



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

**Propuesta de un programa de inteligencia emocional  
para disminuir el burnout en personal de serenazgo de  
una municipalidad de Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Intervención Psicológica

**AUTOR:**

Velarde Lopez, Marino ([orcid.org/0009-0009-6759-4396](https://orcid.org/0009-0009-6759-4396))

**ASESORAS:**

Dra. Vera Calmet, Velia Graciela ([orcid.org/0000-0003-0170-6067](https://orcid.org/0000-0003-0170-6067))

Dra. García Flores, Lizzeth Aimée ([orcid.org/0000-0002-1975-2582](https://orcid.org/0000-0002-1975-2582))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Intervención Psicológica

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad de asesora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VERA CALMET VELIA GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL BURNOUT EN PERSONAL DE SERENAZGO DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO", cuyo autor es VELARDE LOPEZ MARINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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.

TRUJILLO, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERA CALMET VELIA GRACIELA DNI: 18159571 ORCID: 0000-0003-0170-6067	Firmado electrónicamente por: VVERAC75 el 28-07- 2024 09:49:32

Código documento Trilce: TRI - 0837161



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELARDE LOPEZ MARINO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL BURNOUT EN PERSONAL DE SERENAZGO DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARINO VELARDE LOPEZ DNI: 18893310 ORCID: 0009-0009-6759-4396	Firmado electrónicamente por: VMVELARDEV el 26- 07-2024 13:52:44

Código documento Trilce: TRI - 0837158



## **Dedicatoria**

A DIOS, porque a pesar de su rigor es inmensamente generoso con su bondad hacia mi persona. A mi madre Rosalina, valiente, sabia y amorosa, quien es la primera mujer a quien amo infinitamente. A mi padre Marino, hábil, tolerante y pacífico, quien partió de este mundo, con la certeza que al igual que mi madre, su compañía será eterna.

A Roxana, mi pareja, madre de mis hijas: María Fernanda y Victoria Belén, que llegaron para ser la motivación de mi existencia. A Dady, por compartir juntos el camino de hermanos, hijos de una madre valiente y amorosa.

## **Agradecimientos**

A DIOS, por la salud y vida que me otorga para continuar con mis proyectos. Por su paciencia y sabiduría a mi asesora Velia Vera Calmet, hija de mi gran maestro Manuelito Vera, a quien sigo admirando mucho.

Al Ingeniero Estadístico, mi amigo Kelvin Vela, por su paciencia y guía, a mi colega Olger Córdova, por su apoyo incondicional. A Olga Chonto, por su empatía y enseñanza de valentía, características humanas que aprendí de ella.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor/a.....	ii
Declaratoria de originalidad de los autore/as.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	8
III. RESULTADOS .....	11
IV. DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES .....	19
VI. RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de Síndrome de Burnout.....	20
Tabla 2 Niveles de Agotamiento Emocional.....	21
Tabla 3 Niveles de Despersonalización.....	22
Tabla 4 Niveles de Realización Personal.....	23
Tabla 5 Validación de la V de Aiken.....	24

## Resumen

El presente estudio es de tipo no experimental descriptivo – propositivo, tuvo como objetivo diseñar la propuesta de un programa de Inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. Se hizo uso del Cuestionario de Burnout MBI de Maslach, los resultados muestran que el personal de serenazgo experimenta la sensación del síndrome de burnout en su contexto laboral, percibe agotamiento emocional y despersonalización de manera constante, y observa que tiene pocas probabilidades de realización personal. Motivo por el cual, se plantea la propuesta de un programa de Inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo; el programa constituido por 12 sesiones con una duración de 60 minutos cada una. Este Programa cuenta con una metodología que involucra la participación activa y lúdica de todos los participantes, considerando que, a mayor inteligencia emocional, menor será la presencia de síndrome de burnout, basándose dentro de la estructura del modelo de BarOn (1997) de inteligencia no cognitiva mirada desde su perspectiva sistémica y topográfica.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, personal de serenazgo



## **Abstract**

Questionnaire was used; the results show that security personnel experience the sensation of burnout syndrome in their work context, constantly perceive emotional exhaustion and depersonalization, and observe that they have little chance of personal fulfillment. Reason for which, the proposal of an emotional intelligence program is proposed to reduce burnout in security personnel; The program consists of 12 sessions with a duration of 60 minutes each. This Program has a methodology that involves the active and playful participation of all participants, considering that the greater the emotional intelligence, the lower the presence of burnout syndrome, based on the structure of BarOn's model (1997) of non-intelligence. cognitive view from its systemic and topographic perspective.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, security personnel

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones necesitan personas que laboren afrontando las tensiones ocupacionales, trabajadores que puedan tener las competencias de gestionar sus emociones al brindar sus servicios de asistencia. El serenazgo es un servicio municipal de seguridad pública, en la cual existen situaciones en las que el personal afronta circunstancias adversas que los exponen a estresores psicológicos; por lo tanto, necesitan mostrar habilidades emocionales con la finalidad de fomentar la convivencia pacífica de la sociedad.

Goleman (1997), señaló que, si el déficit de la inteligencia emocional involucra a un buen grupo de trabajadores, el desempeño laboral y la producción de las organizaciones, se verá afectada en su totalidad por indicadores de estrés. Para Baron (1997), las personas que tienen la capacidad de manejar sus emociones de forma inteligente, tienen la tendencia de adaptarse a las presiones del entorno laboral que generan estrés. Por lo tanto, para Goleman (1995) entrenarse en inteligencia emocional, permite gestionar adecuadamente el estrés laboral para un desempeño laboral óptimo, basado en la confianza y el respeto, con la finalidad de fortalecer la productividad de las organizaciones.

Vivanco y Solano (2023), refieren que la Organización Mundial de la Salud (OMS), al 2019, hay un promedio de 3 millones de personas que han fallecido relacionados a este síndrome a nivel mundial, y que, en naciones altamente competitivas laboralmente por su industria como Estados Unidos, las estadísticas señalan que 6 de cada 10 trabajadores padecen de burnout, dificultando gravemente la salud y la economía mundial. A su vez, Mejía et al. (2020), señalan que, en países latinoamericanos como Ecuador y Colombia, hay altos niveles de burnout en personas que se emplean en la asistencia comunitaria, y que aumenta cuando hay un déficit en la gestión de las emociones de este personal en sus organizaciones laborales.

Ancco et al. (2023), refieren que, en Perú, hay una tendencia moderada de burnout, evidenciando al 70%, la existencia de un alto índice del componente agotamiento emocional en trabajadores ligados a entornos laborales altamente exigentes que trabajan en servicios de asistencia humana, afectando las

emociones, y por ende, el desempeño ocupacional. Así mismo, Maslach (2006), encuentra que, la manifestación clínica del agotamiento emocional como componente del burnout, aumenta el estrés y la tensión psicológica, y disminuye las habilidades emocionales de los trabajadores para realizar hasta las ocupaciones más frecuentes y comunes.

El servicio de serenazgo municipal, según la Ley 31297, son actividades de cooperación en seguridad pública, de asistencia y protección a los habitantes de los diferentes territorios vecinales de una ciudad, que conllevan a situaciones estresantes; por lo tanto, el personal que brinda este servicio, requiere de estar capacitado para afrontar estos acontecimientos con respuestas emocionalmente inteligente (Diario El Peruano, 2021). Así mismo, el personal de serenazgo, diariamente afronta eventos y circunstancias de estrés laboral en su servicio de asistencia y de protección al ciudadano, que, al darse en situaciones de riesgo, que involucra una inadecuada respuesta de inteligencia emocional para asistir y proteger al ciudadano, pueden ser propensos a cuadros de fatiga emocional (Díaz, 2022).

La tensión y el estrés psicológico que afronta cualquier trabajador en un contexto laboral saturado de exigencias asistenciales y ocupacionales, fractura la inteligencia emocional de estas personas, disminuyendo el ejercicio de sus funciones, en el desempeño y productividad laboral, mermando de esta manera los objetivos planteados por las organizaciones (Maslach, 1997).

Por lo que se ha visto apropiado formular la siguiente interrogante: ¿Cómo sería la propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo?

