

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO
PERÚ, TACNA 2022**

Tesis presentada por:

Bach. Insúa Pérez, María Grazia

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

TACNA – PERÚ

2023

Agradecimientos

A mis tíos, Juan Carlos y Katty, por siempre estar a mi lado, aconsejarme y ayudarme cuando más lo necesitaba.

A los docentes que formaron parte de mi desarrollo personal y profesional, especialmente a la Mag. Glenda Vilca y al Dr. Alex Valenzuela, por todas sus enseñanzas, guía y apoyo constante.

A la Asociación Kolob Autismo Perú y a todo su personal, por la confianza y apertura para llevar a cabo la presente investigación.

Dedicatoria

A mis padres, María Esther y Carlos, y a mis hermanas, Melissa y Carla, por siempre creer en mí, amarme, apoyarme y motivarme en cada paso que doy.

A mi hermana Fiorella, que me cuida y guía desde el cielo.

A mis abuelos, Alberto, María, Alfonso y Lucía, por ser un gran ejemplo de superación, entrega y amor incondicional en el transcurso de mi vida.

A mi sobrino, Diego, por enseñarme a ver la vida desde otra perspectiva y llenar mi mundo de aventuras.

A mi pareja, Rodrigo, en quien tuve la fortuna de encontrar a mi mejor amigo y compañero de vida, y que me ha acompañado en este camino.

Título

Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Colaboradores de la Asociación
Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Autor

Bach. María Grazia Insúa Pérez.

Asesor

Mag. Glenda Rosario Vilca Coronado.

Línea de Investigación

Medición de las Condiciones de Vida Psicológica, Social y Cultural de la Comunidad
Regional.

Sub Línea de Investigación

Salud Ocupacional.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, María Grazia Insúa Pérez, bachiller de la Escuela Profesional de Humanidades adscrita a la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, identificado/a con DNI 70304847, soy autor/a de la tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA 2022", asesorado/a por el/la Mag. Glenda Rosario Vilca Coronado.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el/la único/a autor/a del texto entregado para obtener el Título Profesional de Licenciado/a en Psicología.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro que, después de la revisión de la tesis con la herramienta tecnológica Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva según corresponda, evidenciándose que la información presentada es real con pleno respeto de los derechos de autor, y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivadas.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 13 de noviembre de 2023



Firma

María Grazia Insúa Pérez
DNI 70304847



Huella Digital

Índice de Contenidos

Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
Capítulo I: El Problema	3
1.1. Determinación del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.2.1. Interrogante General	6
1.2.2. Interrogantes Específicas	6
1.3. Justificación de la Investigación	6
1.4. Objetivos de la Investigación	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Antecedentes de Estudio	7
1.5.1. Antecedentes Internacionales	7
1.5.2. Antecedentes Nacionales	11
1.5.3. Antecedentes Regionales	14
1.6. Definiciones Básicas	15
1.6.1. Agotamiento Emocional	15
1.6.2. Atención Emocional	16
1.6.3. Claridad Emocional	16
1.6.4. Despersonalización	16
1.6.5. Inteligencia Emocional	16
1.6.6. Realización Personal	17

1.6.7. Reparación Emocional	17
1.6.8. Síndrome de Burnout	17
Capítulo II: Fundamento Teórico Científico de la Variable Inteligencia Emocional	18
2.1. Definición de Inteligencia Emocional	18
2.2. Estudio de la Inteligencia Hasta la Inteligencia Emocional	20
2.2.1. Inteligencia	20
2.2.2. Etapas de Estudio de la Inteligencia	20
2.2.2.1. Teorías Legas	20
2.2.2.2. Estudios Psicométricos	21
2.2.2.3. Enfoque Psicométrico	21
2.2.2.4. Jerarquización	21
2.2.2.5. Pluralización	22
2.2.2.6. Contextualización	22
2.2.2.7. Distribución	22
2.2.3. Emociones	22
2.3. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional	23
2.3.1. Modelos Mixtos	23
2.3.1.1. Modelo de Goleman	24
2.3.1.2. Modelo de Bar-On	24
2.3.2. Modelo de Habilidades	25
2.3.2.1. Modelo de Mayer y Salovey	26
2.3.3. Otros modelos teóricos	27
2.3.3.1. Modelo de los Cuatro Pilares de Cooper y Sawaf	27
2.3.3.2. Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla	28
2.3.3.3. Modelo de Procesos de Barret y Gross	28
2.4. Principios de la Inteligencia Emocional	29
2.5. Principales Habilidades involucradas en la Inteligencia Emocional	29

