuestras emociones para impulsar nuestras metas, la empatía se refiere a la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, y las habilidades sociales se refieren a la capacidad de trabajar eficazmente con los demás.

La mayoría de personas que mantienen una I.E. alta, son personas sociables que se desenvuelven con mayor facilidad dentro de un conjunto de individuos, siendo socialmente equilibradas sin mostrar signos de timidez y manteniendo una posición despreocupada frente en su entorno.

Según el World Economic Forum, un nivel bajo de inteligencia emocional puede tener varias consecuencias negativas en el ámbito laboral y personal. Algunas de estas consecuencias pueden incluir: Dificultad para establecer relaciones interpersonales saludables y efectivas en el lugar de trabajo, mayor probabilidad de

conflictos y malentendidos con colegas y superiores, dificultad para adaptarse y responder positivamente a los cambios y desafíos en el lugar de trabajo, mayor probabilidad de estrés y ansiedad en el lugar de trabajo, dificultad para motivarse y mantener un alto rendimiento en el trabajo, mayor probabilidad de desarrollar síndrome de burnout y otras condiciones relacionadas con el estrés, dificultad para tomar decisiones y resolver problemas efectivamente.

Además, las personas con un bajo nivel de inteligencia emocional también pueden tener dificultades en sus relaciones personales y en su bienestar general. Es importante mencionar que estos problemas pueden ser prevenidos y tratados con una correcta formación y desarrollo de habilidades de inteligencia emocional (World Economic Forum, 2019).

Con mención de los resultados obtenidos como es la labor de los voluntarios de bomberos en Argentina - Buenos Aires, los bomberos en Buenos Aires, como en cualquier otra ciudad, enfrentan un ambiente de trabajo estresante y peligroso debido a la naturaleza de su trabajo. El trabajo de bombero es muy desafiante y requiere un gran esfuerzo físico y mental, ya que se enfrentan a situaciones de emergencia y riesgo constantemente. Esto puede incluir trabajar en condiciones climáticas extremas, exposición a sustancias tóxicas y peligros mecánicos, y trabajar en condiciones de alta tensión y estrés. Además, los bomberos también enfrentan el riesgo de lesiones y muerte mientras realizan su trabajo. A pesar de estos desafíos, los bomberos siguen siendo esenciales para proteger a la comunidad y salvar vidas, y su trabajo es muy valorado y respetado. (Valero, 2018).

En el año 2000, la OMS (Organización Mundial de la Salud) define el síndrome de burnout como un síndrome laboral relacionado con el estrés. Se caracteriza por un agotamiento emocional, una despersonalización y una disminución en el rendimiento laboral. El síndrome de burnout se relaciona con el trabajo y se desarrolla a lo largo del tiempo como resultado de un desequilibrio entre las demandas del trabajo y las recursos y necesidades del individuo. Los síntomas pueden incluir cansancio, falta de energía, disminución de la autoestima, dificultad para concentrarse, y sentimientos de despersonalización y desesperanza en relación al trabajo. La OMS lo clasificó como un trastorno mental relacionado con el trabajo (Saborio e Hidalgo, 2015).

Se presentó resultados donde es síndrome de burnout a avanzado en pasos agigantados estos últimos años, más aun considerando la situación actual a la que nos encontramos, se evidencio muchos estudios en profesionales que difunden la enseñanza demostrando que este síndrome no solo provoca efectos en el desempeño, sino también en el área laboral y mental de los profesores de instituciones de Chile, en esta investigación describimos al síndrome de burnout como una problemática que no solo afecta a un género en específico, usualmente este síndrome causa agotamiento, desmotivación para realizar sus actividades, son poco empáticos con su entorno, teniendo baja autonomía y desmotivación frente a sus labores diarias (Fajardo, 2017).

La labor de los bomberos en el Perú es considerada como esencial y valorada por la comunidad. Los bomberos en el Perú se encargan de proteger a la comunidad y salvar vidas mediante la prevención y extinción de incendios, así como la realización de rescates y salvamentos en situaciones de emergencia. También proporcionan servicios de primeros auxilios y apoyo a otras agencias de emergencia. La labor de bomberos es considerada muy desafiante y requiere un gran esfuerzo físico y mental, ya que se enfrentan a situaciones de emergencia y riesgo constantemente. A pesar de los desafíos, los bomberos siguen siendo esenciales para proteger a la comunidad y salvar vidas, y su trabajo es muy valorado y respetado en el Perú.

La inteligencia emocional es importante en cualquier compañía de bomberos, incluyendo la de Cusco, ya que los bomberos deben lidiar con situaciones de emergencia y estrés a menudo. La inteligencia emocional les permite comprender y manejar sus propias emociones en estas situaciones, lo que les ayuda a tomar decisiones rápidas y adecuadas. También les permite trabajar de manera efectiva en equipo y comunicarse de manera efectiva con las personas afectadas por un incendio o emergencia. En resumen, la inteligencia emocional es esencial para el bienestar y el desempeño de los bomberos y es importante para garantizar un servicio de bomberos eficiente en la ciudad de Cusco.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la I.E. y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022?

La presente investigación presenta diversas justificaciones, a nivel práctico se pueden identificar los factores de riesgo y síntomas para ayudar a prevenir y tratar el síndrome de burnout, lo cual es importante para el bienestar y el desempeño de los bomberos, pudiendo mejorar la gestión del estrés en situaciones de emergencia. A nivel teórico se proporciona información sobre cómo mejorar la inteligencia emocional, permitiendo una mejor comprensión de cómo estos factores interactúan entre sí y cómo pueden afectar al bienestar y al desempeño de los bomberos. A nivel metodológico se emplean instrumentos válidos y confiables para la realización de este estudio, así como también se explica a detalle la metodología que se siguió. En resumen, una investigación sobre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en una compañía de bomberos en Cusco se justifica porque podría proporcionar información valiosa para mejorar el bienestar y el desempeño de los bomberos, y para prevenir y tratar el síndrome de burnout.

La relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en una compañía de bomberos en Cusco puede ser compleja y multifacética. Sin embargo, algunos estudios sugieren que la inteligencia emocional puede ser un factor protector contra el síndrome de burnout. La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones propias y ajenas. Los bomberos en Cusco enfrentan situaciones de alto estrés y carga emocional, como incendios, desastres naturales y emergencias. La inteligencia emocional les permite manejar estas situaciones de manera efectiva, lo que les ayuda a prevenir el agotamiento emocional y el síndrome de burnout. Además, la inteligencia emocional ayuda a los bomberos a trabajar de manera eficaz en equipo y a comunicarse de manera efectiva con las personas afectadas por un incendio o emergencia, lo que también contribuye a reducir el estrés y el agotamiento emocional. Por otro lado, el síndrome de burnout es un trastorno relacionado con el estrés laboral crónico y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en el rendimiento laboral. Los bomberos son un grupo de trabajadores que están expuestos a situaciones de estrés y carga emocional, por lo que tienen un riesgo más alto de desarrollar síndrome de burnout. En resumen, la inteligencia emocional puede ser un factor protector contra el síndrome de burnout en una compañía de bomberos en Cusco, ya que les permite

manejar el estrés y la carga emocional de manera efectiva y trabajar adecuadamente en equipo. Sin embargo, debido a las demandas y los riesgos asociados con la profesión de bombero, es importante monitorear y prevenir el síndrome de burnout en todo momento. Es por ello que se plantea como objetivo general encontrar la relación entre el burnout y la inteligencia emocional en una compañía de bomberos de Cusco. Así también, como objetivos específicos se buscó encontrar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional con la segunda variable. Finalmente, se pretendió hallar los niveles de ambas variables en la población de estudio antes mencionada.

Así mismo, la hipótesis general es que existe relación entre la inteligencia emocional (IE) y el burnout, como segunda hipótesis es que hay correlación entre la IE y las dimensiones del síndrome de burnout.

