

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA
INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA DE HUANCAYO - 2021.**

LÍNEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA**

TESISTA:

SERVA ROMO, YANET MARCELINA

ASESOR:

MG. MALLQUI CRUZ, CRISANTO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios que, en su inmenso amor, guía mi camino, quien me da la posibilidad y fortaleza de culminar mis estudios de pre grado y con este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y las oportunidades que me ha otorgado de poder salir adelante siempre.

Agradezco a mis padres por su constante apoyo y motivación en el proceso de los estudios de esta noble profesión.

Agradezco a una persona muy especial en mi vida, por su apoyo incondicional y compañía permanente para mi consagración como profesional.

Al asesor quien me brindó sus conocimientos sobre el tema a través de los consejos desde la elaboración del plan hasta la culminación de este trabajo.

Agradezco a la universidad y a la institución educativa por permitirme el espacio para la elaboración del presente trabajo de investigación.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL
DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA
DE HUANCAYO – 2021.**

YANET MARCELINA, SERVA ROMO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito conocer la relación entre la Inteligencia Emocional y el síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de la Institución Educativa Santa Isabel de la ciudad de Huancayo en el año 2021. Para llevar a cabo esta investigación se siguió los pasos del método científico, es un trabajo descriptivo, de corte transversal para el cual se aplicó dos tipos de instrumentos psicométricos, el primero denominado “Inventario de Inteligencia de Bar-On ICE” de 133 reactivos y el Maslach Burnout Inventory de 22 ítems creado por la psicóloga estadounidense Christina Maslach, ambos sobre una población de 65 individuos y una muestra de 60. Los resultados evidencian que existe un nivel promedio de inteligencia emocional entre los evaluados y una alta proclividad a desarrollar el Burnout, además que los componentes “intrapersonal” y “adaptabilidad” tienen una relación significativa con los criterios del Burnout, los componentes “interpersonal” y “manejo de estrés” y “estado de ánimo” no guardan relación para este caso, por tanto, se concluye por este estudio que, a menor inteligencia emocional, los sujetos son más proclives a desarrollar el Burnout.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Burnout, personal docente y administrativo

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT SYNDROME AT TEACHING
AND ADMINISTRATIVE STAFF AT A PUBLIC INSTITUTION IN HUANCAYO –
2021.**

YANET MARCELINA, SERVA ROMO

NATIONAL UNIVERSITY HERMILIO VALDIZÁN

ABSTRACT

This present research had as purpose, to discover the relation between Emotional Intelligence and Burnout syndrome among primary teachers and administrative staff of Santa Isabel high school at Huancayo city during 2021. Cientific methodoly was followed for this research, in a descriptive study of transversal appliance for which one it was taken two tests: The Bar-On ICE Intelligence Quotient Inventory of 133 items and Maslach Burnout Inventory whose author is the U.S psychologist Christina Maslach with 22 items, all over 65 workers from that school and a sample of 60. Results show that a medium level of emotional intelligence among the workers and a high proclivity to suffer Burnout, also, the components “intrapersonal” and “adaptability” obtained a significate relation with Burnout criteria, and “interpersonal” and “stress management” and “general mood” have no relation with Burnout syndrome, that is why it’s concluded that Emotional Intelligence and Burnout have relation, but the lower Emotional intelligence we have, the highest Burnout its observed.

Key words: Emotional intelligence, Burnout syndrome and teachers and administrative staff.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Fundamentación del problema de investigación	15
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación.....	18
1.5 Limitaciones	19
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas	20
1.6.1 Hipótesis general	20
1.6.2 Hipótesis específicas.....	20
1.7 Variables	21
1.7.1 Inteligencia Emocional	21

1.7.2	Síndrome de Burnout	22
1.8	Definición teórica y operacionalización de variables	22
1.8.1	Definición teórica: Inteligencia Emocional	22
1.8.2	Definición teórica: Síndrome de Burnout	23
1.8.3	Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional	24
1.8.4	Operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout	25
CAPÍTULO II		27
MARCO TEÓRICO		27
2.1.	Antecedentes	28
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	28
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	30
2.1.3.	Regionales	33
2.2.	Bases teóricas	35
2.2.1.	Inteligencia Emocional	35
2.2.2.	Síndrome de Burnout	45
2.3.	Bases conceptuales	56
2.3.1.	Bases conceptuales o definición de términos básicos.....	56
2.4.	Bases epistemológicas	58
2.4.1.	Inteligencia Emocional	58
2.4.2.	Síndrome de Burnout	60
CAPÍTULO III		65
METODOLOGÍA		65
3.1.	Ámbito	66
3.2.	Población.....	66
3.3.	Muestra	68
3.4.	Nivel y tipo de estudio	68

3.4.1.	Nivel de investigación	68
3.4.2.	Tipo de investigación.....	68
3.5.	Diseño de investigación	69
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos.....	69
3.6.1.	Métodos.....	69
3.6.2.	Técnicas	70
3.6.3.	Instrumento	70
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento	74
3.7.1.	Inventario Bar-On-ICE	74
3.7.2.	Inventario Burnout de Maslach (Vasquez, 2020).....	75
3.8.	Procedimiento.....	77
3.9.	Tabulación de datos	78
3.10.	Consideraciones éticas	78
CAPÍTULO IV		79
RESULTADOS		79
4.1.	Resultados Descriptivos:.....	80
4.2.	Resultados inferenciales y comprobación de hipótesis.....	82
CAPÍTULO V		90
DISCUSIÓN		90
CONCLUSIONES		95
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS		96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		97
ANEXOS.....		103
ANEXO 1: Matriz de consistencia		104
ANEXO 2: Operacionalización de variables.....		107

ANEXO 3: Solicitud de aplicación de instrumento de evaluación a la Institución	
Educativa	109
ANEXO 4: Consentimiento informado	110
ANEXO 5: Instrumentos	111
ANEXO 6: Validación por criterio de jueces	117
ANEXO 7: Presentación de formulario de aplicación de instrumento	118
ANEXO 8: Fichas de calificación de jueces expertos	120
Nota biográfica	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021	67
Tabla 2	Niveles de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.....	80
Tabla 3	Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021	81
Tabla 4	Pruebas de normalidad	82
Tabla 5	Relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo -2021	84
Tabla 6	Relación entre el Componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.	85
Tabla 7	Relación entre el Componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.	86
Tabla 8	Relación entre el Componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.	87
Tabla 9	Relación entre el Componente Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo -2021	88
Tabla 10	Relación entre el componente Estado de Ánimo General de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021 ..	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021	67
Figura 2	Niveles de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.....	80
Figura 3	Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021	81

INTRODUCCIÓN

Para comprender la Inteligencia Emocional, es necesario observarla desde tres puntos: el primero, a fin de hacer referencia a los nuevos vínculos con otros y para evaluar la capacidad emocional de cada uno; la segunda acción es reconocer los elementos de la personalidad para conseguir lo propuesto y finalmente el tercer lugar se busca tener La Inteligencia Emocional la misma que trabaja en la mejora emocional. Mayer, Caruso y Salovey (2000).

Por otro lado, Goleman (1995) resalta aspectos de la Inteligencia Emocional que nos ayuda a una interacción adecuada del sujeto con su entorno, lo que queda expresado al mencionar que, es conocida como “la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer e identificar nuestros propios sentimientos y los de los demás, así como de motivarnos y manejar adecuadamente nuestras relaciones”. Meza (2015) habilidades que el autor resalta en relación al equilibrio sujeto y entorno, cabe resaltar para lograr dicha armonía es preciso entender lo que sucede con nosotros para posteriormente entender lo que sucede con el propio entorno, todo ello con un manejo adecuado de los cinco pilares: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidad Social. (Goleman. 1995. p. 318).

El síndrome de Burnout se conceptualiza como aquel padecimiento derivado del trabajo que ejercen todos aquellos que prestan servicios. (Maslach, 1997) Este concepto ha ido ampliándose a otros rubros de trabajo, en los que los individuos tratan con jefes inmediatos, subordinados y compañeros de trabajo. Dentro del esquema principal y su sintomatología se dice que quien lo padece maltrata a otros, muestra agotamiento físico y mental y posee una realización personal mal aspectada como resultado de frustraciones y ausencia de reconocimiento de las labores, especialmente en el caso de los docentes, quienes sufren un nivel de exposición al riesgo psicosocial en un tiempo superior a las 8 horas laborales más de cinco días a la semana y en condiciones en las que la ausencia del respeto de los estudiantes, los efectos de una crianza inadecuada y otros externos agravan la situación estresante del docente en aula (El-Sahlí, 2015). En el caso de la virtualidad por pandemia se ha observado empíricamente que la situación se agrava debido a la sobrecarga de trabajo, salarios inadecuados y que no satisfacen al colaborador y la falta de organización de las entidades reguladoras en el tema.

El presente trabajo cuenta con cinco capítulos que describen el trabajo de investigación. En el primero aborda los problemas de investigación a nivel general y específicos, presentando

una breve conceptualización de ambas variables y buscando entenderlas desde una perspectiva global a local. El segundo capítulo comprende las bases teóricas explicadas en las diferentes teorías y modelos, las bases epistemológicas y conceptuales. El tercer capítulo trata sobre la metodología de investigación, buscando situar el trabajo en un contexto ordenado y en función del método científico. El cuarto explica los resultados en tablas y gráficos, derivados de las estadísticas descriptivas e inferenciales, siendo estas últimas las que responden a las hipótesis de investigación. El quinto capítulo discute los resultados en contraste con los objetivos de investigación y finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones del tema y se anexa evidencias del trabajo realizado.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Para Daniel Goleman, citado por Peiró (2017) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que una persona adquiere de nacimiento o la puede aprender en el transcurso de su vida, siendo importantes la empatía, la auto motivación, en auto control y una buena gestión de sus emociones. En España, según (Rodríguez , 2021) cerca de tan sólo el 5% de las instituciones educativas del país tienen formación en educación emocional, lo que representa, una situación altamente preocupante frente a la cantidad de requerimientos de atención en salud mental en dicha realidad. En el caso mexicano y según el estudio de (Fragoso-Luzurriaga, 2015) la educación universitaria requiere complementarse con formación personal en el campo interpersonal por la alta tasa de conflictos laborales en este país. La realidad peruana no es ajena a esto conforme refieren (Ruiz & Carranza, 2018), donde las mujeres tienen mejores habilidades sociales frente a los varones, sin embargo se evidencia mayor emotividad en mujeres que en varones, dentro de poblaciones adolescentes en la región Lima. Es necesario mencionar la inexactitud de las investigaciones y estadísticas sobre la inteligencia emocional no sólo en la realidad peruana sino también en la internacional.

Respecto al síndrome de Burnout, la autora Maslach, (1997) define que este, es un problema emergente en las organizaciones caracterizado por la despersonalización con un esquema de maltrato por el usuario de un servicio. Cuando el estrés laboral empieza a desarrollarse, puede manifestarse a través de diversas reacciones fisiológicas como tensión, agobio, angustia o nerviosismo las cuales podrían desarrollarse de diversas maneras, algunas beneficiosas y algunas no, y si no se trata a tiempo y de forma acertada podría recrudecerse y agravarse tomando cierta criticidad evolucionando en el llamado Síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse en el trabajo.

El síndrome de Burnout es resultado de un estrés laboral crónico con características muy marcadas relacionadas con estados de agotamiento emocional, cinismo (Despersonalización) y Baja Realización Personal. Todo ello va en detrimento del desarrollo personal y laboral de los trabajadores cuyas consecuencias se dan en distintos ámbitos como podrían ser: físicos, con diversos síntomas producto de una somatización a causa de los malestares psicológicos originando frustración, ansiedad, desmotivación, irritabilidad, desconcentración, entre otros y que a su vez

ocasionarían que a nivel organizacional la persona infrinja en normas laborales, experimentando una disminución en el rendimiento, además de pérdida de calidad, etc. A nivel mundial, se estima que el 10% de los trabajadores padecen del Burnout siendo los casos más graves cifras entre el 2 y 5% respectivamente en cualquier sector que presta servicios a clientes, según Mouzo (2019), no siendo exclusivo de los docentes o servidores de salud. Respecto a la situación actual en el contexto de la COVID -19. Se aprecia que los grupos sociales que más padecieron fueron los pertenecientes al ámbito educativo, ya que procuraron bajo muchos medios conservar el servicio que prestaban desde la virtualidad. La tecnología significó un desafío real con afectación en la depresión, estrés y ansiedad. Cortés, (2021).

En el Perú, la situación no es muy ajena a la estadística mundial, existiendo evidencia de ello en los trabajos de investigación de diversas universidades en las que en promedio muestran que existen niveles medios de cansancio emocional, niveles bajos de despersonalización y niveles medios de realización personal Mayorga y Parrera, (2020), entre otros y en diferentes espacios de trabajo manifestándose como un riesgo psicosocial con perjuicio directo para las organizaciones y los usuarios de los servicios de atención al cliente y otros pero especialmente en el sector educación y administrativos. La región Junín cuenta con estudios sobre el tema en poblaciones diversas incluyendo el sector eléctrico donde atípicamente la exposición al riesgo psicosocial esta basado en la rutina diaria de laborar al lado de un compañero de trabajo por más de 8 horas diarias. Sulca(2013)

En las Instituciones Educativas los docentes y administrativos requieren de una puesta en práctica de estrategias que favorezcan el manejo de sentimientos y emociones, para poder afrontar situaciones de estrés que originan desmotivación personal y profesional, presión excesiva en el ambiente laboral, recarga en las labores, manipulación desde el hogar de tecnologías innovadoras, desgastadas relaciones interpersonales, rigurosos horarios de trabajo, falta de descanso, debilitadas relaciones laborales, comunicación deficiente entre colegas y con los padres de familia, cansancio en los docentes, desmotivación, cumplimiento de las sesiones bajo presión, entre otros, surgiendo de este modo el síndrome de Burnout por carecer y desconocer de habilidades emocionales que les permitan un desarrollo favorable y eficiente en el campo laboral. El-Sahíli (2015).

No atender las necesidades emocionales de los docentes y administrativos

puede conllevar a consecuencias negativas sobre el servicio que prestan, especialmente siendo menores de nivel primario quienes requieren un trato humano y solidario por parte de los educadores. Las consecuencias son nefastas sobre el entorno de quien padece el Burnout y la falta de buenas relaciones interpersonales que deriva en conflictos al interior del grupo primario de apoyo (familia), por tanto, se plantea:

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema General

¿Existe relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?

1.2.2 Problemas Específicos

- A.** ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- B.** ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- C.** ¿Existe relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- D.** ¿Existe relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- E.** ¿Existe relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- F.** ¿Existe relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?
- G.** ¿Existe relación entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo General

Conocer la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

1.3.2 Objetivos específicos

- A.** Identificar el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- B.** Identificar el nivel de Síndrome de Burnout del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- C.** Establecer la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- D.** Establecer la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- E.** Establecer la relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- F.** Establecer la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.
- G.** Establecer la relación entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

1.4 Justificación

Teórico:

La información recopilada y procesada sirvió de sustento para esta y servirá para otras investigaciones similares, ya que incrementó el marco teórico y/o cuerpo de conocimientos que ya existen sobre el tema en mención.

Metodológico

Es evidente que la aplicación de los instrumentos de investigación sirvió para recopilar los datos, con lo cual se puede ser extensivo a los demás centros educativos del país que verse este problema la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout.

Práctico:

En ese sentido, la investigación tuvo un carácter práctico, ya que se describieron las variables de estudio y en función de ellas se tomará decisiones de evaluación al respecto. La presente investigación es un aporte en la adaptación (validez y confiabilidad) de los instrumentos de recolección de datos, así mismo se plantea conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en docentes y administrativos de la I.E. Santa Isabel de Huancayo.

Social

Los resultados de esta investigación sirven para conocer la realidad de los servidores educativos en tiempos difíciles como la pandemia, este trabajo a través de sus recomendaciones proporciona el camino para la elaboración de planes preventivos en problemas psicosociales emergentes. Del mismo modo, los padres de familia, autoridades y otros involucrados en el proceso de enseñanza podrán comprender las manifestaciones del síndrome y podrán tener acceso a capacitaciones, las mismas que podrán ser replicadas en espacios similares.

1.5 Limitaciones

Una de las principales limitantes del estudio fue acceder a la institución educativa Santa Isabel de Huancayo para aplicar los instrumentos de evaluación al personal docente y administrativo por causa de la pandemia por COVID - 19 y el término de las actividades académicas a mediados del mes de diciembre.

Los resultados sólo pueden ser generalizables para la muestra de estudio y en el contexto donde fue desarrollada la investigación.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

1.6.2 Hipótesis específicas

- **Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

- **Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho2: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

- **Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho3: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en

personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

- **Hi4:** Existe relación estadísticamente significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho4: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

- **Hi5:** Existe relación estadísticamente significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho5: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

1.7 Variables

1.7.1 Inteligencia Emocional

Para Goleman (1995), la Inteligencia Emocional se define como aquella capacidad de manejar y reconocer los afectos y poder manejarlos adecuadamente, a fin de mejorar las relaciones interpersonales. Su esquema de competencias emocionales encierra competencias que ayudan a las personas a manejar sus emociones, en relación con uno mismo y hacia los demás.

Se dice además que es un proceso de interacción adecuada de los sentimientos integrándose también por cosas como: el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, empatía, perseverancia, y agilidad mental, así se forman rasgos característicos como la autodisciplina, compasión, resultandos necesarios para una adaptación social creativa y buena.

1.7.2 Síndrome de Burnout

Frecuentemente se produce una confusión del síndrome de Burnout con otros malestares debido a las similitudes sintomatológicas existentes entre ellos, por este motivo se hace necesario resaltar las diferencias para una mejor distinción del padecimiento. Cialzeta (2013)

Al respecto, Maslach y Jackson (1981-1982) delimitan el Burnout como la manifestación conductual frente al estrés laboral crónico y lo clasifican bajo tres dimensiones como son: el cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP). Basados en ellos elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), con el propósito de medir cuantitativamente el Síndrome en lugares de trabajo con servicios humanos, con posibilidad de evaluar estos tres aspectos fundamentales.

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

1.8.1 Definición teórica: Inteligencia Emocional

Según Barón (1997), la inteligencia emocional es un grupo de recursos emocionales y habilidades de tipo social que ayudan a favorecer el afrontamiento y la adaptación de ante las demandas individuales del sujeto y de su entorno. De este modo se comprueba que la inteligencia no cognitiva es directamente influyente sobre el éxito personal y contribuye en nuestro bienestar emocional y general. Los componentes de la inteligencia emocional son los siguientes:

Componente intrapersonal (CIA).- Área que contiene los subcomponentes: asertividad, comprensión emocional de sí mismo, autorrealización, auto concepto e independencia.

