



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en colaboradores  
de una municipalidad provincial de Zorritos, Tumbes, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Dios Ramirez, Jenny Katuska (ORCID: 0000-0002-9582-4576)

Salazar Rugel, Jhiuliana Clarita (ORCID: 0000-0003-1789-0399)

**ASESOR:**

Dr. Paredes Jara, Fernando Antonio (ORCID: 0000-0003-1135-9281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Al regalo más grande que Dios nos supo dar, nuestros hijos Fredd Sebastián y Naharis Francisco. Las personas más importantes en nuestras vidas y las que nos dieron más fuerza y motivos para salir adelante.

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos salud, amor, sabiduría y fortaleza para concluir este proceso académico y este desafío personal.

A nuestros padres por el esfuerzo y apoyo incondicional.

A nuestros hijos, es la motivación de cada día superarnos.

A nuestro asesor por su paciencia y todas sus enseñanzas.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN...</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2 Operacionalización de las variables.....	12
3.3 Población y muestra .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Métodos de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos Éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	36

## Índice de Tablas

Tabla 1.	Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones	19
Tabla 2.	Correlación entre las variables entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout	20
Tabla 3.	Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional	20
Tabla 4.	Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal	21
Tabla 5.	Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización	22
Tabla 6.	Distribución y frecuencia de las dimensiones de la variable inteligencia emocional	22
Tabla 7.	Distribución y frecuencia de las dimensiones y de la variable síndrome de Burnout	23
Tabla 8	Confiabilidad de la muestra piloto del inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)	45
Tabla 9	Confiabilidad de la muestra piloto del cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) Inteligencia emocional.	47
Tabla 10	Baremos Escala General del TMMS-24.	50
Tabla 11	Baremos de la dimensión de Atención Emocional del TMMS-24.	50
Tabla 12	Baremos de la dimensión de Claridad Emocional del TMMS-24.	50
Tabla 13	Baremos de la dimensión de Reparación Emocional del TMMS-24.	50
Tabla 14	Baremos del Inventario de Burnout de Maslach MBI.	51

## Índice de Figuras

Figura 1.	Nivel de las dimensiones y de la variable inteligencia emocional	23
Figura 2.	Nivel de las dimensiones y de la variable síndrome de Burnout	24

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y Síndrome de burnout en colaboradores de una institución pública de la Provincial Contralmirante Villar Zorritos-Tumbes, 2021. El tipo de la investigación es correlacional descriptivo -de tipo básica y de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 317 colaboradores, se obtuvo una muestra de 300 colaboradores, usándose el muestreo no probabilístico, con accesibilidad de la población; los instrumentos utilizados fueron la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI). Se obtuvo como principales resultados una correlación inversa baja  $r$  Pearson  $-.201$  entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, en cuanto a las dimensiones la claridad emocional  $Rho = -.318$  correlaciona con el agotamiento emocional, la atención emocional  $Rho=.375$ , claridad emocional  $Rho=.482$  y la reparación emocional  $Rho=.332$  mostraron correlación directa moderada y significativa con la dimensión realización personal, no encontrándose correlación con las dimensiones de la inteligencia emocional y la despersonalización del burnout. Se concluye que la inteligencia emocional en sus dimensiones claridad y atención emocional son factores protectores para la no presencia de burnout en los colaboradores evaluados.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, síndrome de burnout, claridad emocional, atención emocional, reparación de emociones.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and Burnout syndrome in workers of the Provincial Contralmirante Villar Zorritos-Tumbes, 2021. The type of research is correlational descriptive - correlational basic type and non-experimental design. , cross section. The population consisted of 300 collaborators, the sample was the same as the population, using non-probabilistic sampling, with accessibility of the population; the instruments used were the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). The main results obtained were a low inverse correlation  $r$  Pearson  $-.201$  between emotional intelligence and burnout syndrome, in terms of dimensions emotional clarity  $Rho = -.318$  correlates with emotional exhaustion, emotional attention  $Rho = .375$  , emotional clarity  $Rho=.482$  and emotional repair  $Rho=.332$  showed a moderate and significant direct correlation with the personal accomplishment dimension, with no correlation being found with the dimensions of emotional intelligence and depersonalization of burnout. It is concluded that emotional intelligence in its clarity and emotional attention dimensions are protective factors for the non-presence of burnout in the evaluated workers.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout syndrome, emotional clarity, emotional attention, emotion repair



## I. INTRODUCCIÓN

Los cambios suscitados en estos últimos tiempos a raíz de la pandemia han generado nuevas maneras de desarrollar las actividades laborales. Las empresas han establecido, actualmente, nuevas reglas y condiciones (Ojeda, 2016), propiciando en conjunto el inicio de inconvenientes psicosociales, por ejemplo, el síndrome de Burnout (SB), el cual es definido por la Red Mundial de Salud Ocupacional (2019) como causa de peligro laboral que afecta de manera negativa en la salud. Yebra, et al. (2020) resalta que en la atención primaria de salud más uno de cada dos profesionales de la salud presenta sintomatología del quemado y que afecta considerablemente la atención médica.

En el 2018, la Organización Mundial de la Salud manifiesta que, a nivel mundial, entre el 15% y 18% de las personas que laboran evidencian estrés por el trabajo. En cuanto a un estudio realizado en el sector laboral de Europa, se encontró que: el 22% de dicho sector sufren estrés, lo cual sobrepasa al gremio sanitario y educativo (12.7%), los administrativos públicos y de defensa (11.1%) y el sector de trabajadores agrícolas, cazadores, silvicultores y pescadores (9.04%). El 80% de la directiva expresan su preocupación respecto a la presencia de características del estrés en los trabajadores, sin embargo, según Hassard (2014) son pocas las instituciones que tienen protocolos y programas estructurados para atender esta necesidad de riesgo que se puede presentar en la empresa.

La situación en los países de las Américas, en una encuesta aplicada a trabajadores del sector público, se destaca la presencia de sintomatología relacionada con el estrés, es así que el 12% a 16% de los evaluados manifiestan haber tenido momentos de tensión, además de estar angustiados, tristes y deprimidos por no concretizar las metas, otro porcentaje importante 13% ha presentado problema de sueño asociados a las preocupaciones que genera el centro de labores (Organización Internacional de trabajo, 2018).

En Ecuador Telenchana (2021), describe a los aspectos como agotamiento de emociones (35%), la despersonalización (48%) y la realización como persona (50%) como manifestaciones clásicas del síndrome del quemado, por lo que es importante el manejo de la competencia emocional para enfrentar las situaciones estresantes del trabajo.

En el Perú, la problemática es similar respecto a la inteligencia emocional y síndrome de burnout, así lo reporta Ramírez et al (2020) señalan la inteligencia emocional como un predictor importante de la forma como el trabajador asume las situaciones laborales. En esa misma línea Rodríguez (2019) encontró que, en el personal administrativo, esas mismas variables tienen correlaciones importantes y significativas. Los componentes de la Inteligencia Emocional como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, las cuales si no ponen en práctica podrían contribuir a un estado emocional desastroso (Belzu & Marroquín, 2020). Cjuiro y Quijano (2020), concluyeron que el burnout es un factor importante en el desempeño de las tareas en los trabajadores.

En institución pública de la Provincial Contralmirante Villar Zorritos, ubicado en el departamento de Tumbes, no se ajena a los problemas mencionados líneas arriba, siendo uno de sus principales problemas la presencia de estrés laboral por la recarga laboras que se vive, escaso personal dado que muchos se encuentran como vulnerables y finalmente podemos atribuir a estos problemas que muchos de los profesionales que trabajan no han desarrollado una inteligencia emocional positiva evidenciándose problemas de relaciones interpersonales, dificultades en la comunicación interna, escaso compromiso laboral y cansancio emocional lo cual afecta el desempeño laboral. En vista a lo investigado anteriormente, se realiza la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en colaboradores de una municipalidad provincial de zorritos, Tumbes, 2021?

Se justifica la presente investigación, ya que brindará información significativa acerca de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, misma que será de gran utilidad como parte de los antecedentes para futuras investigaciones. Cabe resaltar que beneficiará a la entidad, puesto que al conocerse la situación del personal permitirá plantear las estrategias adecuadas para mejorar las debilidades detectadas.

Del mismo modo, el personal se verá beneficiado a nivel laboral, personal y familiar; viéndose reflejado en su satisfacción laboral. Metodológicamente el estudio, aporta la utilización de dos instrumentos estandarizados en Perú los cuales fortalecer el estudio de otras investigaciones que sigan la misma línea de trabajo.

Por ese motivo, se establece como objetivo principal, determinar la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en colaboradores de una municipalidad provincial de zorritos, Tumbes, 2021?. Donde los Objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional; b) Determinar la relación entre las dimensiones la inteligencia emocional y la dimensión realización personal, 2021; c) Determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión desgaste emocional en trabajadores.

