



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un  
policlínico de la Libertad.2022

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Esquivel Briceño, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0001-6136-3954](https://orcid.org/0000-0001-6136-3954))

**ASESOR:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Presentaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar hasta donde estoy hoy, en día su amor y bondad al brindarme sabiduría, fortaleza, y salud para culminar este trabajo de investigación, convertirme en un buen ser humano y profesional.

A mi familia, colegas y amigos, quienes con su esfuerzo, dedicación y amor supieron ser la base de nuestro aliciente y empuje para seguir adelante.

Esquivel Briceño Miguel Angel

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme fortalecido en todo momento y mostrado un mejor camino lleno de oportunidades.

Del mismo modo a uno de mis compañeros de trabajo, quienes me apoyaron en todo momento.

A mi enamorada, por todo el apoyo brindado a lo largo de esta travesía, por la paciencia y comprensión. Del mismo modo a toda la plana docente por haberme permitido alcanzar el objetivo trazado.

Esquivel Briceño Miguel Ángel

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección .....	14
3.5. Método de análisis de datos .....	15
3.6. Procedimientos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES .....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS .....	31

## Índice de Tablas

Tabla 1. Relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Es salud	16
Tabla 2. Frecuencia de Inteligencia emocional en trabajadores del policlínico Es salud	17
Tabla 3. Frecuencia de Inteligencia emocional según dimensiones en trabajadores del policlínico Es salud	18

## Resumen

El presente estudio está implícito en la línea de investigación Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud, el mismo que tiene como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Es salud. El estudio es de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 90 trabajadores del nosocomio que cumplieron los criterios de selección. La técnica empleada fue encuesta, y el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios que evaluaron el nivel de inteligencia emocional y el síndrome de burnout, asimismo se utilizó la prueba de Rho de spearman para la correlación de variables. Encontrándose que existe una relación positiva débil entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout ( $Rho=0,380$ ), así mismo existe una relación entre la dimensión intrapersonal con el cansancio emocional ( $Rho=0,679$ ), despersonalización ( $Rho=0,701$ ) y la realización personal ( $Rho=-0,697$ ), del mismo modo existe una relación entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional con el cansancio emocional ( $Rho=0,717$ ), despersonalización ( $Rho=0,830$ ) y la realización personal ( $Rho=0,718$ ) y por último se encontró una relación entre la adaptabilidad con el cansancio emocional ( $Rho=0,674$ ), despersonalización ( $Rho=0,711$ ) y la realización personal ( $Rho=-0,698$ ); concluyéndose que existe una relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout de los trabajadores del policlínico Es salud.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, síndrome de burnout, trabajadores.

## Abstract

The present study is implicit in the research line Quality of Healthcare Benefits and Risk Management in Health, which aims to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in workers at the policlínico Es salud. The study is of a quantitative, correlational, cross-sectional type, whose sample consisted of 90 hospital workers who met the selection criteria. The technique used was a survey, and the data collection instrument was two questionnaires that assessed the level of emotional intelligence and burnout syndrome, and the spearman Rho test was used for the correlation of variables. Finding that there is a weak positive relationship between emotional intelligence and burnout syndrome ( $Rho = 0.380$ ), there is also a relationship between the intrapersonal dimension with emotional exhaustion ( $Rho = 0.679$ ), depersonalization ( $Rho = 0.701$ ) and realization personal ( $Rho = -0.697$ ), in the same way there is a relationship between the interpersonal dimension of emotional intelligence with emotional exhaustion ( $Rho = 0.717$ ), depersonalization ( $Rho = 0.830$ ) and personal fulfillment ( $Rho = -0.718$ ) and finally A relationship was found between adaptability with emotional exhaustion ( $Rho = 0.674$ ), depersonalization ( $Rho = 0.711$ ) and personal fulfillment ( $Rho = 0.698$ ); concluding that there is a relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in policlínico Essalud workers.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout syndrome, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional nos permite ser conscientes de nuestras emociones, la cual abarca las actitudes de cada una de las personas, permitir las tensiones y desaciertos que resistimos en el ámbito laboral, mejorar la condición de laborar en conjunto teniendo actitudes sociales y empáticas, teniendo capacidad de crecimiento personal, vivimos en un nuevo contexto que daña muy distinto en a como se generaban anteriormente las labores en el sector de la salud, y se laboraba en un ambiente similar a un ámbito familiar pero como hoy en día vivimos muy conflictivamente con este virus es por ello que la mayoría de personas en el ámbito laboral se sienten muy tensionados porque ya no se pueden reunir normalmente. En esta nueva realidad del ámbito laboral la tensión representa una característica importante para entender la protección y comodidad de los trabajadores, el agotamiento continuo no es aceptable; es una señal de auxilio de nuestro cuerpo, lo cual puede causar daños a nuestra salud mental y física, perjudicando nuestra vida social, ya involucra un agotamiento severo lo cual reduce nuestra funcionalidad y esto genera problemas en el ámbito familiar y laboral del sector salud. En un idioma más explícito, según Goleman, presentó una teoría más destacada que hizo restablecer las definiciones clásicas de la psicología, la cual indica que se debe dar mayor importancia a los trabajadores (Bar-On-Goleman 2016).

Según una muestra realizada en seis países latinoamericanos enfocados en habilidades de liderazgo, UNESCO-OREALC (2017) encontró que: Todas las políticas aplicadas a este sector salud padecen de un abordaje sistemático porque promueven habilidades de liderazgo a nivel de salud, el funcionamiento autónomo en centros de salud relacionados con la integridad de la vida laboral de las personas.

Los problemas anteriores ocurren en países como Colombia y Perú, donde los profesionales de salud viven agotados, impotentes, dolorosos y malhumorados cuando realizan funciones que no les competen (Fernández, 2020).



En Estados Unidos, México y a nivel mundial se encontró que el 90% de los jefes percibe el efecto del estrés laboral en sus agrupaciones, en lo cual se identifican incidentes relacionados con trabajadores fatigados y con poco rendimiento. Por otro lado, el 85 % de empleados indica que la fatiga considera que la fatiga es una cuestión de seguridad (Consejo Nacional de Seguridad, 2018).

Sobre la tensión laboral, la OMS, indica que la falta de participación de toma de decisiones genera muchos factores, como en el caso de Singapur principal país con mayor de tensión laboral a nivel mundial, figurando un 75.20%; del listado de quince países con superior grado de fatiga del mundo, Singapur sigue encabezando la lista, pasando a Japón y China. También se indica que el covid19 ha sido en gran parte participe de que el estrés laboral aumente en la sociedad de Singapur(Bee Khim, 2021).

En este sentido, la mayoría de casos, el trabajo del personal de un hospital, pasar información a los superiores es muy intransigentes porque se tensionan con tantas gestiones de salud, etc. para Fernández (2020), a medida que se cumplan las responsabilidades, estas habilidades se harán obvias, enfatizando que ellas son necesarias para alcanzar una organización eficiente en tiempo y espacio. A nivel nacional, en Perú se indica una investigación en el ámbito de salud en relación al estrés laboral, el cual indicó que el 20% tiene riesgo elevado de despersonalización, 35,2% realización personal y el 15% agotamiento emocional.