2.5.1. Regulación de las Emociones	30
2.5.2. Comprensión Emocional	30
2.5.3. Facilitación Emocional del Pensamiento	31
2.5.4. Percepción, Evaluación, Expresión de las Emociones	31
2.6. Dimensiones de la Inteligencia Emocional	31
2.6.1. Atención Emocional	32
2.6.2. Claridad Emocional	32
2.6.3. Reparación Emocional	33
Capítulo III: Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout	34
3.1. Definiciones del Síndrome de Burnout	34
3.2. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout	35
3.2.1. Estrés	36
3.2.2. Estrés Laboral	36
3.2.3. Estresores en el Ámbito Laboral	37
3.2.4. Tipos de Estrés Laboral	38
3.3. Etapas del Síndrome de Burnout	38
3.4. Factores de Riesgo y Causas del Síndrome de Burnout	39
3.5. Manifestaciones del Síndrome de Burnout	40
3.5.1. Manifestaciones Cognitivas	40
3.5.2. Manifestaciones Emocionales	40
3.5.3. Manifestaciones Psicossomáticas y Conductuales	41
3.5.4. Manifestaciones Sociales	41
3.5.5. Manifestaciones Laborales	41
3.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout	42
3.7. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout	42
3.7.1. Modelos Etiológicos desde las Teorías Socio-cognitivas del Yo	43
3.7.1.1. Modelo de Competencia Social de Harrison	43

3.7.1.2. Modelo de Pines	44
3.7.1.3. Modelo de Cherniss	44
3.7.2. Modelos Etiológicos desde las Teorías del Intercambio Social	45
3.7.2.1. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy	45
3.7.3. Modelos Etiológicos desde el Enfoque Organizacional	46
3.7.3.1. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	46
3.7.3.2. Modelo de Winnubst	46
3.7.4. Modelo Etiológico desde la Teoría Estructural	47
3.7.4.1. Modelo de Gil-Monte y Peiró	47
3.7.4.2. Modelo de Maslach y Jackson	48
3.8. Dimensiones del Síndrome de Burnout	48
3.8.1. Agotamiento Emocional	49
3.8.2. Despersonalización	49
3.8.3. Realización Personal	50
Capítulo IV: Metodología	52
4.1. Enunciado de las Hipótesis	52
4.1.1. Hipótesis General	52
4.1.2. Hipótesis Específicas	52
4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición	53
4.2.1. Variable 1	53
4.2.2. Variable 2	54
4.3. Tipo y Diseño de la Investigación	55
4.4. Ámbito de la Investigación	55
4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra	56
4.5.1. Unidad de Estudio	56
4.5.2. Población	57
4.5.3. Muestra	57