La investigación, se justifica por ser pragmática, ya que será de valioso aporte intelectual para en el vasto terreno de la salud mental, específicamente en el estudio del comportamiento ocupacional, enfocado en los riesgos psico laborales. Su relevancia social, va permitir que, con la información resultante, nos va facilitar mejorar el servicio de asistencia comunitaria del personal de serenazgo hacia la comunidad. A nivel teórico, será de apreciado aporte esta investigación porque el estudio del vínculo de ambas variables, contribuirá al

cimiento teórico respecto a la salud psicológica ocupacional del personal de serenazgo. Así mismo su uso metodológico, será una referencia para los futuros estudios posteriores de tipo descriptivo propositivo, aportando al aumento de información psicológica que tenga que ver con la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, enlazados a la salud psicológica ocupacional del personal de serenazgo.

El objetivo general, será diseñar una propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. Así mismo, los objetivos específicos, será identificar el nivel de burnout y sus componentes, en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo, y validar un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo.

Según los antecedentes a nivel internacional, Pérez (2022), expuso el programa de inteligencia emocional fundamentado en la teoría de IE de Mayer y Salovey (1997) para afrontar el estrés con el objetivo de aminorar el burnout en profesionales sociosanitarios de residencias de mayores. Para lo cual estudió una muestra de 54 colaboradores, evaluando el burnout con el MBI de Maslach, y la inteligencia emocional con el WLEIS de Salovey. Considerando obtener la reducción del Burnout, así como la mejora de afrontamiento del estrés para un mejor desempeño laboral.

Según los antecedentes a nivel nacional, Valle (2022), propuso un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en docentes de una institución educativa de Sullana, con el objetivo de diseñar y validar este programa para su respectiva aplicación. Fue una indagación no experimental propositiva de 40 docentes a quienes se les administró el MBI de Maslach, dando a conocer un alto nivel de burnout al 100%, con un alto nivel al 100% en sus tres componentes. Concluyendo que existen indicadores altos de estrés. Concluyendo que a mayor inteligencia emocional, menor es la presencia del síndrome de burnout.

León (2020), en Chimbote – Perú, desarrolló un programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud

de Nuevo Chimbote. Fue una investigación pre experimental, donde participaron 10 colaboradores, se empleó EL- JSS como cuestionario para medir estrés laboral, concluyendo, que la aplicación de un programa de bienestar emocional fue efectivo para disminuir el estrés laboral.

Sánchez (2021), en Cajamarca, estudió la relación del burnout y la inteligencia emocional en un hospital cajamarquino. Fue un tipo no experimental y. Se eligieron 167 profesionales de enfermería. Se evaluó por medio del MBI de Maslach y del CIE de Baron. Los resultados refieren la presencia alta de burnout con un 48%. Así mismo, arrojó niveles altos en los componentes agotamiento emocional con un 58%, despersonalización alto con un 49% y una realización personal alta con un 40%. La conclusión determinó una relación fuerte entre ambas variables, demostrando que a mayor cociente emocional disminuye el burnout.

En el plano teórico, Hidalgo et al. (2022), refiere que, Salovey y Mayer se pronunciaron sobre la existencia de un tipo de destreza social a la que denominaron inteligencia emocional, para dirigir y manejar situaciones estresantes en la interacción con los demás, haciendo uso de los estímulos del medio para encaminar nuestro modo de pensar y actuar, de manera provechosa para negociar conflictos y solucionar problemas.

Salovey y Mayer (1900), describieron que el burnout en su primera etapa, las personas perciben el reconocimiento emocional, asimilando que el modo de pensar es diferente al modo de sentir. En la segunda etapa, el pensamiento toma acciones ante eventos que lo ameriten, si esto no es registrado por el consciente, el pensamiento no podrá plantear mejoras en el vínculo con los demás. En la tercera etapa, la madurez emocional influye en la conducta, para establecer acuerdos con los otros. Y en la cuarta etapa, la regulación de las emociones es importante para posibilitar el control de los impulsos en relación con los demás.

Para Treviño (2019), la inteligencia emocional es un factor conciliador de influencia apropiada sobre el burnout, fundamental para manejar situaciones estresantes en el contexto laboral, ante la posible presencia de burnout en las organizaciones. Factor protector de los trabajadores en su desempeño laboral, de tal forma que el individuo que presente una inteligencia emocional promedio

normal, y/o elevada, tendrá una manera productiva de responder en su ámbito laboral, logrando buenos resultados en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, y por ende, su realización profesional y personal será óptima

Bar-On (1997), refiere que este modelo reúne cinco componentes. El factor intrapersonal, que tiene que ver análisis reflexivo para llevarse de manera positiva al relacionarse con los demás. El factor interpersonal, controla los impulsos en la interacción con otras personas, y responde a las presiones del medio. El factor adaptabilidad, que es la capacidad para resolver conflictos generados en cada contexto. El factor manejo de estrés, es la competencia para manejar espacios estresantes con los demás. Y el factor estado de ánimo, que tiene que ver con la adaptación a diferentes formas de realidades de convivencia social.

Goleman (2001), planteó un modelo teórico de la inteligencia emocional basándose en competencias emocionales, referidas al ámbito educativo y organizacional, con una mirada de optimizar los procesos de enseñanza y laborales. Por lo tanto, este planteamiento tiene un enfoque teórico mixto, basada en los procesos cognitivos, características y /o rasgos de personalidad, motivación, coeficiente intelectual y emocional, y neurociencias. Siendo un modelo que integra la realidad interna y externa del sujeto, que al relacionarse positivamente genera conciencia social e interrelaciones interpersonales óptimas.

En cuanto al Síndrome de Burnout, Baldeón, et al. (2023), refiere que, ha sido considerado el año 2019, en la 11ava edición del manual de Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), como un síndrome de desgaste ocupacional, que se origina en una realidad laboral, y no debe tomarse en cuenta en prácticas más allá de este contexto.

Para Lauracio y Lauracio (2020), el burnout se presenta como una dimensión tridimensional, caracterizado por agotamiento emocional (impresión física de sobre esfuerzo, ocasionado por las relaciones laborales en la atención al usuario), despersonalización (comportamiento desleal en las situaciones de asistencia hacia los usuarios). Realización personal disminuida (desconfianza y autoconcepto desvalorizado por las experiencias laborales de frustración),

Para Lovo (2020), la evolución del burnout se manifiesta de manera progresiva. En la fase de entusiasmo, se experimenta expectativas laborales, de motivación al inicio del trabajo. En la fase de estancamiento, se da el inicio de la desconfianza, cae la expectativa laboral, apareciendo los síntomas psicósomáticos. En la fase de frustración, se adopta una postura intolerante, irritable, de incumplimiento con los objetivos laborales. En la fase de apatía, hay una resignación, las personas se adaptan a las frustraciones, inician las renuncias y de los despidos. Y por último en la fase de quemado, se manifiesta el síndrome de burnout en todas sus formas y su plenitud.

Burgos y Orozco (2020), refieren que, el burnout se diferencia de la depresión, porque surge de las consecuencias de las relaciones laborales, mientras que la depresión es la manifestación de situaciones frustrantes del individuo. Se aleja de la ansiedad, ya que el burnout es una manifestación de las sobre exigencias de las capacidades del trabajador, y la ansiedad, se da cuando el sujeto no tiene las habilidades para manejar las tensiones que se le presentan. Es diferente al estrés, porque tiene un contenido negativo en sus manifestaciones, mientras que en el estrés, hay situaciones que llevan contenido positivo.

Anzules, et al. (2019), señaló que, el burnout se encuentra en personas depresivas y ansiosas, con ideas de suicidios, que provienen de familias disfuncionales, con consumo de drogas, e irritables con dificultades para controlar sus impulsos. Por el lado cognitivo, con pobre autoconcepto, con dificultades de atención y concentración. A nivel conductual, las personas presentan ausentismo laboral, ausentismo laboral, con dificultades para tomar decisiones. A nivel somático hay dificultades estomacales, tensiones a la hora de dormir, alteraciones menstruales, con dolor musculoesquelético. Y en el aspecto social, las relaciones interpersonales se encuentran alteradas, afectando el servicio asistencial de los trabajadores hacia los usuarios.

El serenazgo proviene del término sereno, semejante a sosegado, pacífico, de procedencia española a latinoamericana. En España se le dice a la persona que camina vigilante por la noche, que realiza rondas nocturnas para brindar serenidad a los vecinos en la humedad de la noche, sosegado. Sin embargo, en el Perú y en Bolivia, el término sereno se le designa al que vigila durante el turno

de día o de noche, para coordinar y colaborar con los vecinos en temas de seguridad y convivencia social pacífica (Defensoría del Pueblo, DP, 2021).