En cuanto a la hipótesis general es: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de una municipalidad

Provincial de Zorritos-Tumbes, 2021. Donde las hipótesis específicas son: a) Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional; b) Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal; c) Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión desgaste emocional.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se hizo una revisión de los siguientes estudios previos referidos a las variables planteadas para la investigación (Inteligencia emocional y síndrome de Burnout), teniendo así desde el ámbito internacional, Serrano et al (2018), en España presentó un trabajo de investigación cuyo objetivo era determinar las competencias que se deben mejorar en la educación inicial y permanente, con la finalidad de evitar el síndrome de Burnout. El estudio se planteó desde el enfoque cuantitativo de tipo ex post – facto, participaron un total de 91 profesores. El resultado del estudio mostraba que los partícipes evidenciaban niveles no significativos de Burnout; se observan altos niveles de habilidades emocionales en sus respectivas dimensiones; como son: claridad, reparación y atención. Del mismo modo, la sensación de autoeficacia en la dimensión “REPARACION”, surge como componente protector frente al Burnout.

Posada et al. (2018) desarrollan el estudio que planteó como meta analizar los principales factores que inciden en la presencia de Burnout. El estudio fue de tipo correlacional-descriptivo; 54 docentes, integraron la muestra y se aplicó el Maslach Burnout Inventory para evaluar la variable. El análisis de los resultados evidenció que los problemas primordiales asociados a los síntomas de Burnout en profesores son: laborar tiempo extra, carencia de momentos para dialogar con sus superiores, sueldo inapropiado para satisfacer sus necesidades y escaso apoyo de sus superiores ante problemas con los que son padres de familia. Concluyendo así, que los maestros legalizados con el reglamento 1278 están más predispuestos al Burnout, presentando circunstancias laborales poco apropiadas que los regularizados por el reglamento 2277.

A nivel nacional está el estudio de Ramírez (2018) realizado en Lima – Perú, la finalidad fue establecer sí, en los trabajadores del supermercado, existía relación entre las dos variables anteriormente mencionadas. Realizándose un trabajo de investigación con tipo descriptivo - correlacional, de muestreo probabilístico aleatorio conformado por 114 trabajadores de ambos sexos; en cuanto a los instrumentos empleados para la evaluación fueron: la Escala

emocional de Bar-On y el Maslach Burnout inventory; ambas validadas en el Perú. Se concluyó como resultado, existencia de significativa correlación entre ambas variables de estudio. Así mismo, se halló significativa correlación en cuanto a los 5 elementos de Inteligencia emocional (Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de estrés y estado de ánimo) con el síndrome de Burnout.

Huamán (2020) en Lambayeque presentó el estudio que tuvo como fin, determinar si había vínculo entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as), según la edad y el sexo. Se optó por una investigación transversal, con diseño correlacional. En cuanto a los tests que se emplearon fueron: Inventario de inteligencia emocional BarOn ICA-NA, y el Maslach Burnout Inventory, realizando un muestreo probabilístico estratificado y participaron 209 unidad de análisis. Como parte de los resultados se encontró que predomina el coeficiente emocional de nivel medio (53%) del mismo modo el síndrome de burnout de bajo nivel (90%). Por otra parte, se detectó existencia de correlación entre las dos variables antes mencionadas y sus dimensiones, pero únicamente en las enfermeras; sin embargo, la correlación es cambiante, pudiendo incrementar según el ciclo de vida de las profesionales.

Rodríguez (2019), en Lima, desarrolló un estudio que planeaba determinar si había relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout. Se empleó como diseño el no experimental-transversal, tipo descriptivo-correlacional. En cuanto a la muestra, la conformaron 226 empleados tanto masculinos como femeninos, sus edades oscilaron entre 20 y 70 años. Se hizo uso del Inventario de cociente emocional de Bar-On Ice y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados evidenciaron presencia de relación estadísticamente significativa entre cada una de las variables de estudio ( $p$  menos a 0.5); así como, relación directa y significativa entre cada elemento de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de burnout ( $p < .05$ ).

Martínez (2018) elabora el estudio cuyo propósito era precisar el vínculo entre cada una de los niveles de inteligencia Emocional y el Síndrome de burnout. El trabajo de investigación fue llevado a cabo con una muestra de 122

colaboradores del personal operativo de la empresa. El estudio tuvo como diseño el No experimental con tipo transaccional -correlacional; haciendo uso del "Trait Meta Mood Scale- 24" de la escala inteligencia emocional y el Inventario Burnout de Maslach. Se obtuvo como resultado que el nivel de compatibilidad doble o bilateral es  $p > 0,05$ ; así mismo, se encuentra significativa relación inversa entre cada una de las dimensiones en Inteligencia emocional con el síndrome de Burnout, en los trabajadores de una empresa privada en Huachipa.

En relación a las bases teóricas, la inteligencia emocional es una variable muy estudiada en la cual existe un sin número de definiciones, empezaremos a comprender primero lo que significa emoción, en ese sentido Durán (2017) la señala como un estado afectivo producto de una respuesta subjetiva que el medio ambiente genera al individuo, esta respuesta provoca cambios fisiológicos y emocionales las cuales cumplen una función adaptativa en el ser humano, es importante entender que esta adaptación depende mucho de la experiencia del individuo.

Años más adelante este concepto se estructura a un aspecto más amplio como inteligencia emocional (IE) y uno de las conceptualizaciones más importantes en la historia de este concepto es el formulado por Salovey y Mayer en 1990, quienes indican que conlleva tener la capacidad de dominar las emociones y sentimientos de sí mismo y los demás, analizándolos y utilizando dicha información como guía de los pensamientos y las acciones. En esa misma línea Goleman (1995), señala la IE como la capacidad de identificar los propios sentimientos y los ajenos, de propiciar y manejar bien las emociones, en uno mismo y en las relaciones interpersonales.

Según la conceptualización de Bar-On (2010) sobre IE, afirma que es un grupo de competencias, habilidades emocionales y sociales vinculadas entre sí, que precisa la eficacia de las personas para entenderse, comprenderse y expresarse con los demás; así como enfrentando las demandas, desafíos y presiones diarias. Siendo fundamental el manejo de emociones desde temprana edad para lograr relaciones positivas.

En ese sentido Martínez et al. (2010) manifiestan que los altos niveles de Inteligencia emocional se vinculan con el bienestar psíquico y la salud emocional, por ello los bajos niveles de I.E se vinculan con algunos malestares en el aspecto emocional, tal como depresión, problema para expresar los sentimientos, limitada conciencia emocional, ansiedad, conflictos con la personalidad, comportamientos adictivos y posible presencia de estrés. Esto coincide con lo que señala Choquehuanca y Ruiz (2021) ya que menciona que la inteligencia emocional predice los factores agotamiento y cinismo del síndrome de burnout.

En el año 2005, Goleman y Cherniss, indicaron que la Inteligencia emocional cumple con un papel muy importante ya que es el medio para complacer a las necesidades de entidades públicas y privadas. Dentro de las necesidades antes mencionadas se hallan: el afrontar cambios, promover el cambio, incrementar la motivación y la responsabilidad, tomar decisiones positivas y detectar potenciales líderes que sean promovidos. Esto implica que la I.E debe ser un factor a tener en cuenta en todo el recurso humano de tal manera que se evite desgaste del personal en sus emociones.

El enfoque más usado en lo que respecta a la inteligencia emocional, es el propuesto y ya conocido como el modelo de Bar – On, fundamentado en los años 97, este autor subraya la importancia del manejo de las emociones, pero como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales las cuales permiten al individuo tener la capacidad para hacer frente y superar situaciones y demandas del medio en que se desenvuelve (Ugarriza y Pajares, 2005). Es llamado también el modelo social emocional, dado que intervienen componentes personales, emociones y sociales que en le esencial ayudan a enfrente con éxito las exigencias o demandas diarias del entorno.

Otro aspecto clave importante de Bar-On, está en que, por sí sola, la Inteligencia emocional no predice el triunfo en la vida, ni el éxito laboral, mucho menos en el rendimiento académico; sino que, modula y proporciona a la persona herramientas indispensables para enfrentar diversas circunstancias vitales, en el

trabajo, en la sociedad, escolares y de cualquier naturaleza; superándolas de manera eficaz, con el mínimo costo psicológico posible.

La teoría que se asume en el presente estudio es el Modelo teórico de Inteligencia Emocional percibida de los autores Mayer & Salovey (1997), el cual se basa en el metaconocimiento o creencias propias del individuo acerca de la inteligencia emocional, misma que consideran como habilidad emocional o capacidad de manipular sentimientos y emociones propias y ajenas; empleando la información para ponerla en acción.