4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
4.6.1. Procedimientos	57
4.6.2. Técnicas	58
4.6.3. Instrumentos	58
Capítulo V: Los Resultados	61
5.1. El Trabajo de Campo	61
5.2. Diseño de Presentación de Resultados	62
5.2.1. Variable: Inteligencia Emocional	62
5.2.2. Variable: Síndrome de Burnout	66
5.2.3. Resultados Descriptivos de las Variables Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout	70
5.3. Contrastación de Hipótesis	71
5.3.1. Prueba de Distribución de Normalidad	71
5.3.2. Hipótesis General	72
5.3.3. Hipótesis Específica 1	73
5.3.4. Hipótesis Específica 2	75
5.3.5. Hipótesis Específica 3	76
5.4. Discusión	77
Capítulo VI: Conclusiones y Sugerencias	81
6.1. Conclusiones	81
6.2. Sugerencias	82
Referencias	84
Anexo 1. Matriz de Consistencia	96
Anexo 2. Solicitud de Aplicación de Instrumentos	101
Anexo 3. Carta de Presentación	103
Anexo 4. Consentimiento Informado	105
Anexo 5. Informes de Jurado Dictaminador	107
Anexo 6. Fotos de Aplicación de Instrumentos	116

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional	53
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout	54
Tabla 3. Niveles de Inteligencia Emocional	62
Tabla 4. Niveles de la Dimensión Atención Emocional	63
Tabla 5. Niveles de la Dimensión Claridad Emocional	64
Tabla 6. Niveles de la Dimensión Reparación Emocional	65
Tabla 7. Niveles de Síndrome de Burnout	66
Tabla 8. Niveles de la Dimensión Agotamiento Emocional	67
Tabla 9. Niveles de Dimensión Despersonalización	68
Tabla 10. Niveles de la Dimensión Realización Personal	69
Tabla 11. Niveles de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout	70
Tabla 12. Prueba de Distribución Normal de Shapiro-Wilk	71
Tabla 13. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis General	72
Tabla 14. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 1	74
Tabla 15. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 2	75
Tabla 16. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 3	77

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de Inteligencia Emocional	62
Figura 2. Niveles de la Dimensión Atención Emocional	63
Figura 3. Niveles de la Dimensión Claridad Emocional	64
Figura 4. Niveles de la Dimensión Reparación Emocional	65
Figura 5. Niveles de Síndrome de Burnout	66
Figura 6. Niveles de la Dimensión Agotamiento Emocional	67
Figura 7. Niveles de Dimensión Despersonalización	68
Figura 8. Niveles de la Dimensión Realización Personal	69

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, 2022. La muestra estuvo compuesta por 40 colaboradores, empleando un muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que se abarcó la totalidad de la población de investigación. Se administraron los instrumentos *Tait Meta-Mood Scale 24* (TMMS-24) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La investigación se realizó bajo el diseño no experimental y el tipo de investigación básica. Los resultados hallados demuestran que existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout ($p=0.029$); además se encontró que existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional ($p=0.042$), así como con la dimensión realización personal ($p=0.00$), por otro lado, se halló que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión despersonalización ($p=0.067$).

Palabras clave: agotamiento emocional, atención emocional, claridad emocional, despersonalización, inteligencia emocional, realización personal, reparación emocional, síndrome de burnout.

Abstract

The present investigation had as objective the establishing the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome of Asociación Kolob Autismo Perú collaborators, year 2022. The sample is made of 40 collaborators, using non probabilistic sampling by convenience, as the entire sample was used. Tait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24) and Maslach Burnout Inventory were both administered. The investigation was developed under non experimental design and basic investigation. The found results show the existence of a relationship between emotional intelligence and burn out syndrome ($p=0.029$); a relationship between emotional intelligence and emotional exhaustion ($p=0.042$) was also found, as well as a relationship with personal realization ($p=0.000$), on the other hand, the non-existence of a relationship between emotional intelligence and depersonalization ($p=0.067$) was found.

Key words: burnout syndrome, depersonalization, emotional attention, emotional clarity, emotional fatigue, emotional intelligence, emotional repair, personal fulfillment.