II. MARCO TEÓRICO

Para la obtención de antecedentes se consultaron diversos estudios actuales tanto nacionales como internacionales. En el ambiente externo se tiene el estudio realizado por Valero (2020) en el cual se planteó conocer el grado de capacidad sentimental percibida que presentan 40 socorristas de Defensa Civil de Colombia. La investigación fue cuantitativa y descriptiva. Se halló que más del 50% presentó un nivel de adecuado a excelente en claridad en sus sentimientos mostrando así que son capaces de comprender y expresar sus emociones. Es importante señalar que hay un 34% que indica tener un estado bajo de claridad emocional lo cual concuerda con el 32% que tiene una atención disminuida a sus emociones.

López y Gutiérrez (2019) evaluaron a 200 estudiantes que son voluntarios de una ONG con el fin de determinar si existe una correlación entre la habilidad emocional y el rendimiento académico siguiendo una metodología descriptiva y cuantitativa. En el estudio se halló que las variables se correlacionan entre sí

Colunga y Mantilla (2017) evaluaron la interrelación entre las condiciones sociales, laborales y demográficos en docentes y el síndrome del quemado de la I.E. de Imbabura - Ecuador. Metodológicamente, el trabajo fue estadístico y de nivel relacional-analítico. Para el estudio se tomó en consideración a una totalidad de 40 docentes, los cuales fueron encuestados con el método evaluativo de Maslach Burnout Inventory. El trabajo logró concluir que los docentes que desarrollaron el síndrome del quemado solo era un 5%, a diferencia del otro porcentaje que no lo presentó, por lo cual los factores sociales, laborales y demográficos no se relacionaron con el síndrome mencionado.

En la tesis realizada por Pepi (2013) se planteó describir la variable de estudio y cómo éste afecta a los maestros de la ciudad de Mendoza, Argentina; la exploración de este trabajo se hizo cuantitativamente, no experimental de corte descriptivo y transversal. La muestra para este estudio fue de 62 maestros del nivel primario y secundario, a los cuales se le encuestó por medio del cuestionario validado de 22 preguntas. Los resultados mostraron que más del 70% y 80% de maestros del nivel primario y secundario respectivamente, evidenciaron tener agotamiento emocional,

producido por la presencia de problemas personales y laborales tales como la violencia educativa, la exigencia y la falta de materiales; por otro lado, factores como la falta de apoyo familiar e institucional, también influyeron el desarrollo del mencionado síndrome.

En cuanto a los estudios a nivel nacional, Cerazo y Abrigo (2022) se propusieron determinar el grado de habilidad en las emociones de 126 policías de una comisaría de Lima Norte. Su metodología que llega a emplear en el estudio se da por el enfoque cuantitativo de corte transversal y con un diseño no experimental. Se estableció que casi el 60% de la muestra presenta habilidades emocionales, un 20% un grado por debajo del promedio y 2 de cada 10 muestra un grado de inteligencia superior al promedio. Asimismo, más del 55% de suboficiales muestra una adecuada atención emocional. Por último, se ha hallado que el grado de inteligencia se diferencia según el género.

Un estudio realizado en Lima por Figueroa (2009) tuvo como objetivo identificar los niveles de agotamiento emocional. Por lo cual, la investigación es básica y es de nivel exploratorio. La muestra evaluada fueron 85 docentes y se aplicó el Cuestionario de burnout para educadores. El resultado mostró que el 64% presenta este síndrome.

La investigación realizada por Mormontoy (2019) evalúa los efectos de un programa de inteligencia emocional aplicado en 10 sesiones a 15 bomberos. El estudio fue cuasi experimental y la población estaba conformada por 280 bomberos de los cuales se extrajo una muestra de 15 participantes. Para medir el nivel de significancia del programa se aplicó un instrumento que midiera la inteligencia emocional antes y después de realizado el programa. Se obtuvieron resultados positivos tanto a nivel general como por dimensiones determinando así que el programa es adecuado para incrementar el coeficiente de inteligencia emocional y mejorar la capacidad de reconocer, regular y expresar las emociones.

Perez y Mosqueta (2017) investigaron la relación entre I.E. y síndrome de burnout en en profesores de enfermería de la universidad de Vigo 2020, esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo se evaluó a 29 profesores de una población de 103, esta vendría a ser un 28.2% de su población, presenta una muestra no probabilística. Utilizaron los test TMMS-24 para la variable

I.E. y TMB-ES para el síndrome de burnout. Se halló adecuados valores para la inteligencia emocional y bajos índices de burnout.

Masías (2017), esta investigación buscó encontrar la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, fue un estudio correlacional, no experimental, y presenta un enfoque cuantitativo, en esta investigación se tuvo como muestra a 60 individuos y se evaluó con el cuestionario de Maslach. Dando como resultado una correlación entre las dos variables con 0.634 dando como consecuencia que mientras el clima laboral mejore disminuirá el síndrome de burnout.

Falcón (2016) evaluó las habilidades emocionales y el agotamiento profesional en los trabajadores de un supermercado en la ciudad de Lima. La investigación se realizó con un tipo metodológico descriptivo correlacional, su muestra fue de 322 profesionales, la herramienta utilizada para el síndrome de burnout fue el inventario de burnout de Maslach y el EQ. Los resultados hallados fueron que existía una correlación inversa negativa débil entre ambas variables con un $-.201$ y p valor de $.060$, con respecto a las dimensiones del Burnout como la autorrealización y la despersonalización obtuvieron una correlación negativa significativa.

Continuando, presentamos las investigaciones y aportes de algunos teóricos más desarrollados con respecto a las variables de estudio como Goleman que es uno de los teóricos más destacados que desarrolló su estudio en la I.E. considerándola como parte esencial del crecimiento personal que desarrolla cada individuo para enfrentarse de forma correcta con sus propios sentimientos y los de las demás personas. Según estos estudios es necesario considerar que la motivación personal es necesaria para poder desarrollarse frente a un entorno social y actuar frente a diversas situaciones poniéndose en el lugar del otro siendo esta capacidad una evidente mejora personal mejorando en el ámbito laboral, teniendo un mejor manejo de las emociones tanto de la persona como de su entorno y teniendo un mayor dominio al enfrentarse a situaciones diversas y teniendo manejo en la resolución de conflictos (Ferro, 2020).

Continuando con las investigaciones, según Mayer y Salovey (1997) principales modelos dentro del mundo de la I.E., indicaron que uno de los conceptos de la I.E. es la capacidad que se tiene de observar las emociones internas, así como

las de los demás para poder diferenciarlas y poder utilizarlas. Esa información nos sirve para guiar nuestros pensamientos y acciones, considerada como posiblemente uno de los precursores de la I.E., teniendo 4 habilidades bien diferenciadas como son la capacidad de reconocer lo que sentimos, seguida de la capacidad de utilizar e identificar el motivo por el que percibimos algo y la forma de hacerlo y usarlo. Por último, la capacidad de discernir y comprender emociones, y gestionarlas en todo su proceso, como también determinar si esta emoción se puede utilizar en diversas situaciones y se pueden regular diversas emociones. Estas son las cuatro habilidades estudiadas por estos teóricos.

Cooper y Sawaf (2004) consideraron a la I.E. como una de las habilidades más importantes porque esta permite examinar de manera exhaustiva los sentimientos y emociones. Para Soto (2001) esta inteligencia es una herramienta que ofrece comprensión de los sentimientos propios y de uno mismo, combinando la acción con el pensamiento de tal manera que se crea una relación estable con el entorno. En primera instancia es importante poder reconocer, entender, valorar y demostrar los sentimientos. Luego, tener un pensamiento consciente que permita tomar adecuadas decisiones. El tercer paso es comprender y analizar los sentimientos para finalmente poder regularlos tomando en consideración las propias emociones y de los demás (Mayer et al., 1997).