Los factores contribuyentes fueron jornadas laborales inadecuadas, separación de la familia, enfermedad grave o relacionada con el ámbito laboral (Solís et al., 2017). En el nosocomio San Juan de Lurigancho ubicado en Lima se reportó que en los trabajadores del sector salud el 80% tenía estrés psicológico, consecutivamente también empezaron a presentar síntomas de tensionan laboral no solo el personal que trabaja en el ámbito laboral, además de estos un 75% presentó estrés psicológico (Chuje, 2019).

A nivel local, en Trujillo, no cabe la menor duda que tanto la actividad física y mental en los individuos como en el ámbito personal, laboral se reportó en un

hospital, que 78% de los empleados presentan estrés laboral moderada-alta y que 60% comunicó haber tenido eventos conflictivos en el trabajo (Alarcón, 2017). También encontraron que entre los trabajadores de la salud, existe un nivel medio con un porcentaje que va del 40.8 al 70.3%, además el 56% refiere que cree que los conflictos laborales afectan su ámbito familiar y laboral (Fernández et al. . al. , 2019).

Actualmente hoy en día hablamos de estrés laboral por toda esta enfermedad que estamos viviendo toda la población por diversos factores la vida cotidiana de cada trabajador, se ha vuelto un estrés tal que al acostumbrarse a las nuevas tecnologías nuevos ámbitos laboral. Los trabajadores están expuestos a situaciones estresantes ya sea con carga física o psíquica en el ámbito laboral., (Santiago et al, 2019).

Así también lo describió Juan et al (2018), la OMS en los últimos años las demandas laborales en trabajadores han sufrido de muchas enfermedades, el estrés nervioso que están sufriendo las personas estadísticamente en Latinoamérica por la organización internacional del trabajador se encuentra en un porcentaje entre un 15% a 40% que constan con un estrés emocional, en latino américa muestran un 7% de trabajadores que sufren de carga emocional (OIT, 2016).

Las situaciones demandantes de estrés y la coyuntura que se manifiesta en la vida universitaria la capacidad cerebral en el contexto informativo consta de mucho más proceso de compatibilidad emocional que consta en cada trabajador en su ámbito emocional y personal, así como también psicológico, así como también se planteó en lo metodológico también se observa psicológicamente y emocionalmente como los trabajadores del Hospital también sufren del síndrome del quemado.

La problemática, la micro red de salud de Trujillo cuenta con un total de 90 empleados dedicados a actividades de prevención, promoción y rehabilitación poblacional, pero la micro red sigue muy restringida. Esta investigación implica considerar la conexión con las actitudes de gestión y el placer en el trabajo en la micro red de trabajadores de salud de Trujillo. En este sentido, el personal

de salud satisfactorio brinda una atención eficiente y eficaz. La falta de habilidades gerenciales puede indicar que la Micro red no produjo un ambiente organizacional, por lo tanto, en conjunto no logró las metas propuestas.

El estudio se justifica desde la observación del estado de conveniencia, pues este estudio es una contribución que concede ahondar en el entendimiento sobre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout de los empleados, y al mismo tiempo pretende generar una discusión sobre el tema propuesto.

La búsqueda del derecho a interactuar con las habilidades de gestión de los gestores de salud pertenecientes a la micro red de Trujillo. Para la satisfacción laboral, esto permite tomar decisiones que se fundamenta en resultados así, con base en lo anteriormente propuesto, se formula el siguiente problema:

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los trabajadores del policlínico Essalud ?, teniéndose como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del Hospital de policlínico Essalud y como objetivos específicos: Identificar el nivel de la inteligencia emocional según sus dimensiones en trabajadores del policlínico Essalud, identificar el nivel de síndrome de burnout según sus dimensiones de los trabajadores del policlínico Essalud

De los objetivos mencionados se desprende como hipótesis alterna lo siguiente, existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del hospital de policlínico Essalud y como hipótesis nula, no existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores del policlínico Essalud.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional en relación con el producto revisado anterior, Tung et al. (2021) en Taiwán identificaron el estrés ocupacional y los factores relacionados en trabajadores médicos con más de 30 años en un nosocomio en Taiwán. La muestra incluyó 400 hombres y 1731 mujeres dando un total de 2132 médicos. El diseño fue no experimental, de corte transversal, y el instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por preguntas cerradas en escala tipo Likert. Como resultado se indicó que el cansancio personal de los encuestados fue un 42% superior al cansancio laboral, que está representado por un 39,1%, respectivamente, en los que tienen cansancio laboral o personal alto, resultó ser significativamente mayor. Como conclusión se indica que es valioso brindar un ambiente de trabajo controlado para los empleados del sector salud y mejorar la salud.

Según Bardales (2017) dijo que el Síndrome burnout tiene correlación con el desempeño laborales en trabajadores del Hospital San Juan Bautista. Tiene como investigación la relación del Síndrome de Burnout, este trabajo es cualitativa, descriptiva lo cual contar con una población de 170 pacientes lo cual se midió el Síndrome de Burnout con lo cual mido agotamiento, cansancio, fatiga, así como también con ayuda de Milkoy et al (2021), en donde midió el desempeño laboral en sus trabajadores con quienes trabajan en equipo mediante ello obtuvimos buenos resultados.

Arbeláez et al (2017) en su trabajo de conexión entre la gestión y la complacencia del usuario externo en un nosocomio regional ecuatoriano, su objetivo es considerar la conexión de la inteligencia emocional y el estrés laboral en el usuario externo. Se seleccionó la muestra con un muestreo aleatorio simple e incluye a directores de los centros de salud y usuarios hospitalarios. La conclusión es que el 87% de los directores son mujeres. Se reportó bajas cifras de relación y rechazo sobre la gestión general del director y el malestar de los usuarios externos con el trabajo.

Según Ochoa (2019) desarrolla la habilidad social en trabajo del centro de salud belén, 2019. lo principal es identificar el síndrome del Quemado en los

trabajadores, Centro de salud Belén-Ayacucho donde el enfoque es descriptivo, no experimental; en cuanto a los instrumentos de recolección tenemos el test de habilidad social Holstein y el test de burnout de Maslach. La habilidad social más cerca es de 45.4% en un súper nivel. En cuanto al estrés, se encuentra por debajo del 30% finalmente la habilidad social emocional y despersonalización emocional de los trabajadores.

Prosiguiendo, a nivel de Latinoamérica, Jiménez (2020) en Chile, ligación de síndrome de Burnout con inteligencia emocional en trabajadores de salud pública, lo cual cómo afecta e identifica las emociones siempre, estos pueden incluir: empatía, expresión y comprensión de las emociones, control del carácter, independencia, adaptabilidad, amabilidad, habilidades para resolver problemas interpersonales, asertividad, cordialidad, amabilidad y respeto. Teóricamente el Síndrome de Burnout; el tiempo que ha tenido el síndrome del quemado también ha sido estudiado por psicólogos, en donde se manifiesta el síndrome del quemado como el desgano cerebral de los trabajadores. Así como Maslach 2018 este desgaste físico y mental, es una falta absoluta causada por el estrés físico y emocional de la persona que labora diariamente en su entorno laboral.