En 1990, Salovey y Mayer mencionaron 4 componentes sobre la capacidad que tiene el ser humano para manejar sus emociones, percibiendo así mismo, las emociones de los demás para poder decidir de manera más acertada en cualquier acontecimiento que se pueda presentar. Los 4 componentes son:

- a) Percepción, valoración y expresión: Capacidad de la persona para identificar sus propias emociones de modo que se ven reflejadas en nuestro cuerpo.
- b) Facilitación afectiva del pensamiento: Cuando tenemos la destreza para reconocer las emociones y saber que nos permiten fijar nuestra atención hacia algún estímulo que consideramos importante.
- c) Comprensión emocional: Se refiere a como la persona identifica sus emociones, además trabaja procesándolas e interpretándolas de modo que me permita comprender lo que pretende decirme la otra persona cuando expresa emotividad.
- d) Regulación emocional: Es sobrellevar ese vaivén de emociones, ya sea tomar la decisión de expulsarlas o reprimirlas, asimismo están incluidas también las emociones de los demás.

En base a estos postulados teóricos de los autores mencionados, en 1997, Mayer & Salovey desarrollan “Inteligencia emocional percibida”, misma que se apoya en un modelo de 4 habilidades. Dicha teoría muestra 3 factores, que en la presente investigación forman parte de las dimensiones.



- Atención emocional (Primera dimensión): Se observan los propios sentimientos en el preciso instante en que aparecen. La forma en cómo se perciben los cambios emocionales habla sobre el manejo en sí mismo, de los impulsos emocionales.
- Claridad emocional (Segunda dimensión): Se conceptualiza como la capacidad para reconocer y comprender los estados emocionales en sí mismo, detectando la raíz de ello. Los estados de ánimo se conocen por su alta labor orgánica, evidenciada en las conductas externas e internas. Del mismo modo, la emoción determinará constantemente toda clase de circunstancias en las que nos veamos comprometidos.
- Reparación emocional (Tercera dimensión): Consiste en la habilidad de los individuos para evitar las consecuencias negativas de una determinada emoción, empleándola de forma positiva y acorde a la situación de modo que permita conocer y entender la emoción para ser conscientes con nuestras acciones.
- En cuanto a la segunda variable Síndrome de Burnout, aparece a partir de 1974 a raíz de los estudios de Freudenberger, quien observó que el individuo sufría pérdida de fuerza que lo llevaba al cansancio y originaba síntomas de ansiedad, depresión, falta de motivación en el lugar de labores y mostrar agresividad hacia los demás (Gutiérrez et al., 2006; López, 2004). A partir de dichos descubrimientos definió el Síndrome de burnout como equivocarse, debilitarse o sentirse extenuado a causa de la excesiva demanda de energía, poder espiritual o recursos.

Por ese mismo tiempo, Maslach con sus investigaciones sobre respuestas emocionales de profesionales, afirmaba que se veían perjudicados debido a la excesiva carga emocional, síndrome de Burnout, conocido también como estar “quemado”; “indicando que dicho síndrome hace alusión a un desgaste en las emociones, despersonalización y bajo crecimiento personal, afectando especialmente a individuos que laboran con otros sujetos”. (Maslach & Jackson, 1981, p. 1). Este punto de vista se apoya con lo que señala Ortega (2004), el síndrome del estar “quemado”, es una manifestación negativa de la presencia de un estrés que se encuentra ya desde mucho tiempo inmerso en las actividades

de la persona en el trabajo, y pues es generado por lo general en trabajadores que tienen un vínculo constante y directo con otros individuos.

Al respecto, Moreno, et al. (1958), de modo análogo a lo señalado líneas arriba, sostiene que el estrés suele presentarse en grupos de individuos que se mantiene en constante relación directa con otros seres humanos, de manera específica en aquellos que mantienen una relación interpersonal fuerte con sus clientes. En base a lo señalado las dimensiones del burnout Maslach & Jackson (1981) mencionan tres aspectos fundamentales en relación al modelo teórico organizacional, estamos hablando del agotamiento emocional, realización personal y desgaste emocional.

Por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional se distingue por ausencia o falta de fuerza, alegría y la sensación de carencia de recursos (Cox et al., 1993). A todo ello se suma los sentimientos de frustración y tensión en los trabajadores, ya que son conscientes que no están en condiciones de gastar más energía; en ese sentido hace referencia a la disminución y/o pérdida de herramientas que sirven para comprender la situación de otras personas que, durante la vida laboral, nos puedan transmitir sus sentimientos y emociones (Maslach & Jackson, 1986). El trabajador desarrolla agotamiento tanto físico como psíquico, sintiendo que ya no puede dar más de sí mismo, impotencia y desesperanza (Leiter & Maslach, 2004).

En cuanto a la dimensión de despersonalización o deshumanización, ésta se caracteriza por tratar como objetos a los usuarios, compañeros y la organización misma. Los trabajadores pueden evidenciar insensibilidad emocional, un estado mental en el que predomina la hipocresía o disimulación afectiva, la crítica exacerbada de su ambiente y de los demás. Así mismo, se observa una modificación consistente en el incremento de actitudes y respuestas perjudiciales, indiferencia e hipocresía con los “favorecidos” por el servicio; así como aumento de susceptibilidad hacia la motivación en el trabajo (Maslach & Jackson, 1986; Leiter & Maslach, 2004).

Por último, la dimensión de disminución de la realización personal en el trabajo; la cual se caracteriza por la tendencia de los trabajadores a evaluarse de forma negativa. Los trabajadores tienen sentimientos de infelicidad, insatisfacción con su desarrollo personal; así mismo, experimentan un declive en el sentimiento de competitividad y triunfo en el trabajo, así como disminución en su habilidad para interactuar con otros individuos (Maslach & Jackson, 1986; Leiter & Maslach, 2004). Para Cox et al. (1993) los trabajadores tienen tendencia a las respuestas negativas cuando se trata de evaluar su propio trabajo, vivencia insuficiencia profesional, autoestima baja, las relaciones interpersonales y profesionales se evaden, baja productividad e incapacidad para tolerar la presión (Cox et al., 1993).

La relación entre las dos variables es bastante estudiada, las investigaciones reportan la importancia que tiene el manejo de emociones para un control del síndrome del quemado, Usán et al. (2020) señala la influencia de contar con recursos emocionales personales en la prevención de la aparición del burnout, por lo que considera que es necesario promover el manejo de emociones para facilitar el desempeño con el trabajo. En este sentido De Arco y Hernández (2020), señalan que en tiempos de pandemia el síndrome de burnout puede padecerlos todo aquel trabajador que se encuentra bajo situaciones crónicas como es el trabajo remoto, labores diarias del cargo y el miedo a la enfermedad.

Valdés et al. (2020) destacan la importancia de atender los estados emocionales en los trabajadores dado que permiten la prevención del burnout en situaciones de pandemia, se debe poner especial atención a la autorregulación emocional y al autocuidado como factores protectores del Burnout.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

La presente investigación es de tipo básica porque busca comprender los aspectos fundamentales del fenómeno, de los hechos observables y de la relación que se establecen entre las variables. Esto sin la finalidad de llevarlos a aspectos prácticos de la vida (CONCYTEC, 2010).

##### Diseño

El diseño de investigación es no experimental, transversal y descriptivo correlacional. El presente estudio es no experimental, dado que las variables no se manipulan, es decir, los investigadores no cambian la realidad, solo observan las variables en su contexto natural para luego ser analizadas (Cabezas, et al., 2018). Es transversal porque los datos se recolectaron en un momento determinado, por única vez; su propósito fue describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado. Por último, es descriptivo correlacional, porque busca informar sobre el grado en que se da la relación entre las variables (Echevarría, 2016).

#### 3.2. Variable y operacionalización

##### Variable 1: Inteligencia emocional

##### Definición conceptual

Mayer & Salovey (1997), señalan que la inteligencia emocional es una habilidad emocional o capacidad de manipular sentimientos y emociones propias y ajenas; empleando la información para ponerla en acción, es decir, gestionar adecuadamente las emociones positivas y negativas, tener la suficiente capacidad para reflexionar sobre las emociones y su importancia en situaciones propias de sus vivencias diarias.

##### Definición operacional

La inteligencia emocional es evaluada por medio de las tres dimensiones de Meyer y Salovey, atención emocional, claridad emocional y reparación

emocional, para la cual se utilizó el TMMS-24 cuya adaptación fue por Fernández y Extremera (2005).