Desde el ámbito psicológico y los estudios del “yo”, la autoconciencia consiste en reflexionar acerca de la propia personalidad. Hablando conceptualmente, se considera como una auto reflexión que posibilita mirar a través del interior de una misma persona, convirtiéndose así en una necesidad para entender las actitudes que se tiene hacia otros (García y Delval, 2019).

La regulación de uno mismo se considera parte de la capacidad emocional que cambia con el tiempo cuando uno es niño. Por otro lado, cabe señalar que los bebés y niños pequeños ya tienen cierta capacidad de autorregulación, por ejemplo, cuando los niños están muy estimulados, sus ojos empiezan a divagar y se sienten un poco deprimidos, en este caso, necesita concentrarse en la habilidad antes mencionada. En este sentido, dado que esta habilidad se cultiva desde temprana edad, se considera a la madre como la responsable de regular este sentimiento. Por otro lado, la

autorregulación se refiere al momento en que una persona equilibra las emociones y debe desarrollar madurez y autonomía (García y Delval, 2019).

Según las UNICEF (2019), la empatía es poder entender y compartir los sentimientos de otras personas. Es una habilidad clave para construir relaciones saludables y fomentar la compasión y la solidaridad en la comunidad. La empatía también es importante para la toma de decisiones y la resolución de conflictos, ya que permite a las personas ponerse en el lugar de los demás y considerar sus perspectivas y necesidades.

Finalmente, las capacidades sociales son las habilidades de las personas para interactuar efectivamente con los demás en una variedad de contextos sociales. Esto puede incluir habilidades como la comunicación, la resolución de conflictos, la cooperación y la empatía. La capacidad social también puede incluir la habilidad de las personas para adaptarse a diferentes situaciones sociales y culturales y para trabajar en equipo para alcanzar metas comunes (Ontoria, 2018).

Seguidamente se tiene la segunda variable que es el síndrome de Burnout el cual fue descrito por primera vez en el año 1969 por Bradley, quien lo llamó Staff Burnout, para identificar una conducta extraña que se podía presenciar en los efectivos policiales que su campo de acción fueron los jóvenes delincuentes (Ibañez, 2017).

Gil-Monte (2014) menciona tres teorías del agotamiento: Autoobservación o teoría cognitiva social: en donde los pensamientos llegan a influir en cómo las personas se puedan comportar y esos pensamientos cambian a medida que se comportan. La teoría de la Intermediación Social de John Thibaut y Harold Kelley indica que el burnout ocurre cuando hay una incongruencia entre lo que uno brinda no es igual a lo que recibe. Finalmente, la teoría de la Organización para contextos corporativos e industriales, siempre inducida por el estrés laboral.

Maslach (1976) empezó la investigación de este síndrome con el objetivo de promover estrategias para colaboradores saludables, de ahí su interés en desarrollar estrategias para cuidadores que reduzcan la carga emocional. Debido a la escasez, Maslach notó que terminaron quemándose sin energía. Si bien estos problemas

comenzaron con los trabajadores de la salud, en la actualidad, el término se aplica también a cualquier tipo de trabajo.

En el 2014, Maslach denominó al trastorno Síndrome Psicológico del Trabajo como un agotamiento emocional por estrés causado por el cinismo por cambios en la persona donde se pierde motivación. Maslach, junto con Jackson, crearon el instrumento de medición MBI que mide este síndrome y se conforma por 3 dimensiones: la despersonalización, el agotamiento de tipo emocional y la realización personal (Cajas, 2021).

Maslach y Jackson (1981) fueron las pioneras en indicar que es una elaboración tridimensional y esta llega a ser identificada mediante el cansancio emocional. En cuanto a los factores que nos afectan, los autores estiman la despersonalización como la progresión de emociones negativas hacia las tareas propias y ajenas, que distancian al sujeto de sí mismo, desligándose emocionalmente de la realidad (Marsollier, 2013).

El desgaste emocional en el trabajo se define como una pequeña y breve expresión de confianza física y mental que ocurre cuando un trabajador está realizando su trabajo, defiende problemas interpersonales en el área de trabajo y exhibe una sensación de funcionamiento corporal alterado (síntomas físicos) y peor o peor afrontamiento cognitivo emocional (Preciado et al., 2017).

En la situación presentada, los trabajadores recurrieron a un patrón emocional básico como: miedo, ira, envidia, envidia, lo que favoreció el afrontamiento evitativo, manifestado en la ocultación de errores, cancelación de actividades laborales o reducción del contacto con los empleados (Preciado et al., 2017).

Seguidamente se presenta la segunda dimensión, el cinismo o despersonalización representa una erosión del compromiso. Es esencialmente una forma de distanciarse psicológicamente del trabajo. En lugar de sentirse implicado en las tareas, proyectos, compañeros, clientes y colaboradores, se siente distante, negativo e incluso insensible. La despersonalización o cinismo puede ser el resultado de una sobrecarga de trabajo, pero también es probable que se produzca cuando se sufren grandes conflictos e injusticias, y por la inactiva participación en la toma de decisiones. La despersonalización persistente es una señal de que se ha

desconectado del trabajo, que no se disfruta ni se siente orgulloso de hacerlo (Harvard Business Review, 2021).

Cuando se hace referencia a la despersonalización se le entiende como aquella práctica psiquiátrica y neurológica, que se realiza frecuentemente donde un gran conjunto de personas puede presentar cansancio emocional y físico, acompañado de estrés o insomnio. La despersonalización ha sido conceptualizada como un cambio en la autoconciencia del individuo despersonalizado, se encuentra a sí mismo extraño y alienado, prestando gran atención a sus propios procesos mentales y entorno físico; centrándose a menudo en las definiciones más comunes, la presencia de fantasías experimentadas por el paciente, y su uso de La expresión "como si" hace comparaciones con sus experiencias por la dificultad de describirlas, y también para observar la claridad de la insistencia del sujeto despersonalizado en la naturaleza anómala de su estado (Cruzado et al., 2013).

Para Restrepo (2010) la disociación se puede realizar de manera general, entre las emociones y uno mismo (Self-cuerpo) o entre el mundo que los rodea y sí mismo (Self-mundo). En otras palabras, hace referencia a un self sin cuerpo y un self sin mundo (Restrepo, 2010). La separación del cuerpo indica que existe una despersonalización y esto puede involucrar una diferencia en la experiencia sensorial (olfato, gusto, vista, oído y táctica); entumecimiento emocional, experiencia corporal alterada, pérdida de agencia, experiencia alterada del tiempo, experiencia alterada de la memoria subjetiva, sentimientos de vacío en el pensamiento, incapacidad para Mejorar el sentido de la imaginación y la autoobservación (Marsollier, 2013).

Por último, la dimensión de realización personal se explica mediante la teoría de autorrealización formulada por Maslow quien explica que es el proceso a través del cual las personas buscan satisfacer su potencial más alto y desarrollarse plenamente como individuos. Es el nivel más alto en la jerarquía de necesidades de Maslow, y se sitúa una vez que se han satisfecho las necesidades básicas como la seguridad, la pertenencia y la autoestima. La autorrealización se refleja en una serie de

características, como la creatividad, la espontaneidad, la integridad personal, la capacidad para amar y para tener una perspectiva objetiva (Maslow, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica porque se profundiza más en el conocimiento de las variables presentadas sin alterar el ambiente en el que se desarrollan (CONCYTEC, 2018).

Por otro lado, el enfoque es cuantitativo, ya que estos resultados son numéricos y evaluados estadísticamente. El objetivo principal es obtener conclusiones generales a partir de datos específicos. Los métodos cuantitativos incluyen estudios experimentales, encuestas y análisis estadísticos. Los investigadores que utilizan este enfoque buscan respuestas a preguntas precisas y medibles, utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos y llegar a conclusiones (Amaiquema et al., 2019).

Esta investigación es correlacional dado que se pone en evidencia si existe o no una relación entre 2 variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional (IE)

Definición conceptual: Es la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones de uno mismo y de los demás (Goleman, 1996).