La finalidad del serenazgo municipal, es realizar actividades de prevención y hace acciones disuasivas apoyando los mandatos municipales (Diario El Peruano, 2021, Ley 31297). Así mismo, realiza las funciones de preservar la convivencia pacífica de los territorios vecinales, fomentando situaciones que esclarezcan acciones en contra del delito, coordinando y colaborando con la Policía, para reducir la violencia. Así mismo, orientar a la población para facilitar el tránsito vehicular, y apoyar ante situaciones de desastres naturales con instituciones en materia de seguridad ciudadana (Diario El Peruano, 2021, Ley 31297).



## II. METODOLOGÍA

Es un estudio de tipo cuantitativo, porque recoge y analiza los documentos de información con el fin de contestar la pregunta de investigación, mediante la medición numérica, haciendo uso de la estadística para afirmar a cabalidad un comportamiento en una población designada (Hernández et al. 2019). Tiene un diseño no experimental, ya que su análisis no afecta las variables, evaluando específicamente los hechos en un entorno original, para luego ser estudiados (Hernández et al. 2019). Así mismo, es un diseño descriptivo - propositivo; porque existe una estimación sobre lo estudiado con el fin de dar una propuesta de un programa dirigido a dar solución a las dificultades que se presenten, colaborando con la intervención psicológica de los programas (Hernández et al. 2019).

Presenta el siguiente diagrama:

**M . . . O . . . P**

**Dónde:**

**M:** Personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

**O:** Observación del Síndrome de Burnout

**P:** Programa de Inteligencia Emocional

**VP:** Validación de programa

La variable programa de Inteligencia Emocional se define conceptualmente, como una intervención psicológica que servirá para analizar y manejar adecuadamente las emociones de la persona misma en relación a otras personas, haciendo uso de información de acorde a cada realidad, para conducirse de acuerdo a pensamientos y acciones que fomenten espacios de respeto y de mutuo acuerdo. (Salovey y Mayer citados por Ugarriza, 2003), Así mismo, se define operacionalmente como un conjunto de técnicas psicológicas para promover y obtener habilidades emocionales para equilibrar emociones, fortaleciendo los vínculos humanos, planteado en 12 sesiones. Siendo sus indicadores, la planificación, ejecución y evaluación, con una escala de medición nominal.

La variable Burnout, conceptualmente es un fenómeno laboral crónico de estrés,

que emerge en el sujeto de modo tridimensional: por desgaste emocional, para luego despersonalizarse. y terminar con una disminuida realización personal. (Maslach y Jackson, 1981), Así mismo, para su definición operacional, se hará uso del MBI de Maslach (1981), compuesto por 22 afirmaciones para responder en escala tipo Likert. Con sus respectivas dimensiones, que responden a indicadores divididos de manera tridimensional con sus respectivos ítems: agotamiento emocional (9), despersonalización (5), y realización personal (8), con una escala de medición intervalo

La población es de 612 serenos que laboran en una municipalidad de Trujillo, de los cuales se seleccionó a una muestra de 150 serenos, mediante el muestreo probabilístico sistemático, porque se escogió a cada miembro en periodos regulares para formar una muestra (Hernández et al. 2019). Como criterios de inclusión se estableció el rango de edades entre 30 a 50 años de edad, y aquellos que tuvieran más de 2 años de tiempo de servicio. Como criterios de exclusión se estableció separar a los participantes que, no hayan contestado las afirmaciones del cuestionario en su totalidad, o aquellos que se sientan en la obligación de responder las afirmaciones del cuestionario. Teniendo como unidad de análisis, al personal de Serenazgo de una municipalidad de Trujillo que estén contratados bajo el Régimen Laboral 728 y CAS.

Se hará uso de la encuesta como técnica para la recolección de datos, mediante un cuestionario como instrumento que mida la variable de estudio, que está compuesto por afirmaciones y respuestas semejantes a la variable en estudio, con su validez y consistencia interna (Ballesteros, 2013). El instrumento a utilizar es el Cuestionario de Burnout MBI de Maslach y Jackson (1981), en su primera versión, y la segunda interpretación se dio en el año 1986, para valorar el síndrome de burnout en adultos con estudios básicos educativos, traducido por Gil-Monte y Peiró en 1997. Su uso es a nivel individual y grupal, para responder según escala de Likert, con un promedio de 22 afirmaciones, compartidos en sus tres dimensiones con un margen de 20 minutos de lapso para responder.

Maslach y Jackson mediante una muestra de 1316 personas, con la prueba de alfa de Cronbach (1951) muestra la consistencia de la prueba con una puntuación de 0.96, y, por ende, su confiabilidad. De igual manera lo hace con

sus tres componentes: agotamiento emocional con 0.90, despersonalización con 0.70 y con 0.71 realización personal. En cuanto a la validez del cuestionario de Maslach MBI, es un instrumento psicológico que evalúa y mide lo que se ha planteado, sin algún tipo de inconvenientes. Vizcardo (2017), fue quien adaptó el cuestionario de Maslach MBI en Perú, utilizando una muestra de 220 trabajadores de transporte público, para conseguir la validez y confiabilidad del instrumento, obteniendo resultados que reflejan un nivel alto de validez y confiabilidad, determinando así, la capacidad para evaluar la mencionada variable. Llegando a obtener el coeficiente interno de Alfa de Cronbach en sus componentes agotamiento emocional de 0.90, en despersonalización 0,79, en realización personal 0.71, y el total de 0.914, lo que refiere que los que se emplean en transportes, poseen niveles altos de consistencia interna.

La propuesta de un Programa de Inteligencia Emocional para disminuir el Burnout en personal de serenazgo de una Municipalidad de Trujillo, fue revisada y validada por tres expertas con Grado de Doctor, que dieron su visto bueno teniendo en cuenta la claridad, la objetividad, coherencia, suficiencia y relevancia del desarrollo de las sesiones del programa en relación con los datos obtenidos del Burnout, según el cuestionario de MBI de Maslach.

El método y análisis de datos, se utilizó la estadística descriptiva para analizar los resultados mediante el procesador de datos Excel 2016, y enviar al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 para su estudio descriptivo; luego a través del estadístico V de Aiken se obtuvo los valores en las áreas de claridad, objetividad, suficiencia, relevancia y coherencia.

Para los aspectos éticos, la entidad municipal dio el permiso para llevar a cabo la investigación. Se les pidió a los participantes firmar el consentimiento informado, mencionándoles que el producto de este estudio tendrá rigurosa prudencia de sus identidades. Nadie tendrá acceso a esta indagación, ni modificación de las conclusiones, siendo un compromiso que va de acorde a las competencias éticas de la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de niveles descriptivos del burnout y sus componentes

**Tabla 1**

Burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estadísticos descriptivos								
Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis			
Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar	
SÍNDROME DE BURNOUT	1	3	2,153	0,576	-0,011	0,198	-0,138	0,394

Fuente: Cuestionario de Maslach MBI, validado al personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estos datos reflejan la existencia de una percepción significativa de la gravedad del burnout en el personal de serenazgo, según el Cuestionario de Maslach MBI.

**Tabla 2**

Agotamiento emocional en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estadísticos descriptivos								
	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis		
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	3	3	3,000	0,000				

Fuente: Cuestionario de Maslach MBI, aplicado al personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estos resultados sugieren que, en promedio, el personal de serenazgo experimenta agotamiento emocional de manera constante, ya que la desviación estándar es cero, lo que indica una falta de variabilidad en los puntajes.

**Tabla 3**

Despersonalización en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estadísticos descriptivos								
	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis		
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar
DESPERSONALIZACIÓN	2	3	2,747	0,436	-1,146	0,198	-0,697	0,394

Fuente: Cuestionario de Maslach MBI, aplicado al personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

La despersonalización tiende a estar por encima de la media, revelando que existe la presencia de despersonalización en el contexto ocupacional del personal de serenazgo de la municipalidad de Trujillo.