Indicadores: Para poder medir la variable se describen las dimensiones: Atención emocional (8 ítems), claridad emocional (8 ítems) y reparación emocional (8 ítems)

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Maslach y Jackson (1982) hace referencia al S.B. como una problemática tridimensional, la cual se manifiesta de distintas formas en el individuo, una de ellas es sentirse agotado emocionalmente, la segunda es referida a despersonalizarse con las otras personas y la tercera está asociada a la idea de no estar realizándose de forma personal con las labores que realiza, además agrega que suele presentarse en individuos que tienen contacto directo con otros.

Definición operacional

El síndrome de Burnout, será medida a través de las tres dimensiones de la variable: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, para la cual se utilizó el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1986) y trabajado por Vásquez en el 2020 en la ciudad de Trujillo

Indicadores: Las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), 2) despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22 y 3) realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

Escala de medición: Ordinal

### 3.3. Población y muestra

#### Población

Respecto a la población, lo conforman el conjunto de individuos cuyas características comunes se relacionan con la intencionalidad y propósito de la investigación, está sujeta a ser estudiada, previo a un proceso de selección (Hernández & Mendoza, 2018). En base a lo mencionado, la población está conformada por 300 trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos – Tumbes.

#### Muestra

La muestra está conformada por la totalidad de la población, es decir, todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos – Tumbes, que cumplen con los criterios de inclusión planteados para la presente investigación:

#### Criterios de inclusión

- Trabajadores de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos Tumbes.
- Personal que realiza funciones administrativas dentro de la institución.
- Colaboradores que tengan más de 6 meses laborando en dicha institución

#### Criterio de exclusión

- Trabajadores que no deseen participar del estudio.
- Trabajadores que realizan trabajos que no corresponden al área administrativa.
- Trabajadores que estén con permiso por temas de salud.
- Trabajadores que contesten de manera incorrecta los cuestionarios.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

En la presente investigación la técnica que se uso fue la encuesta, Casas et al., (2003) señala que esta técnica permite facilitar la obtención y elaboración de datos de forma segura y confiable.

## Instrumento

Los instrumentos que se usaron en esta investigación son los siguientes:

### Instrumento 1

#### Ficha técnica del cuestionario TMMS - 24

Nombre de la escala	:	Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).
Autores	:	Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)
Nº de ítems	:	24
Duración	:	Unos 10 minutos
Administración	:	Se puede aplicar de forma individual o colectiva
Participantes	:	Adolescentes y adultos
Dimensiones	:	Atención, Claridad y Regulación emocional

### **Consigna de aplicación**

El instrumento TMMS se aplica de manera individual y colectiva en un tiempo aproximado de 25 a 30 minutos.

### **Calificación del instrumento**

El TMMS está conformado de acuerdo a la siguiente estructura: tiene un total de 24 premisas, la escala que utiliza es Likert, donde, “1 es nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo”; está compuesto por las dimensiones atención, claridad y reparación emocional, con ocho premisas para cada dimensión.

### **Propiedades psicométricas en Perú**

En nuestro medio, Fernández (2016) analizó las propiedades psicométricas del instrumento en 49 varones (73.1%) y 18 mujeres (26.9%) de entre 30 y 58 años, de ambos sexos. Se llegaron a obtener demostraciones de validez y confiabilidad que sustenten su uso en esta población concreta. Alfa de

Cronbach de 0.878. Los coeficientes para cada uno de los factores también son considerados aceptables ( $\alpha$  factor1= .916;  $\alpha$  factor2= .845;  $\alpha$  factor3= .821). Asimismo, Fernández impuso la escala a un estudio de análisis exploratorio y que confirme la escala TMM-24 bajo un modelo hipotetizado tridimensional. Los resultados se ajustan al modelo tetrafactorial propuesto, con base en los objetivos descritos en esta investigación.

## Instrumento 2

### Ficha técnica del Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Nombre de la escala	: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autores	: Maslach y Jackson (1986)
Nº de ítems	: 22
Adaptación	: Vásquez en la ciudad de Trujillo (2020)
Duración	: Unos 30 minutos
Administración	: Se puede aplicar de forma individual o colectiva
Participantes	: Adultos
Dimensiones	: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

### Descripción del instrumento

El cuestionario está conformado por un total de 22 preguntas, teniendo como opciones de respuestas de 0 – 6 con enunciados “nunca” a “diario”, la escala es que se usa es Likert. Además, está compuesto por tres dimensiones:

- Agotamiento Emocional: Asociada a pérdidas de recursos referidos a las emociones y sentimiento los cuales se encuentran saturados, esta dimensión está estructurada por 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).
- Despersonalización: Referida a la falta o ausencia de emociones hacia los demás, es una respuesta impersonal caracterizada por no sentir sentimientos hacia los otros. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22).



- Realización Personal: Se caracteriza por tener pensamientos y sentimientos de ineficacia y de no sentirse competente con sus labores. Esta dimensión está formada por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).

### **Propiedades psicométricas en Perú**

La versión que se usará en el presente estudio es la de Vásquez, quien, en 2020 en la ciudad de Trujillo, realizó las propiedades estadísticas psicométricas al instrumento el cual fue aplicado a colaboradores de una empresa estatal, obteniendo resultados interesantes a partir de la aplicación de índice de confiabilidad de Omega con un nivel de confianza del 95%, los tres factores arrojaron buena consistencia interna respectivos de ,866, ,814 y ,874, que califican como dentro del rango aceptable fijado entre .70 a .90.

En cuanto a la validez del inventario, los análisis realizados por Vásquez en cuanto al constructo, utilizó la prueba de índices de bondad de ajuste utilizando el modelo tridimensional del burnout, para ellos tomó como método la scale free least squares, demostrando que la lista de conciliación fue menor al valor de 4 (valor aceptado para mostrar buenas convergencias) lo cual indica un buen ajuste, el índice de bondad de convenio ajustado AGFI fue igual a .971, el NFI, índice de ajuste normal fue de .964, estos dos índices muestran valores superiores a los permitidos (.95) con lo cual se determina un buen ajuste para el modelo. En conclusión, se evidencia un modelo ordenado y estructurado en las 3 dimensiones con la cual se ajusta a la población estudiada. Asimismo, las cargas factoriales demuestran que los 22 ítems del inventario presentan peso adecuado sectorial que va desde .36 y .84, valores mayores al valor mínimo aceptado de .30.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se llevó a cabo con la autorización y permiso de las autoridades de la Institución Pública de la Provincia Contralmirante Villar Zorritos – Tumbes, con el permiso otorgado se realizarán las coordinaciones con el personal que trabaja en dicha institución para poder aplicar los cuestionarios tomando en cuenta todas las medidas preventivas ante el virus.

Los cuestionarios se tomaron de manera directa con la unidad de análisis, coordinando los días y horas en las que se aplicó los cuestionarios, además de la explicación de la investigación se usó el formato de consentimiento informado para los participantes.

### 3.6. Método de análisis de datos

Dado al enfoque cuantitativo de la investigación, el análisis de los datos se realizó en primera instancia a través de una base de datos en Excel para ordenar los datos, posteriormente se usó el programa estadístico SPSS con la cual se logró usar la estadística descriptiva, la cual permitió obtener la distribución de frecuencia porcentuales y figuras de las dimensiones y variables en estudio. Para usar el estadístico de comprobación de hipótesis se aplicó previamente la prueba de bondad de ajuste, con la que se determinará el estadístico de comprobación.

### 3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se usará los aspectos éticos del Informe de Belmont (2011), donde se señala tres principios importantes: El a las personas, de beneficencia y de justicia. El primero referido a la autonomía de participar en el estudio, el segundo punto es ver a las personas desde un aspecto ético respetando su participación y protegiéndolo de algún daño que puede generarse en el estudio, además de esto hay que asegurar su bienestar y el tercero, referida a la igualdad de oportunidades para participar en el estudio. Dentro de estos principios también es importante indicar que se usará el consentimiento informado, así como el permiso de la institución para realizar la investigación.

Otros de los aspectos éticos importantes es el cumplimiento del Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo. Se están considerando los aspectos éticos de la 7a edición del estándar internacional América Psicológica Asociación (APA, 2019), se respeta a los autores y sus aportes mediante el uso correcto de parámetros al nombrar, citar y referenciar investigaciones previas como pilares de los mejores intercambios académicos.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y burnout y sus dimensiones

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
Kolmogorov - Smirnov			
	S-W	gl	Sig.
<b>Inteligencia emocional</b>	0,045	300	0,200*
Atención emocional	0,074	300	0,000
Claridad emocional	0,057	300	0,021
Reparación emocional	0,068	300	0,002
<b>Síndrome de Burnout</b>	0,042	300	0,200*
Agotamiento emocional	0,072	300	0,001
Realización personal	0,103	300	0,000
Desgaste emocional	,079	300	0,000

**Nota:** \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 1, se puede observar que tanto la variable inteligencia emocional y de síndrome de burnout, presentan distribución normal dado que obtuvieron un nivel de significancia  $p = >0,05$  concluyendo en el uso de la prueba paramétrica de Pearson. En cambio, en lo que respecta a las dimensiones de cada una de las dos variables, estas presentan una distribución no normal, ya que obtuvieron un nivel de significancia  $p < 0,05$ . Por ello, para hallar la correlación entre las dimensiones de las variables se usará la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Tabla 2.***Correlación de la variable inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout*

		Síndrome de Burnout
	Correlación r de Pearson	-,201**
Inteligencia emocional	r <sup>2</sup>	0,04
	Sig. (bilateral)	,000
	N	300

**Nota:** r<sup>2</sup>: Tamaño de efecto, N: número de sujetos, \*\* p= 0,01.

Los resultados que se presentan en la tabla 2 ponen en evidencia que la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout correlaciona de manera baja e inversa (r= -,201) estadísticamente significativa (p<0,01), lo que demuestra que a mayores niveles de inteligencia emocional menos presencia de SB pueden desarrollar la muestra evaluada.