A nivel latinoamericano, en Colombia, Molano (2019) trató de conceptualizar la relevancia y los factores del estrés en el trabajo entre los empleados de un nosocomio mixto del departamento de Caldas. El estudio fue cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 321 colaboradores adultos por medio del registro multidimensional de extenuación en el ambiente laboral. Como resultado se reveló que el 63% presenta extenuación y el 37% no presenta extenuación, lo que se traduce en indicadores relacionados con el origen corporal y mental que generan afectación de la condición de vida de los compañeros de trabajo y por lo tanto también la propiedad del paciente para poder autocuidarse. La conclusión es que el estrés laboral debe ser analizado y tenido en cuenta en la evaluación de riesgos psicosociales y seguimiento epidemiológico, porque pueden afectar la calidad laboral y el rendimiento de los trabajadores involucrados.

A nivel nacional, en Perú, Ruiz (2017), señaló la conexión entre el desgaste en el trabajo y la mejoría permanente del cargo de emergencia del nosocomio Guillermo Almenara en Lima. El estudio tuvo un diseño transversal no experimental en el que se seleccionaron 90 enfermeras.

Se utilizó un cuestionario de fatiga como herramienta de recolección de datos y el resultado obtenido indica que 95,7 de los investigados cree que este tipo de agotamiento está conectado con la mejoría permanente, el 63% cree que la extenuación muscular se vincula con la mejoría permanente, el 91,3% está de acuerdo en que la fatiga de habilidad es 56, el 6% de los encuestados cree que la extenuación mental está vinculada con la mejoría permanente. La conclusión es que la reducción del deterioro laboral entre los expertos del ámbito de la salud promociona la mejoría permanente y beneficiará a los usuarios del nosocomio.

Prosiguiendo a nivel nacional, Arias et al. (2017), en Arequipa, Perú, determinaron la prevalencia de la disputa profesional entre los trabajadores de la salud en Arequipa. Se usó el diseño no experimental, transversal y descriptivo. El estudio involucró 213 trabajadores del sector salud y usó el Inventario de Burnout de Maslach, que contenía 22 elementos. Dió como resultados que poco más de 50 trabajadores de la salud presentan síntomas de burnout causado por la disputa laboral-familiar, y que solo el 5,6% presenta burnout severo. También se observaron diferencias entre el personal según antigüedad, género, cargo, profesión e institución empleadora. La conclusión de que hay más estrés laboral preocupa a los trabajadores de la salud, lo que se manifiesta a partir de las condiciones de trabajo y ambiente de trabajo.

Dávila (2017) en la investigación que corresponde a La motivación y satisfacción laboral de Caraveli de Camaná. En este estudio sobre "Motivación en el trabajo del personal del área administrativa en la Red de Salud CamanáCaraveli", pertenece al campo de la psicología de la organización. La muestra incluye 85 administradores designados de diferentes géneros, edades y años de servicio. La técnica considerada es una encuesta y el instrumento un

cuestionario, cuyo objetivo principal es describir el nivel y tipo de motivación e identificar el intelecto emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores.

Respecto a las dimensiones de la variable inteligencia emotiva y el síndrome de burnout, se conceptualiza como el desequilibrio en el lugar de trabajo, que aumenta significativamente la fatiga del trabajador. Por lo tanto, en las condiciones descritas anteriormente, los trabajadores caen en un ciclo de agotamiento, lo que afecta negativamente el ejercicio, impidiendo el trabajo (Braun et al., 2019). Asimismo, es un dilema de los cargos, el esfuerzo y las horas de trabajo, así como el esfuerzo que vienen haciendo a diario (Martínez, 2009). Conflictos laborales en los trabajadores, se presenta cuándo hay un estrés laboral, cansancio (Abraham Maslow et al., 2020).

A partir de la teoría, considerando los principios organizacionales del Trabajo a nivel internacional (Martínez, 2020), muestra que las actividades laborales no solo aseguran la vitalidad y el bienestar de los empleados, sino que también les permiten tener tiempo libre para descansar y relajarse. El entretenimiento también les permite desarrollar otras oportunidades laborales para servir a la comunidad y lograr este objetivo.

En la variable de inteligencia emocional es un estudio de Martínez et al, (2017), “es una de las capacidades para reconocer nuestros propios sentimientos, comprender, regular las propias emociones, así como también de las demás personas. Esta información muestra la forma de pensar las demás personas y nuestros comportamientos”. Según Goleman titulado Inteligencia Emocional, clasifica desde distintos puntos, la capacidad de interactuar entre uno mismo como por ende llevar una estabilidad emocional plena. Prosiguiendo con las teorías, Taylor (2005) plantea en su suposición científica de gestión que es importante asegurar el máximo bienestar y prosperidad del socio y así alcanzar permanentemente el máximo nivel organizacional.

Y finalmente, Thompson et al. (1993) muestran que la fuente de la inteligencia emocional son las herramientas del empleado y las diferencias entre los

requerimientos del puesto; el grado de autoconciencia del empleado; sus ideas de realización personal y confianza; estos investigadores indican que la llamada autoconciencia es fundamental, la inteligencia emocional es cómo se llevan los sentimientos propios y ajenos y cómo mejorarlos.

También, inteligencia emocional trata de la capacidad que tiene cada persona para saber cómo conllevar sus emociones, lo cual se siente al momento y al finalizar el trabajo. Se cree que un conglomerado de ideas mentales y emocionales que no finalizan con un tiempo de descanso y un sueño adecuado (Perry & Gerstel, 2020). El estímulo para llegar a los objetivos individuales y grupales. También, hay una variedad de factores que estresan al individuo y lo llevan a estar alejado de sus capacidades y tener un ataque de crisis.

En una aproximación conceptual, la variable síndrome de burnout es un conflicto con el personal de trabajo, cuya importancia es creciente en la sociedad porque tiene importantes consecuencias para el trabajo, la vida profesional y resultados personales como la productividad, la rotación, las relaciones interpersonales y uno mismo. propio bienestar interno, salud y estrés (Blanch y Aluja, 2012). El estrés laboral y las disputas entre la labor y la vitalidad personal son maneras de problemas de rol que acontecen cada vez que la vitalidad, el tiempo y las demandas de conducta de un rol profesional llegan a tener disputa con la vida o los roles personales (Gabini, 2018). Los roles en el lugar de trabajo no siempre se encuentran armónicamente, por lo que aparece la disputa entre ellos (Romero, 2018).

El estrés laboral se vincula con el trabajador. (Wayne, 2020). Es definido como un conflicto entre las actividades del trabajo y el bienestar psicológico del trabajador al momento de ejercer su labor. En cuanto a la variable del síndrome de Burnout y el intelecto emocional, es conceptualizado el agotamiento mental entre los trabajadores y el ámbito laboral. Por lo tanto, en esta vivencia descrita anteriormente, los trabajadores caen en una tensión nerviosa muy conflictiva, dolores de cabeza pidiendo ayuda a gritos porque ya no soportan más ellos mismos de tanta carga laboral que tienen a diario que afecta negativamente y



emocionalmente sus labores en la agrupación cuando la mentalidad agotada debido al rol que ejerce en el trabajo interfiriendo con la labor (Braun et al., 2020).