Componente interpersonal (CIE).- Área que contiene los subcomponentes: responsabilidad social, relaciones interpersonales y empatía.

Componente de adaptabilidad. - (CAD).- Área que contiene los subcomponentes: solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad.

Componente del manejo del estrés (CME).- Área que contiene los subcomponentes: control de los impulsos y tolerancia al estrés

Componente del estado de ánimo en general (CAG).- Área que contiene los subcomponentes: felicidad y optimismo.

1.8.2 Definición teórica: Síndrome de Burnout

Maslach conceptualiza al Burnout como una cronicidad del estado estresante producto del trabajo, para ella es un síndrome psicológico que provoca una situación tensa en la interacción entre el colaborador y su centro de trabajo. Según ella, esto es un problema real e importante, con unas respuestas disfuncional de los espacios de trabajo que se caracterizan por ser hostiles, y en los que existe demasiada presión. Es un problema derivado del estrés laboral con cronicidad evidente, con efectos peligrosos a nivel socio laboral y que en la actualidad es creciente. Tiene tres dimensiones y son:

Agotamiento emocional: es la característica principal, y se presenta en un individuo con un claro cansancio de tipo emocional que sobrepasa sus recursos y capacidad de afrontamiento.

Despersonalización: se desencadenan actitudes negativas de tipo impersonal, con cinismo, y en las que el individuo se aísla de otras personas.

La falta de realización personal: asociada a la sensación de competencia en el trabajo, quien la experimenta de forma negativa refiere que no tiene éxito, se autoevalúa de forma negativa, considera que no hay elementos motivadores en el trabajo ni frente a otras personas.

1.8.3 Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia Emocional: Según Goleman (1995) la inteligencia emocional es aquella capacidad del humano de utilizar un sentimiento adecuado para la resolución de un conflicto que se plantea, por otra parte también ayuda a comprender el contexto en el que se desencadena, nos ayuda a tolerar las frustraciones en el hogar, el trabajo, en el medio social y en otros espacios con capacidad de cooperar con otros, mostrar empatía y nos permitirá un mejor desarrollo personal.	La inteligencia emocional fue medida a través del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-ON ICE, que es una forma efectiva de determinar la capacidad del individuo para relacionarse con su entorno en función de su auto conocimiento, manejo de situaciones emocionales, flexibilidad para adaptarse a los cambios y madurez en sus reacciones. Las puntuaciones se obtienen de forma directa con la sumatoria de los puntos obtenidos para cada componente. Los componentes evaluados son: C. Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo en General.	▪ Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma conciencia de sus propias emociones. ▪ Valoración adecuada de sí mismo. ▪ Confianza en sí mismo. 	7,9,23,35,52,63,88,116,22,37,67,82,96,111,126, 11,24,40,56,70,85,100,114,129
		▪ Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de manejar sus propias emociones. ▪ Se esmera por concretar sus objetivos. ▪ Es proactivo. 	18,44,55,61,72,98,119,124,10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128.
		▪ Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se motiva a pesar de las dificultades. ▪ Es empático. ▪ Evidencia vocación de servicio. 	1,15,29,45,60,75,89,118,8,35,38,53,68,83,88,97,112,127,14,28,43,59,74,87,103,131.
		▪ Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja de forma adecuada sus emociones al relacionarse. ▪ Evidencia buenas relaciones interpersonales. 	4,20,33,49,64,78,93,108,122,13,27,42,58,73,86,102,110,117,130
		▪ Estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posee habilidades para la persuasión, resolución de conflictos y trabaja en equipo. 	2,17,31,47,62,77,91,105,120,11,20,26,54,80,106,108,132

1.8.4 Operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Síndrome de Burnout</p> <p>Susan Jackson y Cristina Maslach definen al Burnout como aquel agotamiento emocional, con cinismo y una baja realización personal, presentes en los profesionales que están al servicio de otras personas, bajo un modelo de tres dimensiones que comprenden: la despersonalización, el cansancio emocional y la ausencia de la realización personal El-Sahíli (2015).</p>	<p>El síndrome de Burnout fue medido a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa el desgaste profesional producido por el contacto interpersonal, con un esquema básico de maltrato al usuario de un servicio y/o a compañeros de trabajo.</p> <p>Se califica con los puntajes directos por cada dimensión, los mismos que se transforman a una escala de baremos dependiendo de la ocupación del individuo, incluso acorde a su género. El inventario también puede medirse a través de un aplicativo con base de datos.</p> <p>Las dimensiones son: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.</p>	<p>Agotamiento físico -emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifiesta agotamiento emocional en el trabajo. ▪ Manifiesta sentirse cansado al terminar la jornada de trabajo. ▪ Manifiesta fatiga al levantarse por la mañana y enfrentarse con otro día de trabajo. ▪ Siente que es un esfuerzo trabajar todo el día con personas. ▪ Manifiesta sentirse “desgastado” por el trabajo. ▪ Expresa sentirse defraudado por el trabajo. ▪ Siente que trabaja demasiado. ▪ Manifiesta sentir estrés cuando trabaja directamente con personas. ▪ Manifiesta sentimiento de haber llegado a su fin en contribución laboral. 	<p>1,2,3,6,8,13,14,16,20</p>

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es consciente de que trata a las personas como si fueran objetos. ▪ Acepta que se ha vuelto más insensible con las personas desde que ejerce esta profesión o tarea. ▪ Evidencia su preocupación por el hecho de que el trabajo lo está convirtiendo en una persona indiferente emocionalmente. ▪ Manifiesta no preocuparle lo que le ocurra a algunas personas a las que da servicio. ▪ Siente que le responsabilizan de algunos de sus problemas con las que se relaciona. 	5,10,11,15,22
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprende lo que sienten las personas a las que da servicios. ▪ Aborda los problemas de las personas eficazmente. ▪ Considera que con su trabajo influye positivamente en la vida de las personas. ▪ Manifiesta sentirse activo. ▪ Manifiesta su capacidad de crear una atmósfera relajada con las personas a las que da sus servicios. ▪ Expresa sentirse estimulado después de trabajar en contacto con las personas. ▪ Manifiesta haber obtenido logros en los que hace. ▪ Manifiesta tener calma al tratar los problemas emocionales en el trabajo. 	4,7,9,12,17,18,19,21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- En el estudio de **Granados et al. (2020)** tuvo por objetivo hacer un análisis de la relación y capacidad predictiva de las variables de Inteligencia emocional y Burnout en docentes de nivel no universitario. A nivel metodológico, la investigación fue descriptiva, cuantitativa, de corte transversal, con una muestra de 834 profesores españoles, con un 42,9% de profesoras usándose los instrumentos de evaluación: Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) y el cuestionario de Burnout (MBI) de las autoras Christina Maslach y Jackson. Los resultados evidencian la estrecha relación existente entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes no universitarios.
- **Hernández (2018)** en la tesis doctoral denominada “Análisis del Burnout y Engagement en docentes: Un estudio de diario”, pretende presentar una visión acerca de los procesos presentes en el desarrollo del síndrome de Burnout y Engagement. Se recurrió a un estudio de multinivel cotidiano, evaluando aspectos intra e interpersonales, relacionados al ámbito laboral como el personal docente en España. Los objetivos generales que se plantean en el estudio fueron: 1) analizar del efecto de las demandas (sobrecarga) y recursos laborales (feedback, afecto, apoyo social y relación con el alumnado) sobre la salud laboral de los docentes (burnout-engagement); 2) examinar el efecto de las puntuaciones diarias burnout-engagement sobre la salud general de los profesionales; y, por último, 3) estudiar el efecto que tienen variables como el afecto y el apoyo social, tanto dentro como fuera del trabajo, en la salud general diaria. Se trabajó con una muestra de 60 profesores de Primaria, a partir de 4º de curso, y Secundaria en cuatro provincias españolas: Guipúzcoa, Lugo, Madrid y Toledo. Los resultados muestran el efecto positivo del feedback diario relacionado a la dedicación diaria de los docentes. La distancia luego de la jornada de trabajo junto con los efectos positivos repercute de manera efectiva sobre la salud de los profesores.

- **Liébana et al. (2017)** en su estudio tuvo por objetivo hallar la relación entre la inteligencia emocional y el Burnout en alumnos de enfermería, en un estudio descriptivo de corte transversal para lo cual se contó con la participación de 134 estudiantes que desarrollaron una serie de cuestionarios: la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte-SSIE-33 y la Escala de Inteligencia Emocional-EIE-25 para evaluar la inteligencia emocional y el MBI-SS para valorar el Burnout académico. Los análisis que se hicieron fueron de tipo correlacional, la prueba t de Student y análisis de regresión múltiple. De los resultados se obtuvo que la relación que existe entre inteligencia emocional y la dimensión eficacia académica del Burnout es positiva y explica un 21.7% de su variabilidad. Quienes fueron percibidos con mayor eficacia en su estudio fueron los estudiantes de enfermería con niveles elevados de inteligencia emocional y de conciencia emocional (dimensión de la inteligencia emocional), siendo predecible un éxito académico reciente en el presente y en el futuro, así como un consecuente logro profesional. Se concluye que es necesario que exista mayores investigaciones y que se ejecuten mejores acciones preventivas en los estudiantes para su mejor desempeño, éxito y salud.
- **Polo et al. (2017)** trabajó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre habilidades emocionales y el nivel de síndrome de burnout, trabajando con una muestra de 257 docentes de primaria y secundaria de las ciudades colombianas de Barranquilla, Cartagena y Montería. Los instrumentos utilizados fueron: el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On (ICE), para la medición de las habilidades emocionales y el Maslach Burnout Inventory para el Profesorado Revisado (CBP-R), para el desgaste profesional. Los resultados muestran que existe una relación de tipo negativa y moderada para el Bar-On ICE y el MBI. Así mismo, entre las escalas que componen las variables de estudio se hallaron correlaciones moderadas. En lo que se refiere al nivel que se obtiene de la puntuación promedio de los docentes en todas las categorías emocionales de habilidades emocionales se registró un desarrollo promedio y en escalas del CBP – R las puntuaciones obtenidas fueron en las categorías bajo y moderado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **Raymoni y Rodríguez (2019)** buscaron determinar la relación existente entre inteligencia emocional y el desgaste profesional o Burnout en el personal administrativo de una institución pública en Villa El Salvador. La investigación fue no experimental – transversal, de tipo descriptivo – correlacional, con una muestra estuvo de 226 trabajadores (mujeres y varones), con edades entre los 20 y 70 años. Se utilizó el Inventario de Bar-On Ice en su adaptación de Ugarriza y Pajares (2005), también el Inventario de Burnout de Maslach de Gil-Monte y Peiró (1997). Los resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y el síndrome de Burnout ($p < .05$). también existe una relación directa y significativa ($p < .05$). así mismo, se encontró diferencia significativa en la inteligencia emocional y sus componentes en relación a la edad. En lo que respecta, a la inteligencia emocional y sus componentes interpersonal ($p < .05$), adaptabilidad ($p < .05$), manejo del estrés ($p < .05$) y estado del ánimo ($p < .05$) se halló diferencia significativa en relación al tiempo de servicio y en el síndrome de Burnout y en las dimensiones agotamiento emocional ($p < .05$) y realización profesional ($p < .05$) en relación a la edad y tiempo de servicio, también se halló diferencia significativa.
- **Huaman (2019)** en la ciudad de Lambayeque, en su estudio planteó por objetivo establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout según edad y sexo en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019. El estudio fue transversal con el Inventario de Inteligencia Emocional Bar On ICA-NA, con índices de confiabilidad de Alfa de Cronbach (0,93); y el Maslach Burnout Inventory con índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach (0,789) a 207 enfermeras, realizando un muestreo probabilístico estratificado. Se halló evidencia del predominio del nivel medio de Coeficiente emocional (53%) así como el nivel bajo de Síndrome de Burnout (90%). También se identificó la existencia de correlación entre ambas variables y sus dimensiones sólo en las enfermeras de sexo femenino. Agotamiento emocional correlacionó significativamente y moderadamente con el manejo del estrés ($\rho = -.439$),

ánimo general ($\rho=-,533$) en los adultos jóvenes; adaptabilidad ($\rho=-,413$) y ánimo general ($\rho=-,448$) en los adultos intermedios, despersonalización correlacionó significativa y moderadamente con la dimensión Intrapersonal ($\rho=-,414$) en adultos jóvenes; con ánimo general ($\rho=-,552$) en adultos intermedios; con Manejo de estrés ($\rho=-,452$) en Adultos maduros. Realización personal correlaciona significativa y moderadamente con la dimensión Intrapersonal ($\rho=,465$), Interpersonal ($\rho=,451$), Adaptabilidad ($\rho=,406$) y Ánimo general ($\rho=,420$) en adultos intermedios. Se concluye que ambas variables de estudio guardan relación entre el personal de enfermería con intensidad variable según etapa de vida.

- **Ramírez (2018)** buscó establecer la relación entre inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores de un supermercado de Lima, para lo que desarrolló un estudio descriptivo correlacional. La muestra fue escogida por selección probabilística aleatoria y se conformó por 114 trabajadores, entre mujeres y varones, de diversas áreas de un supermercado de Lima para lo que debían cumplir con los criterios de inclusión y debían haber aceptado participar voluntariamente. Se trabajó con dos instrumentos en sus validaciones al país: el Maslach Burnout Inventory y la escala de Inteligencia emocional de Bar-On. Se incluyeron medidas de frecuencia y análisis de correlación de Pearson para el análisis estadístico. De los resultados obtenidos se llegó a la demostración de la hipótesis general según lo cual existe correlación significativa entre ambas variables para la muestra. Se encontró una relación de tipo significativa para los cinco componentes de la inteligencia emocional y para el síndrome del estrés laboral crónico del grupo de personas evaluadas, de las cuales el componente interpersonal tuvo mayor notoriedad y relación con el Burnout.
- **Reyes (2020)** en su investigación de pre grado buscó determinar qué relación existe entre Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Emblemática N°81028 Juan Alvarado de la provincia de Otuzco – 2020, específicamente en 48 docentes, con una investigación descriptiva – correlacional de diseño transversal. El cuestionario utilizado fue el que se basa en la teoría de Goleman para medir

Inteligencia Emocional y el de Maslach, para medir el Síndrome de Burnout. Según la prueba de Alfa de Cronbach la confiabilidad y validez general de 0.85 para Inteligencia Emocional y 0.88 para la variable Síndrome de Burnout, se procesó la información bajo el programa estadístico SPSS /PC+V25.0., y se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis. La mayor parte de los docentes tienen un nivel de Inteligencia Emocional Promedio (56%), Autocontrol (63%), de la Motivación (75%), de la Empatía (56%) y de las Relaciones Interpersonales (52%). El resultado más visible del Burnout es Moderado (54%), siendo el máximo del Agotamiento Emocional (85%), de la Despersonalización (69%) y de la Baja Realización Personal (96%). Concluyéndose la existencia de una relación significativa ($p < 0.05$) entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Emblemática N°81028 Juan Alvarado de la provincia de Otuzco – 2020.

- **Iglesias & Novoa (2017)** ejecutaron una investigación sobre la relación existente entre el desgaste profesional (Burnout) y la Inteligencia Emocional de los profesores de Instituciones Educativas de Cajamarca, bajo un estudio de diseño descriptivo-correlacional con una población de 97 profesores de los colegios del centro de la ciudad que son de ambos géneros de los niveles Primaria y Secundaria. Se utilizó la Escala de Inventario Burnout de Maslach (MBI) y de inteligencia emocional EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, ambos instrumentos tuvieron niveles altos de validez y confiabilidad. Los resultados muestran que no existe correlación significativa entre el Burnout y la inteligencia emocional.
- **Mendoza (2020)** en un estudio cuantitativo tuvo como objetivo general, determinar el nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales nombrados del Hospital Carlos Showing Ferrari- II E, Huánuco-2018; El método de investigación utilizado fue cuantitativo, tipo no experimental, el nivel utilizado fue descriptivo simple y de diseño descriptivo. La población fue del hospital Carlos Showing Ferrari- II E; con 43 trabajadores, de los que 12 profesionales son médicos (médico cirujano, con especialización en pediatría, con especialización en cirugía), 3 profesionales son cirujanos

dentistas, 2 profesionales en psicología, 10 profesionales son obstetras y 16 profesionales en enfermería, que equivale al 37%; y el 63% es el personal contratado y técnicos; se utilizó el Inventario de inteligencia emocional de Bar On cuya confiabilidad fue realizada por Nelly Ugarriza, en Lima el año 2001. Los resultados muestran que, del nivel de inteligencia emocional, 23 profesionales se encuentran en la categoría muy desarrollada, que equivale al 53%; 15 profesionales se encuentran en la categoría buena, que equivale al 35% y 5 profesionales se encuentran en la categoría por mejorar, que equivale al 12%.

- **Rosales (2021)** en su estudio planteó como objetivo evaluar la efectividad del programa de intervención cognitivo-conductual para disminuir el nivel de síndrome de Burnout y las disfunciones emocionales en profesionales de Enfermería en el Hospital Regional Hermilio Valdizán, 2019. Los materiales y métodos utilizados fueron el diseño tipo cuasi experimental, bajo pre test y post test, grupos controles y grupo un grupo de manipulación. Se hallaron resultados que demuestran la efectividad de los programas educativos, porque contribuyó en un 9,5% en la reducción del Burnout, así como en un 14,3% en las disfunciones emocionales. También se evidencia que existen relaciones entre el desgaste profesional y la disfuncionalidad emocional donde se presenta para ambos casos: ($n=21$; $X^2=252,0$; $p=0,0$; $\alpha=0,05$), en nivel de Burnout y disfunciones emocionales ($n=21$; $X^2=152,0$; $p=0,1$; $\alpha=0,05$). Se comprueba que la reducción del Burnout luego de los grupos experimentales. Se encontró en los pre test que el 19,0% presentaron un alto nivel de Burnout., bajando a un 14.3%, lo que da una disminución del 4,7% en el nivel alto, y en el nivel medio se presentó una disminución del 4,8%. Se halló luego del post test que el Burnout disminuyó en 19% luego de las sesiones aplicadas por grupos de intervención. Se concluye, por tanto, que el programa fue efectivo y que tiene efectos positivos sobre el personal evaluado.