Definición operacional: La aplicación de esta evaluación se realizará frente a un instrumento de estrés laboral, por medio de la escala de I.E. TMMS-24, compuesto por 24 preguntas, con escala Likert en las opciones de pregunta con cinco alternativas: que van desde el Totalmente de acuerdo hasta el nada de acuerdo.

Dimensiones: presenta tres dimensiones que son: del ítem 1 a 8 la Percepción Emocional, de ítem 9 al 16 esta comprensión emocional y del ítem 17 al 24 presenta la Regulación Emocional.

Escala de medición: este cuestionario presenta veinticuatro ítems.

Variable 2: Síndrome De Burnout

Definición conceptual: Agotamiento físico, emocional y mental, acompañado de una sensación de despersonalización y una disminución en el rendimiento laboral.

Se desarrolla a medida que un individuo se compromete en un trabajo o rol que exige una gran cantidad de energía emocional y no tiene suficientes recursos o apoyo para

recuperarse de este esfuerzo. El síndrome de Burnout se relaciona principalmente con el trabajo, pero también puede ocurrir en otras áreas de la vida en las que una persona se siente altamente comprometida y responsable. El síndrome de Burnout se caracteriza por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento laboral (Freudenberger, 1974).

Definición operacional: Es el puntaje obtenido a través del inventario de burnout de Maslach (MBI - GS).

Subescalas: Presenta a tres subescalas, agotamiento emocional con cinco ítems, 1, 2, 3, 4 y 6; luego se tiene la despersonalización con cinco ítems (8, 9, 13, 14, 15) y la realización personal con 6 ítems en los cuales están 5, 7, 10, 11, 12 y 16. Las respuestas van desde nunca (0) hasta todos los días (5)

Escala de medición: La escala es ordinal y de tipo Likert dado que cuenta con 6 alternativas de respuesta.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población son todas las personas que cumplen las mismas características (Velarde, 2022), en el caso de esta investigación se tomará en consideración a un total de 200 voluntarios pertenecientes a una compañía de bomberos del Cusco 2022.

3.3.2. Muestra

La muestra es una porción de la población, en cuanto al presente estudio se tomó en cuenta a 80 bomberos voluntarios

3.3.3. Muestreo

Se eligió el muestreo no probabilístico dado que se eligieron a aquellos individuos a quienes se tuvo acceso, por tanto la elección fue subjetiva (Hernández, 2020).

3.3.4. Criterios de inclusión

Se tomaron en consideración a voluntarios del cuerpo de Bomberos de la ciudad del Cusco, en el año 2022, con una permanencia mínima de 1 año.

3.3.5. Criterio de exclusión

En la investigación no se tomará en cuenta dentro de la población en estudio al personal administrativo, ni miembros de otras ciudades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas:

La técnica utilizada para la recolección de datos de la investigación es la encuesta dado que se aplicó la Escala de I.E. TMMS21 y el cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach

Ficha técnica 1

Nombre	:	Escala de I.E. TMMS-24
Autores	:	Adaptación de Fernández-Berrocal et al.(2004) del TMMS-48 de Salovey et al. (1995).
Año	:	1995
Aplicación	:	Individual y colectivo.
Tiempo de aplicación	:	6 min
Estructuración	:	Considera tres dimensiones.
Dimensiones	:	3 (Atención emocional, claridad emocional, reparación emocional)

3.4.1. Reseña histórica:

Extremera, Berrocal y Fernandez a inicios del siglo XXI indicaron que el instrumento es aplicable en el ámbito educativo y clínico dado que obtuvo una confiabilidad y validez adecuada. Inicialmente se propusieron 48 ítems y determinaron 3 dimensiones (atención, claridad y reparación emocional)

Consigna de aplicación: La persona encontrará diferentes afirmaciones relacionadas a sus sentimientos y emociones y tendrá que elegir con cuáles está de acuerdo.

3.4.2. Calificación

El puntaje se obtiene sumando la opción marcada, es así que, la percepción de emociones se obtiene sumando los ítems de 1 al 8, comprensión de emociones va del 9 al 16 y la regulación emocional se obtiene de los ítems restantes.

3.4.3. Propiedades psicométricas peruanas

El instrumento fue adaptado por Fernández et al. (2004) quienes consiguieron una alta fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach para cada componente ($> .85$). Huaman (2020) también determinó que el instrumento es válido para la población peruana.

Ficha técnica 2

Nombre	: Inventario Burnout de Maslach – general survey (MBI - GS).
Autora	: Cristina Maslach y Susan E. Jackson
Procedencia	: California, Estados Unidos
Administración	: Personal o grupal
Tiempo	: 10 - 15 min
Estructuración	: 3 subescalas con 16 ítems
Aplicación	: Adultos

3.4.4. Reseña histórica:

El inventario fue elaborado por Maslach et al. en 1996, quienes propusieron 16 ítems divididos en 3 dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). El evaluado tiene que elegir con qué frecuencia experimenta las situaciones estresantes que se plantean.

Se obtuvo un alto valor de confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach (.90)

Consigna de aplicación: El evaluado tiene que marcar la alternativa que se ajusta más a su situación actual.

Propiedades psicométricas peruanas: Muñoz et al. (2016) evaluó las propiedades psicométricas del instrumento para trabajadores de un call center de Trujillo, encontrando que es válido y confiable para su aplicación en Perú.

3.5. Procedimiento

De primera forma se hizo contacto con la compañía de bomberos para poder conocer la realidad problemática de los bomberos, por lo cual, en coordinación con el comandante se decidió evaluar el síndrome de burnout y la I.E. Después de ello, se solicitaron los permisos correspondientes de las pruebas aplicadas. Se instruyó a los bomberos sobre las encuestas, así como el consentimiento informado. La aplicación de las pruebas se realizó de manera física y virtual, posteriormente se vaciaron los datos al programa Excel.

3.6. Método de análisis de datos

La información se recolectó en el programa Excel donde fueron codificados para luego ser importados al programa Jamovi y así, obtener los datos estadísticos necesarios para su posterior análisis.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en consideración el código de ética de la Universidad César Vallejo de tal manera que se garantiza la propiedad intelectual mediante el citado correcto de las fuentes consultadas. Asimismo, se respeta la autonomía de los bomberos participantes dado que aceptaron voluntariamente ser parte de esta investigación. De igual manera se conserva su dignidad y moralidad dado que no es considerada como objeto para obtener un beneficio (Amaya et al., 2020).

Por último, es de naturaleza justa porque se respetaron las normas propuestas y no hay robo intelectual puesto que ese acto es penado (Gatwiri, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Media	Mediana	W	p
I.E.	93.1	94.5	.872	< .001
Síndrome de burnout	25.9	23.5	.965	.018
Atención emocional	29.5	30.0	.945	< .001
Claridad emocional	31.2	32.0	.924	< .001
Regulación emocional	32.4	34.0	.869	< .001

En la Tabla 1 se puede observar la prueba de normalidad de la muestra, tanto para las variables como para las dimensiones a evaluar. Denota que la última columna, donde se representa la significancia asintótica, en ninguno de los casos supera la prueba estadística, siendo todos menores a .05, lo que significa que no son normales, por lo tanto, es necesario utilizar una prueba no paramétrica, en el caso de las correlaciones, se trata de la prueba de Spearman.

Tabla 2*Prueba de Correlación de burnout e I.E.*

		I.E.
Síndrome de burnout	Spearman's rho	-.133
	p-value	.216
	r ²	.02

En la Tabla 2 se puede observar la prueba correlación de Spearman, para determinar si existe o no correlación, demostrando que no existe correlación ($p > .05$), es así que se tiene evidencia para rechazar la hipótesis del investigador y aprobar la hipótesis nula: “No existe relación entre el síndrome de burnout y la I.E. en una compañía de bomberos de Cusco”.