También, es un dilema entre roles, el esfuerzo y el horario del trabajo. Conflictos familiares por interferencia del trabajo, el Conflicto laboral se da cuando las solicitudes, necesitan más tiempo y desempeño dados a ellos, por ello interfieren con el desempeño de las labores (Carrasco & García, 2005). Esta interferencia aumenta el estrés de los que laboran teniendo como consecuencia el aumento de niveles de abandono laboral. (López & Acereda, 2007).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

**Tipo de investigación:** Se generó un esquema bajo un estudio descriptivo y correlacional simple enfocado en un análisis que tiene correlación (Chávez et al., 2018).

**Diseño de investigación:** El diseño de informe fue no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, (Hernández et al, 2020).

Es no experimental, puesto que no existe ninguna interferencia alguna del investigador, (Hernández et al. (2019), es de corte transversal, debido a que se recoge información en un determinado tiempo.

Esquemización “correlacional simple”:

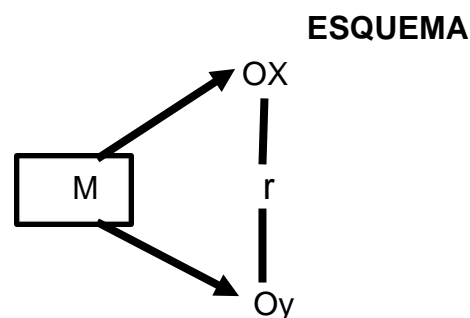


Figura 1. Diagrama de muestra

#### **DONDE:**

M = Muestra (personal del personal de salud del hospital de policlínico Essalud)

$O_x$  = Variable 1 (Inteligencia Emocional)  $O_y$

= Variable 2 (síndrome de burnout)

r = Correlación entre las dos variables.

#### **3.2. Variable y Operacionalización:**

### **VARIABLE 1: Inteligencia Emocional**

Capacidad de distinguir nuestros sentimientos y los de otras personas y al mismo tiempo controlarlas. Se consigue planear en cinco funciones: entender los sentimientos y emociones, reconocer, y a la vez generar nuestra motivación y gestionar las relaciones. (Benites et al., 2018)

#### **Dimensiones:**

- Componente intrapersonal.
- Componente interpersonal.
- Componente adaptabilidad.

**Escala de medición:** Ordinal

### **VARIABLE 2: Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout es una condición que provoca la incapacidad para continuar con el trabajo normal en muchos casos. El resultado es un alto ausentismo, el uso de somníferos, sustancias o drogas, y el uso de ciertos medicamentos. (Baldoceña Ávila, 2019). **Dimensiones:**

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

**Escala de medición:** Ordinal

**Operacionalización:** Está alojada en los anexos N° 1 y 2

### **3.3. Población y muestreo:**

#### **Población:**

La población estuvo conformada por 90 colaboradores del área de la salud, los cuales laboraron en el policlínico Essalud de, durante los

meses de octubre y noviembre del 2022. La población es el universo de personas que si cumplen los criterios propuestos para la respectiva investigación (Silva, 2021).

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajador de salud asistencial que labora más de 3 años en el hospital
- Trabajador de salud asistencial que acepte su participación en este estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores asistenciales que no acepten su participación en esta investigación.
- Trabajadores asistenciales que se encuentra de vacaciones, realice trabajo remoto y/o con licencia médica.
- Trabajadores que permanezcan al área administrativa, de limpieza y de vigilancia.

#### **Muestreo**

En esta investigación el tipo de muestreo que se empleó fue el probabilístico aleatorio simple.

#### **Unidad de Análisis**

Cada uno de los colaboradores del policlínico Essalud que sí cumplen con los criterios propuestos para su inclusión.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

##### **Técnica:**

Para la realización de esta investigación se usó como técnica, la aplicación de una encuesta, con el fin de obtener datos necesarios; para

el presente informe se solicitó la participación de todo el personal del policlínico Essalud. En concordancia con ellos (Hernández et al, 2018).

### **Instrumento:**

En la presente investigación se utilizó dos cuestionarios para poder hacer la recolección de datos, según López et al. (2020) que servirá para evaluar la inteligencia emocional, el cuestionario constato de 30 ítems.

Ambos instrumentos fueron expuestos a juicio de experto para su validación, los mismo que aprobaron su aplicación. (ver en los anexos N°1 y 2)

El segundo instrumento que se utilizará será el cuestionario de Síndrome de Burnout, el cansancio el estrés emocional en los pacientes, así mismo está constituida por 22 ítems. Mide la calidad de cómo se da la relación médico-paciente y da un panorama importante de cómo debe darse la comunicación Dicha variable será evaluada a través del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), que fue adaptado por Oramas, Gonzáles et al (2008), Puede ser utilizado como instrumento confiable. (Ver en los anexos N° 1 y 2)

### **3.5. Métodos de Análisis de Datos**

Para ambas variables se creó una base de datos, donde se almacenó los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores del policlínico Essalud y posteriormente se procedió a realizar un análisis estadístico utilizando el programa SPSS 25 y el programa Excel. Para determinar la relación existente entre ambas variables de estudio, se aplicó la prueba de correlación de correlación de rho de spearman (Hernández et al, 2014).

### **3.6 Procedimiento**

La investigación se realizó a los trabajadores del policlínico Essalud , correspondientemente se gestionó el permiso con el jefe de dicha red de salud, luego de ser aceptada se llevó a cabo las encuestas correspondientes donde solo ellos marcarían, de acuerdo al tiempo que tengan cada uno de los trabajadores de salud, debidamente todos no coinciden en un solo horario se tenía que esperar para que así todos puedan ser evaluados.

### **3.7 Aspectos Éticos.**

La investigación, ha tenido respeto por la normativa ética, además tiene congruencia con lo descrito en los principios éticos (Jiménez et al, 2020). Actualmente se informa a los trabajadores sobre esta encuesta de investigación cabe considerar como principio ético, anonimato, confidencial, sin maleficencia y respetando la norma de éticas vigentes nacionales e internacionales. Para lo cual, el consentimiento informado, cumple un papel importante, ya que es un proceso de comunicación, en el cual interviene el investigador y las personas pertenecientes a la investigación, aplicando la información requerida.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Inteligencia emocional según sus dimensiones en los trabajadores del policlínico Essalud.**

Dimensiones	Bajo nivel de inteligencia emocional		Regular nivel de inteligencia emocional		Alto nivel de inteligencia emocional	
	fi	%	fi	%	fi	%
Intrapersonal	38	42.2	37	41.1	15	16.7
Interpersonal	29	32.2	34	37.8	27	30.0
Adaptabilidad	35	38.9	44	48.9	11	12.2

*Nota: Base de datos*

#### **Interpretación**

En la tabla N<sup>o</sup> 1, sobre el nivel de inteligencia emocional según dimensiones en el personal del policlínico Essalud, se encontró que, según la dimensión intrapersonal, el 42.2% presento un bajo nivel de inteligencia emocional, seguido del 41.1% quienes presentaron un regular nivel de inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, el 37.8% presentaron un regular nivel de su inteligencia emocional, seguidamente de un 32.2% que presentaron un bajo nivel, y según la dimensión de adaptabilidad, el 48.9% presentaron un regular nivel de inteligencia emocional, le sigue un 38.9% que presentaron un nivel bajo de inteligencia emocional.