2.1.3. Regionales

- **Adauto (2021)** de la Universidad Continental realiza la investigación denominada “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes del nivel primario en el distrito de Chilca-Huancayo en tiempos de pandemia por la

covid-19 – 2020” buscando determinar la relación presente entre Inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes de primaria del distrito de Chilca – Huancayo, durante el tiempo de padecimiento por el COVID-19. Se ejecutó bajo el método científico siendo de tipo básico, cuantitativo y correlacional. Su diseño es no experimental y transaccional. La muestra se realizó según el diseño no probabilístico y por conveniencia sobre el 90 % de nivel de confianza y un 5% de margen de error. La muestra la integraron 120 docentes. El test aplicado fue el test Trait Meta Mood Scale TMMS-24 y además el Maslach Burnout Inventory (MBI) para docentes. El resultado muestra un valor p de 0.000, que es inferior al $\alpha = 0.05$ apoyando que se acepte la hipótesis del estudio y concluye que la inteligencia emocional posee relación con el Burnout.

- **Clemente (2019)** en la tesis “Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas de nivel inicial del distrito de El Tambo-2019” tuvo por objetivo general determinar las diferencias significativas de acuerdo al sexo, a la edad, a la condición e institución educativa en el síndrome de Burnout en docentes de inicial del distrito de El Tambo 2019. La hipótesis plantea la existencia de una significativa diferencia de resultados por la edad, el sexo, la condición y las instituciones educativas donde se evaluó el Burnout en el distrito de El Tambo 2019. El tipo de investigación fue básica, el nivel descriptivo con diseño descriptivo- comparativo (Espinoza 2014). De 269 instituciones educativas que conforman la población de instituciones públicas y privadas se trabajó con una muestra constituida de 10 colegios estatales y particulares con 50 profesores de nivel inicial de ambos sexos en el distrito de El Tambo. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el Inventario del síndrome de Burnout MBI – HSS de Maslash. Se concluyó, a partir de los resultados la inexistencia de diferencias significativas del Burnout en los docentes por las 10 instituciones evaluadas comprobadas a través del estadístico Alfa de Cronbach con un nivel de significancia de p-valor (0,803) siendo mayor al nivel alfa en (0,05).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia Emocional

Howard Gardner en su concepción acerca de la inteligencia sostiene que el ser humano no puede tener una sola inteligencia, y preparó un escenario para una introducción de las inteligencias múltiples en la pedagogía cognitiva tradicional. Sus aportaciones han sido trascendentes en la psicología educativa, la inteligencia es entendida, desde su concepción, como las varias dificultades de competencias o intelectuales en los humanos y que desarrollamos en la vida. Gardner (1983). Sostiene que la inteligencia y la capacidad cognitiva tienen muchos aspectos a profundizar con detalles sobre el desempeño del humano en distintas áreas. Amstrong, (2017) plantea, por su parte, que Gardner aportó un método para describir la amplia gama de capacidades del ser humano agrupándolas en ocho categorías o “inteligencias” en la pedagogía. Maquera, (2017) sostiene al respecto que las inteligencias múltiples se relacionan en alto grado con el rendimiento académico. La inteligencia, según Howard Gardner, forma parte de la vida de las personas por lo que no sólo será aplicada en la educación. Maldonado (2014), investigó la influencia de las inteligencias múltiples en las habilidades emprendedoras: estudio de casos de éxito en Extremadura. Finalmente, Macías (2002) y corroboró lo mencionado. Propuso que Gardner cambia el esquema tradicional de inteligencia y presenta un nuevo significado y señalando una variedad amplia de capacidades humanas, conforme a ello, casi todos identificamos la creatividad. La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner es confirmada por los autores mencionados.

2.2.1.1. Desarrollo y evolución de la Inteligencia Emocional

Para Mosquera (2017) el desarrollo de la inteligencia emocional tiene claves: la primera de ellas es la observación, definida como aquellas destrezas para analizar con atención y diagnosticar la realidad. Dicho proceso de observación permite elegir aquellas conductas con miras a alcanzar las metas. Es importante que para ello podamos distinguir los sentimientos de las emociones y sepamos observar los pensamientos, conductas y el sistema de creencias en general. Luego, se exige que la participación sea activa, sobre la toma de decisiones respecto a nuestras vidas. Se requiere que seamos proactivos. La segunda clave es la disciplina, en la que es necesario ser comprometidos y constantes con nuestras decisiones. Se entiende del compromiso como aquella

voluntad para cumplir lo que nos hemos ofrecido y se refleja en la honestidad, confianza, responsabilidad y coherencia. Se debe de promover además la resiliencia, empatía, optimismo, creatividad y optimismo. Todos los elementos antes mencionados acompañados de ecología, como una actitud de socialización basada en el principio de respeto y atención de las necesidades de los demás.

Muchos de los cambios fisiológicos que experimentamos tienen origen en las emociones, por lo que es indispensable reflexionar, identificarlas y compartirlas y en consecuencia, establecer una mejora en las relaciones interpersonales.

En el ámbito personal, la Inteligencia Emocional nos provee de mecanismos autorregulatorios, automotivación, salud y mejor vínculo con las personas. Desde el plano profesional, las organizaciones tienen cada vez mejores estrategias para apoyar el desarrollo de competencias emocionales orientadas al liderazgo. Se procura fomentar el bienestar de todos en su conjunto, se proyecta sobre los clientes, mejora los recursos humanos, gestiona mejor los tiempos, mejora la confianza, comunica los logros, establece metas realistas, desarrolla mejor las competencias de la negociación y aumenta la productividad. En lo social, la Inteligencia Emocional mejora la política, la familia, la educación y los servicios de salud.

Los vínculos de las relaciones a nivel profesional y personal experimentan un giro total en las formas de comprender a los propios individuos y constituye una forma de reconocer las emociones, los sentimientos y nos ayuda a poder compartirlos, nos permite la adecuada comunicación, y una mejor gestión general para relaciones más duraderas, estables, con el entorno y con nosotros mismos.

2.2.1.2. Modelos de Inteligencia Emocional

2.2.1.2.1 Modelo mixto de Bar-On

El modelo mixto combina la dimensión de la personalidad con las habilidades generales de la autorregulación de las emociones. Frente a los modelos de habilidad que son opuestos, no se encuentran exclusivamente orientados a la inteligencia o la emoción. Sino que se incluyen otros espacios relacionados con la asertividad, la empatía, la personalidad, a fin de predecir el éxito de las personas basado en comportamientos dentro de los parámetros establecidos de “estabilidad”. El modelo de Bar-On está conformado por los factores de tipo emocional, el de Goleman centrado en

el ámbito de las empresas y lo laboral y el de Petrides que considera que la Inteligencia Emocional es un rasgo de la personalidad. Baron (1997)

Los cinco componentes del Modelo de Bar-On:

- a) El componente intrapersonal, propone las habilidades de ser consciente y permite la evaluación del yo interior.
- b) El componente Interpersonal; trata sobre la habilidad para dominar las emociones fuertes, sobre el ser responsable y confiable en nuestro desempeño social y que permita al sujeto relacionarse bien con otros de su entorno.
- c) El componente de adaptabilidad o ajuste; nos permite apreciar el nivel de éxito de la persona en la adecuación a nuevos retos de forma efectiva.
- d) El componente del manejo del estrés, que permite tener a un sujeto bajo una perspectiva positiva, optimista, y que le permita trabajar bajo presión sin la pérdida del control.
- e) El componente del estado de ánimo general, es la habilidad de la persona en tener un disfrute de la vida, y sentirse feliz consigo misma.

Además, Bar-On indicó que existían dos capacidades emocionales y son:

En el primer plano, tenemos las capacidades básicas de la existencia de la inteligencia emocional donde la empatía, asertividad, las adecuadas relaciones sociales, el buen juicio de realidad, el buen afrontamiento de las presiones, el control de impulsos y la flexibilidad se encuentran presentes para resolver los conflictos.

En el segundo plano, se refiere a la capacidad facilitadora, donde el optimismo, independencia emocional, la autorregulación las alegrías y la responsabilidad social se encuentran interrelacionados.

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que se pueden medir a través de las sub escalas del cuestionario de Bar-On ICE de las que se puede decir que son destrezas que el sujeto desarrolla y no son cognitivas, sino que pueden ser cambiantes en el transcurso de la vida, son susceptibles de mejora, se pueden entrenar, se pueden remediar y se pueden intervenir terapéuticamente:

A. Componentes Intrapersonales (CIA): Son aquellas personas que se encuentran en contacto con ellos mismos con sus sentimientos, se muestran positivos y tienen un buen desempeño. Son seres capaces de decir abiertamente lo que piensan, sienten, son fuertes y confían en sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes subcomponentes.

- **Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM):** Posee la capacidad de reconocer sus propios estados anímicos y afectos y los puede diferenciar y conoce qué los provoca.

Se encontraron deficiencias en esta área en estados alexitímicos, con imposibilidad de expresión de emociones de forma verbal.

- **Asertividad (AS):** Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales.

- **Autoconcepto (AC):** Capacidad del individuo para respetarse y aceptarse a sí mismo y considerarse como un buen ser humano. El principio de autorrespeto está vinculado con lo que uno es, con aceptación de los aspectos percibidos como negativos y positivos y sus debilidades y potencialidades.

- **Autorrealización (AR):** La capacidad del individuo de desarrollar habilidades de diversa índole. Se manifiesta al involucrarse en actividades para la mejora de la vida plena, significativa y provechosa. El sujeto desempeña sus actividades de forma agradable, sin que ello implique mayores esfuerzos y los ejecuta con entusiasmo.

- **Independencia (IN):** Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión

correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

B. Componentes Interpersonales (CIE): Es el ámbito en el que las habilidades y el desempeño entre el individuo y su entorno se ven involucradas, son personas que asumen responsabilidades y muestran buenas habilidades sociales. Posee los siguientes componentes:

- **Empatía (EM):** Definida como la capacidad del sujeto de ser consciente sobre los sentimientos de los demás. Se muestra sensible con otros. Este tipo de personas cuidan de los demás y muestran preocupación por ellas.

- **Relaciones Interpersonales (RI):** Es aquella capacidad para mantener las relaciones mutuamente satisfechas caracterizadas por un grado de intimidad, y de entregar y recibir afecto. La satisfacción mutua representa los intercambios significativos sociales que pueden ser altamente provechosos y reconfortantes.

- **Responsabilidad Social (RS):** Representa la habilidad del sujeto de mostrarse a sí mismo como cooperador, y participante activo de un cambio social. Requiere actuar de manera responsable sin procurar un beneficio directo personal.

C. Componentes de Adaptabilidad (CAD): Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Dentro de esta área se reúnen los siguientes subcomponentes:

- **Solución de Problemas (SP):** Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de generar un camino a seguir para poder resolver o hacer cambios en situaciones frente al problema y dar alternativas de solución.

- **Prueba de la Realidad (PR):** Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo

subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

- **Flexibilidad (FL):** Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

D. Componentes del Manejo del Estrés (CME): Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes subcomponentes:

- **Tolerancia a la Tensión (TT):** Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.

- **Control de los Impulsos (CI):** Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

E. Componentes de Estado de Ánimo General (CAG):

Este componente en especial mide la capacidad para que el sujeto pueda disfrutar de la vida con su propia visión y le provoque un bienestar general. Este componente tiene:

- **Felicidad (FE):** Como la capacidad para mostrarse satisfecho de lo que ejecuta en su vida, se divierte y expresa sentimientos positivos.

- **Optimismo (OP):** Es aquella capacidad para mostrar el lado más provechoso de la vida, el sujeto se muestra optimista, mantiene conductas positivas frente a eventos adversos y tiene capacidad resolutive de conflictos de manera asertiva. Posee esperanza que las cosas van a desarrollarse de manera positiva y no evidencia sintomatología compatible a depresión.

2.2.1.2.2. Modelo de Goleman

El modelo de Goleman presenta una combinación de habilidades basadas en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos cognitivos y no cognitivos. Goleman (1998). Lo que lo diferencia de los demás modelos es que su teoría de rendimiento va dirigida mayormente al ámbito empresarial y se centra en el pronóstico de la excelencia laboral. Este modelo consta de 5 habilidades básicas: conocer las emociones propias, tener conciencia de sí mismo, habilidad de manejar las emociones o de autorregularse, la habilidad para motivarse así mismo, la habilidad para reconocer las emociones de otros, empatía y la habilidad para manejar las relaciones y emociones ajenas. Estos dominios son desarrollados por el autor y se presentan como los siguientes factores: la autoconciencia consiste en el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos. El automanejo se refiere al manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas. La conciencia social supone el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros. Por último, el manejo de las relaciones es la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte social. Goleman, (1995- 1998)

2.2.1.2.3 Modelo Original de Salovey y Mayer (1990)

Mayer y Salovey, dentro de una perspectiva cognitiva, acuñan el término de Inteligencia Emocional definiéndolo como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” Salovey y Mayer (1990. p. 239). Este modelo contiene tres procesos adaptativos: a) la evaluación y expresión de las emociones; b) la regulación de la emoción; y c) la utilización de la emoción de manera adaptativa. Los dos primeros procesos están subdivididos en apreciaciones de “uno mismo” y “de los demás”, pues

Salovey y Mayer consideraban muy importantes la percepción y regulación emocional que los individuos realizaban tanto a nivel personal como hacia los demás. Además, la valoración y expresión emocional propia, fueron subdivididas en los dominios verbal versus no-verbal; por su parte, la valoración y expresión emocional hacia los demás, se dividió en percepción no verbal y empatía. El proceso de utilización emocional fue dividido en cuatro subramas (planteamiento flexible, pensamiento creativo, atención redirigida y motivación) implícitas en la resolución de problemas a través de comportamientos adaptativos (Belmonte, 2013).

2.2.1.3 Componentes de la Inteligencia Emocional

Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, citado por Navarro (s.f) considera que:

- a) **Conocimiento de sí mismo:** Conocer los sentimientos que experimenta en cada situación y orientar las preferencias a la toma de decisiones de forma adecuada, con un criterio realista de sus habilidades y con confianza en sí mismo.
- b) **Autorregulación:** Facilita el manejo de las emociones en las actividades del individuo, le ayuda a ser escrupuloso, en retardar la gratificación en favor de los objetivos y ser resiliente frente a las tensiones emocionales.
- c) **Motivación:** Utiliza la motivación más relevante a fin de orientar y trabaja en función de sus objetivos, toma iniciativas, tiene afectos, persevera ante los contratiempos y la frustración.
- d) **Empatía:** Percibe los afectos de los demás, mira las cosas desde su propia perspectiva y cultiva la cercanía con el entorno donde se desenvuelve.
- e) **Habilidades Sociales:** Maneja adecuadamente las emociones en una relación y traslada ello incluso en su conducta en redes sociales. Interactúa sin dificultad con el entorno.

El tema de la inteligencia emocional ha cobrado relevancia durante los últimos años ya que provee al humano de herramientas para la gestión de sus relaciones interpersonales basadas en estados de equilibrio fomentando espacios saludables, oportunos y asertivos.

2.2.1.4 Niveles de la Inteligencia Emocional

Se trata de la capacidad para reconocer y gestionar las emociones propias y las de la gente de nuestro alrededor. En muchos de los mejores cursos de inteligencia emocional se describen varios niveles de inteligencia emocional. Con respecto a las emociones propias podemos encontrarnos con tres niveles de Inteligencia Emocional. Pena (2015)

Nivel 0. No hay capacidad para identificar sus emociones.

Nivel 1. No reconoce sus emociones en el momento que las está viviendo.

Nivel 2. Tiene la capacidad de reconocer las emociones en el tiempo que están ocurriendo y posee destrezas que le permitan gestionarlas de forma adecuada.

2.2.1.5 Características de la Inteligencia Emocional

a) Expresan sus sentimientos de forma clara

Conocen sus emociones y no las reprimen. Las experimentan de forma libre siendo sinceros y auténticos. No tienen miedo a mostrarse ni mostrar lo que sienten.

b) Escuchan y analizan sus necesidades emocionales

Son personas que prestan atención a sus emociones, si son iguales o distintas o por qué siento esto frente a tal persona o tal situación. No se limitan a sentirlas sin más, las escuchan y las analizan. Si algo los disgusta, están pendientes de ello.

c) Analizan la viabilidad de sus proyectos y de sus sueños

No hay que pensar que, por hablar de emociones, hablamos sólo de dejarse llevar por lo que se siente. Las personas con inteligencia emocional, saben razonar sobre lo que sienten y cuando tienen un proyecto lo emprenden de forma efectiva. Sopesan bien dónde ponen sus esfuerzos, las probabilidades de éxito, no les gusta trabajar en un marco irreal de posibilidades. Por eso no les pilla por sorpresa ni el éxito ni el fracaso.

Eso sí, escuchan sus sueños y de alguna manera siempre se dirigen hacia ellos.

d) Tienden a evitar pensar que los demás les quieren perjudicar

Cuando una persona de su entorno hace algo que les perjudica en algún sentido, no suelen pensar que la finalidad era precisamente perjudicarles, piensan más bien que ha sido un efecto colateral.

e) Hacen autocrítica

Es muy importante aprender de los propios errores y es algo que parece que a veces cuesta. Las personas con inteligencia emocional tienen tendencia a la autocrítica. Analizan ciertas situaciones del pasado y saben qué han hecho mal y en qué deben mejorar. Esto les hace conocerse mejor y sobre todo mejorar.

f) Les gusta saber cómo son las otras personas

Tienen fijación por lo que hacen otras personas y evidencian su interés por ellas.

g) Les gusta conocer gente nueva, pero se rodean de personas con las que conectan

No pierden el tiempo intentando agradarle a todo el mundo. Disfrutan de nuevas compañías.

h) Se automotivan con facilidad

Cuando algo les gusta, se emocionan y se enfrascan en aprender cosas sobre eso nuevo que han descubierto. Además, no hay mejor manera de aprender que experimentar con qué resulta motivador y con qué no. Suelen tener varias motivaciones a la vez y las cambian de una manera flexible. Quedarse estancado en algo que me motivó mucho a los 20 años, pero ya no me motiva, nos hace sentir nostalgia y pensar que ya no nos emocionamos como antes. Pero el problema no es que hayamos perdido la capacidad de motivarnos con algo, el problema es que seguimos buscando emoción en las mismas cosas. Navarro (s.f)

2.2.1.6 Importancia de la Inteligencia Emocional

A nivel general y desde diferentes disciplinas, la Inteligencia Emocional se ha asociado a la capacidad de regulación emocional con diferentes perspectivas de éxitos personal. Podríamos hablar de un mayor alcance académico, logros sobresalientes a nivel laboral, mayores y mejores relaciones interpersonales.