Tabla 3*Prueba de Correlación de burnout e I.E.*

		Regulación emocional	Claridad emocional	Atención emocional
Síndrome de burnout	Spearman's rho	-.255	-.198	.188
	p-value	.017	.064	.079
	r ²	.07	.04	.04

En la Tabla 3 se puede observar la prueba correlación de Spearman, para determinar si existe o no correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de la I.E., demostrando que no existe correlación ($p > .05$), con la claridad emocional y la atención emocional, por lo tanto, se tiene evidencia para rechazar la hipótesis del investigador y aprobar la hipótesis nula: “No existe relación entre el síndrome de burnout y la claridad emocional en una compañía de bomberos de Cusco”, “No existe relación entre el síndrome de burnout y la atención emocional en una compañía de bomberos de Cusco”.

Donde sí existió correlación fue en la relación entre el síndrome de burnout y la regulación emocional ($p > .05$), siendo esta relación inversa y de intensidad baja ($r = -.25$), con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 = .07$).

Tabla 4*Niveles de las variables y dimensiones*

Nivel de I.E.		Nivel de Síndrome de burnout			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Bajo	Frecuencia	5	11	2	18
	Porcentaje	5.7 %	12.5 %	2.3 %	20.5 %
Medio	Frecuencia	14	24	3	41
	Porcentaje	15.9 %	27.3 %	3.4 %	46.6 %
Alto	Frecuencia	6	23	0	29
	Porcentaje	6.8 %	26.1 %	0.0 %	33.0 %
Total	Frecuencia	25	58	5	88
	Porcentaje	28.4 %	65.9 %	5.7 %	100.0 %

En la Tabla 4 se observan los niveles de cada variable, así como el cruce de ellas, respecto a la I.E., se puede observar que el 20% de los presentan un nivel bajo, mientras que la mayoría es representada en el nivel medio (47%). Por otra parte, respecto al síndrome de burnout, solo el 6% manifiesta un nivel alto, mientras que el 28% tienen un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como intención conocer cómo puede estar afectando el síndrome de burnout en la I.E., así como las dimensiones de esta, en una población muy específica que son los bomberos voluntarios del Perú, quienes pertenecen a una pequeña cantidad de países que no se les remunera a los bomberos. Otros países sí tienen una remuneración fija mensual, promedio de 2500 dólares.

Para poder encontrar la correlación de las variables se pudo considerar a 2 pruebas psicométricas, la primera es el TMMS, donde analizando la confiabilidad, demostró índices adecuados superiores a .90 en el Alfa de Cronbach, mientras que para la prueba de burnout se utilizó la escala de Maslach, la cual es ampliamente usada y tuvo una confiabilidad global superior a .80.

Con respecto al objetivo general se pudo encontrar que no existe correlación significativa entre las variables de síndrome de burnout y la I.E. ($p > .05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis del investigador, aunque esta correlación estuvo cerca a darse ($p = .06$), lo mismo sucedió con la investigación de Falcón (2016) en unos colaboradores de supermercados de Lima, encontrando una relación no significativa, pero cerca a serlo, aunque las variables no fueron directamente las mismas, fueron relativa a las habilidades emocionales y al agotamiento emocional, los cuales sí están muy ligadas a las variables estudiadas. También hay que considerar que esta investigación se realizó en contextos, incluso, temporales muy diferentes, ya que fue antes de la pandemia y el presente estudio fue posterior al evento pandémico. Por otra parte, en Ecuador, Colunga y Mantilla (2017), realizaron un estudio con el fin de conocer cómo están los profesores de primaria con relación a nuestra variable síndrome de burnout y los factores sociales definiendo así que no había una correlación entre ambas variables. Considerando así Maslach y Jackson (1981), dando a conocer su estudio y definiendo que es necesario el burnout en forma global, poniendo en consideración que esta podría ser una de las causas que, considerando la confiabilidad de la prueba, no hayamos conseguido correlación con la variable de I.E.. De otra forma, podemos decir que el síndrome de burnout se da en constancia de una cantidad de estrés en el ambiente laboral (Martínez, 2010), tomando en cuenta que la función realizada por los voluntarios de una compañía de bomberos no se puede considerar como un trabajo

con todas las palabras porque sus funciones son de voluntarios sin tener obligaciones constantes, desde otro punto de vista, es necesario considerar que no se da por este caso. Podemos entonces considerar, que el síndrome burnout no se da o se da en muy pocos casos cuando la labor es voluntaria o no obligatorias, esta no vendría a afectar la I.E.

En relación con nuestro primer objetivo que es el específico, el que nos da a conocer que si existe correlación entre una de las dimensiones de I.E. que es la regulación emocional con el síndrome de burnout, pudimos determinar que sí existe tal correlación ($p < .05$), podríamos respaldar esta afirmación con la investigación de Cerazo y Abrigo (2022) quienes desarrollaron la investigación que consistía en hallar la prevalencia de la habilidad emocional en relación al estrés laboral de los suboficiales de una comisaría de Lima. Sus resultados dieron que hay un veintitrés por ciento de policías que tenían un nivel bajo de inteligencia, en relación con un nivel alto de estrés. Otra de las investigaciones a considerar fue de Mormontoy (2019) que encontró que el salario emocional es determinante para un mejor desempeño en una compañía de bomberos voluntarios, poniendo énfasis en que la labor de los bomberos voluntarios es determinada, tomándose en cuenta que solo es una labor voluntaria sin considerarlo como un trabajo en sí, sin una remuneración económica.

Otro punto a considerar es el de Maslach y Jackson (1981) tomando en consideración actuales estudios de Maslach (2014) ahondamos que el síndrome del quemado se da en personas que presentan una cantidad de estrés prolongada en su área laboral, considerando que se da más en el área de ciencias de la salud como medicina, enfermería, laboratorio, etc. Tomando en cuenta que según los resultados es relevante con relación a la regulación emocional, guiándonos está a mantener una regulación constante con respecto a la salud mental para poder mantener una estabilidad y mayor desenvolvimiento en cada persona, de esta manera consideramos que el síndrome de burnout afecta de una manera notoria, para poder encontrar correlación con la regulación emocional. Como último punto a tomar en cuenta, se debe considerar que la función de los voluntarios de una compañía de bomberos no es un trabajo en sí, es una acción sin búsqueda de retribución y desprendido acto. Nuestro segundo objetivo específico está desarrollado para buscar si existe la relación

entre las dimensiones de I.E. con el síndrome de burnout, demostrando que no existe tal relación tanto con atención emocional y claridad emocional ($p > .05$), rechazando la hipótesis del investigador y se aceptó la hipótesis nula: “No existe relación entre el síndrome de burnout y la claridad emocional en los bomberos voluntarios de una compañía”. Valero (2020) considero en su investigación en Colombia, buscando analizar la parte emocional de los líderes voluntarios de defensa civil y su autoconocimiento, lo que considero de gran importancia para la identificación y manejo de sus sentimientos y emociones. Encontrando que un tercio de los voluntarios no prestan mayor importancia a sus sentimientos, esto da lugar a la razón por la cual no se encontró relación con la claridad emocional ni con la atención emocional.

Considerando que el estrés laboral, la cual ocasiona el síndrome de burnout, los bomberos voluntarios tienen trabajos que son diferentes a la labor de bombero, por lo tanto, no significa que probablemente no tengan estrés o síndrome de burnout sino por el trabajo donde se están desarrollando de forma paralela en otro tiempo.

De forma descriptiva, en la presente investigación se reconoció la prevalencia del nivel medio del síndrome de burnout, con un 66% de la población, seguido por un nivel bajo (29%) y por último un 5% en un nivel alto. Por otra parte, respecto a la I.E., se ha encontrado que la mayoría presenta un nivel medio (47%), mientras que una tercera parte de los evaluados demuestran un nivel alto y la minoría (20%) presentan un nivel bajo, lo cual es congruente considerando el tipo de labor que realizan.