**Tabla 2**

**Síndrome de burnout según sus dimensiones en los trabajadores del policlínico Essalud.**

Dimensiones	Bajo nivel de síndrome de burnout		Medio nivel de síndrome de burnout		Alto nivel de síndrome de burnout	
	fi	%	fi	%	fi	%
Cansancio emocional	19	21.1	34	37.8	37	41.1
Despersonalización	25	27.8	38	42.2	27	30.0
Realización personal	42	46.7	21	23.3	27	30.0

*Nota: Base de datos*

**Interpretación**

La tabla 2, muestra la dimensión del cansancio emocional, el 41.1% presento un alto nivel de síndrome de burnout, seguido de un 37.8% que presentaron un nivel medio, para dimensión de despersonalización, 42.2% presentaron un nivel medio de síndrome de burnout, seguido de un 30% que presentaron un nivel alto de síndrome de burnout, y para realización personal, 46.7% presentaron un nivel bajo de síndrome de burnout, seguidamente de 30% que presentaron un alto nivel de este síndrome.



**Tabla 3**

**Relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores del policlínico.**

Nivel de Inteligencia emocional	Nivel de Síndrome de Burnout							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	35	38.9	0	0.0	35	38.9
Regular	2	2.2	34	37.8	1	1.1	37	41.1
Alto	0	0.0	13	14.4	5	5.6	18	20.0
<b>Total</b>	2	2.2.	82	91.1	6	6.7	90	100.0
$\chi^2=19.114$		$p=0.000$		$gl=4$		$Rho=0,380$		

*Nota: Base de datos*

$\chi^2=19.114$

$p=0.0$   $gl=4$   $Rho=0,380$

**Interpretación**

En la Nª 3 sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout presente en los trabajadores, se halló que el 38.9% de los colaboradores mostraron un nivel bajo de inteligencia emocional y un nivel medio para el síndrome de burnout, así mismo el 37.8% presentaron un regular nivel de inteligencia emocional y un nivel medio respecto al síndrome de burnout, por último, el 14.4% presentaron un alto nivel de inteligencia emocional y un nivel medio en el síndrome de burnout, estadísticamente existe relación con el nivel de inteligencia emocional y el nivel existente del síndrome de burnout ( $p=0.000$ ) y se halló un coeficiente de correlación Spearman de 0,380; concluyéndose que la existencia de una relación positiva débil. ( $Rho=0.380$ ).

## V. DISCUSIÓN

La inteligencia emocional y el conflicto laboral, implican constructos esenciales que ayudan a entender la salud de cada uno de los trabajadores y la seguridad de los mismos, el sentirse cansado todo el tiempo no es algo normal, ni mucho menos tolerable; este es considerado como un pedido de auxilio que hace el cuerpo y/o la mente, el agotamiento constante que se tiene en el trabajo, puede llegar a generar daño en la salud mental y física, llegando a afectar incluso las relaciones y su calidad de vida, hablando así del cansancio extremo (poca energía), y de una capacidad funcional reducida, los cuales generan gran impacto y generación de conflictos en la relación que tiene el personal sanitario con su familia.

El autocontrol y el conflicto laboral, comprenden la salud de cada uno de los trabajadores y la seguridad, el sentirse cansado todo el tiempo no es algo normal ni mucho menos tolerable; ya que se considera un pedido de auxilio que hace el cuerpo y/o la mente, el agotamiento constante que se tiene en el trabajo, puede llegar a generar daño en la salud mental y física, llegando a afectar incluso las relaciones y su calidad de vida, hablando así de un cansancio extremo (poca energía), y de una capacidad funcional reducida, los cuales generan gran impacto y generación de conflictos en la relación que tiene el personal sanitario con su familia. Por todo esto, se debe realizar un análisis minucioso, para conocer qué factor o factores generan que, el día a día sea más cargado o pesado en el personal sanitario. Además, se halló que existe relación con la teoría del modelo de competencia social, en el que sus bases afirman que, el estrés laboral es sustancialmente un papel de la competitividad que observa el trabajador, y basándose en esto, se edifica el modelo de competencia social. Del mismo modo, los trabajadores hallan en su ambiente laboral, elementos que les ayudan a que su trabajo sea posible u obstáculos que los dificultan: dichos elementos son los objetivos laborales reales, toma de decisiones, ambigüedad del puesto, capacitación, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, de estos, algunos ayudan a

incurrir en la eficacia que tiene el colaborador para poder lograr sus objetivos (Harrison, 1983).

En la tabla N<sup>o</sup> 1, El nivel de inteligencia emocional en trabajadores del policlínico, se encontró que, según la dimensión intrapersonal, el 42.2% presento un bajo nivel de inteligencia emocional, seguido del 41.1% quienes presentaron un regular nivel de inteligencia emocional, así mismo la dimensión interpersonal, el 37.8% presentó un regular nivel de la inteligencia emocional, seguidamente de un 32.2% que presentaron un bajo nivel, y por último la dimensión de adaptabilidad, el 48.9% presentaron un regular nivel de inteligencia emocional, continuando con un 38.9% que presentaron un nivel bajo de la inteligencia emocional. Por lo tanto se halló la existencia de una correlación positiva débil de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout del personal del policlínico, por lo cual se puede asumir que a medida que la inteligencia emocional sea inadecuada, posiblemente el síndrome de burnout sea mayor en el trabajador sanitario.

Los resultados se asemejan con los hallados por Zhan et al. (2020), en China, ya que en la investigación que realizó, halló un nivel alto de cansancio laboral en los trabajadores sanitarios, en los cuales más del 60% mostró cansancio mental y físico. A pesar de la distancia y diferencia horaria, China y Perú comparten similitud respecto al cansancio que siente su personal sanitario, puesto que, en ambos países son afectados a nivel de desgaste mental y físico.

Del mismo modo en relación a determinar la proporción de este resultado, en la tabla N<sup>o</sup> 2, se muestra la dimensión del cansancio emocional, el 41.1% presentó un alto nivel de síndrome de burnout, seguido de un 37.8% que mostraron un nivel medio de dimensión de despersonalización, 42.2% mostró nivel medio de síndrome de burnout, seguidamente de un 30% que mostró un nivel alto de síndrome de burnout, y para dimensión de realización personal, se encontró que 46.7% mostraron un nivel bajo en el síndrome de

burnout, seguidamente de 30% que mostraron un nivel alto para síndrome de burnout.

Además, el estrés laboral de este tipo, se refleja cuando el agotamiento se hace presente, y en la falta de energía, con una aparente disminución del potencial físico, esto luego de haber laborado por un tiempo prolongado, por lo cual, los requerimientos físicos que excedan la capacidad del trabajador, llevan a la fatiga física. De esta forma, si esta se llegara a prolongar por demasiado tiempo, afectará no solamente el cuerpo físico del trabajador, sino que también afectará el sistema nervioso del mismo, lo que es necesario monitorear, con más énfasis en el lugar que se desarrolló el proyecto. Los resultados hallados se asemejan a los encontrados en la investigación de Tung y Hsiung (2021) en Taiwán, ya que encontraron que 42% muestran estrés laboral y los factores intervinientes tienen niveles altos en los trabajadores sanitarios, además destacan lo importante que es proveer ambientes laborales controlados y progresos en la salud del personal.