Quienes reciben puntuaciones altas en los instrumentos de evaluación de Inteligencia Emocional refieren mayor satisfacción con la vida, mayor calidad y cantidad de relaciones sociales, un clima familiar más positivo, más éxito académico y mayor conducta prosocial que las personas con Inteligencia Emocional baja según Palmer, Donaldson & Stough.

Por ejemplo, el ambiente laboral con mayores presiones se ha vinculado al Burnout y con altos niveles de estrés y en ellos se suele aplicar test de Inteligencia Emocional a fin de prever situaciones difíciles para los empleados. A mayor puntuación de Inteligencia Emocional, mayor tolerancia al estrés. (Mera, 2021).

2.2.2. Síndrome de Burnout

Pines y Aronson (1981) citados por Cialzeta (2013, p.32) definen el Burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Se considera que el cansancio físico es una forma en la que se disminuye la capacidad de defensa del sistema inmune y conlleva a enfermedades infecciosas y virales y del mismo modo no contribuye adecuadamente sobre la salud mental en general. En los últimos periodos de la fatiga física el individuo se predispone a padecer por conductas negativas sobre sí mismo, en el trabajo, en su vida familiar, disminuye su autoestima y le confiere sentimientos de ineficacia e incompetencia. Consideran que el cansancio físico es un factor predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia.

Leiter (1989), citado en Cialzeta (2013, p. 40) sostiene que el síndrome estaría dado en un principio por el Cansancio Emocional, y que como consecuencia de este el sujeto reacciona aislándose mediante la Despersonalización ejercida hacia los clientes, de esta manera el trabajador pierde su compromiso con el trabajo y aumenta su agotamiento, lo que trae como consecuencia una disminución de la sensación de Realización Personal, y llega de esta manera al Burnout.

Atance Martínez (1959) citado en Cialzeta (2013) afirma que el Burnout hace referencia a un tipo de patología laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando esta relación es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores), su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales antes situaciones de crisis permanentes.

2.2.2.1 Modelos del Síndrome de Burnout

a) Modelo Tridimensional del MBI

Gil Monte (2005) menciona que hay varios modelos entre los cuales considera algunos incluidos dentro del llamado tridimensional porque desarrollan su teoría en base a la interacción variada de las tres dimensiones propuestas por Maslach y en base a las cuales elaboró el Instrumento de medición más utilizado desde el establecimiento del término Burnout por Freudenberger, (1974). Las dimensiones consideradas por Maslach fueron: a) Agotamiento emocional, b) Despersonalización y c) Baja Realización Personal, afirmando que el síndrome se inicia en el paciente con algunos síntomas de agotamiento emocional para dar paso a señales propias de despersonalización para finalmente enfrascarse en sentimientos de baja realización personal.

Dentro de los teóricos que desarrollan un modelo tridimensional, López también presenta la conclusión que en 1988 otorgaran Golembiewski y Munzenrider, quienes sostienen que el síndrome se presenta inicialmente con despersonalización dándose lugar, a continuación, la baja realización personal en relación al trabajo para finalmente presentar en el paciente

sensación de agotamiento emocional, siendo ésta postura un tanto criticada por Leiter quien señala que este modelo conlleva serias limitaciones.

Lee y Ashforth harán en 1993 la propuesta de otro modelo tridimensional en base a evaluaciones empleando el MBI según lo cual refieren que las primeras manifestaciones que se dan son los síntomas de agotamiento emocional, después las de despersonalización y mientras se da la transición de agotamiento a la despersonalización surge la baja realización personal.

Finalmente, dentro del modelo tridimensional López recoge la hipótesis presentada en 1995 por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, la cual menciona que lo primero en aparecer es la baja realización personal como un alto agotamiento emocional favoreciendo la aparición posteriormente de la despersonalización en forma de afrontamiento. Este modelo se reformuló este modelo a la posteridad por sus mismos autores quienes consideraron una variación en lo referente a las dimensiones de realización personal y despersonalización a causa de la influencia de otros factores sociodemográficos como el sexo, por ejemplo.

b) Modelo de cuatro fases

Propuesto en 1980 por Edelwich y Brodsky, sostienen que el desarrollo del Síndrome se da mediante la sucesión de cuatro fases las cuales se manifiestan cíclicamente durante la vida laboral de los trabajadores. Las cuatro fases son las siguientes:

- 1. Entusiasmo:** Esta primera fase da inicio al ciclo denotando el entusiasmo que toda actividad nueva produce en la persona.
- 2. Estancamiento:** en esta segunda fase surge cierto desinterés por la actividad laboral donde ésta deja de ocupar un lugar prioritario en la vida de la persona.
- 3. Frustración:** ésta tercera fase está caracterizada por una sensación de pérdida de sentido.
- 4. Apatía:** ante la frustración experimentada surge en el empleado una actitud marcada por un mecanismo de defensa realizando lo justo en

relación a sus actividades con el fin de mantener el puesto de trabajo y poder subsistir.

c) Modelo Teórico de Gil-Monte

Este modelo integrado por los considerados principales referentes del Síndrome como las situaciones de estrés que se originan como respuesta ante los antecedentes que predisponen la aparición del Síndrome. Entre ellos encontramos:

- Antecedentes del entorno social de la organización: debemos considerar sobre todo que una organización tiene su sustento en las relaciones que se originan entre los miembros que la integran los cuales contribuyen eficazmente al trabajo de la empresa mediante una división adecuada de sus labores. Teniendo en cuenta que son las actividades relacionadas con la atención de las personas las que se enmarcan dentro de las situaciones de riesgo.
- Antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización: dentro de las cuales debemos mencionar a estructuras existentes en las organizaciones que por su constitución favorecen el desgaste en los trabajadores. Tales estructuras son: la burocracia mecánica, correspondiente a la parte administrativa de la empresa con tendencia a ser inflexibles y exigentes. La otra estructura es la Burocracia profesionalizada la cual consiste en empoderar a los trabajadores para que hagan uso de sus habilidades en el ejercicio de sus funciones.
- Antecedentes del sistema social-interpersonal de la organización dirigido directamente a la consideración de la forma cómo se desarrollan las relaciones entre los empleados además de la relación con los clientes que en la mayoría de los casos suele crear conflicto escapando del poder de los trabajadores el manejo de los frutos que puedan surgir. López (2009).

d) Modelo de Price y Murphy

Estos autores relacionan el Síndrome de Burnout con la manifestación de las dificultades de adaptación que presentan los individuos con características similares a los del sentimiento de duelo, para la explicación de su modelo exponen seis fases las cuales las presentan como sigue:

- 1) Desorientación: siendo la parte inicial del proceso que se presenta con sentimientos de falencias a nivel profesional.
- 2) Labilidad emocional: cuya principal característica es la inestabilidad emocional por no contar con el apoyo de los que trabajan con él.
- 3) Culpa: debido a los sentimientos de deficiencia o en el trabajo, surgen en el individuo un fuerte sentido de culpa que le afecta enormemente.
- 4) Soledad y Tristeza.
- 5) Solicitud de ayuda
- 6) Reparación del Equilibrio Emocional. López (2009).

2.2.2.2 Manifestaciones del Burnout según Maslach y Jackson

El cansancio emocional está referido a la ausencia de los medios emocionales y a la sensación de que el individuo no tiene qué ofrecer a otro sujeto. El Burnout puede tener manifestaciones emocionales y también físicas. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. (Buendía, 1993), y el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo ya sus trabajos típicos de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima Pines y cols.(1981) describieron el Burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Así el componente de cansancio físico está caracterizado por Pines como una mayor susceptibilidad a la enfermedad, dolores de espalda, accidentes, postración y frecuentes enfermedades virales, así como una combinación de cansancio y trastornos del sueño. Acompañando a estos problemas físicos están los síntomas propios del cansancio emocional, estos se refieren a sentimientos de depresión que en

casos extremos pueden llegar a una enfermedad mental ya pensamientos de suicidio. Finalmente, el cansancio psíquico se manifiesta por el desarrollo de actitudes negativas sobre sí mismo, el trabajo y la vida en general, incluyendo una bajada de la autoestima y sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia. Otros proponen la existencia de diferentes fases dentro del "Burnout" (Golembiewski y cols., 1986) modelos basados en la progresión a través de diferentes dimensiones dentro del fenómeno, Golembiewski y cols., proponen que la despersonalización se daría al principio, de tal forma que se ve a los clientes como "culpables" de sus propios problemas, lo cual repercute en la calidad del trabajo con ellos, a continuación vendría un descenso del sentimiento de Realización personal, por lo que el individuo piensa que trabaja mal con la gente y por consiguiente evita en lo posible las relaciones que pueden ponerlo más de manifiesto, produciendo un aislamiento.

2.2.2.3 Síntomas del Burnout (Aquipian, 2007)

Manifestaciones psicósomáticas:

- Cansancio crónico
- Cefalea
- Dolor de espalda y cuello
- Falta de sueño
- Aumento/incremento de peso
- Gastritis y otros
- Presión de pecho
- Taquicardias
- Hipertensiones
- Puede provocar crisis asmática
- Baja inmunidad con resfrío frecuente
- Algunas alergias.

A nivel emocional:

- Mal humor
- Tensión en el trabajo.
- Episodios de depresión.
- Frustraciones

- Aburrimiento
- Lejanía afectiva
- Falta de paciencia
- Pérdida de orientación.
- Vacío y soledad
- Ganas de llorar
- Sentimientos de omnipresencia.

A nivel conductual:

- Conducta cínica
- Evita la conversación
- Lentitud
- Irritabilidad
- Desconfianza
- Comentarios sarcásticos
- Negativismo
- Ausencia ocupacional
- Abuso de psicoestimulantes.
- Inadecuadas relaciones interpersonales
- Se expresa agresivamente
- Llanto sin motivo aparente
- Dificultades de concentración
- Deficiencias al interactuar con las personas
- Mayor conflicto con compañeros de trabajo
- Disminución en su productividad
- Agresividad física y verbal
- Cambios de estado de ánimo

2.2.2.4 Factores influyentes para el Burnout

Según Aquipian (2007) los más influyentes para la aparición del Burnout son:

- a) Características del puesto y el ambiente de trabajo:** La empresa requiere organizar los espacios y tener control de lo que ahí se desarrolla. Le corresponde la educación que va a recibir el empleado a modo de

capacitación, determinar adecuadamente los roles de cada uno en el puesto y gestionar en general todo lo referente a Recursos Humanos. Requiere de sostener a los empleados si es que los ambientes se muestran tensos que se dan bajo modelos de gestión autoritarios. Para los expertos es indispensable mantener un sistema donde se pueda controlar estos aspectos.

- b) **Los turnos laborales y el horario de trabajo**, los turnos inadecuados como la tarde o la noche facilitan la aparición del síndrome. Los aspectos biológicos y emocionales sufren alteraciones de los ritmos cardiacos por lo que altera también el ciclo de sueño, la temperatura del cuerpo y la adrenalina.
- c) **La seguridad y estabilidad** en el puesto, las épocas de crisis laborales afectan negativamente a las personas, en especial a aquellos que superan los 45 años de edad.
- d) **La antigüedad profesional**, no existe consenso de la influencia de esta variable, por lo que algunos autores que han conseguido entender la relación entre la gente que tiene más años de experiencia y tiempo en el puesto con un mayor nivel de relación al síndrome.
- e) **El progreso excesivo o el escaso**, Los cambios imprevistos y no deseados pueden condicionar el Burnout y la tensión. Todo depende de su magnitud y el nivel de congruencia que presenta con sus expectativas personales.
- f) **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**, estas fomentan cambios sustanciales en las organizaciones por lo que es importante su supervisión en todo momento. Las altas demandas exigen que los trabajadores tengan mayores presiones y afectación en el nivel de su desempeño.
- g) **La estructura y el clima organizacional**, a mejor clima organizacional mejor nivel de protección se tendrá frente a la aparición del síndrome.
- h) **Oportunidad para el control**, una de las características que puede fomentar el equilibrio o no en lo laboral es un ambiente en el que el individuo puede controlar algunas de sus actividades y los acontecimientos alrededor de ellas.
- i) **Retroalimentación de la propia tarea**. El feedback o realimentación de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las

actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- j) **Las relaciones interpersonales**, son consideradas de forma positiva hasta que existen dificultades entre los individuos. Los espacios que promueven la interacción humana son considerados mejores y más satisfactorios, mientras que los espacios conflictivos promueven las incomodidades.
- k) **También el salario** relacionado a la satisfacción personal son uno de los varios componentes.
- l) **La estrategia empresarial** puede fomentar el Burnout: organizaciones con una estrategia de reducción de costos en las que disminuye la carga de personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; las que no invierten en capacitación ni en su equipo de trabajo son propensas a que se presente el síndrome.

2.2.2.5 Consecuencias del Burnout

Es indispensable mencionar que si esto no se trata a tiempo las consecuencias se van a mostrar en la baja productividad y la incapacidad laboral de quien lo padece. Aquí se muestran otras consecuencias de ello: Blog Síndrome del Burnout. (2022)

- Incremento del ausentismo en el trabajo: Se cree que la mitad de los que no acuden a trabajar tienen una justificación, pero en el fondo es porque padecen del síndrome.
- Se medican para conciliar el sueño
- Conductas violentas en el espacio laboral.
- Falta de motivación.
- Malestares emocionales e incluso depresión.
- Cansancio
- Posibilidad de hacer infartos cerebrales
- Padecimientos gastrointestinales.

- Abuso de sustancias.

2.2.2.6 Dimensiones del Burnout

- a) Cansancio emocional:** Es aquella reducción de los recursos emocionales para la confrontación de los eventos cotidianos y se manifiesta como fatiga de tipo física, y psicológica con carga de mal humor y altos niveles de insatisfacción personal y laboral.
- b) Despersonalización:** Referido a que el sujeto crea una pared entre los usuarios de los servicios que presta buscando protegerse y disminuye su eficacia laboral. Evidencia poca sensibilidad o nula, es cínico y deshumanizado: conceptualiza a las personas como objetos.
- c) Realización personal:** Conceptualizado por el sujeto como la frustración que experimenta en lo laboral y por los pocos reconocimientos que recibe como compensación a ello. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador. (Maslach, 1997).

2.2.2.7 Prevención del Burnout y Recomendaciones

La prevención del síndrome del trabajador quemado debe comenzar en la empresa del empleado. La primera medida que hay que tomar es evaluar las situaciones que generan el estrés y la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y las medidas adecuadas para intentar reducirlo.

Para ello, debe mejorar la organización y proveer de herramientas necesarias para que el trabajador pueda realizar sus tareas de forma adecuada y no tenga tanta sobrecarga laboral.

Además, el trabajador puede adquirir una actitud asertiva, estableciendo una relación comunicacional, sin discutir, ni someterse a la voluntad del resto de compañeros y defendiendo sus convicciones.

Por otro lado, es recomendable que los trabajadores modifiquen las expectativas que tienen en el trabajo. No se trata de que el empleado renuncie a sus ambiciones y aspiraciones. Simplemente debe buscar un punto intermedio que se ajuste más a la realidad y ver la situación como una oportunidad para aprender y crecer en otros ámbitos diferentes a los que se había propuesto inicialmente. Sevilla y Sánchez (2021).

2.2.2.8 El Burnout Docente

Síndrome de Burnout: causas específicas en el docente

Para El-Sahíli, (2015), existen factores como la “sociedad hipermoderna y la gestación de un presionante” referido a los cambios ocurridos en el grupo primario de apoyo. Lipovetsly (2007) refiere que las relaciones de hijos y padres son hoy en día “cool” con connotación permisiva y con mucha libertad como valor para los hijos. Esta situación proyectada en el aula de clases es lo que fomenta mayor Burnout en los educadores por las manifestaciones y efectos en los estudiantes.

Amaya y Amaya Guerra (2009), manifiestan que hay características generacionales en los estilos de crianza de los hijos, los mismos que se reflejan a continuación:

1. Hiperpadres: los que están dedicados a sobrestimular a sus hijos, así como a protegerlos de los fracasos.
2. Síndrome del desamparo: Asumen exageradamente las responsabilidades parentales,
3. Síndrome reparatorio: las actividades cotidianas se centran en complacer los antojos, gustos y deseos de los hijos.
4. Pérdida de la obstinación disciplinaria: no establecen sistemas adecuados de formación sobre los hijos con disciplina poco constante basadas en valores y con medios compensatorios sobre su propia ausencia que genera los vacíos emocionales.

Otros factores están relacionados a la hedonización del individuo, en la que los estudiantes son fuertemente motivados por los medios televisivos a un sistema de compensación emocional relacionado al estar “siempre alegres” y reforzando el ego. La libertad es otro de los elementos importantes que poseen valor especialmente en las sociedades occidentales en las que incluso existe una estatua de la Libertad, mas no una de la “responsabilidad” siendo lo primero lo más importante y fomentando un individualismo de tipo narcisista.

Para los docentes es importante mantener el orden en las clases, por tanto, para lograr ese fin requiere de desplegar esfuerzos como desgastar las cuerdas vocales,

incremento de los conflictos y pierde la motivación y vocación por la enseñanza alienando su trabajo.

Entre las causas generales del Burnout docente, está la desilusión por el trabajo, la misma que tiene estrecho vínculo con la satisfacción laboral de la escala de Maslach Burnout Inventory de Christina Maslach y Jackson.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Bases conceptuales o definición de términos básicos

2.3.1.1 Inteligencia Emocional

Goleman (1995) nos indica que es aquella capacidad para utilizar una emoción de forma adecuada aplicada a cada problema de la vida cotidiana, nos permite tomar conciencia de nuestros afectos, y comprender a otros entendiendo sus pasiones y frustraciones en el trabajo y en otros tantos espacios de lo personal y lo social. Por tanto, la definición que indica que la inteligencia es el grupo de capacidades que resuelven problemas o fabrican productos valiosos para los humanos en su cultura, la misma que nos permite una socialización saludable y adecuada socialización. Tiene cinco elementos: la autorregulación, el autoconocimiento, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Por tanto, Baron (1997) considera, desde su perspectiva cinco componentes y subcomponentes derivados de estos:

- a) **Componente intrapersonal (CIA).**- Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. – Comprensión emocional de sí mismo (CM).- La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos. – Asertividad (AS).- La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. – Autoconcepto (AC).- La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades. – Autorrealización (AR).- La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo. Independencia (IN).- Es la habilidad para autodirigirse,

sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

- b) Componente interpersonal (CIE).**- Área que posee los componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. – Empatía (EM).- La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. – Relaciones interpersonales (RI).- La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. – Responsabilidad social (RS).- Como el espacio para demostrar que es un sujeto que coopera, construye y es parte de un grupo en la sociedad.
- c) Componente de adaptabilidad. (CAD).**- Área que contiene los componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. – Solución de problemas (SP).- La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. – Prueba de la realidad (PR).- Con habilidades para experimentar y reconocer lo subjetivo y lo objetivo. Flexibilidad (FL).- la destreza para ejecutar ajustes sobre sus emociones conductas y eventos cambiantes.
- d) Componente del manejo del estrés (CME).**- Área que contiene los componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos. – Tolerancia al estrés (TE).- La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés. – Control de los impulsos (CI).- La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.
- e) Componente del estado de ánimo en general (CAG).**- Área que contiene los componentes: – Felicidad (FE).- La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos. – Optimismo (OP).- La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

2.3.1.2 Síndrome de Burnout

La definición de Cristina Maslach y Susan Jackson es la más considerada dentro de la comunidad científica y laboral desde su presentación en 1981. Ambas investigadoras presentan al constructo como: "...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas"... , estableciendo con esta definición las dimensiones que están integradas dentro del síndrome, las cuales son enumeradas y escritas de la siguiente manera:

- a) Agotamiento emocional, caracterizado por la sensación constante de que los recursos emocionales han desaparecido o agotado lo mismo que los recursos físicos.
- b) Cinismo, sería el encargado de producir en el individuo una visión negativa ante las cosas además de una actitud desfavorable hacia el trabajo.
- c) Baja realización personal, que se daría como fruto de la presencia de las dimensiones anteriores ocasionando en la persona sentimientos de disconformidad consigo mismo por sentir que no es capaz de lograr nada por su incompetencia llegando a considerarse a sí mismo como alguien ineficaz. (Maslach, 1997).