Introducción

En los últimos años la visibilidad sobre el trastorno del espectro autista se ha visto en aumento, llevando a profesionales pertenecientes al área educativa y de la salud mental a capacitarse al respecto, e incluso se han creado centros especializados para su diagnóstico, intervención y formación profesional, siendo uno de ellos la Asociación Kolob Autismo Perú. Dentro de las organizaciones se experimentan situaciones como la alta competitividad, la falta de recursos, reconocimiento y cumplimiento de expectativas y objetivos personales, que pueden generar en los colaboradores sensaciones de fatiga tanto emocional como física, estrés, falta de motivación y bajo sentimiento de realización personal, haciendo visible la necesidad de llevar a cabo medidas tanto a nivel personal como organizacional para hacer frente esta situación.

Una de las posibles consecuencias de esa situación es el síndrome de burnout el cual es comprendido como una respuesta emocional negativa que surge en personal que desempeña labores de servicio humano, brindando atención a usuarios, y se enfrentan a un contexto de estrés laboral crónico. Por lo que uno de los factores personales que tienen un papel importante al momento de enfrentar situaciones estresantes es la inteligencia emocional, la cual es la capacidad del individuo para poder reconocer, entender, gestionar y actuar en consecuencia de sus propias emociones y las de otros.

Es por ello que la presente investigación se centra en el análisis de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, siendo el principal objetivo de estudio el establecer la relación existente entre ambas variables en la población mencionada.

El informe está dividido en seis capítulos desarrollados de la siguiente manera, el Capítulo I se denomina el problema, dentro de este se desarrolla la situación investigada, a través de la determinación y formulación del problema, la justificación de la investigación, los antecedentes y definiciones operacionales.

En el Capítulo II y Capítulo III se presenta una recopilación de aspectos teórico científicos de la variable inteligencia emocional y de la variable síndrome de burnout

respectivamente, donde se abarcan puntos como definiciones, modelos teóricos de las mismas, autores relevantes, entre otros.

El Capítulo IV se encuentra conformado por la metodología que ha sido empleada para la realización de la investigación, abarcando las hipótesis, la operacionalización de las variables estudiadas, tipo, diseño y ámbito de la investigación, unidad de estudio, población y muestra, y las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de los datos e información requerida.

En el Capítulo V se describe el trabajo de campo realizado, se presenta el análisis e interpretación de resultados, comprobación de las hipótesis y la discusión en función a los objetivos de estudio presentados. Finalmente, en el capítulo VI se muestran las conclusiones de la investigación, las sugerencias para futuros trabajos sobre la relación de las variables estudiadas, las referencias y por último los anexos.

Capítulo I

El Problema

1.1. Determinación del Problema

El acceso a la educación inclusiva y a servicios de salud mental han ido cobrando mayor relevancia en los últimos años, fomentando la creación y crecimiento de instituciones que brinden dichos servicios a la comunidad, las cuales están constituidas por profesionales de diversas carreras que laboran en conjunto para cumplir un objetivo determinado, en las que pueden surgir situaciones y necesidades que requieren contar con habilidades y recursos que permitan darles un adecuado manejo y solución. La forma en que los trabajadores perciben su desempeño y el contexto laboral donde cumplen sus funciones se encuentran influenciadas principalmente por factores personales, como la personalidad, expectativas, objetivos, entre otros, y las variables y características de la organización como la cultura y clima laboral, donde la relación entre estos aspectos predispone a que se generen o no dificultades en el entorno laboral y en la persona, derivando así en consecuencias como el síndrome de burnout (López, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) añadió al burnout dentro de su lista de padecimientos, puesto que, hasta ese momento, se había encontrado que era una de las causas de muerte anual de mayor incidencia, llegando a costarle la vida a tres millones de personas a nivel global aproximadamente. Este síndrome es un término que surgió en 1977, cuando Maslach lo conceptualizó como el desgaste profesional que se manifiesta en personas que laboran en sectores relacionados a servicios humanos, los cuales tienen mayor contacto directo con usuarios, y este se desencadena como resultado a la exposición a constante estrés laboral, provocando consecuencias en la sociedad, la organización y en los individuos que la padecen (Martínez, 2010).