**Tabla 3**

Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional

		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional	Inteligencia emocional
	Correlación Rho Spearman	,060	-,318*	-,111	-,079
Agotamie	r <sup>2</sup>	0,36	10,1	1,2	0,62
nto	Sig. (bilateral)	,303	,041	,054	,172
emocional	N	300	300	300	300

**Nota:** r<sup>2</sup>: Tamaño de efecto, N: número de sujetos, \* La correlación es significativa en el nivel 0,05.

La tabla 3 se presentan los resultados de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional, encontrándose que la dimensión atención (Rho= ,060, p= >0,05), reparación emocional (Rho= -,111, p= >0,05) y la variable inteligencia emocional (Rho= -,079 p= >0,05) no correlacionan con la dimensión desgaste emocional, a diferencia de la dimensión claridad emocional que si presenta asociación baja, inversa y significativa (Rho=- ,318 p= 0, <05) con el desgaste emocional. Llegando a la conclusión que la atención emocional, la reparación emocional y la misma inteligencia emocional no afecta al desgaste emocional de los evaluados, por el contrario, cuanto mejor es la claridad de las emociones menor desgaste se tendrá.

**Tabla 4**

Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal

		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional	Inteligencia emocional
	Correlación Rho	,375*	,482**	,332*	,401**
Realización personal	Spearman				
	r <sup>2</sup>	0,14	0,23	0,11	0,16
	Sig. (bilateral)	,023	,002	,022	,000
	N	300	300	300	300

**Nota:** r<sup>2</sup>: Tamaño de efecto, N: número de sujetos

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

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

Los resultados que se observan en la tabla 4, una correlación moderada, significativa y directa respecto a la correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional atención emocional (Rho= ,375 p<0,05), claridad emocional (Rho=,482 p<0, 01), reparación emocional (Rho=,332 p<0,01), la variable inteligencia emocional (Rho=,401 p<0, 01) con la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout. En la medida que la muestra utilice las dimensiones de la inteligencia emocional mayor realización personal tendrá.

**Tabla 5**

Prueba de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización

		Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional	Inteligencia emocional
Desperso nalización	Correlación Rho Spearman	-,031	-,058	-,050	-,068
	r <sup>2</sup>	0,09	0,33	0,25	0,46
	Sig. (bilateral)	,592	,320	,386	,242
	N	300	300	300	300

**Nota:** r<sup>2</sup>: Tamaño de efecto, N: número de sujetos

La tabla 5, se presentan los resultados estadísticos obtenidos, se puede observar que no existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional atención emocional (Rho= -,031 p>0,05), claridad emocional (Rho=-,058, p>0,05), reparación emocional (Rho=-,050, p>0,05), la variable inteligencia emocional (Rho=-,068, p>0,05) con la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout, lo que significa que los niveles de inteligencia emocional y de sus dimensiones que se obtengan en el grupo estudiado no se asocia al agotamiento emocional, siendo ambos aspectos independientes.

**Tabla 6**

Distribución y frecuencia de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

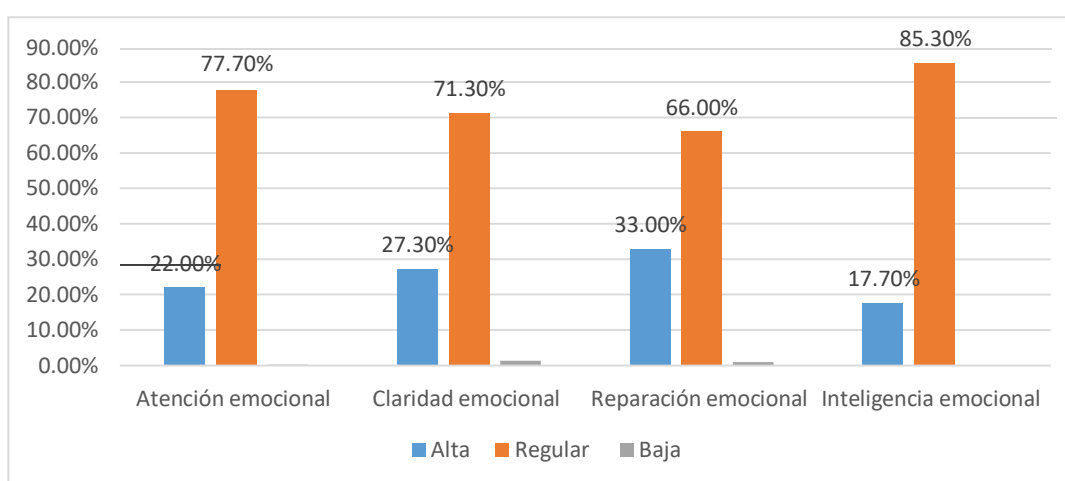
Nivel	Atención emocional		Claridad emocional		Reparación emocional		Inteligencia emocional	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alta	66	22,0%	82	27,3%	99	33,0%	44	17,7%

Regular	233	77,7%	214	71,3%	198	66,0%	256	85,3%
Baja	1	0,3%	4	1,3%	3	1,0%	00	0.0%
Total	300	100%	300	100%	300	100%	300	100%

**Nota:** Resultados de la escala de inteligencia emocional

**Figura 1**

Nivel de las dimensiones y de la variable inteligencia emocional



En la tabla 1 y figura 1 se muestran los resultados de las dimensiones de la inteligencia emocional, se observa que tanto la atención emocional (77,7%), la claridad emocional (71,3%) y la reparación emocional (66,0%) se ubicaron en el nivel regular de desarrollo en el grupo evaluado. En cuanto a la variable general el grupo puntuó un nivel regular de I.E (85,3%) seguido de un nivel alto.

**Tabla 7**

Distribución y frecuencia de las dimensiones y de la variable síndrome de Burnout

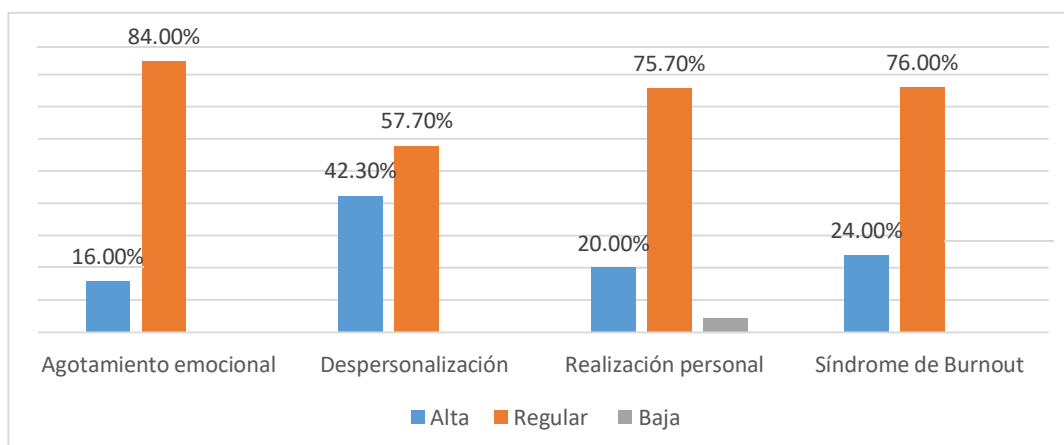
Nivel	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de Burnout
-------	-----------------------	--------------------	----------------------	---------------------

	n	%	n	%	n	%	n	%
Alta	48	16,0%	127	42,3%	60	20,0%	72	24,0%
Regular	252	84,0%	173	57,7%	227	75,7%	228	76,0%
Baja	00	0,0%	00	0,0%	13	4,3%	00	0,0%
Total	300	100%	300	100%	300	100%	300	100%

**Nota:** Resultados de la escala de inteligencia emocional

**Figura 2**

Nivel de las dimensiones y de la variable síndrome de Burnout



Los resultados de la tabla 7 y figura 2, se presentan los estadísticos descriptivos de las dimensiones del Síndrome de Burnout, pudiéndose observar que los tres componentes se ubicaron en la categoría regular: Agotamiento emocional (84,0), despersonalización (57,7%) y realización personal (75,7%). En cuanto a la variable síndrome de burnout el 76% consideró tener un nivel regular y el 24% un nivel alto.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación determinó la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en colaboradores de una Municipalidad Provincial de Zorritos, Tumbes en el año 2021, se obtuvo como resultado una correlación inversa estadísticamente significativa Sig. ,004 ( $p < 0.05$ ) y un índice de correlación de  $r = -0,201$ , demostrándose la hipótesis de la existencia de una correlación inversa y baja entre las variables estudiadas, lo que nos permite indicar que la inteligencia emocional se puede asociar a la presencia del síndrome de Burnout, es decir a mayores niveles de inteligencia emocional menores niveles de presencia de Burnout. Siendo que en la medida que el trabajador administrativo maneje la atención emocional, la claridad de sus emociones y mayor reparación de sus emociones logrará controlar la presencia de estrés verificado en el síndrome de burnout.