**Tabla 4**

Realización personal en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Estadísticos descriptivos								
	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis		
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar
REALIZACION PERSONAL	1	2	1,067	0,250	3,510	0,198	10,456	0,394

Fuente: Cuestionario de Maslach MBI, aplicado al personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Los datos indican que el personal de serenazgo percibe que tiene pocas probabilidades de realización personal en su trabajo.

**Tabla 5**

**Validación de contenido (validación de Aiken)**

El programa se validó por juicio de 3 expertos con Grado de Doctor, quienes revisaron las 12 sesiones mediante respuestas que fueron configuradas en el formato de validación de la propuesta (Ver Anexo 7). Luego se aplicó el coeficiente de Validez de Aiken, para calcular estadísticamente la valoración del grupo de jueces, alcanzando el 0.967, concluyendo con su validez.

<b>Juez</b>	<b>Claridad</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Relevancia</b>
Experto 1	4	3	4	4	4
Experto 2	4	4	4	4	4
Experto 3	4	4	3	4	4
<b>V Aiken</b>	<b>1.00</b>	<b>0.92</b>	<b>0.92</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
	<b>0.967</b>				

Por cada criterio se calculó el coeficiente de validez de Aiken, concluyendo que la concordancia del formato de validación de la propuesta es válida.



#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo en su objetivo general, diseñar un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. El burnout es la expresión laboral de estrés crónico, con influencia en la salud ocupacional del individuo en las organizaciones que es contratado, para producir y desempeñarse laboralmente de manera óptima (León, 2022), y es necesario considerar que un programa de inteligencia emocional tiene la tendencia de disminuir el síndrome de burnout para fortalecer la productividad y el desempeño laboral en las organizaciones (Pérez, 2022). Así mismo, según Fernández (2015), considera que, para disminuir el burnout, según los resultados altos de cualquier muestra, hay que intervenirla con la inteligencia emocional para moderar las emociones de cólera, miedo, tristeza entre otras, de manera apropiada, equilibrando el pensar, para sentir y actuar, ajustándose a las normas de la convivencia social humana (Fernández, 2015).

El primer objetivo específico, se planteó conocer los niveles de burnout y sus componentes en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo, teniendo como resultado que el burnout tiene un rango de valores entre 1 (mínimo) y 3 (máximo), con una media de 2.153 y una desviación estándar de 0.576. Además, se observa una ligera asimetría (-0.011) y una curtosis de -0.138, lo que sugiere una distribución relativamente plana en comparación con la distribución normal. Esto indica que más de la mitad de los serenos están experimentando significativamente el burnout. Lo que no concuerda con Valle (2022), que hizo un estudio con el objetivo de proponer un programa de Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en docentes de una Institución Educativa de Sullana, donde encuentra que la totalidad de los profesores tienen un nivel significativo de burnout a diferencia de los resultados de esta investigación.

En cuanto a lo que respecta al componente agotamiento emocional, los datos revelan que el agotamiento emocional presenta un valor mínimo y máximo de 3, con una media de 3.000 y una desviación estándar de 0.000. Esto indica que todos los serenos están experimentando un nivel muy significativo de agotamiento emocional, lo que puede tener implicancias negativas para su bienestar ocupacional y desempeño laboral, dado por el trabajo monótono de

todos los días, con una excesiva responsabilidad en la asistencia y apoyo a los demás, sin políticas de reconocimiento, ni protección legal. El intenso estrés y una vida monótona se constituyen como posibles indicadores de riesgo para genera el síndrome de burnout. Presenciar por mucho tiempo situaciones estresantes en las relaciones laborales, ante ausencia de espacios de adaptación, activo cansancio crónico emocional, y, a su vez, es susceptible a ser la causa de patologías ocupacionales en el trabajador. (Treviño y Vidotti, 2019). Por lo tanto, es crucial abordar esta situación que ha conllevado a tener cansancio emocional a los serenos, para garantizar la salud mental y emocional, así como su capacidad para cumplir efectivamente con sus funciones y responsabilidades laborales. Así mismo, este resultado concuerda con Valle (2022), que propuso a la inteligencia emocional como un recurso para aminorar el estrés laboral en profesores de un colegio de Sullana, que da conocer que el total de los participantes experimenta agotamiento emocional de manera constante.

En cuanto al componente de despersonalización, los datos revelan que la despersonalización tiene un rango de valores entre 2 (mínimo) y 3 (máximo), con una media de 2.747 y una desviación estándar de 0.436. Además, se observa una asimetría de -1.146 y una curtosis de -0.697. Esto hace entrever que la mayoría de los serenos experimentan un nivel significativo de despersonalización, lo que tiende a significar un panorama inadecuado para su bienestar ocupacional y desempeño laboral, dado por las situaciones estresantes que hace que respondan de manera inadecuada ante las órdenes que reciben de sus superiores para cumplir con los objetivos planteados dentro de la organización. La despersonalización es un cúmulo de situaciones ansiógenas, en la que la persona se siente desconectada de sí misma, lo que puede afectar su percepción de la realidad y su capacidad para interactuar con su entorno (Muñoz y León, 2022). Por lo tanto, es crucial abordar esta situación que ha conllevado a tener despersonalización a los serenos, optimizando su salud mental y emocional, así como su capacidad para cumplir efectivamente con sus funciones y responsabilidades laborales. Así mismo, este resultado concuerda con Valle (2022), que, al proponer las competencias de Inteligencia Emocional para decrementar el estrés laboral en profesores de un centro

educativo de Sullana, da a conocer que la mayoría de profesores percibe una presencia significativa de despersonalización.

En cuanto al componente de realización personal, los datos revelan que la realización personal tiene un rango de valores entre 1 (mínimo) y 2 (máximo), con una media de 1.067 y una desviación estándar de 0.250. Además, se observa una asimetría positiva de 3.510 y una curtosis de 10.456, ello manifiesta una real preocupación para la institución, ya que se entiende que este personal no se siente valorado, que no lo toman en cuenta para poder desarrollarse en sus objetivos y proyectos personales, conllevando a un autoconcepto negativo que repercute en el desempeño laboral. La realización personal, es el sentimiento de valoración que tiene una persona que labora en una institución, y esta le permite y/o apoya, para que pueda desarrollarse en sus logros y objetivos programados en sus proyectos personales, ya sea a nivel familiar, estudios y aspectos académicos profesionales (Lovo y Orozco, 2020). Por lo tanto, es importante la intervención de esta situación que ha conllevado a tener baja realización personal en los serenos, para fortalecer su salud mental y emocional, así como su capacidad para cumplir efectivamente con sus funciones y responsabilidades laborales. Así mismo, este resultado no concuerda con Sánchez (2021), quien estudió la relación del burnout y la inteligencia emocional en empleados de un centro hospitalario cajamarquino, encontrando en ellos, altos niveles de realización personal.

En cuanto al segundo objetivo específico, se planteó validar un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo, se encontró que el cálculo del coeficiente de valides de Aiken, para la aplicación de este programa, es válida. Lo cual coincide con Pérez (2022), que considera que un programa de inteligencia emocional reduce el burnout y mejora el afrontamiento al estrés.

## **V. CONCLUSIONES**

Se evidencia que la muestra estudiada, tiene una percepción significativa de la gravedad del burnout, están experimentando agotamiento emocional, y la presencia de despersonalización de manera constante, con escasas probabilidades de realización personal. Por lo tanto, la propuesta de un programa de inteligencia emocional es importante porque va permitir desarrollar habilidades y competencias emocionales para manejar situaciones de estrés laboral, dada por diversos eventos en las funciones de asistencia laboral de los participantes hacia la comunidad. Así mismo, es importante diseñar un programa de inteligencia emocional, con el objetivo de disminuir el síndrome de burnout en el personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo, y fortalecer su salud ocupacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es necesario plantear un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo, porque según Treviño (2019), la inteligencia emocional es un recurso apropiado para reducir el síndrome de burnout, y poder manejar así, experiencias estresantes en el ámbito laboral, optimizando la salud ocupacional de los colaboradores de cualquier institución prestadora de servicios, ya sea público y/o privado. Así mismo, León (2020), evidenció que la inteligencia emocional es efectiva para contrarrestar el estrés laboral en empleados de salud de un nosocomio de Nuevo Chimbote, concluyendo que, a mayor bienestar emocional, menor es el estrés laboral. Por lo tanto, ejecutar de manera efectiva un programa de inteligencia emocional, servirá para validar la disminución del burnout.