Durante la pandemia ocasionada por la COVID-19, se detectó que, en Estados Unidos, 47 millones de personas renunciaron a sus empleos por el alto nivel de agotamiento que les estaba generando, la cual es una cifra mucho más elevada a la de años anteriores (Ethic, 2022). El alto nivel de carga laboral muchas veces lleva a los trabajadores a abandonar sus empleos y buscar opciones menos demandantes y estresantes para laborar.

En el Perú, se encontró a través de una encuesta realizada por la empresa Aptitus, que un 86% de los peruanos considerarían renunciar a sus empleos si estos presentan un clima laboral inadecuado (Gestión, 2019). De acuerdo a diversos estudios se encontró que dentro de los centros laborales los colaboradores se encuentran expuestos a situaciones de sobrecarga laboral, conflictos en el entorno, roles ambiguos y poco definidos, e inseguridad al realizar sus funciones (Condori & Curi, 2022), teniendo como consecuencia que las personas manifiesten su malestar a través de enfermedades físicas y emocionales; y en la empresa como una disminución considerable en la productividad, ausentismo y un clima laboral negativo (Anderson & Pulich, 2001).

Para hacer frente al impacto del síndrome de burnout, es trascendental tener conocimiento de qué elementos, como las habilidades y características personales, factores demográficos y organizacionales, intervienen en gran medida en cómo el individuo percibe y se autogestiona para responder al estrés laboral crónico y a este síndrome, teniendo como resultado que la inteligencia emocional juegue un papel importante cuando el individuo se enfrenta a situaciones estresantes (Melgar, 2020), esta variable es definida por Goleman (1998) como la capacidad que se tiene para reconocer sus propias emociones y las de otros, lo cual permite gestionarlas, tanto personalmente como en las relaciones interpersonales, influyendo en su percepción y en cómo maneja dichas circunstancias, obteniendo consecuencias más favorables, cobrando así relevancia su estudio y relación para determinar su impacto en el desarrollo del síndrome de burnout.

Uno de los trastornos que han cobrado mayor visibilidad en las últimas décadas ha sido el trastorno del espectro autista (TEA), por lo que una gran cantidad de profesionales, pertenecientes tanto al sector educativo como al sector de la salud mental, han optado por capacitarse y mantenerse constantemente actualizados para poder llevar a cabo sus funciones de la manera más óptima, garantizando un servicio de calidad, a las familias y las personas con el diagnóstico, en todas las etapas de su desarrollo.

Por dichos motivos, el personal de la Asociación Kolob Autismo Perú se encuentra constantemente en situaciones de atención al público, así como situaciones donde deben velar por el cuidado y resguardo de menores de edad y de las personas que solicitan sus servicios, asimismo tienen la necesidad de mantenerse en constante capacitación en metodologías y herramientas de evaluación e intervención; dentro de sus funciones del día a día deben elaborar listas de objetivos individuales y grupales, realizar actividades que demandan un gran desgaste físico, así como conseguir y realizar los materiales y actividades necesarias para llevarlas a cabo, lo cual muchas veces no se logra realizar dentro de su horario por la cantidad de carga laboral que tienen, llegando a realizarlo fuera de este, además de todas las actividades que tienen que hacer fuera de la institución, y en muchas ocasiones deben recurrir a emplear sus propios recursos para poder solventar gastos de los materiales que necesitan para cumplir con sus funciones asignadas en la empresa.

Todo ello lleva a que los colaboradores de la empresa no solo cuenten con una fuerte sobrecarga laboral, sino que también tengan una sobrecarga emocional, afectando su rendimiento, demostrando su desgaste mental, emocional y físico presentando inconformidad con su situación actual, cansancio, desmotivación y somatización, como dolores de cabeza, dolores corporales, fatiga, problemas digestivos, etc. Por tales motivos, el presente estudio procura determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en colaboradores de la empresa, lo cual, de ser confirmado, permitirá implementar las medidas necesarias para proporcionar soluciones que beneficien a los trabajadores y a la institución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Interrogante General

¿Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?