2.4. Bases epistemológicas

2.4.1. Inteligencia Emocional

Al intentar analizar la afectividad se llega a un desborde. Lo que se sabe por la antropología clásica es que existe un trato implícito de los temas emocionales a raíz de sus investigaciones que datan recientemente desde hace 20 años. El autor Leví -Strauss observa que la vida afectiva de las personas tiene vínculos posteriores y subordinados con el intelecto y el pensamiento (1983:615). Otros autores de la misma rama opinan que el control de la vida emocional, estaba relacionado con el control de los instintos, mostrando un avance evolutivo de nosotros frente a nuestros antepasados. Dicho de otra manera, se nos consideraba como desarrollados porque habíamos evolucionado en el ámbito emocional respecto de nuestros hermanos primitivos. Elias(1994). La literatura antropológica clásica, en gran parte, menciona las pasiones, los sentimientos, los afectos y las emociones, pero no son analizadas, aunque se encuentren testimonios de informantes y se asocian con eventos tanto rituales como ordinarios como en los casos

de brujería para Evans (1976), o de la personalidad para Mead (1990). Así la ternura o la venganza serán las que guíen las prácticas sociales y las acciones de las personas, y se les toma poco en cuenta a la personalidad y la brujería, dos temas principales en los análisis de estos antropólogos pudiéndose ver que lo emocional está presente implícitamente en la conducta y la práctica social y en lo que culturalmente se aprecia. El universo de representaciones, los constructos ideales y sociales, el desarrollo de la identidad y las experiencias de los grupos serán conformados por los sentimientos. Sin embargo, en ningún texto o monografía clásica aparece lo emocional como un tema central.

La teoría antropológica clásica considera que el papel periférico asignado a lo emotivo en es el reflejo del lugar que tenía esta dimensión para los autores esta dimensión. Inevitablemente, los afectos ajeros, construyen un diálogo y fomenta las comparaciones que marcan las semejanzas y las diferencias. Tal es así, que el trato que se le otorga a la afectividad humana depende del contexto y de las culturas y no de los sujetos en forma individual. Los valores y juicios de las etnias se explican por la moral y los intereses que persiguen los antropólogos. Frente a estas cosas, los científicos sociales tienen dificultades para atender a los sujetos de manera individual y se aprecia que es por ausencia de consenso en las ideas del tipo de fenómenos mentales, psíquicos, instintivos, corporales o biológicos que son y no sólo del lugar donde se encuentran y se expresan las emociones. La antropología contemporánea mantuvo el interés por este tópico y por legitimar un campo de estudio sobre las emociones. (Rosaldo, 1980) y será de las pioneras y promotoras más importantes del análisis etnológico de lo emocional; propone que se trabajen desde las emociones que impliquen componentes culturales conscientemente construidos, es decir públicos, por ejemplo, cazar cabezas humanas para los *ilongots* les proporciona una especie de distinción que resulta difícil de entender para los occidentales, pues no tiene nada que ver con el gusto por la violencia, sino que está relacionado con una emoción llamada *liget*, una especie de ira que surge de la envidia que provoca el éxito ajeno. Vivir el *liget* es apreciado como positivo, por su naturaleza de ritual de cacería y vinculado a la pubertad.

La conclusión no parece muy diferente de la que nos devela la lectura del texto de Evans-Pritchard, el trabajo sobre la brujería es un ejemplo que se ha ubicado de cómo son tratadas las emociones como implícitas en la teoría antropológica clásica Calderón (1996). Para el autor la envidia, los celos, o la avaricia es la que da como resultado los

actos de brujería. Tener un control de la envidia es una forma de organizar la vida social y evita conflictos según Evans-Pritchard y nos da a conocer cómo se mantiene la armonía donde los azande asumen el odio, la avaricia y la envidia como brujería y son conceptos del inconsciente en los pobladores de esas tribus y que se desata de forma intencional, que es negativa y se resuelve mediante la venganza positiva.

Quienes se hacen llamar parte de la antropología de las emociones nos presentaron aportes relevantes que permiten ver el manejo de lo afectivo en diferentes culturas. Quienes provienen del pensamiento feminista y de la teoría de género; los primeros en identificar la importancia de lo afectivo en los estudios sociales y la asociación, muchas veces estigmatizada, de las mujeres con las emociones, entre ellos los de M. Rosaldo (1980 y, 1984), Abu-Lughod (1986 y 1990), Lutz y Abu-Lughod (1990), Héritier (1996 y 2002), Mageo (1996a; 1996b; 1996), actualmente se observa una preocupación por dar cuenta etnográfica, etnológica e incluso etnohistórica de lo emocional, los trabajos de Middleton (1989), Desjarlais (1992), Bourdieu (2002), Green (1994); Whitehouse (1996); Davies y Spencer (2010), Navokov (1997), Rutherford (1998) son algunos ejemplos. Los análisis anteriores, entre muchos otros, se proponen dar cuenta de la experiencia y el funcionamiento emocional.

La antropología clásica, así como la moderna conciben que una carencia no permite explicar el proceso constitutivo de lo emocional de los individuos. Abordar esto permite conocer la diversidad fenoménica en lo público y social y nos abre la posibilidad de interrogarnos si los métodos con los que contamos para evaluar lo emocional son suficientes por su alto grado de subjetividad. Hay que reconocer la disyuntiva desde diversos puntos de vista. Las dificultades trajeron dos cosas: ubicar las emociones como dificultades de la persona en su biología, fisiología y subjetividad y el segundo como planteamientos para ser analizados en el plano social que son más objetivos y compatibles con los procesos culturales y públicos. A fin de abordar mejor la dimensión afectiva como parte de los fenómenos de estudio antropológico en la que se requiere disolver la dicotomía y contemplar los dominios para mejorar los problemas en general.

2.4.2. Síndrome de Burnout

Aunque es claro de entender que el desarrollo del síndrome en cada individuo se producirá de manera aislada y diferente, todos los investigadores coinciden en

afirmar que el síndrome se presenta y evoluciona progresivamente en respuesta a vivencias experimentadas dentro del ambiente laboral teniendo en cuenta los factores y estrategias personales que utiliza la persona ante las demandas y exigencias propias del ámbito laboral las cuales constituyen un factor amenazante para el individuo, de manera que de esa interacción (de las facultades personales y características propias del entorno laboral), emerja consecuentemente el síndrome de Burnout. Esteras, Chorot, y Sandín (2019)

Si bien es cierto, también se explicó que el síndrome debe su desarrollo como consecuencia al estrés laboral crónico, cabe resaltar la necesidad de la interrelación entre los factores desencadenantes del mismo estrés laboral como son las respuestas individuales ante el estrés y el entorno social que los origina. Sobral (1998), citado en López (2009)

Es así que los factores desencadenantes del Burnout podrían dividirse en tres tipos producto de la interacción de los causales del estrés laboral con el mismo. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos (2009)

También el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de Andalucía, En la “*Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*”, considera como factores contribuyentes a la aparición del Síndrome de Burnout los tres que a continuación se harán mención.

a. Factores sociales

Toda persona que va avanzando en su proceso evolutivo requiere, como parte del mismo proceso, sentirse integrado dentro de un grupo social donde se sienta aceptado y valorado, lo cual constituirá un importante soporte emocional ante los inconvenientes a los cuales podría enfrentarse el individuo. López (2015).

Dentro del mismo se podría destacar el “apoyo social” que la persona percibe por parte de familiares y amigos. Si por el contrario el apoyo social que el sujeto percibe es por el contrario deficiente y no adecuado, contribuirá enormemente a la aparición del Burnout. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos (2009).

b. Factores laborales

Los elementos propios del ámbito laboral constituyen en sí mismos factores detonantes de estrés sobre todo para aquellas personas cuyas funciones laborales están orientadas a la atención directa a personas constituyéndose en funciones altamente demandantes de estrategias emocionales. Los factores laborales u organizacionales, para el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos (2009) están integrados por diversas variables todas ellas de gran influencia:

- *Dinámica del trabajo*, por los fallos a nivel directivo dejando dudas en cuanto a los roles.
- *Inadecuación profesional*, debido a que el empleado carece de las facultades propias para el puesto que ocupa.
- *Sobrecarga de trabajo*, por un incremento de exigencias laborales y desagradables sobrepasando las capacidades del empleado.
- *Infracarga de trabajo*, lo cual favorece que el trabajador se aleje de la realidad y empiece a vivir en un “autismo” laboral.
- *Los contenidos*, integrado por tareas diversas y otros elementos.
- *Ambiente físico de trabajo*, las características propias del ambiente físico con las limitaciones de luminosidad, espacio, temperatura, higiene, entre otras, que conlleve.
- *Turnos de trabajo*, sobre todo cuando abarcan horarios nocturnos afectando el ritmo del sueño.
- *Conflicto y ambigüedad de rol*, por ordenanzas poco claras y contradictorias entre sí.
- *Nuevas tecnologías que se constituyen en estresores por la novedad.*
- *Estructura de la organización*
- *Estresores económicos*, cuando los recursos económicos suponen una preocupación fuerte.

- *Desafío en el trabajo*, por estar expuesto a continuas evaluaciones o retos por demostrar su valía, lo cual constituye un marcado elemento de riesgo generando Burnout, ocasionando específicamente más despersonalización y baja realización personal.
- *Clima organizativo*, por la demanda de esfuerzo en la vivencia y relación con sus elementos como: autonomía en el trabajo, compromiso en el mismo, relaciones interpersonales, participación activa en la toma de decisiones.

c. Factores personales

Dentro de este apartado es necesario considerar al tipo de personalidad de los empleados, lo cual favorecería a que algunos sean más vulnerables que otros, de hecho, Freudenberger y Richerlson (1980), indican que las personas que se caracterizan por ser entusiastas, agresivas, obsesivas, ambiciosas, competitivas y entregadas a sus trabajos son las que ostentarían una alta propensión a padecer el síndrome. Más adelante a estas personas se las denominó como adictas al trabajo caracterizándolas bajo cuatro elementos: *“autopresión en el tiempo, activismo desenfrenado, sobrecarga de responsabilidades y énfasis excesivo de la obtención de logros”*. Smith y Posen (1992).

Para la Organización Mundial de la Salud, las características mencionadas corresponden a los patrones de conducta de la personalidad de tipo A, según se recoge en el Manual de Trastornos Mentales y del Comportamiento, CIE-10 (1992), recogido en López (2009)

Es necesario mencionar que los factores tienen dos vertientes de las cuales provienen, uno extra personal donde están comprendidos los elementos relativos al trabajo como organización, horarios, la poca asistencia laboral, las dificultades propias de la relación con las personas, etc. Y el otro intrapersonal que concierne la predisposición hacia el Burnout que tienen las personas cuyas personalidades encuadran en el del Tipo A caracterizados por ser compulsivos, idealista y perfeccionistas. Grosch y Olsen (2000), citados en López (2009)

Las características propias de la personalidad de los individuos, en cualquier caso, tomarán un papel facilitador en caso que favorezcan al desarrollo del síndrome o contrariamente tomarán el papel de inhibidores si es que contribuyen

a la disminución de posibilidades de que se manifiesten y hagan patentes los síntomas. Dentro de tales características se pueden enumerar:

- Personalidad resistente, quienes poseen este tipo de personalidad son aquellos que manifiestan mayor control sobre sí mismos y las situaciones que se presenten asumiendo sus actividades con compromiso hacia el trabajo y hacia sí mismos.
- Sexo, siempre que sea determinada por estereotipos producto de la sociedad lo cual predispondría al encasillamiento de algunas actividades como propias para mujeres y varones.
- Edad, quienes han desarrollado mayor experiencia con el paso del tiempo son quienes están más capacitados en el afronte de circunstancias.
- Estado civil, lo cual toma importancia por la manera en cómo se convierte en apoyo emocional y acompañamiento para las personas.
- Estrategias de afrontamiento, el poseerlas hace que las posibilidades de padecer el síndrome disminuyan. Esto es más efectivo que asumir actitudes escapistas que por el contrario permitirían que crezcan las posibilidades.
- Autoeficacia, el que la persona se considere y sienta eficaz para algunas tareas hace que su seguridad aumente.
- Expectativas personales, cuando estas no llegan a una realización, tal como la persona hubiera planificado, la persona se enfrenta al riesgo de padecer el síndrome.

Estas son las variables consideradas por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de Andalucía (2010), dentro de los factores personales, los cuales se encuentran recogidos en la Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

Huancayo es una ciudad, ubicada geográficamente en la región Junín, en la zona central del país. La provincia y distrito del mismo nombre se ubica a 3249 m.s.n.m y fue fundada inicialmente bajo el nombre de Santísima Trinidad de Huancayo en 1572. Entre los tres distritos que conforman la zona más urbana de la provincia (Huancayo, El Tambo y Chilca) y cuenta con una población de 400 271 habitantes. Tiene dos centros comerciales de gran importancia, instituciones educativas particulares e instituciones educativas estatales conocidas como “emblemáticas” o “grandes unidades escolares” por su cantidad de estudiantes, tradición, y haber sido cuna para generaciones de miles de profesionales e incluso personajes reconocidos en las ciencias y la política.

La gran Unidad Escolar N°31540- Santa Isabel, situada en la avenida Santa Isabel N°517, del distrito de Huancayo, Provincia de Huancayo, ofrece servicios educativos en nivel inicial y primaria, regularmente en dos turnos diarios (mañana- tarde), que han sido llevados a cabo estos últimos dos periodos en modalidad virtual por el contexto de la pandemia. Cuenta con una amplia plana docente y administrativa con niveles altos de exposición a riesgos psicosociales por el tipo de actividad laboral y situación de COVID-19 actual.

3.2. Población

La población se define como un conjunto de individuos que requieren ser evaluados, y que por su tamaño a veces no es posible realizarlo. Sánchez y Reyes, (2021) En este estudio la población estuvo compuesta por 65 adultos entre varones y mujeres, docentes y administrativos, mayores de edad (18 años a más) y menores de 65 años conforme a lo expuesto en la siguiente tabla.

Tabla 1

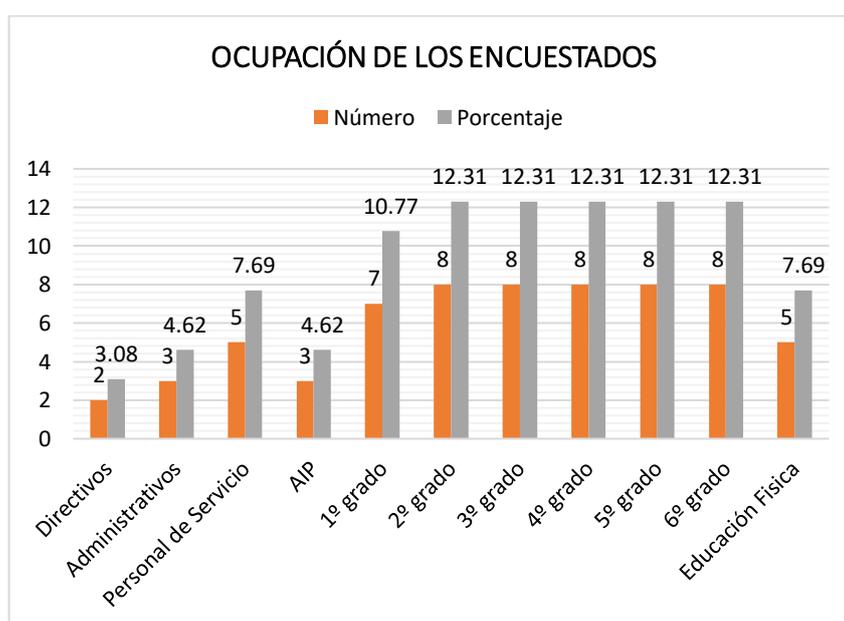
Personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021

	Frecuencia	Porcentaje
Directivos	2	3.08
Administrativos	3	4.62
Personal de Servicio	5	7.69
AIP Área de Innovación pedagógica	3	4.62
1° grado	7	10.77
2° grado	8	12.31
3° grado	8	12.31
4° grado	8	12.31
5° grado	8	12.31
6° grado	8	12.31
Educación Física	5	7.69
	65	100.00

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021



Fuente: Elaboración propia

a) Criterios de Inclusión

Personal docente y administrativo de nivel primario, de ambos sexos, mayores de edad, entre los 18 y 65 años y que laboran con más de seis meses de antigüedad en la institución.

b) Criterios de Exclusión

Personas que no deseen participar en la investigación, no completen el consentimiento informado, se encuentren con licencias por enfermedad u otros y que no hayan contestado adecuadamente el formulario.

3.3. Muestra

Según Tamayo (1997) la muestra es aquel grupo de sujetos tomados de la población a fin de estudiar un fenómeno en estadística. Para tal fin se seleccionó el total poblacional de los docentes y administrativos contando según la nómina con 65 participantes.

Para Mata y Macassi (1997) el muestreo es un conjunto de reglas, procedimientos y criterios por los que se selecciona elementos de la población de forma representativa.