VI. CONCLUSIONES

Primero, se encontró que no existe correlación ($p > .05$) de las variables del síndrome de burnout en relación con la I.E. en una compañía de bomberos de Cusco 2022.

Segunda, se pudo hallar que la correlación no existe ($p > .05$) entre el síndrome de burnout y las dimensiones claridad emocional y atención emocional en una compañía de bomberos de Cusco 2022, pero si se pudo hallar que existe la relación ($p < .05$) entre el síndrome de burnout y la reparación emocional, siendo esta relación inversa y de intensidad baja ($r = -.25$) con un tamaño de efecto pequeño (.07) en una compañía de bomberos de Cusco 2022.

Tercera, con respecto a los niveles del síndrome de burnout se evidenció que el 66% manifiestan un nivel medio, mientras que el 6% representa un nivel alto entre los bomberos voluntarios de una compañía de Cusco 2022, mientras que en los niveles de I.E. se evidenció que el 46% revelan un nivel medio y el 20% refieren un nivel bajo entre los bomberos voluntarios de una compañía de Cusco 2022.

VII. RECOMENDACIONES

A los bomberos voluntarios se les recomienda centrarse en su propia salud mental, en especial a los que tienen un nivel alto de burnout y un nivel bajo de I.E. Por lo cual se recomienda que acudan con un profesional de la salud mental para que sean orientados en este tema. De igual manera, incrementar y consolidar sus redes de apoyo, así como también realizar otro tipo de actividades en las que puedan disipar el estrés que están sintiendo.

Respecto al personal superior, se recomienda que realicen convenios con centros de salud mental de tal manera que se incentive a que los bomberos soliciten apoyo psicológico cuando lo necesiten. Asimismo, que este convenio sea extendido a los familiares del cuerpo de bomberos de tal manera que se asegure una adecuada funcionalidad familiar.

Se recomienda a futuros investigadores que indaguen más en esta población, siendo un aspecto muy específico de manifestar su labor como voluntario. Así también, respecto a las variables de comportamiento organizacional, evaluar bien lo que se pretenda medir, por ejemplo, evaluar temas de compromiso organizacional o netamente laborales, podría no afectar a los bomberos, puesto que no es un trabajo en sí, sino una labor voluntaria.

REFERENCIAS

- Acosta, P., & Bohórquez, L. (2016). *Relación entre Inteligencia emocional y desempeño académico en estudiantes de IV semestre de medicina de la universidad de ciencias aplicadas ambientales*. Bogotá: Universidad de ciencias aplicadas y ambientales. ¿Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/474/Trabajo%20de%20Grado%20Final%20Funcionalidad%20familiar%20-%20Promedio.pdf?sequence=1>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Universidad de Lima*, 3. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%203%a9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%3b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Amaiquema, F., Vera, J., & Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70).
- Amaya, L., Berrío, G., & Herrera, W. (2020). Principio de Autonomía. *Ética Psicológica*, 2.
- Carlin, M. (2014). *El Síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Sevilla: WANCEULEN EDITORIAL DEPORTIVA.
- Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*.
- Castanedo, C., & Munguía, G. (2011). *Diagnóstico, intervención e investigación en psicología humanística*. España: CCS.
- Cruzado, L., Nuñez, P., & Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, vol. 76, núm. 2, 121.
- Dickens, L., & Robind, R. (2022). Pride: A meta-Analytic project. *Emotion*, XXII (5), 1071-1087. <https://doi.org/doi.org/10.1037/emo0000905>

- Eleta, P., & De la Serna, M. (2021). Inteligencia emocional y storytelling. Bogota: Tektime.
- El-Sahili, L. (2019). Introducción a la Psicología: Nuevos modelos integracionistas y científicistas. Federación Mexicana de Psicología A.C.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Fajardo, M. (9 de agosto de 2017). El mostrador. Obtenido de El mostrador:
- Falcón, F. (2016) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana
- Ferro, J. (2020). Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral. José Manuel Ferro Veiga.
- Fischer, A. (2021). Motivación a largo plazo, cómo lograr siempre los objetivos que te propongas y obtener lo que quieres.
- García, J., & Delval, J. (2019). Psicología del Desarrollo I. Editorial UNED. Gatwiri, C. (2018). Justice and law; the concept of justice. Orlando: Nairobi.
- Gil, S., & Llinás, A. (2020). Grandes herramientas para pequeños guerreros, habilidades sociales.
- Goleman, D. (2017). La inteligencia emocional. Universidad Nacional de Educación a Distancia, 20-24. Obtenido de <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Goleman, D., Kaplan, R., & Business, H. (2019). Inteligencia Emocional autoconciencia. Barcelona: Editorial Reverté.
- Harvard Business Review. (2021). Guías HBR: Cómo superar el Burnout. Barcelona: Reverté, S.A.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- <https://www.elmostrador.cl/cultura/2017/08/09/profesores-jovenes-son-principales-victima-del-sindrome-de-estres-laboral-en-el-ambito-docente/>

- Ibañez. (2017). El Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales con el núcleo familiar en conductores de radio taxi. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- López, M., & Gutiérrez, D. (2019). Inteligencia emocional y rendimiento académico. Durango: Universidad Pedagógica de Durango. Obtenido de <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/InteligenciaEmocional.pdf>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. Revista Psicología.com.
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. Revista psicología, vol.17, num.7, 3.
- Martinez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado de la cuestión. Vivat Academia.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Mejía, D. (2016). síndrome de burnout y el clima laboral: Universidad Cesar Vallejo Lima Norte.
- Moya, L. (2018). La empatía, entenderla para entender a los demás.
- Moya, L. (2019). Educar en la empatía, el antídoto contra el bullying . Plataforma editorial.
- Núñez, F. d. (2019). Inteligencia emocional y cumplimiento de los compromisos de gestión escolar del personal directivo de e. Lima: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://doi.org/10.33554>
- O'Grady, E. (2017). "Learning to be More Human": Perspectives of respect by Uoung Irish People in Prison. Journal of Prison Education and Reentry, IV (1), 4-17.
- Ontoria, M. (2018). Habilidades Sociales. Editorial Editex, S.A. Ovejero, A. (2019).
- Pérez, M. (2021). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en docentes de enfermería de universidad de Vigo 2020
- Preciado, M., Pozos, B., Colunga, C., Vásquez, J., & Ávalos, M. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. Universitas Psychologica |. Psicología social de la educación. Editorial UOC. Pereyra, L. (2020). Psicología I. Klik.

- Rasgado, A. (2016). Understanding respect. Lower Maturity Index, 1-6.
- Reina, J. (30 de diciembre de 2021). El sacrificio emocional de los bomberos. Salud con lupa, pág.6.
- Ruíz, H. (2020). Aprendiendo a aprender, mejora tu capacidad de aprender descubriendo cómo aprende tu cerebro. Madrid: Editorial Vergara.
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, vol 32 (1), 2. Sznycer, D., & Cohen, A. (2021). How pride works. Evolutionary Human Sciences, III (10). <https://doi.org/10.1017/ehs.2021.6>
- Taípe, P. (2018). Inteligencia emocional y gestión educativa de los docentes de la institución educativa 36009, Yananaco Huancavelica 2018. Huancavelica: Universidad César Vallejo
- UNICEF. (2019). Seamos amigos en la escuela, una guía para promover la empatía y la inclusión. Santillana.
- Universidad de San Martín de Porres. (2020). Metodología de la investigación, manual del estudiante. Unidad académica, 1(1), 26-27. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-11/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Valero, L. (2020). Inteligencia emocional en socorristas de la defensa civil de Bogotá trabajo de investigación opción de grado modalidad virtual. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano.
- Valero, S. (18 de abril de 2018). Inteligencia emocional en catástrofes. responsables del puesto de mando avanzado. El País, pág. 12 <https://www.eumed.net/uploads/articulos/986978232f1977a8e1266faf87515c30>.