1.2.2. Interrogantes Específicas

¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?

¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?

¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?

1.3. Justificación de la Investigación

El impacto potencial teórico de la investigación se encuentra en que se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre las variables de estudio, lo cual incrementa el conocimiento que se tiene sobre ellas en la población seleccionada, sirviendo como referencia para futuras investigaciones especialmente a nivel regional.

De acuerdo al impacto potencial práctico, la investigación permitió que los participantes puedan conocer los resultados obtenidos y cómo se presentan estas variables en ellos, permitiendo así a la empresa elaborar un plan de acción para implementar actividades de promoción y prevención sobre los temas de estudio.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. *Objetivo General*

Establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

1.5. Antecedentes de Estudio

1.5.1. *Antecedentes Internacionales*

Quispe (2016) llevó a cabo una investigación denominada *Habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral*, elaborada en la Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia), para optar por el título de licenciada en psicología. Estableció como objetivo de investigación el explicar las situaciones que originan estrés laboral, el nivel que se presenta y el uso de inteligencia emocional en funcionarios de la Dirección General de Formación de Maestros y Maestras del Ministerio de Educación

de la ciudad de La Paz. La muestra estuvo conformada por ocho funcionarios públicos, a quienes se les aplicó una encuesta para identificar componentes laborales que producen estrés y el cuestionario de inteligencia emocional de Mc. Lean. Tuvo como hipótesis que la presencia de estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Obtuvo como resultado que las variables de estudio están estrechamente relacionadas, debido a que la abundancia de labores y la percepción de insuficiente tiempo para realizarlas ocasionan la disminución del entusiasmo, surgiendo así tedio, exasperación y ansia ante el problema que representa no concluir con las labores que les son asignadas.

León y Arévalo (2017) elaboraron una tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg*, realizada en la Universidad de Cuenca (Ecuador), para optar por el título de licenciado en psicología clínica. El objetivo general fue analizar la relación existente entre los niveles de inteligencia emocional y el estrés laboral de forma general y realizando un análisis comparativo de variables específicas; la muestra tomada en cuenta estuvo conformada por un total de 50 personas. Para medir las variables de estudio emplearon el Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley y el Inventario de Burnout de Maslach. La hipótesis planteada fue que los niveles elevados de inteligencia emocional estarían asociados con bajos niveles de estrés laboral. En los resultados no fue posible hallar una correlación significativa entre las variables estudiadas, puesto que los evaluados evidenciaron niveles dentro de la normalidad en ambas. Sin embargo, al realizar el análisis de variables específicas, hallaron una correlación significativa entre las dimensiones despersonalización y autorregulación, y entre la despersonalización y la autoconciencia. Asimismo, fue posible hallar una correlación significativa entre la despersonalización y habilidades sociales.

Benítez et al. (2020) desarrollaron una investigación llamada *Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Caso de estudio: Escuela Primaria Leona Vicario de Tejupilco, Estado de México* (México), para publicar un artículo científico en la Revista de Investigación Latinoamericana de Competitividad

Organizacional. Plantearon como principal objetivo de investigación el identificar el nivel de correspondencia existente entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, así como la relación entre sus respectivas dimensiones. Contaron con una muestra de 17 docentes, aplicaron los instrumentos *Maslach Burnout Inventory* (MBI-Ed) y el *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24). Se tuvo como hipótesis que hay una relación significativa entre las variables investigadas. Entre los resultados hallaron una nula existencia nula de correlación entre las variables, sin embargo, encontraron una correlación moderada entre la variable inteligencia emocional y la dimensión realización personal.