En la tabla 3; sobre la relación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los trabajadores, se encontró que en los trabajadores del sector sanitario, el 38.9% de los estos trabajadores presentaron un nivel bajo de inteligencia emocional y un nivel medio para síndrome de burnout, así mismo 37.8% presentaron un nivel regular de inteligencia emocional y nivel medio para el síndrome de burnout, por último, el 14.4% presentaron un alto nivel de inteligencia emocional y un nivel medio para el síndrome de burnout, estadísticamente existe relación del nivel de inteligencia emocional con el nivel de síndrome de burnout ( $p=0.000$ ), además se halló un coeficiente de correlación Spearman de 0,380; concluyéndose que la existencia de una relación positiva débil. ( $Rho=0.380$ ).

Del mismo modo, se halló relación de la teoría de Blanch y Aluja (2012), los cuales afirmaron que la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los colaboradores, es el conflicto dado entre los trabajadores, y que tiene una importancia que ha ido creciendo a lo largo del tiempo en la sociedad, pues tiene consecuencias importantes en los resultados personales, laborales y no

laborales, como lo es el bienestar familiar, productividad, la salud, la rotación y el nivel de estrés. De manera que, como fue mencionado por los autores citados, esta investigación expone que, la demanda que se exige en el personal sanitario y en el trabajo hospitalario, son demandas de alto nivel, por lo cual, uno y otro entran en conflicto.

Los resultados hallados tienen similitud a los resultados descubiertos por Zhan et al., (2020) en Italia, realizaron una investigación en la que encontraron un alto nivel de cansancio laboral en sus trabajadores sanitarios, en los cuales más del 70% presentó estrés y cansancio. A pesar de la diferencia horaria en Perú se encontró un estrés laboral muy conflictivo en el personal de salud, puesto que, en los dos casos les afectó a nivel de desgaste mental y físico.

Del mismo modo Tung et al., (2021), en su investigación encontró que el 42% del personal mostró fatiga laboral, quienes mencionan que es importante proveer al personal que trabaja en el sector sanitario ambientes de trabajo controlados y hacer mejoras para su salud.

En este resultado de investigación de Ruiz (2017) en Perú, los encuestados se evidencio que el 60% presentan cansancio laboral y el 70.6% presenta cansancio mental. El autor también recalca lo importante que es reducir los altos niveles de estrés laboral en los trabajadores sanitarios, en beneficio de los pacientes.

Asimismo, se halló similitud con según Pereda (2016) el cual, en su investigación, que fue elaborado en Colombia, recalca lo importante del cansancio laboral y los factores hallados en los trabajadores sanitarios. Se halló un porcentaje muy significativo, exactamente el 78% del personal al cual se le realizó la encuesta, indicó que presentaba cansancio laboral, por lo mismo es que se demuestran signos y síntomas vinculados a condiciones de origen psicológico y físico.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación positiva débil entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout del personal del policlínico Essalud, ( $p=0,000$  y  $\rho=0,380$ ).
2. De acuerdo al primer objetivo específico, el 41.1% del personal del policlínico Essalud, mostró un nivel regular de inteligencia emocional.
3. De acuerdo al segundo objetivo específico, en la inteligencia emocional, dimensión intrapersonal, el 42.2% presentó bajo nivel de inteligencia emocional, según la dimensión interpersonal, el 37.8% mostró un regular nivel de inteligencia emocional y según la adaptabilidad, el 48.9% mostró un regular de nivel de inteligencia emocional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda brindar capacitación y orientación a todo el personal de salud y a aquellos que necesitan servicios, y así promover un mejor clima laboral.
2. Se recomienda brindar un clima laboral de compañerismo e integración entre los trabajadores, para de esta manera fortalecer el respeto entre los mismos, la unión en el personal, y promover el trabajo en equipo para resolver conflictos e implementar proyectos que mejoren las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.
3. Se recomienda capacitar a los trabajadores y al jefe de personal para que sepan lidiar entre amigos, saber que es ser un líder, con el objetivo de fortalecer de tener un mejor ambiente laboral.

## REFERENCIAS

- Abarca, C., Ramírez, L., & Caycho, T. (2020). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios*, 30-45. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/articloe/view/438>
- Agarwal, G., Mosquera, M., Ring, M. & Victorson, D. (2019). Work engagement in medical students: An exploratory analysis of the relationship between engagement, burnout, perceived stress, lifestyle factors, and medical student attitudes. *Medical Teacher*, 42(3) 299-305. doi.org/10.1080/0142159X.2019.1679746
- Abarca, C., Ramírez, L., & Caycho, T. (2020). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios*, 30-45. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/articloe/view/438>
- Arbeláez G y Mendoza P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Facultad de Medicina*. 2017; 78(2):154-160.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical manual*. Toronto: Multi-health Systems.
- Bar-On, R. (2008). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 13- 25.
- Benítez Pérez, Carlos Jesús, Moreira Negrín, Rafael Ángel, Fabero Rodríguez, Wirson, Díaz Hernández, Madelaidys, Quintana Gómez, Frank, & Rodríguez Mantilla, Hilda Elena. (2018). Desarrollar la inteligencia emocional a través de la labor del profesor guía.



*EDUMECENTRO*, 10(4), 103-121.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S207728742018000400007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207728742018000400007&lng=es&tlng=es).

Carrasco, J. (2017). Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima metropolitana. *Lima flores\_qe\_bibliografias oks.pdf*

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.

Chiang, M., y Ojeda, J., (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60.

Chiavenato, I., (2007). *Administración de recursos humanos*. Octava Edición. México DF, México: 81 Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I., (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I., (2017). *Administración de recursos humanos*. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Fuentelsaz, C., Moreno, T., Gómez, T. y González, E. (2013). Entorno Laboral, satisfacción y burnout de las enfermeras de unidades de cuidados críticos y unidades de hospitalización. Proyecto RN4CAST España. *Enfermería Intensiva*, 3, 104-112.

Fuentelsaz, C., Moreno, T., López, D., Gómez, T., y González, E. (2012). Percepción del entorno laboral de las enfermeras españolas en los hospitales del Sistema Nacional de Salud. Proyecto RNCast-España.

Enfermería Clínica, 22(5), 261-268.

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Universidad, 110-125. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v6n16/v6n16a6.pdf>

Macias, A. G. (2015). Relacion de la inteligencia emocional y calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del sol. Revista de atencion primaria- 48, 301307.

Naranjo et al. (2017). Los procesos de mediación de la satisfacción laboral en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales en Colombia.

Obrenovic, B., Jianguo, D., Khudaykulov, A. & Aamir, M. (2020). Work-Family Conflict Impact on Psychological Safety and Psychological Well-Being: A Job Performance Model [Impacto del conflicto entre el trabajo y la familia en la seguridad psicológica y el bienestar psicológico: un modelo de desempeño laboral]. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 1-18. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00475>

Pérez A. (2014). Desarrollo de habilidades directivas o gerenciales y la capacitación. Universidad de la Habana. Administración Financiera. Cuba: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/habilidades-directivas-o-gerenciales-y-la-capacitacion.htm>

Puchol L. (2016). El libro de las habilidades directivas. 3era ed. España: Ediciones Díaz de Santos.