Darle prioridad a la intervención psicológica del Burnout, por ser un síndrome laboral que impacta negativamente en la salud ocupacional del personal de serenazgo municipal, influyendo así, según La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011), Ley 29783, en su artículo 1, en promover una cultura de prevención de riesgos laborales (psicosociales) en el país, y de esta manera, fomentar el principio de protección, asegurando un ámbito laboral saludable, física, psicológico y social, de manera sucesiva.

## **VII. PROPUESTA**

### **Título de la intervención:**

Programa de Inteligencia Emocional, para disminuir el síndrome de burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo (Ver Anexo 02)

### **Dirigido a:**

Personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

**N° de Sesiones:** 12

**N° de participantes:** 20 serenos

### **Objetivo del Programa:**

Fortalecer las habilidades emocionales de los serenos de una municipalidad de Trujillo

### **Metodología:**

Las sesiones serán eminentemente prácticas, donde los participantes entran a un espacio motivador, para luego brindarles información previa, preparándolos mediante preguntas reflexivas y recontextualizantes, al desarrollo de cada sesión con la participación activa del facilitador, quien debe dirigir cada temática, mediante el estudio de casos, juego de roles, el trabajo en equipo, la negociación de conflictos, hasta alcanzar el aprendizaje y la toma de conciencia, para pasar a la evaluación de cada sesión.

### **Evaluación:**

Se dará mediante una medición reflexiva de la participación activa de cada integrante, teniendo en cuenta la creatividad y las habilidades para manejar las emociones ante situaciones estresantes, reforzándolo el pre y post test para validar cada sesión, alcanzando así, el objetivo planteado.

## **RESUMEN DE LAS SESIONES**

### **Sesión 01**

Integración y socialización laboral

#### **Objetivo**

Fortalecer la participación y compromiso laboral

### **Sesión 02**

La inteligencia emocional en el manejo del agotamiento emocional

#### **Objetivo**

Desarrollar la capacidad emocional de manejar situaciones estresantes, afrontando el agotamiento emocional de forma positiva

### **Sesión 03**

Tolerancia del estrés que genera agotamiento emocional

#### **Objetivo**

Optimizar las habilidades emocionales de tolerancia al estrés, para controlar el agotamiento emocional ante eventos de presión laboral

### **Sesión 04**

Gestión de situaciones estresantes que conllevan al agotamiento emocional

#### **Objetivo**

Gestionar conflictos laborales, e implementar soluciones potencialmente efectivas para reducir el agotamiento emocional

### **Sesión 05**

Autocontrol de impulsos y control del agotamiento emocional

#### **Objetivo**

Promover estrategias de autocontrol para moderar impulsos y controlar el agotamiento emocional

## **Sesión 06**

Comprensión de sí mismo y el manejo del agotamiento emocional

### **Objetivo**

Capacidad de contactar con las propias emociones, para comprender y manejar las situaciones laborales que conllevan al agotamiento emocional

## **Sesión 07**

Emociones positivas para disminuir la despersonalización

### **Objetivo**

Promover estrategias emocionales para cambiar pensamientos y comportamientos negativos, a situaciones y condiciones positivas que aminoren estados de despersonalización

## **Sesión 08**

El asertividad como factor protector para disminuir la despersonalización

### **Objetivo**

Desarrollar competencias emocionales efectivas, para entender situaciones que generan despersonalización, y se pueda conducir a soluciones asertivas ante dificultades laborales

## **Sesión 09**

La motivación y su impacto de reducción de la despersonalización

### **Objetivo**

Generar estrategias motivacionales que permitan controlar la despersonalización, para interactuar adecuadamente con los demás

## **Sesión 10**

Proyecto de vida y realización personal



**Objetivo**

Desarrollar la capacidad de desarrollar proyectos q conduzcan a una realización personal plena y satisfactoria

**Sesión 11**

El cambio y el logro de la realización personal

**Objetivo**

Cambiar características de pensamiento personales, que impidan el comportamiento adecuado para lograr la realización personal

**Sesión 12**

Decisiones que impactan en la realización personal

**Objetivo**

Gestar la capacidad de toma de decisiones adecuadas dentro del ámbito laboral, para fortalecer la realización personal

## REFERENCIAS

- Abarca, et al. (2019). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios Revista de Investigación* 30 - 45. Universidad Peruana Uni <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252004/467662252004.pdf>
- Ancco R., Calderón D., Quispe G., Pacompia J. y Quispe J. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Scielo*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432023000200491&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432023000200491&script=sci_arttext)
- Anzules J., Véliz I., Vincés M., y Menéndez T. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. SALUD Y VIDA Volumen 3. Número 6. Año 3. Julio - diciembre 2019.* <file:///C:/Users/lapto/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnout-7097534.pdf>
- Baldeón M., Janampa L., Rivera J. y Santivañez L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay. Volumen 4, Número 1, p. 1809.* <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/378/412>
- Ballesteros, F. (2013). *Evaluación Psicométrica*. (2da Ed.). Madrid: Pirámide.
- 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.
- Burgos A. y Orozco I. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico*. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v2.n1.a9/g9>
- Defensoría del Pueblo (2021). El servicio de serenazgo municipal y su situación durante la pandemia Covid 19. Pág. 15 - 16. *DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y SEGURIDAD CIUDADANA.pdf*

- Delgado S., García V., Sánchez A., Suárez P. y Gonzáles L. (2020). Relación entre la inteligencia emocional y el *burnout* en los médicos de Atención Primaria. *Medicina de Familia. SEMERGEN*. Volumen 46, Págs. 472-478. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1138359320300630>
- Díaz (2021). Frecuencia y factores relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de Serenazgo del distrito de amarilis – 2021. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud, con Mención en Gerencia en Servicios de Salud. Escuela de Pos Grado de la Universidad de Huánuco.
- Diario El Peruano (2021). Ley 31297. Ley del servicio del serenazgo municipal. Pág. 7. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-del-servicio-de-serenazgo-municipal-ley-n-31297-1974970-6>
- Goleman (2003). Emociones destructivas. Diálogos entre el Dalai Lama y diversos científicos, Psicólogos y Filósofos. Pág. 214. Editorial Kairós S.A. España.
- Goleman (1995), *La Inteligencia Emocional*. Ediciones B Argentina S.A.
- Goleman (1997). *La inteligencia emocional de la empresa*. Ediciones B. Argentina S.A. págs. 351-352.
- Fernández P. (2015). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Universidad de Zaragoza, España. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2019). *Metodología de la Investigación*, 6º Edición. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw - Hill.
- Hidalgo S., Jenaro C. y Moro L. (2022). La Inteligencia emocional como factor protector del burnout y sus consecuencias en personal sanitario ecuatoriano. *European Journal of Health Research*. <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/ejhr/article/view/2050/1431>

- Lauraco C. y Lauracio T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud. Revista Innova Educación. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011). Ley 29783. Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=38>
- León M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44411/Le%c3%b3n\\_CMP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44411/Le%c3%b3n_CMP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=)
- León C. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2276>
- Lovo J. (2020). The burnout syndrome: a modern problem. Págs. 112, 115 y 116. [file:///C:/Users/lapto/Downloads/12034%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/lapto/Downloads/12034%20(4).pdf)
- Medrano L. (2021). Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba Argentina.
- Mejía C., Chacón J. y Enamorado O. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Maslach C. (2001). Cuestionario de Burnout de Maslach. Maslach Burnout Inventory. Págs 24 y 28.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Muñoz A., Zevallo J., Arias W., Jara J., Chuquipalla M., Alarcón J. y Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. Revista Chilena de Neuropsiquiatría. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272022000300262](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272022000300262)

- Pérez M. (2022). Programa de intervención en Inteligencia Emocional para reducir el Burnout en profesionales sociosanitarios de residencia de mayores durante la COVID 19. Catalunya España. [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/201860/TFM\\_2022\\_P%20c3%a9rez\\_Altarejos\\_Mar%20c3%ada\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/201860/TFM_2022_P%20c3%a9rez_Altarejos_Mar%20c3%ada_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, L. (2022). Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en profesionales de salud mental durante la pandemia por coronavirus, Callao 2021. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83890/Salvador\\_RLHSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83890/Salvador_RLHSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, E. (2021). Síndrome de Burnout e inteligencia emocional en profesionales de enfermería, Hospital Regional de Cajamarca, 2021. Tesis para optar el grado de Maestría en Psicología Clínica, con mención en Psicología de la Salud. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2010/TESIS.pdf?sequence=%201&isAllowed=y>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Ed. Visión Universitaria.
- Tirado (2021). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del Hospital Vista Alegre Trujillo – 2021. Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104326/Tirado\\_VIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104326/Tirado_VIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Treviño R., Segovia A. y Mendoza J. (2019). Factores relacionados con el burnout en las organizaciones. [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica\\_5\\_2/A.32.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.32.pdf)