D'Amico et al. (2020) realizaron una investigación denominada *The Relationship between Perceived Emotional Intelligence, Work Engagement, Job Satisfaction, and Burnout in Italian School Teachers: An Exploratory Study* (Italia), para un artículo científico que la revista *Psychological Topics* publicó. El objetivo planteado fue determinar la relación existente entre la inteligencia emocional, el síndrome de burnout, el compromiso con el trabajo y la satisfacción laboral en una muestra de 128 docentes de diversas escuelas en Italia. Emplearon como instrumentos una ficha de datos demográficos, *Organizational Satisfaction Scale* (QSO), *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) y *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI). Tuvo como hipótesis de estudio encontrar una correlación negativa entre las variables de investigación, así como una correlación positiva con las variables compromiso con el trabajo y satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado que la inteligencia emocional percibida se correlacionaba de manera positiva con el compromiso al trabajo y la satisfacción laboral, mientras que se correlacionaba negativamente con el burnout.

Kant y Shanker (2021) realizaron un estudio denominado *Relationship between emotional intelligence and burnout: An empirical investigation of teacher educators* (India), publicado en la revista *International Journal of Evaluation and Research in Education*, el objetivo propuesto fue determinar la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y el burnout en una muestra de 200 profesores.

Emplearon los instrumentos *Weisinger's Emotional Intelligence Test* y *Maslach Burnout Inventory*. A través del estudio encontraron que se presenta una correlación significativa y negativa entre las variables, además que no había diferencia entre ella basado en el género, localidad y la experiencia enseñando.

Schoeps et al. (2021) desarrollaron la investigación titulada *Impact of Emotional Intelligence on Burnout among Spanish Teachers: A Mediation Study* (España), para un artículo científico publicado en la revista *Psicología educativa*. El objetivo fue realizar un análisis de la relación existente entre las habilidades emocionales y el síndrome de burnout, y que esta se encuentra mediada por el equilibrio afectivo. La muestra de estudio fue conformada por 200 educadores, a quienes se les administraron los instrumentos *Trait Meta Mood Scale 24 (TMMS-24)*, *Scale of Positive and Negative Experience (SPANE)* y *Spanish Burnout Inventory (SBI)*. La hipótesis planteada fue que las variables de estudio se encuentran relacionados negativamente, y están mediadas por la afectividad. Concluyeron que el tener habilidades emocionales más desarrolladas está relacionado con tener un nivel más bajo del síndrome de burnout, pero que el afecto negativo limita esta influencia positiva.

Younus et al. (2022) realizaron un estudio denominado *Moderating roles of age, gender, and ranks in the relationship between emotional intelligence and burnout among medical professionals* (Pakistán), cuyo artículo fue publicado en *Rawal Medical Journal*. Plantearon como objetivo de estudio el determinar la influencia de la edad, el género y características de la relación entre las variables inteligencia emocional y burnout, en una muestra de 80 médicos del hospital militar de Rawalpindi, a los cuales se les administro los instrumentos *Schutte emotional intelligence scale* y *Shirom and Melamed Burnout Scale*. Los investigadores hallaron la presencia de una correlación negativa y significativa entre las variables de estudio, además se encontró que la experiencia y la edad influyen en los niveles de burnout en ambos géneros.

1.5.2. Antecedentes Nacionales

Chang (2017) desarrolló una investigación denominada *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana*, en la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima), para conseguir el grado de licenciada en psicología. El estudio tuvo como finalidad conocer la relación existente entre inteligencia emocional y la respuesta al estrés; la muestra fue compuesta por 80 personas, con edades en el rango de los 18 a 64 años. Se realizó la medición de variables a través de los instrumentos *Trait Meta-Mood Scale 24* (TMMS 24) y la escala de respuesta al estrés MNC; tuvo como hipótesis que existe una relación alta entre las variables investigadas, teniendo como resultado que existe una relación no lineal entre ellas, además de encontrar que existe una correlación no lineal entre las dimensiones de la inteligencia emocional y los niveles de respuesta al estrés en los participantes.