Los hallazgos coinciden con encontrado en la investigación de Huamán (2020) quien, en su estudio sobre la correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, el autor concluye que ambas variables correlacionan significativamente siendo importante destacar que la presencia del estrés es producto de un escaso manejo de emociones. Igualmente coincide con lo encontrado por Rodríguez (2019) en la investigación que realiza sobre ambas variables el autor encontró relación estadísticamente significativa entre cada una de las variables de estudio ( $p$  menos a 0.5). Esta coincidencia con el estudio pone en evidencia que es necesario que los trabajadores manejen sus estados emocionales, controlen e identifiquen claramente esto les permitirá poder manejar las situaciones estresantes de las labores en el trabajo.

Esto coincide con lo que señala Valdés et al. (2020) destaca que es necesario que se atiendan los estados emocionales de los trabajadores en tiempos de pandemia esto permite un control del burnout y obtener mejores resultados en el trabajo diario. Según De Arco y Hernández (2020) señala que dado la pandemia actual los trabajadores pueden padecer estados de estrés y presencia de burnout dado al trabajo remoto, labores diarias lo que genera un estado emocional negativo.

En cuanto al objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional atención emocional, claridad emocional y reparación emocional con la dimensión agotamiento emocional, en ese sentido los resultados demostraron que se halló correlación inversa estadísticamente significativa entre la claridad emocional y el agotamiento emocional ( $Rho = -.318$   $p = 0, <05$ ), no hallándose correlación con la dimensión atención y reparación emocional. Lo que se indica que es importante dentro de la claridad emocional que el trabajador sepa reconocer y comprender los estados emocionales de sí mismo de forma positiva puede contribuir a una disminución del síndrome de burnout, convirtiéndose la claridad emocional un factor protector para disminuir el burnout.

Esto tienen coincidencia con lo que halló Martínez (2018) en su trabajo donde vinculó la inteligencia en las emociones y síndrome de burnout, encontrándose relación significativa relación inversa en los trabajadores ( $p = 0, <05$ ), de manera similar se halló similitud con el estudio de Ramírez (2018) realizado en Lima donde el autor encontró la existencia de significativa correlación entre ambas variables de estudio. En ese sentido Durán (2017) señala como un estado afectivo producto de una respuesta subjetiva que el medio ambiente genera al individuo, esta respuesta provoca cambios fisiológicos y emocionales las cuales cumplen una función adaptativa en el ser humano, es importante entender que esta adaptación depende mucho de la experiencia del individuo. Al respecto Usán et al. (2020) señala la influencia de contar con recursos emocionales personales en la prevención de la aparición del burnout, por lo que considera que es necesario promover el manejo de emociones para facilitar el desempeño con el trabajo.

Respecto al objetivo específico sobre determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal, los hallazgos señalan que la atención emocional, claridad y reparación emocional presentan correlación moderadas estadísticamente significativa con la realización personal ( $p = 0, <05$ ), lo que significa que los aspectos de la

inteligencia emocional se convierten en factores protectores para la prevención del síndrome de burnout, lo que implica que es importante la forma como se perciben las emociones, el reconocer los estados emocionales y el control de los mismos son factores protectores para la no presencia del agotamiento emocional, la despersonalización y una alta realización personal.

Los resultados muestran coincidencia con lo encontrado por Serrano et al (2018), el autor destaca que las habilidades emocionales como la claridad, reparación y atención si son apropiadas hay una tendencia baja del síndrome de burnout, siendo que la reparación es un agente importante frente al estrés del quemado. Igualmente se muestra similitud con lo encontrado por Ramírez (2018) en su estudio quien halló correlación significativa siendo fundamental un manejo adecuado de emociones y baja presencia del burnout. Esto coincide con lo que encuentra Martínez (2018) siendo que encuentra asociación estadísticamente importante en ambos aspectos evaluados por lo que la inteligencia emocional es un factor importante en la presencia y/o ausencia de burnout.

Al respecto Choquehuanca y Ruiz (2021) señalan que la inteligencia emocional predice los factores agotamiento y cinismo del síndrome de burnout. De igual forma Bar-On (2010) precisa que las habilidades emocionales son fundamentales en la vida laboral, entenderlas, comprenderlas y expresarlas permiten afrontar desafíos laborales y personales, por lo que el manejo de emociones es básico para evitar presencia de estresores. En ese sentido Martínez et al. (2010) manifiestan que los altos niveles de Inteligencia emocional se vinculan con el bienestar psíquico y la salud emocional, por ello los bajos niveles de I.E se vinculan con algunos malestares en el aspecto emocional, tal como depresión, problema para expresar los sentimientos, limitada conciencia emocional, ansiedad, conflictos con la personalidad, comportamientos adictivos y posible presencia de estrés.

Respecto al último objetivo sobre determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización los

resultados encontrados permiten demostrar que no existe correlación significativa entre las dimensiones atención, claridad y reparación emocional con el síndrome de burnout, siendo ambos aspectos independientes lo que implica que ante la presencia de burnout no está asociado a los aspectos emocionales del trabajador. Esto coincide no muestra coincidencia con lo encontrado por Posada et al. (2018) Quien en su estudio concluye que la presencia de burnout es producto por la recarga laboral existente, igualmente no presenta similitud con lo que dice Huamán (2020) dado que encuentra que existe un nivel medio de inteligencia emocional y nivel bajo de burnout existiendo correlación importante en ambas variables, de igual forma no hay igualdad en lo que dice Serrano et al. (2018), dado que los autores concluyeron correlación entre las variables.

Esto implica que los resultados encontrados discrepan con lo encontrado con los antecedentes esto puede estar explicado que en el grupo evaluado su realización personal no se ve afectada por la competencia emocional que puedan tener desarrollados, además por temas de pandemia los trabajadores están más centrados en la producción laboral y personal como factor principal. Al respecto Ugarriza y Pajares (2005) señala que las habilidades personales, emocionales y sociales permiten al individuo tener la capacidad para hacer frente y superar situaciones y demandas del medio en que se desenvuelve. Ortega (2004) manifiesta que el síndrome del estar “quemado”, es una manifestación negativa de la presencia de un estrés que se encuentra ya desde mucho tiempo inmerso en las actividades de la persona en el trabajo, y pues es generado por lo general en trabajadores que tienen un vínculo constante y directo con otros individuos.

## VI. CONCLUSIONES

### PRIMERA

Se concluye que existe relación inversa significativa de nivel baja entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout  $r=-0.201$  y  $p= 0,01.$ , siendo la inteligencia emocional de un nivel regular (85,3%) y regular la presencia del Burnout (76%).

### SEGUNDA

No se encontró relación significativa entre las dimensiones atención y reparación emocional de la inteligencia emocional ( $p= >0,05$ ) y la dimensión agotamiento emocional, sin embargo, se halló asociación inversa entre la dimensión claridad emocional y el agotamiento ( $\rho,318$   $p= 0, <05$ ) de nivel bajo por lo que esta dimensión se convierte en un factor protector para la prevención del burnout en el grupo evaluado.

### TERCERA

Se halló correlación estadísticamente significativa directa entre las dimensiones atención, claridad y reparación emocional con la dimensión realización personal ( $p= 0, <05$ ) de nivel regular, por lo que los aspectos de la inteligencia emocional evaluados son predictores importantes para la presencia del Burnout.