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional es la capacidad de comprender los sentimientos, gestionándolos para que logremos nuestros objetivos, de tal forma que identifiquemos nuestras emociones siendo el primer paso para poder dominarlas y esa será la clave para regularlas y finalmente aceptarlas. Se puede determinar que aquellos niños que control a sus emociones logran sus metas y se puede lograr el coeficiente intelectual desarrollando una adecuada disciplina, que se logrará con una oportuna orientación de los padres de familia, quienes están construyendo el futuro de	Según Salovey y Mayer el TMMS-24, se basó en el trait meta-modo sale, esta es una escala que pretende evaluar el metaconocimiento de los estados emocionales, el original tiene 48 ítems, el TMMS-24 presenta 3 dimensiones importantes de la inteligencia emocional con una cantidad de 8 ítems, atención emocional y	Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional	Capacidad de atender a los sentimientos de forma adecuada Comprensión de estados emocionales Capacidad de regular los estados emocionales de forma adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Nada de acuerdo • Algo de acuerdo • Bastante de acuerdo • Muy de acuerdo • Totalmente de acuerdo 	

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DE
	<p>sus hijos, siendo muy importante la forma como dicen y hacen las cosas, para cada uno de sus hijos. (Goleman, 2017)</p>	<p>reparación emocional.</p>				

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DE
SÍNDROME DE BURNOUT	<p>Es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y relacionarse con personas a las que atienden, sensación de agotados emocional, desarrollo sentimientos negativos y de actitudes conductas de hacia las</p>	<p>El Síndrome de Burnout se desarrolla cuando una persona se encuentra expuesta al estrés laboral por desarrollar trabajos para de sus especialidades habiendo un cansancio tanto físico como mental desarrollando tanto un agotamiento emocional, una despersonalización y con las personas que tiene comunicación (familia y amigos)</p>	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Cinismo o despersonalización</p> <p>Autorrealización n</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Desgaste físico • Frustración • Estrés • Enojo • Insensible • Apatía • Discusión entre colegas • Motivación • Conducta social • Metas • Anticipar consecuencias futuras • Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca Pocas veces al año • Una vez al mes o menos • Unas pocas veces al mes • Una vez a la semana • Unas pocas veces a la semana 	

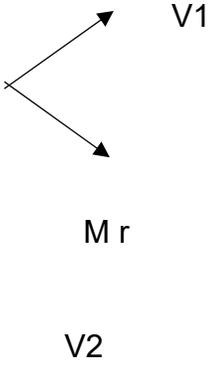
Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	destinatarias del trabajo, afectando de esta manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional. Fuente especificada válida.	de esta manera la autorrealización de las personas por conseguir logros más importantes			<ul style="list-style-type: none">• Todos los días

Anexo 2.

Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos de Cusco 2022?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos de Cusco 2022.	Existe un alto nivel de correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos de Cusco - 2022.	Inteligencia emocional Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional	Reconocer sus fortalezas y desafíos Entender y hablar de sus necesidades y sentimientos Reconocer las necesidades y sentimientos de otras personas Darse cuenta de cómo su comportamiento afecta a los demás El conocimiento de las propias emociones La capacidad de controlar las emociones La capacidad de motivarse a uno mismo	Tipo: Aplicado Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo  Donde: M: Muestra

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre la Atención emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de bomberos de cusco 2022</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre la claridad y el síndrome de burnout en los</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1: Demostrar la relación que existe entre la Atención emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de bomberos de cusco 2022</p> <p>O.E.2: Establecer la relación que existe entre la claridad y el síndrome de burnout en</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H.E.1: Existe un alto nivel de correlación entre la atención emocional y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de cusco 2022</p> <p>H.E.2: Existe un alto nivel de correlación entre la claridad y el</p>	Síndrome de burnout	<p>Agotamiento Emocional</p> <p>Cinismo</p> <p>Despersonalización</p> <p>Autorregulación</p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Desgaste físico</p> <ul style="list-style-type: none"> •Frustración •Estrés •Enojo •Insensible •Apatía •Discusión entre colegas •Motivación •Conducta social •Metas <p>Anticipar consecuencias futuras</p> <p>Actividades</p>	<p>V1: Inteligencia emocional</p> <p>V2: Síndrome de burnout</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 200 bomberos</p> <p>Muestra: 80 bomberos</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> •Encuesta Instrumentos •Cuestionario de preguntas cerradas. <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Para el procesamiento de</p>

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLESDIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022?	los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022.	síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco - 2022.			datos se utilizará el programa estadístico jamovi para el análisis cuantitativo.
P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre la reparación y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco 2022?	O.E.3: Determinar la relación que existe entre la reparación y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco 2022.	H.E.3: Existe un alto nivel de correlación entre la reparación y el síndrome de burnout en los voluntarios de una compañía de Bomberos, Cusco 2022.			

Anexo 3

Solicitud para Investigación en instituciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

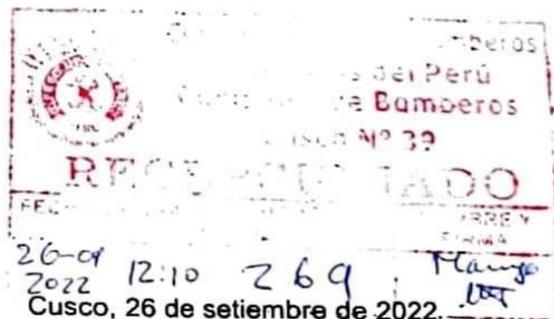
Señor:
JOSE LUIS QUINTANA REVOLLO
Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Miguel H. Milla N° 39 - Cusco

Nosotras, Erly Stefany Luna Ismodes identificada con D.N.I. N° 45259828, con domicilio en: Av Huayruropata 1953 y Dayra Cerro Baca identificada con D.N.I. N° 46877917, con domicilio en Calle Espinar 601 San Sebastián, ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Psicología Humana en la Universidad Alas Peruanas y realizando el Grado de Titulación en la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos a Ud. permiso para efectuar el Trabajo de Investigación en su Institución sobre el tema: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS VOLUNTARIOS DE UNA COMPAÑÍA DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2022"** para optar el grado de Licenciadas en Psicología.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud.




Erly Stefany Luna Ismodes
D.N.I. 45259828


Dayra Cerro Baca
D.N.I. 46877917

Anexo 4

Permiso de la institución

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año el fortalecimiento de la soberanía nacional"
"Año del bicentenario del congreso de la república del Perú"

SOLICITO: Permiso Para Realizar Trabajo
De Investigación.

SEÑOR: TNTE. GORKI NOEL ALVAREZ CCOSCCO
PRIMER JEFE DE LA UBO 116

Nosotras, Dayra Cerro Baca identificada con D.N.I. Nro: 46877917, con domicilio en: calle espinar 601 San Sebastián. Y Erly Stefany Luna Ismodes identificada con D.N.I. Nro 45259828, con domicilio en: av. Huayruopata Ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de psicología en la universidad Alas Peruanas y realizando el grado de titulación en la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos a Ud. permiso para realizar parte de nuestro trabajo de investigación en su institución, titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN VOLUNTARIOS DE UNA COMPAÑÍA DE BOMBEROS DEL CUSCO 2022"** para optar el grado de Licenciadas en Psicología.

El trabajo a realizar será la aplicación de un cuestionario al personal de su compañía.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a nuestra solicitud.

COMITÉ DE VOLUNTARIOS EG. PERU
CALLE DEPARTAMENTAL CUSCO
AV. BOMBEROS SAN SEBASTIÁN N° 11

RECIBIDO

04 DE OCTUBRE DEL 2022

RESPONSABLE: CAR. SANCHEZ RIVERA G.