En consecuencia, en el presente estudio se ha utilizado un muestreo no probabilístico por conveniencia basado en la voluntad personal de los sujetos para participar de la investigación a través del consentimiento informado. En total la muestra fue de 60 sujetos.

3.4. Nivel y tipo de estudio

3.4.1. Nivel de investigación

Según Alvitres (2000), el nivel de investigación es descriptivo y correlacional, por lo que se buscó caracterizar las variables del estudio de forma individual y del mismo modo ver la relación de uno con el otro.

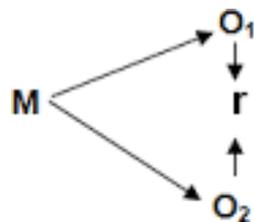
3.4.2. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación es de tipo sustantiva descriptiva ya que se orienta al estudio de la realidad actual de los docentes y administrativos en su ámbito laboral.

Este estudio pretende responder a los problemas teóricos orientándose a explicar, describir y predecir una realidad y está en constante búsqueda de principios y leyes, en consecuencia, se puede decir de él que es sustantivo. Sánchez y Reyes (2021).

3.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en el trabajo de investigación fue descriptivo - correlacional; ya que se buscó determinar si existe correlación entre inteligencia emocional y el síndrome de Burnout, así como las correlaciones respecto a los componentes: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y la variable Síndrome de Burnout en personal de educación primaria de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.



Donde:

M = Muestra de estudio: Docentes y administrativos del nivel primario de la I.E. Santa Isabel de Huancayo

O1 = Observaciones obtenidas de la variable Inteligencia Emocional

O2 = Observaciones obtenidas de la variable Síndrome de Burnout

r = correlación

Fuente: Sampieri, R. H. (1998, P. 60).

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1. Métodos

Para (Sánchez y Reyes, 2021) el método es el conjunto de pasos a seguir para conseguir una meta. Este proceso ayuda a obtener un conocimiento de los fenómenos y de cómo se suscitan los hechos, por tanto, esta investigación fue descriptiva y se aplicó las encuestas para tal fin.

3.6.2. Técnicas

Según (Sánchez y Reyes, 2021) las técnicas son:

“el conjunto de medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el método. Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve la ciencia. Se expresa como conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos”

En este estudio se ha utilizado la técnica indirecta, siendo la psicometría la de preferencia, por lo que, se aplicó dos inventarios para el recojo de la información de Inteligencia Emocional y otra para la evaluación del Síndrome de Burnout, ambos en una modalidad Likert, con opciones y categorización en sus resultados en Alto, Medio y bajo y a su vez subdimensionado en escalas al interior de las mismas pruebas.

3.6.3. Instrumento

3.6.3.1. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE

a) Ficha técnica

Nombre Original: EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory. **Autor/es:** Reunven Baron (1980). **Lugar de Procedencia:** Toronto Canadá. **Adaptación Peruana:** Nelly Ugarriza Chávez. **Administración:** Individual o colectiva. **Duración:** Aproximadamente de 30 a 40 minutos. **Aplicación:** Sujetos de 16 años a más. **Puntuación:** Calificación Computarizada y manual. **Significación:** Estructura Factorial: ICE – T – 5 Factores componente y 15 subcomponentes. **Tipificación:** Baremos Peruanos. **Usos:** Educativo, clínico, judicial, médico, ocupacional y para la investigación científica. **Materiales:** Cuadernillo con interrogantes del I – CE, plantilla de respuestas, ficha de corrección, perfiles y hoja de resultados.

b) Historia:

Según Ugarriza (s.f), desde inicios de los años 90s ha existido diversos intentos por incluir a la Inteligencia Emocional dentro de las habilidades cognitivas, por tanto, Salovey y Mayer (1990) acuñaron el término y fue definido como una inteligencia social que abarca la necesidad de dominio sobre nosotros mismos y un buen manejo del entorno que abarca lo verbal

y no verbal y en general el uso de las habilidades emocionales para la resolución de conflictos.

Mientras que para Goleman (1995) es un concepto que incluye la habilidad para motivarse y ser resiliente sobre los eventos cotidianos, control de impulsos, postergar gratificaciones y regular el humor, esta debería ser una habilidad para la vida y su enseñanza debería ser obligatoria en la educación.

Para Bar-On la Inteligencia Emocional difiere de los otros autores, es en definitiva una inteligencia cognitiva con capacidad de modificarse en la vida. Para él hay 15 factores que la componen que fueron propuestas como resultado del estudio de dos décadas y que se relacionan con el potencial para el rendimiento.

c) Descripción del Inventario

El ICE Bar On: Se utiliza una escala de tipo Likert de con puntuaciones hasta el 4 en una frecuencia de respuestas que varían desde "muy rara vez", "rara vez", "a menudo" y "muy a menudo". La puntuación obtenida indica niveles altos de inteligencia social y emocional.

Mediciones contenidas en el ICE: NA - Forma Completa. Escalas: Inteligencia Emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo general, impresión positiva, índice de inconsistencia.

Mediciones contenidas en el ICE: NA - Forma abreviada. Escalas: Inteligencia emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, impresión positiva.

d) Tipificación

Los baremos para el caso del Inventario de Bar-On ICE se presentan con puntajes directos que se transforman a escalas, desde 411 a 549 transformables a centiles desde 86 a 133 a nivel general. Para los componentes del inventario se presentan del siguiente modo:

C. Intrapersonal: Puntajes directos desde 19 a 99, transformados a centiles desde 86 a 133.

C. Interpersonal: Puntajes directos desde 89 a 141, transformados a centiles desde 86 a 133.

C. Adaptabilidad: Puntajes directos desde 87 a 119, transformados a centiles desde 86 a 133.

C. Manejo del Estrés: Puntajes directos desde 55 a 89, transformados a centiles desde 86 a 133.

C. Estado de Ánimo en General: Puntajes directos desde 61 a 88, transformados a centiles desde 86 a 133.

3.6.3.2. Inventario Burnout de Maslach

a) Ficha Técnica

Autoras: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981. **Procedencia:** Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA. **Aplicación: de tipo** individual y colectiva, adultos, (10 – 15 min) **Finalidad:** Se evalúa las tres subdimensiones que son: despersonalización, cansancio emocional y realización personal. Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. **Tipificación:** Se obtienen baremos de puntuaciones típicas y centiles, por sexo en una población en general y sobre grupos de población con labores asistenciales. El material a utilizarse es el manual del MBI con una plantilla de calificación manual y su respectiva hoja de respuestas.

b) Historia:

Inicialmente, se llevó a cabo un trabajo para la elaboración de las dimensiones del Burnout, las mismas que no tuvieron buen fundamento teórico ni una base conceptual adecuada, siendo la razón principal la ausencia de modelos pre existentes sobre el estrés.

Sin embargo, con el paso de los años y las investigaciones que se han seguido publicando, se ha dado más aportes sobre el tema en diversos sectores donde el síndrome puede manifestarse. Al principio, el síndrome fue diseñado para hallar aspectos hipotéticos del estrés laboral asistencial.

Se diseñó otras escalas para medir el Burnout, sin embargo, no tuvieron éxito.

La escala MBI de Maslach y Jackson fue diseñada en base a 47 ítems basados en los continuos de las medidas: la intensidad y la frecuencia en escalas Likert que va de 0-6 y 0-7 puntos, los mismos que fueron sometidos a pruebas iniciales con poblaciones de 420 individuos en varias fases y posteriormente los ítems fueron reducidos a 25 y luego a 22 dando como resultado su clasificación final en tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, llegando a ser el Inventario Burnout de Maslach que hoy utilizamos. (Maslach y Jackson, 1997. P. 8)

c) Descripción del Inventario

Posee una estructura tridimensional que fue en muchas ocasiones replicada y a partir de ella se han establecido las escalas-variables del sujeto “quemado” y son:

- Cansancio Emocional: se describe los “sentimientos” de alguien exhausto por su propio trabajo con saturación y expresa “me siento emocionalmente cansado por mi trabajo”.
- Despersonalización: Los elementos de esta variable-escala caracterizan a un sujeto con frialdad en el trato proyectada a quienes ofrece servicios. Los que poseen puntos altos en esta escala son considerados como sujetos con Burnout.
- Realización personal: La escala contiene elementos que describen la competencia y el éxito en el trabajo. Los puntajes bajos en esta escala indican el síndrome.

d) Tipificación

Los baremos permiten la conversión de las puntuaciones directas las dos escalas de valor universal en centiles con rangos de 1 a 99 y escalas típicas de 50, si las desviaciones son típicas son de unidades y la mayoría de los evaluados se encuentran con valores de 3 y 97 a nivel de escala típica.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Inventario Bar-On-ICE

a) Validez y Confiabilidad Nacionales (Manual Bar-On ICE de Ugarriza (s.f))

- **Validez:** En inventario Bar-On ICE posee un nivel de coeficiente de 0,975 y evidenciando una confiabilidad excelente del 97,5% favorable a través de juicio de expertos. A continuación, se muestra el análisis factorial para la muestra peruana y por componentes:

Análisis Factorial Confirmatorio de Segundo orden para la muestra peruana

Componentes	Coefficientes Estimados	Error estándar	Razón crítica o prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes Estimados estandarizados (Cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00			0.922	0.850
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

* $p < .05$

ABREVIATURAS:

Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General.

- **Confiabilidad:** El “Inventario de Coeficiente Intelectual de Bar-On (I-CE)” tiene un coeficiente de 0,975 Representando así, confiabilidad excelente con un 97,5% a favor. (Alcántara , 2021, p.82-92)

Coeficientes alfa de Cronbach para los componentes y subcomponentes del I-CE.¹

I-CE	Alfa de Cronbach
CE – Total	0.93
Componentes:	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo Del Estrés	0.86
Estado de Ánimo General	0.86
Subcomponentes:	
Comprensión de sí Mismo	0.73
Asertividad	0.68
Autoconcepto	0.85
Autorrealización	0.76
Independencia	0.57
Empatía	0.70
Relaciones Interpersonales	0.76
Responsabilidad Social	0.72
Solución de Problemas	0.60
Prueba de la Realidad	0.72
Flexibilidad	0.48
Tolerancia al Estrés	0.78
Control de Impulsos	0.85
Felicidad	0.78
Optimismo	0.79

¹ponderada basándose en la distribución de edades en ENAHO (INEI 99)

Fuente: Manual Bar-On ICE de Ugarriza (s.f)

3.7.2. Inventario Burnout de Maslach (Vasquez, 2020)

a) Validez y confiabilidad nacionales:

- **Validez:** A través de 9 jueces, se ha evaluado el MBI en un grupo de trabajadores.

Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en coherencia

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	0.97
5	1	.000**	0.97
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	1.00
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	1.00
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	0.97

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<05: Valido

IA : Índice de acuerdo

La tabla muestra los resultados de los coeficientes de la V de Aiken aplicados sobre los 9 jueces cuyos valores mínimos obtenidos son de 0.97 hasta 1.0. Los valores obtenidos evidencian que los contenidos oscilan entre niveles calificables a intervalos entre buenos y perfectos.

- **Confiabilidad:** La tabla muestra que el nivel de coeficiente Omega para el Maslach Burnout Inventory en una empresa paraestatal trujillana, medidos mediante estimulación puntual fue valorado con un nivel de confianza del 95%. Se observa que el coeficiente omega, tiene un nivel de confiabilidad de ,866 ,814 y ,874 para las tres dimensiones que contiene el inventario y lo califican dentro de los rangos aceptables establecidos entre el .70 a .90.

Confiabilidad del Inventario de Burnout Maslach

	ω	N° ítems	IC al 95% ^(a)	
			LI	LS
Agotamiento emocional	,866	9	,859	,873
Despersonalización	,814	5	,804	,824
Realización personal	,874	8	,867	,880

Nota: ω : Coeficiente de confiabilidad omega; (a): Intervalo de estimación del coeficiente omega

b) Validez y Confiabilidad Regionales

- **Validez:** Se ha señalado que el nivel de validez del instrumento tiene un índice significativo de confianza del 5% y del 1% respectivamente.
- **Confiabilidad:** Mediante la consistencia interna y coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos se obtuvo los siguientes resultados: 0.90 en CE, 0.79 en DP y 0.71 de RP y sus errores de media y en puntuaciones directas fueron de 3.80, 3.16 y 3.73 respectivamente. (Sulca, 2013, p.114-116). Del mismo modo, mediante test, re test. Para el primer procedimiento se empleó una muestra de 53 egresados universitarios con ocupación en servicios sociales con una aplicación del instrumento de dos a cuatro semanas entre cada una de ellas, con resultados de índices de fiabilidad de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. Para la segunda muestra se aplicó sobre 248 docentes con intervalos de un año entre test re test con índices de fiabilidad de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Estos índices son significativos al nivel de confianza que debe ser cercano al 1%.

3.8. Procedimiento

Luego de obtener las respuestas de los participantes, se tabuló en una hoja de cálculo de Excel, se ingresó los resultados sobre otro aplicativo para su clasificación por componente (para el caso de Inteligencia Emocional) o subdimensión (para el caso del MBI de Maslach), posteriormente se procesó todo en SPSS en su última versión y

se utilizó el estadístico R de Pearson por el tamaño muestral a fin de comprobar las hipótesis de investigación.

3.9. Tabulación de datos

A fin de tabular la información obtenida, primero se solicitó completar los formularios Google enviados previamente con un link de acceso por temas de pandemia y bioseguridad. A través de la estadística descriptiva, se discriminó datos, se agrupó otros y finalmente se obtuvo las tablas y figuras correspondientes a los datos demográficos. Del mismo modo, según la base de datos obtenida, se clasificó toda la data para su introducción al aplicativo SPSS y se obtuvo la comprobación de hipótesis a través del estadístico R de Pearson por el tamaño muestral.

3.10. Consideraciones éticas

A fin de ejecutar y desarrollar este trabajo de investigación, se busca en todo momento salvaguardar la integridad física y emocional de los participantes por lo que este es un principio establecido y de estricto cumplimiento del Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), el que además advierte que su falta de observancia puede traer consigo efectos negativos sobre el bienestar de las personas e incluso sanciones para quienes ejecuten una mala práctica profesional.

Por otra parte, se estableció inicialmente diálogo con el director de nivel primario y se cursó un documento solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos en formato virtual (formulario Google), luego se aplicó el consentimiento informado sobre cada uno de los docentes y se alcanzó el link de ingreso para contestar cada uno de los reactivos de ambos inventarios. Los resultados no se publicaron de forma individual sino de forma grupal.

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos:

Objetivo Específico

A. Identificar el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

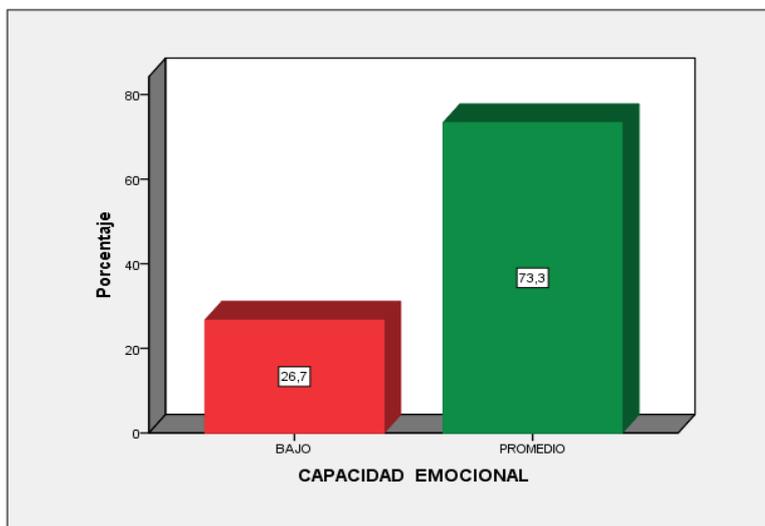
Tabla 2 Niveles de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJO	16	26,7	26,7
PROMEDIO	44	73,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Niveles de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla y figura 2 muestran que el 26,7% tiene un nivel bajo de Inteligencia Emocional, el 73,3% un nivel medio. Ninguno de ellos nivel alto.