### CUARTA

No se encontró relación entre las dimensiones atención, claridad y reparación emocional con la dimensión despersonalización del burnout ( $p>0.05$ ), lo que determina que los aspectos evaluados son independientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Diseñar y plantear programa de intervención con actividades de socialización, control emocional, técnicas de respiración, manejo de emociones para el fortalecimiento de la inteligencia emocional y control del síndrome de Burnout

Siendo la dimensión claridad emocional importante en la prevención del síndrome de burnout, es necesario a partir del departamento de Recursos Humanos, generar estrategias vinculadas al reconocimiento y comprensión de las emociones, ejerciendo técnicas de respiración y control del pensamiento esto permitirá enfrentar los momentos estresantes dentro del entorno laboral

Al encontrar que las dimensiones atención, claridad y reparación emocional importantes, es necesario que se trabaje en estos tres aspectos a partir de estrategias que en el caso de covid podrían desarrollarse estrategias de charlas, control del estrés, actividades de distracción y un control de las actividades remotas de tal manera que les permita el manejo del Burnout y un mejor desarrollo de realización personal

Es necesario que se continúe trabajando en otros estudios donde se pueda demostrar resultados según género, cargo en el trabajo, si se trabaja de manera presencial o remota con la finalidad de ampliar el estudio y que contribuya a enriquecer los antecedentes.

## REFERENCIAS

- De Arco, P. & Hernández, J. (2020) Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando saberes*. Julio - diciembre., 115 - 123. DOI: <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>.
- American Psychological Association (APA, 2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (7ª ed.). Editorial el Manual Moderno.
- Belzu, J., & Marroquín, V. (2020) Inteligencia emocional frente a la sobrecarga laboral de los trabajadores administrativos de la sede principal filtro de la municipalidad provincial de Arequipa. [Tesis de licenciatura - Universidad Nacional San Agustín - Perú] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/>
- Bar-On, R. (2010). Emotional intelligence: an integral part of positive psychology. *Revista South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62. <http://iranarze.ir/wp-content/uploads/2017/06/6876-English-IranArze.pdf>
- Belmont. (2011). Reporte Belmont: Principio éticos & directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. *Revista Médica Hondureña*, 79(3). <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>.
- Cabezas, E. D., Andrade, D., & Tores, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí, Ecuador: David Andrade Aguirre. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Casas, J., Repullo, J. & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Revista Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>.
- Cjuiro, R., & Quijano, Y. (2020) Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: Caso de la empresa municipal de agua, EMAQ. [Tesis de licenciatura - Universidad Católica de Santa María - Perú] <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/>
- Concytec. (2010). "Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional 58 burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177- 193). London: Taylor & Francis
- Choquehuanca, K. & Ruiz, A. (2021) *Inteligencia emocional, miedo al covid-19 & síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad*. [Tesis de licenciatura - Universidad Peruana la Unión - Perú]
- Durán, J. (2017). *Aprendizaje Autorregulado de Inteligencia Emocional de las estudiantes de educación inicial de la IESPP "Emilia Barcia Boniffatti"*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Echevarría, H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología & educación. UniRío. [www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/](http://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/)
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol. 19, Núm. 3, 63 – 69. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>.
- Fernández, A. (2016). *Inteligencia emocional percibida & liderazgo transformacional en docentes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Gutiérrez, A., Celis, M.A., Moreno, S., Farías, F., & Suárez (2006). Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305- 309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Kairós
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Kairós.
- Hernández. & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta* (Sexta ed.). McGraw-Hill



- Huamán, L. (2020) *Inteligencia emocional & síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Lambayeque Perú*. [Tesis de licenciatura – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/>
- Leiter, M. & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. En P.L. Perrewe, y D.C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being*, p. 91-134. Oxford: Elsevier
- López, C. (2004). Síndrome de Burnout. *Revista mexicana de anestesiología*, 27(1), 131- 33. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99- 113.
- Martínez, J. (2018) *Inteligencia emocional & síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa*. [Tesis de licenciatura – Universidad César Vallejo – Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Martínez, A., Piqueras, J. y Ramos, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física & mental. *Electronic journal of research in educational psychology*, 8(21), 861-890. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122002020>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books
- Moreno, B., Jiménez, C. & Olivier, A. (1958). *El Burnout, una forma específica de estrés laboral*, en Buela-Cassal G. & Caballa V.E. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa & redacción de la tesis*. 4a ed. Ediciones de la U.
- Ojeda G. (2016) *Modelo causal social cognitivo de burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana* [Internet]. Tesis digitales - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/49302>.

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Organización Mundial de la Salud (2019) *Efectos del empleo precario en la salud & la seguridad en el trabajo* [Internet] [cited 2021 Nov 07]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf3](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf3).
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores & las sociedades*. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1973](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1973) %.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salarios y tiempo de trabajo en los sectores de los textiles, el vestido, el cuero y el calzado*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo
- Ortega, C. (2004) El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión & perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4:137-60. [https://aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](https://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf).
- Posada Quintero, J. I.; Molano Vergara, P. N.; Parra Hernández, R. M.; Brito Osorio, F. Y. & Rubio Orozco, E. A. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37-2, 119-133. DOI: 10.21772/ripo.v37n2a04
- Ramírez, C., Choquecondo, R. (2019) *Inteligencia emocional & su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa* [Tesis de licenciatura - Universidad Nacional San Agustín - Perú] <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11355>
- Ramírez, A. (2018) *Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima*. [Tesis de licenciatura - Universidad Ricardo Palma Perú] <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/>

- Rodríguez, G. (2019) Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador Lima. [Tesis de licenciatura – Universidad Autónoma del Perú] <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/>
- Serrano, N., Pocincho, M., & Aragon, E. (2018) Competencias emocionales y síndrome de burnout en el profesorado de Educación Infantil. *Journal of Psychology and Education*, 13 (1), 1-12. Doi: <http://dx.doi.org/10.23923/rpye2018.01.153>.
- Telenchana, L. (2020) *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. Guaranda – Ambato Ecuador*. [Tesis de licenciatura – Universidad Nacional de Chimborazo] <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/>
- Usbán, P. Salvera, C. & Mejías, J. (2020) Relaciones entre la inteligencia emocional, el burnout. *CES Psicología*. 13 (1), 125 – 139. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v13n1/2011-3080-cesp-13-01-125.pdf>.
- Vásquez, J. (2020) *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. Universidad César Vallejo (Tesis Doctoral). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>.
- Valdés, K., Gonzáles, J, Hernández, A. & Sánchez, L. (2020) Regulación emocional, autocuidado y burnout en psicólogos clínicos ante el trabajo en casa por confinamiento debido al COVID-19. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. 10 (1), 6430 – 6438. Doi: <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2020.6430>.
- Yebra, S., García, V., Sánchez, A., Suárez, P. & González, L. (2020) Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los médicos de Atención Primaria. *Rev. Familiar SEMERGEN*. 6 (7), 472 – 478. DOI: 10.1016/j.semereg.2020.02.006.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Ítems	Escala
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos-Tumbes, 2021?	General: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos-Tumbes, 2021.	General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el Síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial Contralmirante Villar Zorritos-Tumbes, 2021	Variable 1: Inteligencia emocional Dimensiones: Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional	Ítems 1 - 24	Escala ordinal
	<b>Específicos</b> Existe relación estadísticamente entre la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional	<b>Específicos</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional	Variable 2: Síndrome de Burnout Dimensiones: Agotamiento emocional Realización personal Desgaste emocional		
	Existe relación estadísticamente entre la inteligencia emocional y la dimensión realización personal	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión realización personal			
	Existe relación estadísticamente entre la inteligencia emocional y la dimensión desgaste emocional.	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión desgaste emocional en trabajadores			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Mayer & Salovey (1997), señalan que la inteligencia emocional es una habilidad emocional o capacidad de manipular sentimientos y emociones propias y ajenas; empleando la información para ponerla en acción, es decir, gestionar adecuadamente las emociones positivas y negativas, tener la suficiente capacidad para reflexionar sobre las emociones y su importancia en situaciones propias de sus vivencias diarias	La inteligencia emocional será medida a través de las tres dimensiones de Meyer y Salovey, atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, para la cual se utilizó el TMMS-24 cuya adaptación fue por Fernández y Extremera (2005).	Atención emocional	1 – 8	
			Claridad emocional	9 – 16	
			Reparación emocional	17 – 24	
Síndrome de burnout	El Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, ocurrido entre sujetos cuyo trabajo tiene que ver con personas (Maslach y Jackson, 1982).	El síndrome de Burnout, será medida a través de las tres dimensiones de la variable: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización persona, para la cual se utilizó el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1986) adaptado por Vásquez en la ciudad de Trujillo (2020).	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	
			Realización emocional	5, 10, 11, 15 y 22 y 3	
			Desgaste emocional	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO TMMS-24

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

DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN EMOCIONAL</b>						
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
<b>CLARIDAD EMOCIONAL</b>						
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
<b>REPARACIÓN EMOCIONAL</b>						
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					

## INVENTARIO SÍNDROME DE BURNOUT

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

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo					
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo					
8	Me siento “agotado” por mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Creo que estoy trabajando demasiado					
16	Trabajar directamente con personas me genera estrés.					
20	Me siento acabado					
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>						
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos personales					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.					
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas					



<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas				
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas				
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás				
12	Me siento muy activo				
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio				
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas				
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión				
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma				

**Anexo 4: Autorización para la aplicación de pruebas psicológicas**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SABIDURIA NACIONAL "

Sr.