Ugarriza N. (2003). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de Baron (I CE) en una muestra de Lima Metropolitana. MANUAL BarOn (I-CE) - 15 años a mas\_Compresed.pdf

Vidotti V., trevisan J., Quina M., Perfeito R. y Do Carmo R. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. Revista de Enfermería Global. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011)

Vivanco A. y Solano J. (2023). Factores de incidencia del síndrome de burnout en trabajadores mineros de Bella Rica, Ecuador. PACHA, Revista de estudios contemporáneos del sur global. <https://revistapacha.religacion.com/index.php/about/article/view/228/350>

Vizcardo W. (2017). Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3414/Vizcardo\\_VWG-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3414/Vizcardo_VWG-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Componentes	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Fenómeno laboral crónico de estrés, que emerge en el sujeto de modo tridimensional: por desgaste emocional, para luego despersonalizarse. y terminar con una disminuida realización personal. (Maslach y Jackson, 1981),	Se hará uso del MBI de Maslach (1981), compuesto por 22 afirmaciones para responder en escala tipo Likert. De respuesta de manera tridimensional con sus respectivos ítems: agotamiento emocional (9), despersonalización (5), y realización personal (8), con una escala de medición intervalo	Agotamiento emocional  Despersonalización  Realización personal	De intervalo
Programa de Inteligencia Emocional	Programa de competencias personales para gestionar las emociones, ante situaciones de estrés, fortaleciendo nuestras relaciones interpersonales en la interacción con el sistema social, comprendido por la familia, amigos, escuela y comunidad (Ugarriza y Pajares, 2001).	Técnicas que contribuye a fomentar recursos humanos óptimos para el control de las emociones en su relación con los demás, plasmado en 12 sesiones.	<u>Planificación:</u> Prevención de recursos, tiempo, fuentes, materiales y elementos del programa <u>Ejecución:</u> Propuesta de aplicación de estrategias. <u>Evaluación:</u> Propuesta de aplicación del pre test y post test (inteligencia emocional).	Nominal

## Anexo 02: Desarrollo de las sesiones

<b>Sesión N°01</b>				
<b>Integración y socialización laboral</b>				
<b>OBJETIVO: Fortalecer la participación y compromiso laboral</b>				
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	El facilitador se presenta y da una breve explicación sobre el programa, la finalidad, número de sesiones, tiempo, entre otros detalles.	5 min	
<b>DESARROLLO</b>	Aplicación del pre test	Se aplicará el cuestionario del síndrome de burnout de Maslach, como un examen pre test al inicio del programa.	10 min.	Cuestionario Lapiceros
	Dinámica de presentación	Se hará un círculo con los participantes, y el facilitador lanzará una pelota a uno de los asistentes con el fin que se presenten (nombre, edad, estado civil, números de hijos, etc.). Así sucesivamente se ira lanzando la pelota hasta que todos participen.	10 min	Pelota
	¿Qué es el burnout?  ¿Qué es inteligencia emocional?	Se realizará preguntas para conocer cuanta información tienen del síndrome de burnout y de inteligencia emocional. Luego el facilitador explicará el desarrollo de la sesión con más precisión	10 min.	Proyector multimedia
	Identificando la inteligencia emocional dentro de mi ámbito laboral	Los participantes formarán grupos y darán ejemplos de cómo han utilizado la inteligencia emocional, o de como no lo hicieron ante situaciones estresantes, luego compartirán sus experiencias con todos los asistentes.	15 min	
<b>Cierre</b>	Dinámica de relajación.	Los participantes se pondrán de pie y al ritmo de la música harán ejercicios de estiramiento y respiración generando bienestar físico y emocional. Luego se pedirán voluntarios para expresar su reflexión de la sesión.	10 min.	equipo de sonido



**Sesión N°02**

**Las emociones y el manejo del agotamiento emocional**

**OBJETIVO:** Desarrollar la capacidad emocional de manejar situaciones estresantes, afrontando el agotamiento emocional de forma positiva

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Técnica de emparejamiento	Se entregará unas tarjetas a cada participante en donde colocarán situaciones del trabajo que les causa cansancio emocional, luego lo colgarán en su pecho y se les pedirá que caminen entre ellos, y se emparejen de acuerdo a las respuestas parecidas a las suyas.	15 min.	Papel bond Plumones Cinta
	Buscando mi complemento de solución	A cada pareja del grupo, al ritmo de música, se les dará una cartilla en donde colocarán el recurso de inteligencia emocional que busca dar solución a la situación estresante que reconoció, para contrarrestar la situación. Cada pareja expresará cómo se siente aplicando el recurso.	25 min.	Papel bond Plumones Cinta cartilla Equipo de sonido
<b>CIERRE</b>	Técnicas de relajación y visualización	Se les brindará a los participantes sillas cómodas para que se sienten cómodamente, y se les enseñará técnicas de respiración y visualización para disminuir el agotamiento emocional.	15 min.	Equipo de sonido

**Sesión N°03****Tolerancia al estrés que genera agotamiento emocional**

**OBJETIVO:** Optimizar las habilidades emocionales de tolerancia al estrés, para controlar el agotamiento emocional ante eventos de presión laboral.

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Fuga de ideas	En grupos de cuatro, se les pedirá a los participantes que describan en una cartulina que es tolerancia al estrés, y lo expliquen según los turnos que les toque exponer.	15 min.	Hojas bond Plumones
	Técnica de contextualización  Exposición	luego se les dará una hoja de situaciones laborales de cansancio emocional, donde tendrán que identificar si fueron tolerantes, explicando las ventajas y desventajas de aplicarla, para finalmente reforzar la tolerancia como recurso emocionalmente inteligente.	25 min.	Hojas bond Plumones Proyector
<b>CIERRE</b>	Técnica de visualización guiada	Se les pedirá a los participantes que se sienten y respiren cómodamente cerrando los ojos, mientras tanto se les inducirá mediante la imaginación guiada, una experiencia de un día laboral donde puedan resolver, situaciones de agotamiento emocional, mediante la tolerancia de forma respetuosa y con una predisposición optimista.	15 min.	

**Sesión N°04****Gestión de situaciones estresantes que conllevan al agotamiento emocional**

**OBJETIVO:** Gestionar conflictos laborales, e implementar soluciones potencialmente efectivas para reducir el agotamiento emocional.

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se les explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Juego de roles, escenificación y solución de contextos estresantes	Se organizarán grupos de 4 participantes, donde escenificarán roles de responsables de equipos de trabajo, que aplican la inteligencia emocional para gestionar el agotamiento emocional. Cada equipo reflexionará sobre sus escenificaciones y como se sintieron en la dinámica. Para luego colorear en un papelote, la experiencia y explicar sus beneficios y debilidades	40 min.	Papelotes Plumones Colores
<b>CIERRE</b>	Descubriendo el objeto	De los mismos grupos, se elegirá a una persona de cada equipo, para que escriba en la pizarra una oración que tenga que ver con recursos de inteligencia emocional, que gestione el agotamiento emocional en equipos de trabajo.	15 min.	Tarjetas con imágenes Pizarra Plumones