Objetivo Específico

B. Identificar el nivel de Síndrome de Burnout del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 3

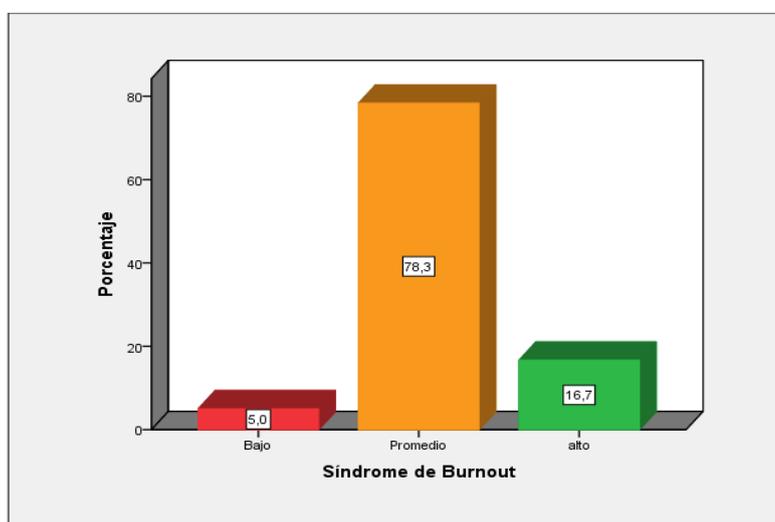
Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	5,0
	Medio	47	78,3
	alto	10	16,7
Total	60	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura 3 nos muestra la situación del Burnout en la población evaluada, el 5% de ellos tienen un nivel bajo del síndrome, el 78,3% un nivel medio y el 16,7% presentan un nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales y comprobación de hipótesis

Prueba de Normalidad

1. Formulación de hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

2. Nivel de significancia

Nivel de confianza 0.95

Significancia (alfa) 0.05

3. Prueba de normalidad

Si $n > 50$ Kolmogorov Smirnov

Si $n < 50$ Shapiro Wilk

4. Estadístico de prueba.

P-valor < 0.05 Rechazamos la Ho y aceptamos la H1

P-valor ≥ 0.05 Aceptamos la Ho y rechazamos la H1

5. Criterio de decisión

Tabla 4

Pruebas de normalidad

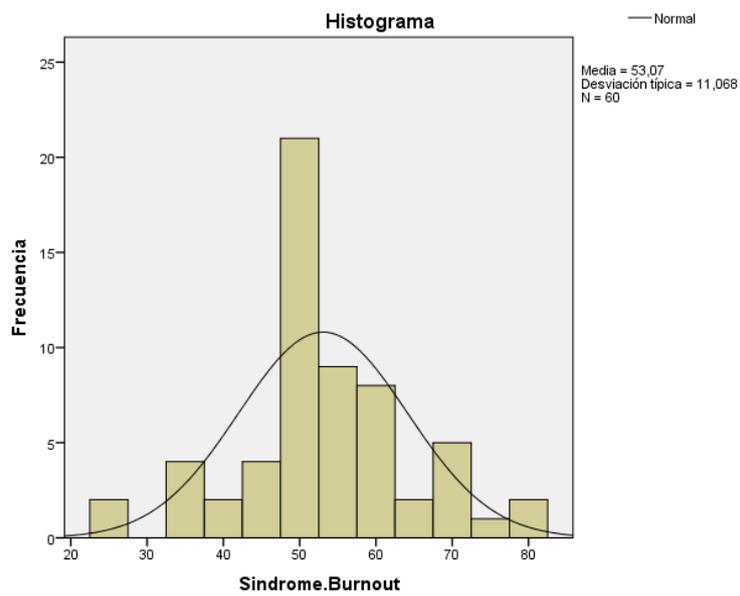
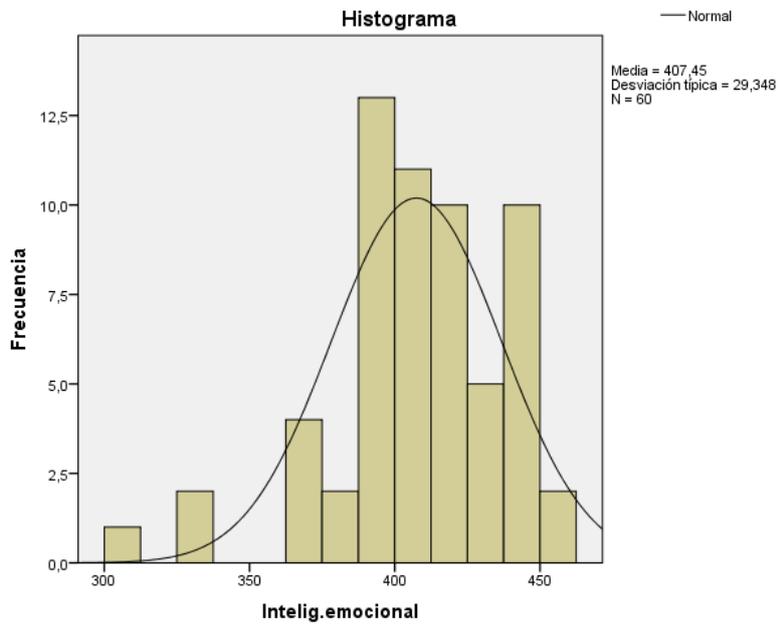
Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,104	60	,167
Síndrome Burnout	,158	60	,157

Fuente: Elaboración propia

6. Toma de decisión

En la Inteligencia emocional como p-valor ≥ 0.05 aceptamos la Hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna. Los datos tienen una distribución normal.

En el síndrome de Burnout como $p\text{-valor} \geq 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna. Los datos tienen una distribución normal.



Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 5

Relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo -2021

		Int. Emocional	Síndrome de Burnout
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	-, 634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-, 634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.5 se observa la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout. Los resultados indican que hay un nivel de significancia bilateral del 0,01, y la Correlación de Pearson es de -0.634, siendo esta negativa, lo que se traduce en que, a mayor inteligencia emocional, menor posibilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 6

Relación entre el Componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.

		Int. Emocional	Síndrome de Burnout
Componente Intrapersonal	Correlación de Pearson	1	-, 654**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-, 654**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,005 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.6 se observa la correlación entre el componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout. Los resultados indican que hay un nivel de significancia bilateral del 0,05, y la Correlación de Pearson es de -0.654, siendo esta negativa, lo que se traduce en que, a mayor desarrollo intrapersonal, menor posibilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica

Hi2: Existe relación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho2: No existe relación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 7

Relación entre el Componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.

		Int. Emocional	Síndrome de Burnout
Componente Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,158
	Sig. (bilateral)		,227
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	,158	1
	Sig. (bilateral)	,227	
	N	60	60

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.7 se observa la correlación entre el componente Interpersonal de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout. Los resultados indican que hay un nivel de significancia bilateral del 0,227, y la Correlación de Pearson es de 0,158. Existiendo una significancia mayor a 0.05 no existe relación entre las variables de estudio

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis nula de investigación.

Hipótesis Específica

Hi3: Existe relación significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho3: No existe relación significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 8

Relación entre el Componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021.

		Int. Emocional	Síndrome de Burnout
Componente Adaptabilidad	Correlación de Pearson	1	-, 730**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-, 730**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.8 se observa la correlación entre el componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout con un nivel de significancia bilateral del 0,001 es de 0,730 Se traduce en que la correlación es negativa y que, a mayor adaptabilidad de la persona, menor probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica

Hi4: Existe relación significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho4: No existe relación significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 9

Relación entre el Componente Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo -2021

		Int. Emocional	Síndrome de Burnout
Componente Manejo de Estrés	Correlación de Pearson	1	-, 252**
	Sig. (bilateral)		,052
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-, 252**	1
	Sig. (bilateral)	,052	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.9 se observa la correlación entre el componente Manejo de Estrés de la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout. Los resultados indican que la significancia bilateral es de 0,052 y una Correlación de Pearson de -0,252. Existiendo una significancia mayor a 0.05 no existe relación entre las variables de estudio.

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis nula de investigación.

Hipótesis Específica

Hi5: Existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Ho5: No existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.

Tabla 10

Relación entre el componente Estado de Ánimo General de la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el personal docente y administrativo del nivel primario de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo-2021

		Componente Estado de Ánimo	Síndrome de Burnout
Componente Estado de Ánimo	Correlación de Pearson	1	-, 650**
	Sig. (bilateral)		,221
	N	60	60
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,650	1
	Sig. (bilateral)	,221	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,221 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla Nro.10 se observa la correlación entre el componente Estado de Ánimo en General de la Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout. Los resultados muestran un nivel de significancia bilateral de 0,221 y una Correlación de Pearson de -0,650. Existiendo una significancia mayor a 0.05 no existe relación entre el componente estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout.

Se concluye, por tanto, que se acepta la hipótesis de nula de investigación.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN

Sobre la inteligencia emocional (tabla Nro.2) se puede indicar que esta posee cinco componentes de estudio, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, los mismos que, de poseer en el cuestionario con puntajes altos, denotan un sujeto que se conoce y tiene amplia posibilidad de relacionarse adecuadamente con el mundo exterior manteniendo un estado de equilibrio y estabilidad en lo emocional y conductual según Goleman (1995). En el presente estudio, se encontró que 44 sujetos (73.3%) poseen un nivel medio de inteligencia emocional y 16 sujetos tienen un nivel bajo (26,7%) y ninguno de ellos un nivel alto, con lo que se interpretaría que los sujetos están menos motivados, con poco control de sus impulsos, que se muestran poco entusiastas, son medianamente a poco altruistas, y conductualmente no alcanzan a tener una buena adaptación social.

El síndrome de Burnout puede llegar a confundirse con el estrés simple e incluso con la depresión por alguno de sus síntomas o por compartir criterios como lo indica El-Sahíli (2015), especialmente si se trata de personal que tiene actividades de servicio. Naturalmente afecta el desempeño del sujeto, debilita su entorno laboral y familiar. (Freudenberger ,1974). En tal sentido, se observa que esta situación laboral, en la que existe proclividad al síndrome de Burnout, es preocupante por proyectarse esto sobre estudiantes de nivel primario y más aún por aquellos docentes y administrativos que poseen niveles altos del síndrome (16,7%) tendrán mayores niveles de maltrato. (tabla Nro. 3)

El 78,3% de los evaluados en la I.E tienen un nivel medio de Síndrome de Burnout, es decir, ya desarrollan los principales criterios de este padecimiento, probablemente experimentan sentimientos de derrota e irritabilidad especialmente proyectado hacia otros y está afectando su desempeño y debilita su entorno laboral y familiar. (Maslach, 1997) tal y como se manifiesta en la investigación de (Huaman, 2019) de Lambayeque, Perú en la que se encuentra Burnout en el personal de enfermería con niveles medios y altos. Del mismo modo, (Polo, Rambal, & Rojas, 2017) citan niveles de Burnout moderados y elevados en la población docente que estudian, lo que hace evidente que el desgaste profesional es consecuencia del trato con personas a las que se brinda un servicio, especialmente si son docentes (El-Sahíli, 2015) o trabajadores de salud o de servicio de atención al cliente (Maslach, 1997) y del mismo modo que se manifiesta en el estudio de (Granados, Aparicio, Fernández , & García, 2020) quienes evidencian la fuerte relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout.

A fin de comprobar las hipótesis de investigación se hizo uso de la estadística inferencial, y en términos generales se halló una correlación bilateral y de tipo negativa,

indicando que a mayor inteligencia emocional que el docente/administrativo desarrolle, menor será la posibilidad que desarrolle el síndrome de Burnout (tabla Nro.5) Al respecto se ha encontrado que el total de los encuestados tienen un tiempo de labores en la organización superior a los seis meses que se requiere de permanencia en el puesto para considerarse en riesgo de exposición al Burnout (Maslach, 1997), junto a ello, se aprecia un nivel considerable de Inteligencia Emocional baja (26.7%) del total que, de acuerdo a la interpretación que se tiene no gestiona adecuadamente sus emociones ni interna ni externamente con lo que estaríamos ante una situación en la que los docentes y administrativos se ven más vulnerables al Burnout.

Por otra parte, se ha encontrado relación de tipo negativa entre el componente intrapersonal con el Burnout (tabla Nro.6), lo que quiere decir que a mayores capacidades intrapersonales menor posibilidad de padecer el Burnout como factor emergente. Al respecto, el sujeto no es capaz de identificar adecuadamente sus emociones, necesidades personales, ni otros eventos que son parte de su vida ni otras facultades intelectuales Gardner, (1983), del mismo modo parece ser que ello le conduce a una conducta menos empática y más tendiente a la agresividad y la insatisfacción personal. Al respecto, el estudio de (Liébana, Fernández, & Morán, 2017) nos muestra la relación entre ambas variables, especialmente porque una buena inteligencia emocional generaría protección frente al Burnout.

La capacidad del individuo de llevar una mejor relación con su entorno le permite tener un mejor desarrollo en todos los planos de su vida (Amstrong, 2017) y es más favorable para el aprendizaje y la convivencia en espacios educativos. No se ha encontrado relación entre el componente interpersonal con el Burnout (tabla Nro.7). Este resultado hace pensar en alguna inconsistencia entre ambas variables, sin embargo, desde un punto de vista teórico se concibe que el síndrome de Burnout se desarrolla en un medio de contacto físico en la atención directa con personas (Maslach, 1997) y el componente interpersonal es un medio en el que el sujeto evaluado proyecta sus conductas y sus vínculos hacia otro por el tiempo de convivencia y exposición al riesgo de tipo psicosocial. El contexto de la pandemia por COVID-19 ha sumergido a los individuos a altos niveles de estrés pero en un entorno físico en el domicilio y con el uso de gadgets bajo conexión a internet para las clases virtuales y sus efectos nocivos sobre la salud de los individuos (Tec Review, 2017), distanciándose físicamente de las personas más no de forma virtual lo que conllevaría a un mayor agotamiento y efecto nocivo. El contacto se ha deshumanizado no cumpliendo el primer requisito para ambos elementos, lo

cual en estos resultados vemos que ha aislado a las personas y con alta probabilidad de padecer otros problemas de salud mental emergentes.

La adaptación de los sujetos a su entorno requiere de esfuerzos en su conducta como la flexibilidad, y demanda su alta capacidad de solucionar conflictos. Macías (2002), por tanto cuando se relaciona este componente con el síndrome de Burnout en el contexto educativo (tabla Nro.8), se encuentra que a mayor adaptabilidad menor proclividad al síndrome de Burnout; en otras palabras, a mejor capacidad de adaptarse al entorno, mejor factor protector tiene frente al desarrollo del Burnout..

El componente manejo de estrés no tienen relación con el síndrome de Burnout (tabla Nro. 9). Este resultado deja abierta la posibilidad de seguir estudiando esta ausencia de relación especialmente porque ambos hechos vienen casi del mismo origen en el desajuste emocional y conductual por circunstancias de alto nivel de presión en actividades y su cumplimiento. (Celis y Barraza, 2016). Se puede interpretar que cada una de los fenómenos de investigación tienen características particulares que se desarrollan en estos docentes y administrativos y no conservan estricta dependencia. Al respecto (Huaman, 2019) en Lambayeque encontró que el manejo de estrés tiene una relación débil frente a la despersonalización del Síndrome de Burnout pero en una población de trabajadores de un hospital, lo que nos indica que el contexto del trabajo podría ser un factor que diferencie estos resultados.

Al evaluar la relación estado de ánimo en general y Síndrome de Burnout (Tabla Nro.10) se ha encontrado que no existe relación entre ambas variables, por tanto se asumen que a mejor situación anímica del individuo mejor factor protector existirá para hacer frente al Síndrome de Burnout en los administrativos y docentes de este estudio, por lo que aquí se observa que los caracteriza el mal humor, la falta de tolerancia, impaciencia en el trato a los demás e incluso situaciones de maltrato en su entorno inmediato laboral con trascendencia en lo familiar (El-Sahíli, 2015) y según Murphy los acompañaría además una sensación de desorientación con labilidad emocional, sentimientos de culpa, y en ocasiones tristeza y otros malestares emocionales (López , 2009), los mismos que desencadenarían en búsqueda de apoyo a futuro frente a la cronicidad de los malestares.

Llama la atención que todos los elementos de ambas variables de estudio estén siendo tomadas con poca importancia incluso en prestadores de servicios de salud. La preocupación de la población a nivel Junín en el contexto de la pandemia, según un estudio realizado por una consultora local (Sulca, 2013) sitúa a la falta de empleo como la primera de las razones, la

segunda es la salud mental y la tercera la propia enfermedad y el riesgo de contagio. Las dos primeras se vinculan entre sí porque afectan de manera directa, en la estabilidad material y emocional y porque su falta de equilibrio condiciona el desempeño y la productividad en general. En el estudio de Sulca, 2013, se hace referencia al enorme perjuicio y ausentismo que provoca el Burnout en sus víctimas, al menoscabo de la tranquilidad emocional y al malestar que se genera en el usuario del servicio que brinda este trabajador y en especial con mayor incidencia esto se aplica sobre una población relacionada con la Educación, docentes y personal administrativo. Contrariamente a ello, el estudio de (Iglesias & Novoa, 2017) muestran que el desgaste profesional del Burnout no guarda relación con la inteligencia emocional, siendo atípico porque el mayor factor de este es el vínculo interpersonal.

Frente a este problema y tras su identificación no se pretende ejercer una denuncia sobre el tema, sino evaluar las condiciones que la provocan y establecer medidas efectivas para la derivación clínica de quienes la padecen de forma crónica, establecer medidas preventivas para su incremento en la organización y en otras que siguen su mismo giro de actividades y del mismo modo fomentar la mejora de la calidad de entorno laboral para ellos en estricto cumplimiento de la Ley de Salud Mental y su obligatoriedad de observancia inserto al Plan de Vigilancia y Control COVID. (R.M9 Nro972-2020) y cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Nro. 29783.

CONCLUSIONES

1. Respecto a la inteligencia emocional, no se ha encontrado nivel alto, por lo que se concluye que las personas evaluadas no muestran buenas habilidades de contacto interpersonal, los niveles más resaltantes son el medio con el 73,3% del total de docentes y administrativos y el nivel bajo con el 26,7%.
2. Sobre el Burnout, el personal administrativo y docente de la I.E. Santa Isabel presenta un alto nivel de 16,7%, en tanto, que el nivel promedio es de 78,3% y los individuos con bajo Burnout son sólo el 5%.
3. Existe relación significativa negativa inversa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la Institución Educativa “Santa Isabel” de Huancayo, lo que indica que a mayor inteligencia emocional menor proclividad a desarrollar el síndrome de Burnout
4. Existe relación negativa pero significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la I.E. “Santa Isabel”, lo que significa que, en este grupo humano a menor inteligencia emocional de tipo intrapersonal, mayor factor de exposición al Burnout, indicando además que el sujeto no posee un nivel adecuado de realización personal ni goza de buen autoconcepto.
5. No existe relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la I.E. “Santa Isabel”.
6. Existe significativa negativa inversa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la I.E. “Santa Isabel”, indicando que, a mayor adaptabilidad de la persona al entorno, tendrá menor proclividad a padecer el Burnout.
7. No existe relación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la I.E. “Santa Isabel”.
8. No existe relación entre el componente estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de la I.E. “Santa Isabel”.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Se sugiere a las autoridades del Ministerio de Salud establecer medidas preventivas en salud mental, como talleres y otros en todas las instituciones a su cargo y supervisar su cumplimiento y regulación en otras, especialmente en el tema de las relaciones interpersonales por ser de suma importancia para un buen clima laboral.
2. Se recomienda a la institución educativa y a los docentes en general velar por las buenas relaciones interpersonales, a través de actividades o talleres que les permitan mejorar sus vínculos con compañeros de trabajo y en su entorno más cercano.
3. A la Institución Educativa, a través de su servicio psicopedagógico o Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, se les propone intervenir sobre los riesgos psicosociales con grupos de trabajo para la mejora de las relaciones interpersonales y prevenir el Burnout, ambos desde la perspectiva de riesgos psicosociales asociados al centro de trabajo.
4. Se sugiere a los docentes, buscar atención a los temas intrapersonales a través de las capacitaciones sobre su desarrollo personal y profesional.
5. A la comunidad educativa en general, trabajar las relaciones interpersonales con los docentes a fin de promover un adecuado y saludable espacio laboral que propicie la productividad.
6. Se recomienda trabajar la adaptabilidad de los docentes al entorno laboral, con talleres, sesiones de trabajo grupales y otros en un espacio dedicado para este fin como parte del cumplimiento de la Ley de Salud Mental en el Trabajo y la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
7. Se propone a los servicios psicológicos de la Institución Educativa velar por el estrés derivado del trabajo, con programas para su prevención que se trabajen cada semana, de forma colectiva e individual.
8. A los psicopedagógicos, trabajar sobre el estado de ánimo en general con los docentes y administrativos para fomentar un buen clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adauto, H. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes del nivel primario en el distrito de Chilca-Huancayo en tiempos de pandemia por la covid-19 - 2020. Huancayo: Universidad Continental.
- Alcántara , F. (2021). *Inteligencia emocional y resiliencia en madres de niños discapacitados de un hospital nacional de Huancayo, 2020*. Huancayo: Universidad Alas Peruanas.
- Amstrong, T. (2017). *Inteligencias múltiples en el aula* . Barcelona: Paidós Educación.
- Aquipian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las Empresas*. México: Universidad Anáhuac México Nort.
- Baron, R. (1997). *Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. Chicago: 105 Convención Psicológica Americana.
- Blog Síndrome del Burnout. (21 de Febrero de 2022). *El síndrome del burnout: definición, síntomas y consecuencias*. Obtenido de <https://segurospersonales.chubbinsured.com/sindrome-del-burnout/>
- Calderón, E. (1996). *La dimensión de la pérdida. Un análisis antropológico de la población reubicada, por la construcción de la presa Zimapán*. México: UNAM.
- Celis, P., & Barraza, A. (2016). *Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en docentes de educación básica*. Asunción: Lilacs. Obtenido de pesquisa.bvsalud.org
- Cialzeta, R. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Clemente López, R. (2019). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del nivel inicial del distrito de El Tambo-2019. Huancayo, Junin: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. Lima: Conséjo Directivo Nacional.
- Cortés, J. (21 de 2021 de 2021). *Estrés docente en tiempos de pandemia*. Recuperado el Febrero de 2022, de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000300006&script=sci_arttext

- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos . (2009). Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Sevilla, Andalucía, España: UGT Andalucía. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Elias, N. (1994). *El proceso de civilización*. México.
- El-Sahlí, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y Soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Burnout.html?id=zrqsCgAAQBAJ&redir_esc=y
- ENARES. (2019). Encuesta nacional de relaciones sociales.
- Evans, P. (1976). *Brujería, magia y oráculos entre los azande*. Anagrama.
- Fragoso-Luzurriaga, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* . Puebla: Universidad Autónoma de Puebla.
- Freudenberger, J. (1974). *Staff-Burn Out*. . Journal of Social Issues.
- Gardner, H. (1983). *Las Inteligencias Múltiples Estructura de la Mente*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica.
- Gil Monte, R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Granados, L., Aparicio, M., Fernández , A., & García, J. (2020). *Inteligencia emocional su relación con el burnout en profesorado no universitario*. Barcelona: Revista Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p12.pdf>
- Grupo Impulsor para poner fin a la violencia contra los niños, niñas y adolescentes en el Perú. (2021). Una mirada sobre la violencia contra las niñas, niños y adolescentes en el Perú. *Policy Brief*, 6. Obtenido de <https://www.savethechildren.org.pe/wp-content/uploads/2021/04/Brief-Una-Mirada-sobre-violencia-a-NNA.pdf>

- Hernández, X. (2018). *Análisis del burnout y engagement en docentes: un estudio de diario*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46770/1/T39672.pdf>
- Huaman, L. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en Enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Lambayeque: Universidad Pedro Ruis Gallo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8563>
- Iglesias, L., & Novoa, M. (2017). *Burnout e inteligencia emocional en docentes de Instituciones Educativas en la ciudad de Cajamarca en el año 2017*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/13396>
- Kerlinger. (1979). *Metodología de la Investigación. Diseños no experimentales de investigación*.
- Liébana, C., Fernández, E., & Morán, C. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería*. León: Universidad de León. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/7418?show=full>
- López, H. (2009). *Incidencia del Burnout en Sacerdotes Católicos y su relación con la inteligencia emocional*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Macías, M. (2002). *Las múltiples inteligencias*. Universidad del Norte.
- Maldonado, J. (2014). *Influencia de las inteligencias múltiples en las habilidades emprendedoras: estudio de casos de éxito en Extremadura*. Bajadoz: Universidad de Extremadura.
- Maquera, B. (2017). *Las inteligencias múltiples y el rendimiento académico en estudiantes de la Institución*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Maslach, C. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Madrid: TEA Ediciones.
- Mata, M., & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Quito: Cuadernos de investigación.
- Mayorga, L., & Parrera, G. (2020). *Síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Mead, M. (1990). *Sexo y Temperamento*. México: Paidós.

- Mendoza, S. (2020). *Inteligencia emocional de los profesionales nombrados del hospital Carlos Showing Ferrari - II E, Huánuco- 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2330>
- Montaña, C., Acosta, M., & Gerena, R. (2002). *Estudio descriptivo correlacional entre ira y personalidad a la luz de la teoría de Hans Eysenck*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Mouzo, J. (2019). *El Burnout toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. Barcelona: El País. Obtenido de elpais.com
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Prevención de la Violencia. *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>
- Oudhof van Berneveld, H., Rodríguez, B., & Robles, E. (2012). *La percepción de la rianza en padres, madres e hijos adolescentes pertenecientes al mismo grupo familiar*. Lima: Universidad de san Martín de Porres.
- Peiró, R. (2017). Inteligencia Emocional. *Econopedia.com*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/inteligencia-emocional.html>
- Polo, C., Rambal, O., & Rojas, S. (2017). *Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano*. Colombia: Universidad del Norte Instituto de Estudios en Educación. Obtenido de <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8620/137334.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles de síndrome de Burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de Lima*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1575>
- Ramírez Valdez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. Lima: Universidad Enrique Guzmán y Valle.

- Raymoni, K., & Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/Autonorma/817>
- Reyes, V. (2020). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Emblemática Juan Alvarado N°81028 de la provincia de Otuzo-2020*. Otuzco: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, A. (25 de Mayo de 2021). *La Educación Emocional, una excepción en España*. Obtenido de Magisterio: <https://www.magisnet.com/2021/05/la-educacion-emocional-una-excepcion-en-espana/>
- Rosaldo, M. (1980). *Knowledge and Passion: Ilongot Notions of Self and Social Life*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rosales, N. (2021). *Efectividad de un programa cognitivo conductual en la reducción del Burnout y las disfunciones emocionales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán - Huánuco 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3005>
- Ruiz, P., & Carranza, R. (2018). *Inteligencia emocional, género y clima familiar en adolescentes peruanos*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Lima, Perú: Imprenta Gráfica Ancash.
- Sevilla, M., & Sánchez, M. (25 de Noviembre de 2021). *Cuidate Plus*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>
- Sulca, I. (2013). *Síndrome de Burnout en Trabajadores de Electrocentro S.A*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa S.A.
- Tec Review. (2017). *Así es como el uso excesivo de gadgets puede afectar tu salud*. México: TecReview.
- Ugarriza, N. (s.f). *Manual Bar-On ICE -Muestra de Lima Metropolitana*. Lima.

Vasquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Zapata, A., Bastida, M., Quiroga, A., Charra, S., & Leiva, J. (2013). *Evaluación del bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en padres con niños o adolescentes con retraso mental leve*. Buenos Aires: dialnet.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE HUANCAYO – 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>A. ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>B. ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>C. ¿Existe relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa</p>	<p>Objetivo General: Conocer la relación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>A. Identificar el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo</p> <p>B. Identificar el nivel de Síndrome de Burnout del personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo</p> <p>C. Establecer la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p>	<p>Método de Investigación Descriptivo: Encuestas</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo-correlacional</p> <p>Tipo de Investigación Sustantivo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy Ox --- r --- Oy </pre> </div> <p>Dónde: M= muestra Ox= Observación de la variable “Inteligencia emocional”</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>pública de Huancayo?</p> <p>D. ¿Existe relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>E. ¿Existe relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>F. ¿Existe relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo?</p> <p>G. ¿Existe relación entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una</p>	<p>institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>D. Establecer la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>E. Establecer la relación entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>F. Establecer la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>G. Establecer la relación entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y</p>	<p>Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho2: No existe relación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho3: No existe relación significativa entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Hi4: Existe relación significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional</p>		<p>Oy=Observación de la variable “Síndrome de Burnout”</p> <p>Población:</p> <p>65 trabajadores de nivel primaria de la Institución Educativa Santa Isabel de Huancayo.</p> <p>Muestra:</p> <p>60 trabajadores entre docentes y administrativos</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventario Bar-On ICE - Maslach Burnout Inventory (MBI)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
institución educativa pública de Huancayo?	administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.	<p>y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho4: No existe relación significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Hi5: Existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p> <p>Ho5: No existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en personal docente y administrativo de una institución educativa pública de Huancayo.</p>		

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS
Inteligencia Emocional	Goleman (1995) indica que la inteligencia emocional es la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo así la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal.	La inteligencia emocional fue medida a través del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-ON ICE, que es una forma efectiva de determinar la capacidad del individuo para relacionarse con su entorno en función de su autoconocimiento, manejo de situaciones emocionales, flexibilidad para adaptarse a los cambios y madurez en sus reacciones. Las puntuaciones se obtienen de forma directa con la sumatoria de los puntos obtenidos para cada componente. Los componentes evaluados son: C. Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo en General.	Componente interpersonal	7,9,23,35,52,63,88,116,22,37,67,82,96,111,126,11,24,40,56,70,85,100,114,129
			Componente intrapersonal	18,44,55,61,72,98,119,124,10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128
			Adaptabilidad	1,15,29,45,60,75,89,118,8,35,38,53,68,83,88,97,112,127,14,28,43,59,74,87,103,131.
			Manejo del estrés	4,20,33,49,64,78,93,108,122,13,27,42,58,73,86,102,110,117,130
			Estado de ánimo en general	2,17,31,47,62,77,91,105,120,11,20,26,54,80,106,108,132
Síndrome de Burnout	Cristina Maslach junto con Susan Jackson presentan una definición, considerada la más importante, donde se refieren al Burnout como: "...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas"... , con ello establecieron claramente las dimensiones en las cuales se manifiesta el Síndrome. El-Sahíli (2015).	El síndrome de Burnout fue medido a través del Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa el desgaste profesional producido por el contacto interpersonal, con un esquema básico de maltrato al usuario de un servicio y/o a compañeros de trabajo. Se califica con los puntajes directos por cada dimensión, los mismos que se transforman a una	Agotamiento físico – emocional Despersonalización Realización personal	1,2,3,6,8,13,14,16,20 5,10,11,15,22 4,7,9,12,17,18,19,21

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS
		<p>escala de baremos dependiendo de la ocupación del individuo, incluso acorde a su género. El inventario también puede medirse a través de un aplicativo con base de datos.</p> <p>Las dimensiones son: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.</p>		

**ANEXO 3: SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

**SOLICITO: PERMISO PARA LLEVAR A
CABO LA APLICACIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACION.**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA EMBLEMATICA N° 31540 –
SANTA ISABEL – HUANCAYO.**

Mg. Pedro A. Manrique Zorrilla

S.D.

Yo, **SERVA ROMO, Yanet Marcelina**, identificada con DNI N° 42755295, estudiante del Programa de Fortalecimiento en Investigación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo necesario e importante para el desarrollo de mi trabajo de investigación: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA DE HUANCAYO - 2021”**, requiero contar con su autorización para poder aplicar los instrumentos de evaluación en los trabajadores dentro de la Prestigiosa Institución Educativa que usted dirige.

Por lo que pido a Ud. Señor Director, me conceda la oportunidad de continuar con el desarrollo de mi investigación, para concluir le transmito mi agradecimiento anticipado. Seguro de contar con dicho permiso me reitero de usted por ser justo derecho.

Huancayo, 26 de noviembre de 2021

SERVA ROMO, Yanet Marcelina

DNI N° 42755295



Mg. Pedro A. Manrique Zorrilla
DIRECTOR
C.M. 4020092500

26/11/2021

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

20 de diciembre de 2021

Estimado colaborador:

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán, apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de las personas que colaboran en el proceso de una investigación y de proteger sus derechos. La siguiente información tiene por objeto solicitar su participación en el estudio denominado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA DE HUANCAYO - 2021"** y con la prueba de nombre **"BarOn ICE"** y **"Maslach Burnout Inventory (MBI)"**. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento. Dicha participación es voluntaria, sin identificarlo con nombre y bajo un sistema de código y sin entregar resultados individuales, excepto a usted y bajo su solicitud.

Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Bach. Ps. Yanet Marcelina Serva Romo
Investigadora



Pedro A. Monrique Zorrillo
Mg. Pedro A. Monrique Zorrillo
DIRECTOR
C.M 1020092500

Participante

ANEXO 5: INSTRUMENTOS

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On-ICE

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
 2. Pocas veces es mi caso
 3. A veces es mi caso
 4. Muchas veces es mi caso
 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
-

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.

15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.

61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.

107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Maslach Burnout Inventory

Estimado colaborador: Usted aquí cuenta con el Inventario Burnout de Maslach, con 22 ítems en las opciones desde Nunca hasta Todos los Días, conteste sinceramente y acorde a su forma de sentir.

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

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

12.	Me siento muy activo(a).							
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado(a).							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.							

ANEXO 6: VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO DE COEFICIENTE INTELECTUAL DE BAR-ON (I-CE)

ALFA DE CRONBACH DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	133

ALFA DE CRONBACH DE SINDROME DE BURNOUT

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,609	22

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del coeficiente de Alfa Cronbach arrojando un valor de 0.878 para la prueba de Inteligencia Emocional y para la prueba de Síndrome de Burnout se obtuvo un valor de 0.609; estos valores evidencian una buena confiabilidad de los instrumentos.

ANEXO 7: PRESENTACIÓN DE FORMULARIO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 36 Configuración Total de puntos: 0

Test BarOn ICE y Maslach Burnout Inventory(MBI)

A continuación le presentamos dos encuestas. La primera para indagar sobre la inteligencia emocional (BarOn-ICE) y la segunda sobre el estrés laboral (Maslach Burnout Inventory MBI). Agradecemos sus respuestas.

Apellidos y nombres *

Texto de respuesta breve

Edad *

Texto de respuesta breve

Género

Femenino

Masculino

Test BarOn Ice

Instrucciones: A continuación le presentamos un cuestionario sobre inteligencia emocional (BarOn-ICE). Lea cada uno de los enunciados y conteste conforme estime conveniente en las frecuencias 'nunca', 'pocas veces', 'a veces', 'Casi siempre' y 'siempre'. Muchas gracias.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso. *

Nunca

Pocas veces

A veces

Casi siempre

Siempre

2. Me resulta difícil disfrutar de la vida. *

Nunca

Pocas veces

...

3. Prefiero un tipo de trabajo en el que se me indique todo lo que debe hacer. *

- Nunca
- Pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables. *

- nunca
- Pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

?

...

5. Me agradan las personas que conozco. *

- Nunca
- Pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. *

- Nunca
- Pocas veces
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

?

ANEXO 8: FICHAS DE CALIFICACIÓN DE JUECES EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: *Sulca Jaime Ivonne Antonelli*

Título de la Investigación:

Nombre del Instrumento: *Bar On-ICE - BREVET HSI*

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 - 20%	Baja 21 - 40%	Regular 41 - 60%	Buena 61 - 80%	Muy buena 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				85	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de estudio					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos lógicos científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *86.5*

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y apellidos:	<i>Ivonne A. Sulca Jaime</i>	DNI N°	<i>45025213</i>
Dirección domiciliar:	<i>Av. Corralito 2050 - H40</i>	Telefono/Celular:	<i>924154171</i>
Grado académico:	<i>Bach. PS.</i>		



Ivonne A. Sulca Jaime
PSICÓLOGA
C.P.S. P. 21901

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Ps. Verónica Lozano Herrera

Título de la Investigación:

Nombre del Instrumento: BAR-ON ICE - BURNOUT

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Baja 21 – 40%	Regular 41 – 60 %	Buena 61 – 80 %	Muy buena 81 – 100 %
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					80
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				75	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					80
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				75	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de estudio					80
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores					85
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.5

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy buena

Nombres y apellidos:	Verónica Lozano Herrera	DNI N°	
Dirección domiciliar:	-	Teléfono/Celular:	941182194
Grado académico:	Bach. Psicología		


 Verónica Lozano Herrera
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 20102

NOTA BIOGRÁFICA

Yanet Marcelina Serva Romo, nace en el distrito de Chongos Alto, provincia de Huancayo, departamento de Junín, el 16 de noviembre de 1984, hija de don Juan Masías Serva Porta y Salomé Valentina Romo Tarma. Estudió en la Institución Educativa Nro. 30001 “Santa Rosa de Lima” Huancayo para su formación primaria y la secundaria en la Institución Educativa “Virgen de Fátima” de la ciudad de Huancayo. La formación universitaria la llevó en la Universidad Alas Peruanas en la escuela profesional de Psicología Humana y la Facultad de Antropología de la Universidad Nacional del Centro del Perú obteniendo el grado de bachiller.

A nivel pos grado ha realizado los estudios de maestría en Antropología con mención en Antropología Jurídica concluidos al año 2021. Actualmente viene desempeñando funciones como supervisora en empresas privadas.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y CONTROL ANTIPLAGIO

Que en atención a lo solicitado y el informe de Conformidad y Control Antiplagio realizado, se hace Constar que:

La investigación titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA DE HUANCAYO – 2021". de la Bachiller **Serva Romo, Yanet Marcelina**, presenta un índice de similitud de 15% según lo verificado en el reporte del análisis del Software Turnitin. Por lo que se concluye que las coincidencias no exceden el máximo de porcentaje permitido por el programa anti plagio establecido en el Reglamento Específico de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Psicología.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del recurrente para los fines pertinentes

Huánuco, 21 de junio de 2022

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TEMA

Que en atención a lo solicitado y el informe de Conformidad y Originalidad del tema de investigación de parte del señor Asesor, se hace Constar que:

La investigación titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA DE HUANCAYO – 2021". de la Bachiller **Serva Romo, Yanet Marcelina**, presenta **ORIGINALIDAD** respecto al tema de investigación.

Se expide la presente **CONSTANCIA** a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Huánuco, 21 de junio de 2022

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	Psicología
Escuela Profesional	Psicología
Carrera Profesional	Psicología
Grado que otorga	
Título que otorga	Licenciada en Psicología

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	Serva Romo, Yanet Marcelina							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	901597600
Nro. de Documento:	42755295					Correo Electrónico:	marcelinaosc@gmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	Mallqui Cruz, Crisanto					ORCID ID:	0000 - 0003 - 3290 - 2458		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	06660401	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	Coletti Escobar, Gabriel Leonardo.
Secretario:	Martínez Morales, Cecilia Vilma.
Vocal:	Cisneros Martínez, Leo.
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE HUANCAYO – 2021.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación	Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico	Otros (especifique modalidad)	
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	INTELIGENCIA	EMOCIONAL	BURNOUT
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto <input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)	Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Serva Romo, Yanet Marcelina	Huella Digital
DNI:	42755295	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 19 /12 /22		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.