PROVEDOR: 3 : SSPM

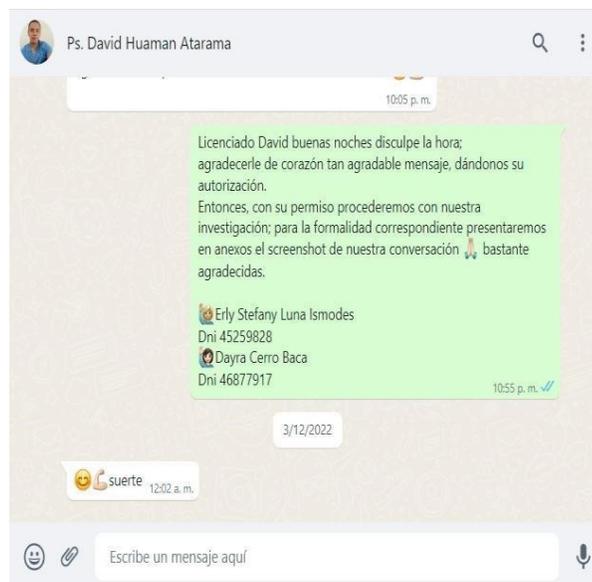
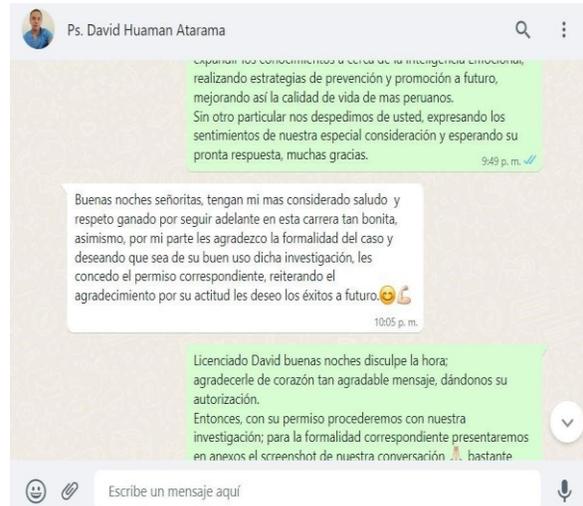
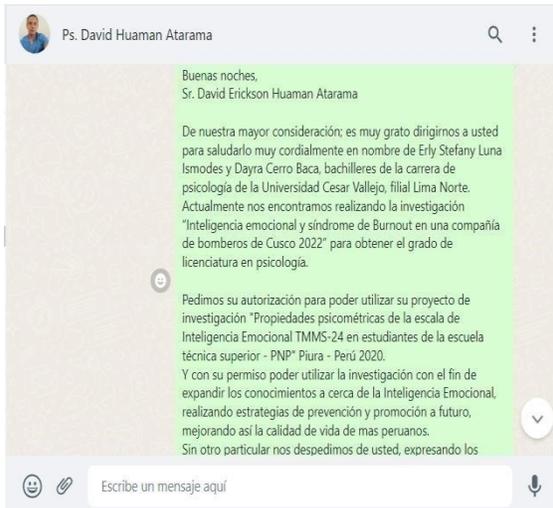
N° DE REGISTRO:

Erly Stefany Luna Ismodes
D.N.I. 45259828

Dayra Cerro Baca
D.N.I. 46877917

Anexo 5

Autorización de los autores de los instrumentos



mail.google.com/mail/u/0/#inbox/QgrCjHjCagbggBdlRGSStLqgKvfpZHKbG

TRULCE - PLATAFOR...

Gmail

Buscar en el correo

Activo

UCV

Redactor

Recibidos

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores

Más

Etiquetas

Petición para el uso de cuestionario adaptado de Maslach **Estado** **Recibido**

1 de 18

10 dic 2022, 23:44 (hace 2 días)

DAYRA CERRO BACA

Buenas tardes Sra. María Eloísa De nuestra mayor consideración, es muy grato dirigimos a usted para saludarla muy cordialmente en nombre de Dayra Cerro Baca y

Eloísa Miv para mí

conforme

El mié, 14 dic 2022 a las 13:30, DAYRA CERRO BACA (<dayracb@ucv.pe>) escribió

Buenas tardes Sra. María Eloísa

De nuestra mayor consideración, es muy grato dirigimos a usted para saludarla muy cordialmente en nombre de Dayra Cerro Baca y Eily Stefany Luna Isomodes, bachilleres de la carrera de psicología de la universidad Cesar Vallejo, SÍMIL Lima Norte, actualmente nos encontramos realizando la investigación "Inteligencia emocional y síndrome de burnout en una compañía de Bomberos de Cusco 2022" para obtener el grado de licenciatura en psicología. Pasamos a pedirle la autorización para poder utilizar su proyecto de investigación "propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Tujillo 2016". Y con su permiso poder emplear su investigación junto a la nuestra con el fin de expandir los conocimientos acerca del síndrome de burnout, realizando estrategias de prevención y promoción a futuro, mejorando así la calidad de vida de más peruanos. Sin otro en particular nos despedimos de usted, expresando los sentimientos de nuestra especial consideración y esperando su pronta respuesta, muchas gracias.



M. Eloísa Muñoz Luna Victoria
Consultor Independiente

Cell: 915 [redacted]
e-mail: [redacted]@gmail.com

Anexo 6

Consentimiento informado presencial

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Alexsander R. Z.

mediante el presente documento, manifiesto que he sido informado por Dayra Cerro Baca y Eryl Stefany Luna Ismodes, bachilleres de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencia de la Salud de la Universidad César Vallejo, sobre el objetivo del estudio " Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en una compañía de bomberos de Cusco 2022" y además me han informado sobre la veracidad de mis respuestas y la importancia del tema. Así mismo sobre el manejo de la información obtenida con un carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de éste estudio sin mi consentimiento expreso.

En caso necesite más información o tenga duda sobre esta investigación puede contactarse por teléfono con las investigadoras al número 984771614 y 975112494.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Cusco, 19 de Octubre del 2022



Anexo 7

Consentimiento informado virtual

The image shows a digital interface for a virtual informed consent form. At the top, the title "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT" is displayed in a purple header bar. Below the title, there are navigation tabs for "Preguntas", "Respuestas", and "Configuración". A "Enviar" button is visible in the top right corner. The main content area is titled "Sección 1 de 4" and contains the following text:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento, manifiesto que he sido informado por las bachilleres **Dayra Cerro Baca** y **Erlly Luna Ismodos**, de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencia de la Salud de la Universidad César Vallejo, sobre el objetivo del estudio "**Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en una compañía de bomberos de Cusco 2022**" y además me han informado sobre la veracidad de mis respuestas y la importancia del tema.

Así mismo sobre el manejo de la información obtenida con un carácter de confidencialidad y su no uso para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento expreso.

En caso necesite más información o tenga duda sobre esta investigación puede contactarse por teléfono con las investigadoras al número 984771614 y 975112494.

Ante lo explicado, yo, de manera consciente y voluntaria, a continuación, marco y acepto en señal de conformidad.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for zooming in (+), zooming out (-), printing (Tr), and other document management functions. A question mark icon is located at the bottom right of the form area.

Anexo 8

Instrumento de recolección de datos

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y 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.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuales son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

EDAD: _____

SEXO: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

TIEMPO DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 0 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

Con qué frecuencia 0-6:

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

EX: _____ cat: _____ CY: _____ cat: _____ PE: _____ cat: _____

Anexo 9

Evaluación de confiabilidad de cada instrumento

Confiabilidad del instrumento de inteligencia emocional

	Cronbach's α
INTELIGENCIA EMOCIONAL	.935

Confiabilidad del instrumento de burnout

	Cronbach's α
SINDROME DE BURNOUT	.848

Anexo 10

Aplicación de instrumentos en la sede de bomberos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y síndrome de burnout en una compañía de bomberos de Cusco 2022", cuyos autores son LUNA ISMODES ERLY STEFANY, CERRO BACA DAYRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELARDE CAMAQUI DAVIS DNI: 70030097 ORCID: 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 20- 12-2022 15:55:14

Código documento Trilce: TRI - 0496977