Peiró, J.M., González, V., Zurriaga, R., Ramos, J., y Bravo, M.J. (1990). “El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP)”. *Revista de Psicología de la Salud*, 1, 135-174.

- prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276.  
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Pérez, T. y Díaz, C. (2007). Satisfacción laboral en enfermeros/as de Atención Primaria del Servicio Gallego de Salud. *Revista Metas de Enfermería*, 10, 6-10.
- Quarstein, V.A., McAfee, R.B. y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Ruiz, D. (2017). *Fatiga Laboral y la Mejora Continua del Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima, año 2016* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8783/Ruiz\\_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8783/Ruiz_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, U. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. Recuperado de <https://books.google.com/books?id=4fbCCgAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Romero, D. (2018). *Interacción entre de las habilidades gerenciales y el desarrollo humano de los trabajadores de la red de salud Huarochiri Lima*. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rodríguez, J. (2017) *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de la producción periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Bernardo Reyes.
- Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R. & Chambi, J. (2017). *Agotamiento profesional*:
- Santos, L., Calotto, M., & Ganzo, D. (2012). *Burnout Syndrome*:

populationbased study on public servants. Rev Saúde Pública.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23358618/>

Serrano, N., Pocinho, M., & Aragón, E. (2018). Competencias emocionales y síndrome de burnout en el profesorado de Educación Infantil. Revista de Psicología y Educación, 1-12.

<http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/153.pdf>

Tung, T. & Hsiung, M. (2021). Work Fatigue in a Hospital Setting: The Experience at Cheng Hsin General Hospital [Fatiga laboral en un entorno hospitalario: la experiencia en el Hospital General Cheng Hsin]. Healthcare, 9(6), 1-7.

<https://www.mdpi.com/22279032/9/6/776/htm>

Vercoulen, J., Swanink, C., Fennis, J., Galama, J., Van der Meer, J. & Bleijenberg, G. (1994). Dimensional assessment of chronic fatigue syndrome [Evaluación dimensional del síndrome de fatiga crónica]. Journal of Psychosomatic Research, 38(5), 383-392.

## ANEXO

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos y a la vez tener la habilidad para manejarlos. Se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación y manejar las relaciones. (Benites et al, 2018)	La variante será de longitud dimensional con el de Inteligencia emocional de Barón ICE - JA adaptado por Ugarriza y Pajares (2005).	Componente intrapersonal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión emocional de sí mismo.</li> <li>• Afirmativo</li> <li>• Auto concepto</li> <li>• Relación.</li> </ul>	Ordinal
			Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Familiaridad</li> <li>• Parentesco</li> </ul>	Ordinal
			Componente adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Prueba de realidad.</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul>	Ordinal

## ANEXO 2. Operacionalización de las variables del síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SINDROME DEL BURNOUT	El síndrome de burnout es una situación que genera, en muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual. Las consecuencias pasan por un elevado absentismo laboral, el consumo de medicamentos para conciliar el sueño, sustancias o drogas, así como la adopción de determinadas conductas de riesgo o violentas.	Esta variable será medida a través del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) adaptado por Oramas, Gonzáles y Vergara (2008)	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>tolerancia al estrés.</li> <li>control de los impulsos.</li> </ul>	Ordinal
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicidad.</li> <li>Optimismo.</li> </ul>	Ordinal
			Cansancio emocional	Evidencia cansancio, fatiga, tensión después de terminar el horario de clases	Ordinal

- ANEXO 3. Cuestionario

**CUESTIONARIO**

Nombre : \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  
\_\_\_\_\_

Colegio : \_\_\_\_\_

Grado : \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

- 1 INVENTARIO EMOCIONAL BarOn: NA - A  
**Adaptado ESQUIVEL BRICEÑO MIGUEL  
ANGEL**

1.1 INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

**1. Muy rara vez**

**2. Rara vez**

**3. A menudo**

**4. Muy a menudo**

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy menudo
1.	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
2.	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
3.	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
4.	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4

5.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
6.	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
7.	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
8.	Peleo con la gente.	1	2	3	4
9.	Tengo mal genio.	1	2	3	4
10.	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
11.	Nada me molesta.	1	2	3	4
12.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
13.	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
14.	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
15.	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
16.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
17.	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
18.	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4



19.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
20.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
21.	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
22.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
23.	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
24.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
25.	No tango días malos.	1	2	3	4
26.	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
27.	Me fastidio fácilmente.	1	2	3	4
28.	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
29.	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
30.	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	1	2	3	4

Gracias.

## ANEXO 4. Ficha técnica del cuestionario de inteligencia emocional

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ficha técnica de variable inteligencia emocional	
Nombre del instrumento	Inteligencia Emocional
Autor	Beatriz Canessa, Lewis
Año	2019
aplicación	Evaluación en los trabajadores del policlínico Essalud
Base teórica	Teorías relacionadas con inteligencia emocional
Version	Segunda
sujetos de aplicación	Trabajadores del policlínico Essalud,
Tipo de administración	Personal
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	Descripción de la prueba, con opciones de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nunca</li><li>• Casi nunca</li><li>• A veces</li><li>• Casi siempre</li><li>• Siempre</li></ul>
Campo de aplicación	Analizar la inteligencia emocional
Validez	El cuestionario fue validado por tres expertos, dos profesionales de la salud, ambos médicos y un docente con grado de maestro en servicios de la salud
Confiabilidad	En la confiabilidad se tomó en cuenta los resultados encontrados por Ugarriza (2020) destinados a evaluar la fiabilidad de las herramientas, en 100 trabajadores de la dirección de Salud del Nosocomio Militar en Jesús María, con propiedades de la muestra de indagación, quienes fueron considerados al azar y a los que se les aplicó los formularios: "Habilidades gerenciales" con un valor de Alpha de Cronbach de 0.820 (2019)
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple la inteligencia emocional</li><li>• No cumple con percepción subjetiva de inteligencia emocional</li></ul>

## ANEXO 5. Cálculo de inteligencia emocional

### CALCULO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

	Bajo	Regular	Alto
Inteligencia Emocional	30 – 60 puntos	61 – 90 puntos	91 – 120 puntos
Intrapersonal	10 – 20 puntos	21 – 30 puntos	31 – 40 puntos
Interpersonal	10 – 20 puntos	21 – 30 puntos	31 – 40 puntos
Adaptabilidad	10 – 20 puntos	21 – 30 puntos	31 – 40 puntos

## **ANEXO 6. Cuestionario de síndrome burnout**

### **CUESTIONARIO DE SINDROME BURNOUT**

INSTRUCCIONES: A continuación, señale con un (X) la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados:

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Sub escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Sub escala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Sub escala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Rangos de medida de escala 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.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.				
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.				
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.				
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.				
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.				
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.				
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.				
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.				
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.				
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.				
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.				
14	Creo que trabajo demasiado.				
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.				
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.				
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.				
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.				
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.				
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.				
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.				