**SIMÓN MANTILLA VILLAR.**

**Gerente General**

**Presente**

De nuestra consideración es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para aplicación de prueba psicológica en trabajadores administrativos de la municipalidad , para obtención de título profesional de la escuela de psicología de la universidad cesar vallejo .

En tal sentido, para tal efecto se servirá a cumplir con los siguientes parámetros de confiabilidad para poder realizar la investigación.

Sin otro particular, manifestándole los sentimientos de estima personal.

**Atentamente.**

**SIMÓN MANTILLA VILLAR.**

**Gerente general**

**Anexo 5:** Consentimiento de uso de instrumento psicológico de: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

“AÑO DE L FORTALECIMIENTO DE LA SABIDURIA NACIONAL “

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION.

DR. Juan Carlos Vásquez Muñoz.

Autorización exclusiva a: Jhiuliana clarita Salazar Rugel.

Jenny katuska dios Ramírez.

Institución : Universidad César vallejo

Motivo : tesis inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa pública de la provincia contralmirante villar – zorritos.

Muestra de investigación: 300 colaboradores de una empresa pública en una provincia de tumbes.

La autorización es para uso exclusivo de las solicitantes y se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada. Sin fines de lucro alguno donde se realizará una investigación

Agradecemos de antemano nos brinde las facilidades del caso, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

Enero 17,2022

---

Dr. Juan Carlos Vásquez Muñoz

## Anexo 6: Confiabilidad por Consistencia interna de los instrumentos

Tabla 8

*Confiabilidad de la muestra piloto del inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

	N° Items	N	Alfa
Agotamiento emocional	9	50	,599
Despersonalización	06	50	,609
Realización personal	7	50	,828
Síndrome de Burnout	22	50	,879

En la tabla 8, se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del Inventario Maslach Burnout mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 50 unidades de análisis, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en la variable global ( $\alpha = ,879$ ), así como en las dimensiones agotamiento emocional ( $\alpha = ,599$ ), despersonalización ( $\alpha = ,609$ ) y realización personal ( $\alpha = ,828$ ), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna para ser aplicado en el presente estudio.

Confiabilidad de la muestra piloto del inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	42,9000	35,439	,211	,879
VAR00002	43,4400	36,211	-,083	,893
VAR00003	43,1000	35,112	,066	,888
VAR00004	42,9400	35,976	,000	,881
VAR00005	42,7200	36,410	-,121	,888
VAR00006	42,4600	32,988	,370	,877
VAR00007	41,4800	35,316	-,012	,901
VAR00008	43,0000	33,796	,232	,883
VAR00009	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00010	42,4600	32,988	,370	,877
VAR00011	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00012	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00013	42,4600	32,988	,370	,877
VAR00014	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00015	42,4600	32,988	,370	,877
VAR00016	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00017	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00018	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00019	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00020	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00021	43,1200	31,373	,900	,862
VAR00022	43,1200	31,373	,900	,862

Tabla 9

Confiabilidad de la muestra piloto del cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) Inteligencia emocional.

	N° Items	N	Alfa
Atención	8	50	,626
Claridad	8	50	,739
Regulación emocional	8	50	,844
Inteligencia emocional	24	50	,822

En la tabla 2, se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de Inteligencia Emocional mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 50 unidades de análisis, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en la variable global ( $\alpha = ,822$ ), así como en las dimensiones atención ( $\alpha = ,629$ ), claridad ( $\alpha = ,739$ ) y regulación emocional ( $\alpha = ,844$ ), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna para ser aplicado en el presente estudio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	49,5200	62,091	-,096	,831
VAR00002	48,2600	62,849	-,214	,826
VAR00003	48,6200	58,567	,326	,811
VAR00004	49,2400	55,329	,592	,800
VAR00005	49,5400	60,580	,018	,826
VAR00006	49,1400	58,245	,279	,813
VAR00007	48,5400	60,580	,002	,830
VAR00008	48,1800	61,089	,007	,822
VAR00009	49,6400	55,500	,715	,798
VAR00010	49,0800	61,504	-,052	,829
VAR00011	48,5200	51,765	,583	,796
VAR00012	49,6400	55,500	,715	,798
VAR00013	48,5200	51,765	,583	,796

VAR000 14	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 15	49,2200	62,053	-,093	,831
VAR000 16	48,5200	51,765	,583	,796
VAR000 17	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 18	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 19	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 20	48,5200	51,765	,583	,796
VAR000 21	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 22	49,6400	55,500	,715	,798
VAR000 23	47,8800	57,455	,189	,821
VAR000 24	49,6400	55,500	,715	,798



## Anexo 7: Percentiles de los instrumentos

### Variable Inteligencia Emocional

Tabla 10: Baremos Escala General del TMMS-24

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	99-120
Promedio	66-98
Bajo	24-65

Tabla 11: Baremos de la dimensión de Atención Emocional del TMMS-24

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	33-40
Promedio	18-32
Bajo	8-17

Tabla 12: Baremos de la dimensión de Claridad Emocional del TMMS-24

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	36-40
Promedio	21-35
Bajo	8-20

Tabla 13: Baremos de la dimensión de Reparación Emocional del TMMS-24

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	38-40
Promedio	23-37
Bajo	8-22

## Variable Síndrome de Burnout

Tabla 14: Baremos del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Rango Percentil	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Rango Percentil
1	0			1
5	2			5
10	5		0	10
15	6		1	15
20	8	0	2	20
25	9		3	25
30	10		4	30
35	11	1	5	35
40	12	2		40
45	13	3	6	45
50	14		7	50
55	15	4	8	55
60	16	5	9	60
65	17	6	11	65
70	19	7	12	70
75	20	8	13	75
80	22	9	14	80
85	27	10	18	85
90	30	11	20	90
95	36	13	24	95
99	42	20	44	99
<b>M</b>	<b>15.45</b>	<b>4.34</b>	<b>9.07</b>	<b>M</b>
<b>D.E.</b>	<b>6.63</b>	<b>4.44</b>	<b>5.32</b>	<b>D.E.</b>

## **Anexo 8: Consentimiento Informado para participar en la investigación**

<b>Título del estudio:</b>	<b>"Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en colaboradores de una institución pública de la Provincial Contralmirante Villar Zorritos – Tumbes, 2021".</b>
<b>Investigadores:</b>	<b>Dios Ramírez, Jenny Katuska Salazar Rugel, Jhiuliana Clarita</b>
<b>Institución:</b>	<b>Universidad César Vallejo</b>

### **Propósito del estudio:**

Estamos invitando a usted a participar en un estudio sobre la relación entre la Inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de una Institución Pública.

La realización de la presente investigación es importante, debido a que permite ampliar el conocimiento existente sobre los factores de riesgo del síndrome de Burnout entre los trabajadores, quienes se encuentran en una situación vulnerable de sufrir estrés laboral debido a las exigencias que enfrentan.

### **Procedimientos:**

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le entregará un primer cuestionario, el cual debe responder para conocer su inteligencia emocional, el cual demorará entre 25 a 30 minutos
2. Se le pedirá que llene un segundo cuestionario que permite conocer el síndrome de Burnout, el cual tendrá una duración 25 a 30 minutos.

### **Riesgos:**

Las pruebas no presentan ningún riesgo para su usted, puede que alguna de las preguntas le generen alguna incomodidad y usted es libre de contestarlas o no.

### **Beneficios:**

Los beneficios serán para la entidad y para usted, puesto que permitirá conocer la situación emocional del personal administrativo, lo cual permitirá crear estrategias adecuadas para mejorar los puntos débiles detectados y mejorar la satisfacción laboral.

### **Costos y compensación**

No deberá pagar nada por su participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

Guardaremos su información para usos exclusivos de la investigación Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación usted ni de otros participantes del estudio.

**Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno.

Una copia de este consentimiento informado le será entregada.

_____ <b>Nombres y Apellidos Participante</b>	_____ <b>Fecha y Hora</b>
_____ <b>Nombres y Apellidos Investigador 1</b>	_____ <b>Fecha y Hora</b>
_____ <b>Nombres y Apellidos Investigador 2</b>	_____ <b>Fecha y Hora</b>

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.