**Sesión N°05**

**Autocontrol de impulsos para manejar el agotamiento emocional**

**OBJETIVO:** Promover estrategias de autocontrol para moderar impulsos y controlar el agotamiento emocional

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Dinámica la entrevista	Se dividirá en dos grupos a los participantes, haciendo una rueda interna y otra externa, dándoles una hoja a cada persona indicándoles que entrevisten al compañero que tiene al frente con preguntas: ante situaciones estresantes, ¿cómo manejas tus impulsos para controlar el agotamiento emocional? ¿Qué crees que se hace para controlar impulsos que conlleva al agotamiento emocional?, ambas ruedas girarán hasta que las preguntas, haya pasado por todos los participantes. Luego se analiza las respuestas que se ha obtenido, explicando como se han sentido con esta dinámica y si las respuestas se asemejan a como se perciben.	20 min.	Hojas bond Plumones
	Exposición	El facilitador explicará las causas, consecuencias, y beneficios del autocontrol de impulsos en las relaciones interpersonales	5 min.	
	Técnica de la lista mágica	Los participantes responderán las siguientes preguntas en una tarjetilla ¿Qué te gustaría que cambiará en tu trabajo para fortalecer tu manejo de impulsos? ¿Qué características personales cambiarías para afrontarlo? Luego se dará una pequeña reflexión de esta dinámica.	15 min.	Hojas bond Plumones
<b>CIERRE</b>	Dinámica planifico mis objetivos	Se le repartirá una hoja a cada participante, y se les pedirá que en la hoja realicen 3 columnas y escriban 3 rubros (nivel personal, familiar y laboral), en cada rubro coloquen 3 actividades para fortalecer el autocontrol de impulsos. Para reflexionar sobre lo escrito.	15 min.	Hojas bond Plumones

**Sesión N°06**

**Comprensión del sí mismo y el manejo del agotamiento emocional**

**OBJETIVO:** Capacidad de contactar con las propias emociones, para comprender y manejar las situaciones laborales que conllevan al agotamiento emocional

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión y una breve retroalimentación de la sesión pasada.	10 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Completando frases	Se dividirá a los participantes en pequeños 4 grupos, y se les entregará papelotes con preguntas (si mi supervisor está enfadado conmigo, siento ... y hago..., Si me piden quedarme apoyar fuera de horario, siento ... y hago..., Si tengo que decir no a alguien, siento ... y hago..., Si me interrumpen mis labores, siento ... y hago... etc.), dejándoles espacios para que den repuestas todos los integrantes. Posteriormente se analizará las respuestas, y se contactará con las emociones y el comportamiento que se pueda dar ante posibles situaciones de agotamiento emocional. Siempre buscando la comprensión de ellos mismos en sus respuestas de sentir y hacer.	30 min.	Papelotes Plumones Limpiatipo
<b>CIERRE</b>	Dinámica juego de los números	Los participantes formarán equipos y se le repartirá cartillas con dígitos, el facilitador dirá números y el equipo tendrá que formarlos, progresivamente se va aumentando la velocidad en el que se va mencionando los números.	20 min.	Tarjetillas

**Sesión N°07****Emociones positivas para disminuir la despersonalización**

**OBJETIVO:** Promover estrategias emocionales para cambiar pensamientos y comportamientos negativos, a situaciones y condiciones positivas que aminoren estados de despersonalización

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición	Se hablará sobre el impacto de utilizar emociones positivas, para modificar ideas y conductas irracionales y tener un adecuado manejo de la despersonalización	10 min.	Proyector multimedia
	Dinámica objetivos	Le se dará a los participantes una hoja bond en donde se le pedirá que coloquen pensamientos irracionales que generan conductas impulsivas en sus labores, Para luego reflexionar respecto a lo escrito buscando soluciones al respecto.	20 min.	Hojas bond Plumones
<b>CIERRE</b>	Dinámica adelantarme al futuro	Se pedirá a los asistentes se acuesten sobre colchonetas y acompañados de música situación laboral que les haya causado conductas de conflicto, y que busquen la manera de como manejar esa experiencia positivamente, y al lograrlo se les pide que emociones sienten ante ese logro. Para después pedir que se levanten y entre ellos se feliciten por ese logro alcanzado.	25 min.	Reproductor de música

**Sesión N°08**

**La asertividad como factor protector para disminuir la despersonalización**

**OBJETIVO:** Desarrollar competencias emocionales efectivas, para entender situaciones que generan despersonalización, y se pueda conducir a soluciones asertivas ante dificultades laborales

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición	El facilitador explicara a los participantes, la importancia de la asertividad como recurso de inteligencia emocional, para manejar situaciones que conlleven a la despersonalización	15 min	
	Técnica de Psicoteatro	Los participantes se reunirán en grupos de a 5, para planear y ejecutar una escenificación respecto a una situación en donde el asertividad, al utilizarlo como una habilidad emocional, puede reducir la despersonalización. Para luego hacer comentarios y/o recomendaciones reflexivas reforzando positivamente esta actividad.	25 min.	
<b>CIERRE</b>	Dinámica pasarela del éxito	Se entregará un papelote a cada grupo de 5, y se les pedirá que escriban cual fue la conducta asertiva del otro grupo, para explicarla, hacerla reflexiva y felicitar a cada grupo.	15 min.	Papelote Plumones Diploma de felicitación

**Sesión N°09****La motivación y su impacto en la reducción de la despersonalización**

**OBJETIVO:** Generar estrategias motivacionales que permitan controlar la despersonalización, para interactuar adecuadamente con los demás.

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Dinámica del reconocimiento	Se les dará un papelote a los participantes y se les pedirá que elaboren algunos reconocimientos laborales dentro de 1 mes, 3 meses, 6 meses y 1 año, y en otro papelote dibujarán las limitaciones que truncan ese reconocimiento, que conllevan a generar despersonalización. Luego, en grupo de 5, se les pedirá que encuentren 2 motivaciones a nivel personal y familiar. Para luego reflexionar respecto a esta situación.	30 min.	Papelotes Plumones
	Exposición y técnicas de Psicodanza	El facilitador explicará sobre la motivación y su importancia para minimizar la despersonalización. haciendo uso de ejercicios desestresantes y de actividad corporal que generen motivación	25 min.	Equipo de sonido
<b>CIERRE</b>				



**Sesión N°10****Proyecto de vida y realización personal**

**OBJETIVO:** Desarrollar la capacidad de desarrollar proyectos q conduzcan a una realización personal plena y satisfactoria.

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición	El facilitador explicará sobre la importancia de tener un proyecto de vida personal	10 min.	Proyector multimedia
	Dinámica confeccionando mi barco	El facilitador dividirá a los participantes en 4 grupos y les entregará varias hojas de colores, se les pedirá que elaboren 2 barcos por grupo de diferente tamaño por un lapso de 5 minutos, finalizado el tiempo se les pedirá que le pongan una historia y un proyecto de vida de realización personal a cada barco.  Luego se les preguntará como se sintieron, y que compartan la experiencia compartiendo una enseñanza de vida.	35 min.	Hojas bond de colores, tijeras, goma, plumones, colores y engrapador
<b>CIERRE</b>	Dinámica comparto mi afecto	Luego al ritmo de una melodía compartirán abrazos fraternos,	10 min.	Equipo de sonido

**Sesión N°11****El cambio y el logro de la realización personal**

**OBJETIVO:** Cambiar características de pensamiento personales, que impidan el comportamiento adecuado para lograr la realización personal

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición	El facilitador explicará que somos partes del cambio que queremos lograr, que todo lo que hagamos será importante para el logro de la realización personal y de la institución.	5	Proyector multimedia
	Dinámica de las torres	El facilitador dividirá a los participantes en 2 grupos de forma equitativa, y les pedirá que construyan una torre humana e ir cambiando las formas de hacerlo según la creatividad de los participantes, luego se hará reflexiones y se resaltaré la importancia de cada persona para lograr el cambio y la realización personal.	25	
<b>CIERRE</b>	Dinámica palabras de cambio	Se formará 5 equipos con los participantes, y se les dará letras de tal manera que cada integrante tenga 5 letras en la mano, luego el facilitador mencionará una lista de palabras con el objetivo de armar una palabra que genere cambio; luego se analizará la forma de cómo se logró armar la palabra cambio y que reflexión les deja esta experiencia.	25	Tarjetillas con letras