## ANEXO 7. Ficha del cuestionario del síndrome de burnout

### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Ficha técnica de variable inteligencia emocional	
Nombre del instrumento	Síndrome de Burnout
Autor	Baldoceda Ávila
Año	2019
aplicación	Evaluación en los trabajadores del policlínico Essalud
Base teórica	Teorías relacionadas con el síndrome de Burnout
Versión	Segunda
sujetos de aplicación	Trabajadores del policlínico Essalud.
Tipo de administración	Personal
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	Descripción de la prueba, con opciones de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. Se califica de 1 a 3 y se presenta de la siguiente manera: 0. Nunca 1. Algunas veces 2. Siempre
Campo de aplicación	Analizar el síndrome de Burnout
Validez	El cuestionario fue validado por tres expertos, dos profesionales de la salud, ambos médicos y un docente con grado de maestro en servicios de la salud
Confiabilidad	En la confiabilidad se tomó en cuenta los resultados encontrados por Ugarriza (2020) destinados a evaluar la fiabilidad de las herramientas, en 100 trabajadores de la dirección de Salud del Nosocomio Militar en Jesús María, con propiedades de la muestra de indagación, quienes fueron considerados al azar y a los que se les aplicó los formularios: "Habilidades gerenciales" con un valor de Alpha de Cronbach de 0.820 ( 2019)
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none"><li>● existe realización personal</li><li>● No existe realización personal</li></ul>

## ANEXO 8. Cálculo de puntuaciones

### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14 -16-20	<b>Más de 26</b>
Despersonalización	5-10-11-15-22	<b>Más de 9</b>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-1 9-21	<b>Menos de 34</b>

### VALORACION DE PUNTAJE

Altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Síndrome de Burnout	0 - 50	51 - 85	86 - 154
Cansancio emocional.	0 - 18	19 - 26	<b>27 - 54</b>
Despersonalización.	0 - 5	6 - 9	<b>10 - 30</b>
Realización personal	<b>0 - 33</b>	34 - 39	40 - 56

## **ANEXO 9. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Miguel Angel Esquivel Briceño, estudiante de maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los Trabajadores del policlínico Essalud,Trujillo-2022 ” Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo Determinar la relación entre la inteligencia emocional – el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud,Trujillo-2022. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de dos cuestionarios, uno de Inteligencia emocional – Síndrome de Burnout de aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Q.F Miguel Angel Esquivel Briceño

---

**Firma del participante**

**Nombre y Apellidos** : \_\_\_\_\_

**Fecha** : \_\_\_\_\_



## ANEXO 10. Pruebas estadísticas

### Pruebas estadísticas

#### Cálculo de tamaño de muestra

Valiéndose de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{z^2 pq + (N - 1) e^2}$$

Donde:

- ◆  $n$  = Tamaño muestral
  - ◆  $z$  = Multiplicador de confianza de la distribución normal para un nivel de confianza de 1,96%
  - ◆  $p$  = Proporción de 0.5
  - ◆  $q=0.5$
  - ◆  $e$  = Error máximo = 5%
  - ◆  $N$  = Tamaño de población = 117
- Aplicado la fórmula se obtuvo lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (117)}{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) + (117 - 1) * (0.05)^2}$$
$$n = \frac{(3.8416) * (29.25)}{(3.8416) * (0.25) + (116) * (0.0025)}$$

$$n = \frac{112.3668}{(0.9604) + (0.29)}$$

$$n = \frac{112.3668}{1.2504}$$

$$n = 90$$

## ANEXO 11. Prueba de normalidad

### Prueba de Normalidad

*Pruebas de Normalidad de inteligencia emocional y síndrome de burnout*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,136	90	,000
síndrome de burnout	,140	90	,000

Nota: *Base de datos* gl= Grado de Libertad Sig. = Significancia =  $p$  valor

Si, Sig. > 0,05 (aceptación de  $H_0$ )

Si, Sig.  $\leq$  0,05 (Rechazo de  $H_0$ )

$H_0$  = Los Datos tienen una distribución normal

$H_a$  = Los Datos no tiene una distribución normal

De acuerdo a la Prueba de Normalidad según Kolmogorv Smirnov, el cual indica que los datos de inteligencia emocional ( $p= 0,000$ ) y el síndrome de burnout ( $p= 0,000$ ) de los trabajadores del policlínico Essalud no tienen una distribución normal por presentar un nivel de significancia menor a 0,05. Indicando que para correlacionar dichas variables se tendrá que hacer uso de Prueba no Paramétricas: Rho de Sp

## ANEXO 13. Análisis inferencial

### Análisis inferencial

#### Prueba de hipótesis:

Hi: Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores del policlínico Essalud.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores del policlínico Essalud.

		Síndrome de Burnout	
		Coefficiente de correlación	,380**
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig.	,000
		N	90

#### Interpretación

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

Fuente:

$H_0 = \rho = 0$  (No existe correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout)

$H_a = \rho \neq 0$  (Existe correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout)

Sig. > 0.05 (Se acepta  $H_0$ )

Sig.  $\leq$  0.05 (Se rechaza  $H_0$ )

La tabla 3, se evidencia la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud se encontró una significancia de 0,000 ( $\leq$  0,05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud ; así mismo, se encontró un coeficiente de correlación Spearman de 0,380; concluyéndose que la existencia de una relación positiva débil

De los resultados encontrados y descritos anteriormente se concluye que existe una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud.

## ANEXO 14. Matriz de consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	
<p><b>problema general:</b> ¿existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud .?</p> <p><b>problemas específicos:</b> ¿qué relación existe entre la inteligencia emocional y el agotamiento físico en los trabajadores policlínico Essalud.?</p>	<p><b>hipótesis nula:</b> existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del hospital de policlínico Essalud.</p> <p><b>hipótesis específicas:</b> existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el agotamiento físico en los trabajadores del policlínico Essalud.</p>	<p><b>objetivo general:</b> ¿determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud.?</p> <p><b>objetivos específicos:</b> identificar la relacion que existe entre la inteligencia emocional y el desarrollo del sindrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud.  describir cual es la relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo del síndrome de burnout en trabajadores del policlínico Essalud.</p>	<b>variable 1:</b>	
			inteligencia emocional	<p><b>dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-componente intrapersonal</li> <li>-componente interpersonal</li> <li>-componente de adaptabilidad</li> <li>- componente del manejo del estrés</li> <li>- componente del estado de ánimo en general</li> </ul>
			síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>-agotamiento emocional</li> <li>-despersonalizacion</li> <li>-realizacion personal</li> </ul>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un Policlínico de la Libertad.2022

", cuyo autor es ESQUIVEL BRICEÑO MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 12- 01-2023 22:03:00

Código documento Trilce: TRI - 0518448



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESQUIVEL BRICEÑO MIGUEL ANGEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un Policlínico de la Libertad.2022

", 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
MIGUEL ANGEL ESQUIVEL BRICEÑO <b>DNI:</b> 72933631 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6136-3954	Firmado electrónicamente por: MESQUIVELBR23 el 12-01-2023 08:48:33

Código documento Trilce: TRI - 0518449