<b>Sesión N°12</b>				
<b>Decisiones q impactan en la realización personal</b>				
<b>OBJETIVO: Capacidad de toma de decisiones adecuadas dentro del ámbito laboral, para fortalecer la realización personal</b>				
<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	Se dará la bienvenida a los participantes y se le explicará el desarrollo de la sesión.	5 min.	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición	El facilitador realizará una retroalimentación de la sesión pasada, y luego explicará la competencia personal de la toma de decisiones, para lograr la realización personal	5min.	
	Dinámica entrenando al boxeador	<p>Se dividirá a los participantes en 2 grupos, y simularemos un ring de boxeo en donde se elegirá un participante de cada equipo.</p> <p>Para elegir al boxeador, se tendrá que analizar y ver los pros y los contras de la elección de este, ya que será una contienda donde está en juego el éxito personal del grupo que elegirá a este boxeador. Para esto, se les dará un tiempo de 5 minutos para que tomen esa decisión.</p> <p>Luego, se les preguntará que hizo para que tomen esa decisión tan importante de elegir el boxeador. Se les explicará de la importancia del análisis de las ganancias o las pérdidas para tomar decisiones en nuestras vidas, encaminando una realización personal adecuada.</p>	35 min.	
<b>Cierre</b>	Aplicación de post test	Se aplicará un cuestionario sobre el tema central del programa.	10 min.	Cuestionario Lapiceros
	Entrega de reconocimientos por la participación	El facilitador entregará unos reconocimientos a los asistentes por su participación.	libre	Reconocimientos

### Anexo 03: Inventario de Maslach MBI

**INSTRUCCIONES:** Señale con un (X) la respuesta que crea conveniente sobre como se siente ante las afirmaciones presentadas en los siguientes enunciados, marcando de acuerdo a las posibilidades que le otorgamos a continuación:

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

N <sup>o</sup>	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
		1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado					
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que enfrentan mis alumnos.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

## **Anexo 04: Consentimiento informado**

Título de la investigación: Propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo

Investigador: Marino Velarde López

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo”, cuyo objetivo es Diseñara una Propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado de la carrera profesional de Psicología, del programa de Maestría de Intervención Psicológica de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Gerencia de Personal de la Municipalidad de Trujillo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Fortalecerá las relaciones laborales de los participantes y por ende, el desempeño y productividad laboral.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Trujillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

Ve a cualquier pág

**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

Trujillo, 15 de mayo de 2024

**CARTA N° 050-2024-UCV-VA-EPG-F01/J**

Comandante PNP (R). César Campaña Alemán

Gerente de Seguridad Ciudadana

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO

**PRESENTE.** –

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **MARINO VELARDE LÓPEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA DISMINUIR EL BURNOUT DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE UNA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es elaborar una propuesta de programa de intervención psicológica, para disminuir el burnout del personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –


Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

## Anexo 06

### Carta de aceptación para la aplicación del cuestionario de Maslach MBI

**Municipalidad Provincial de Trujillo**  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Trujillo, 06 de junio del 2024

CARTA N° 154-2024-MPT/GRH

Sr.  
MARINO VELARDE LOPEZ  
Urbanización Alto Mochica, Etapa III, Mz. I, Lt. 02

PRESENTE.-

ASUNTO : Para conocimiento  
REGISTRO : Oficio N° 570-2024-MPT/GSC

Es grato dirigirme a Usted por intermedio de la presente a fin de comunicarle que en atención a su solicitud, contenida en el Oficio N° 570-2024-MPT/GSC donde plantea que con el objeto de ejecutar su trabajo de investigación para elaborar su Tesis denominada "PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA DISMINUIR EL BURNOUT DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO" para obtener Maestría en intervención psicológica de la Universidad César Vallejo, por intermedio de la presente se le "Autoriza" aplicar instrumentos de investigación (encuestas) al personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPT.

Al respecto es necesario recomendarle que previa la aplicación de estos instrumentos de investigación (encuestas) deberá Ud., coordinar con el Gerente de Seguridad Ciudadana a fin de contar con su anuencia y facilidades que el caso amerita; adicionalmente hacemos de su conocimiento que la actividad de investigación y aplicación de los instrumentos de investigación las realizará Ud. Ad Honorem, es decir no generará retribución económica alguna a su favor por parte de esta Comuna.

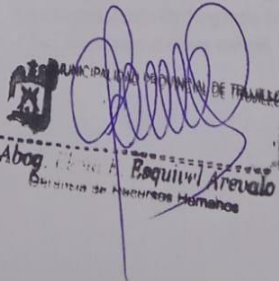
Agradeceremos nos haga llegar los resultados de su investigación, que podría ayudarnos a identificar algunas debilidades que podrían adolecer nuestro personal; remisión por la que estaremos muy reconocidos.


Es oportuno subrayar que esta "autorización" tiene validez por un periodo de treinta (30) días calendarios, luego de recepcionada, periodo que estimamos necesaria y suficiente para la realización de su investigación

Dios guarde a Usted.

Atentamente

Archivo  
GRH  
EEEE  
slvp

  
Abog. Raquiel Arevalo  
Gerencia de Recursos Humanos



## Anexo 07

Validación del programa de inteligencia emocional por 3 jueces expertos, con Grado de Doctor

### INFORME DE VALIDACIÓN

**Nombre y apellidos del Juez:** FERNÁNDEZ MANTILLA, MIRTHA MERCEDES

**Formación académica:** Doctora en Psicología

**Área de experiencia laboral:** Docente Universitaria

**Tiempo:** 30 años    **Fecha:** Julio 2024

**Cargo actual:** Docente Universitaria **RENACYT**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Programa de Intervención Psicológica: Programa de Inteligencia Emocional para disminuir el Burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>Claridad</b> Las sesiones están desarrolladas con un lenguaje apropiado, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas			<b>X</b>
<b>Objetividad</b> El desarrollo de las sesiones se describe en conductas participativas observables y medibles			<b>X</b>
<b>Coherencia</b> Existe relación lógica entre el título, objetivo y desarrollo de las sesiones.			<b>X</b>
<b>Suficiencia</b> Las sesiones que se proponen en este programa bastan para obtener o no, los objetivos deseados			<b>X</b>
<b>Relevancia</b> Cada dimensión es esencial o importante, es decir debe ser incluido.			<b>X</b>



## INFORME DE VALIDACIÓN

**Nombre y apellidos del Juez:** Carmen Cecilia García Díaz

**Formación académica:** Doctora en Psicología

**Área de experiencia laboral:** Docente Universitaria- Ambito Clinico Forense

**Tiempo:** 17 años

**Cargo actual:** Docente Universitaria

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Programa de Intervención Psicológica: Programa de Inteligencia Emocional para disminuir el Burnout en personal de serenazgo de una municipalidad de Trujillo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>Claridad</b> Las sesiones están desarrolladas con un lenguaje apropiado, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas			<b>X</b>
<b>Objetividad</b> El desarrollo de las sesiones se describe en conductas participativas observables y medibles			<b>X</b>
<b>Coherencia</b> Existe relación lógica entre el título, objetivo y desarrollo de las sesiones.			<b>X</b>
<b>Suficiencia</b> Las sesiones que se proponen en este programa bastan para obtener o no, los objetivos deseados			<b>X</b>
<b>Relevancia</b> Cada dimensión es esencial o importante, es decir debe ser incluido.			<b>X</b>



*Carmen Cecilia García Díaz*  
Ps. Cecilia García Díaz  
ACTUARIA EN PSICOLOGÍA  
C.R.P. 1998

## INFORME DE VALIDACIÓN

**Nombre y apellidos del Juez:** Romero Reyna, Roxana Jacqueline

**Formación académica:** Doctora en Psicología

**Áreas de experiencia laboral:** Docente universitaria

**Tiempo:** 13 años

**Cargo actual:** Docente universitaria **RENACYT**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Programa de Intervención Psicológica: Programa de Inteligencia Emocional para disminuir el Burnout en personal de serenazgo de una musicalidad de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<p style="text-align: center;"><b>Claridad</b></p> <p>Las sesiones están desarrolladas con un lenguaje apropiado, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>			<b>X</b>
<p style="text-align: center;"><b>Objetividad</b></p> <p>El desarrollo de las sesiones se describe en conductas participativas observables y medibles</p>			<b>X</b>
<p style="text-align: center;"><b>Coherencia</b></p> <p>Existe relación lógica entre el título, objetivo y desarrollo de las sesiones.</p>			<b>X</b>
<p style="text-align: center;"><b>Suficiencia</b></p> <p>Las sesiones que se proponen en este programa bastan para obtener o no, los objetivos deseados</p>			<b>X</b>
<p style="text-align: center;"><b>Relevancia</b></p> <p>Cada dimensión es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>			<b>X</b>

  
 -----  
 Jacqueline Roxana Romero Reyna  
 DOCTORA EN PSICOLOGÍA  
 C. P. R. 12141

Nombre y apellidos  
 DNI N°