Martínez (2018) llevó a cabo una investigación denominada *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018*, en la Universidad César Vallejo (Trujillo), con la finalidad de conseguir el grado de licenciado en psicología. El autor planteó el objetivo de determinar la relación existente entre las dimensiones que componen la inteligencia emocional y las del síndrome de burnout, teniendo una muestra de 122 personas. Aplicó los instrumentos de medición *Trait Meta-Mood Scale-24* (TMMS-24) y el *Inventario de Burnout de Maslach* (IBM). Planteó como hipótesis que existe una relación significativa e inversa entre las dimensiones de las variables de estudio. Obtuvo como resultado que existe una correlación significativa y de tipo inverso entre las dimensiones de las variables estudiadas, a excepción de las dimensiones atención y agotamiento emocional.

López (2019) llevó a cabo la tesis titulada *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*, en la Universidad de Lima (Lima), para conseguir el título profesional de licenciado en psicología. El

objetivo de la investigación fue evaluar la relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional. La muestra fue de 80 colaboradores, a quienes se les administró el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE). Tuvo como hipótesis general que existía una correlación negativa entre las variables estudiadas; después de realizado los análisis estadísticos correspondientes, los resultados señalaron que se evidencia una correlación negativa moderada entre ellas. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la inteligencia emocional y sus componentes según sexo.

Rodríguez (2019), desarrolló una tesis llamada *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*, llevada a cabo en la Universidad Autónoma del Perú (Lima), para recibir el título de licenciada en psicología. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout. La muestra fue de 226 individuos, se realizó la medición de las variables con el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On Ice y el Inventario de Burnout de Maslach. Planteó como hipótesis que existe una relación significativa entre las variables de estudio, lo cual fue comprobado en los resultados, además se concluyó que existe una relación significativa directa entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones que componen el síndrome de burnout.

Huaman (2020), llevó a cabo un trabajo de investigación denominado *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019*, desarrollado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Lambayeque), para obtener el grado de licenciado en psicología. Se tuvo como objetivo de estudio el establecer la relación existente entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout de acuerdo a la edad y el sexo de la muestra que fue de 207 enfermeros, a los cuales se les administró el Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On ICA-NA y el *Maslach Burnout Inventory*. Tuvo como hipótesis que existe una relación significativa entre ambas variables. En los resultados obtuvo que el nivel medio de coeficiente emocional es el predominante, así como un nivel bajo de

síndrome de burnout, además halló que existe correlación entre las variables y las dimensiones que las componen solo el sexo femenino; concluyendo que las variables de estudio se encuentran correlacionadas en las enfermeras, pero esta varía dependiendo de la etapa de vida del individuo.

Parrera (2020) llevó a cabo una investigación denominada *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú*, en la Universidad Autónoma del Perú (Lima), con la finalidad de obtener el título de licenciada en psicología. Planteó como objetivo el determinar la relación existente entre las variables síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento, en la muestra de 251 personas, a quienes se les administró el inventario de burnout de Maslach y el cuestionario COPE-28. Teniendo como hipótesis principal que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y las dimensiones de estrategias de afrontamiento; obtuvo como resultado que la muestra presenta un nivel medio de agotamiento emocional, un nivel bajo de despersonalización y un nivel medio de realización personal.

Condori y Cari (2022) realizaron un estudio titulado *La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios* (Lima), el cuál fue publicado en la Revista Conrado como artículo científico. La finalidad del estudio fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y los factores inherentes al estrés laboral en una muestra de 61 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a los cuales se les administró el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* y el Inventario Emocional de Bar-on ICE. Obtuvieron que existe una relación positiva entre la variable inteligencia emocional y la dimensión realización personal, así como una relación negativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional de la variable estrés laboral.

Dios y Salazar (2022) llevaron a cabo una investigación titulada *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de una municipalidad provincial de Zorritos, Tumbes, 2021*, en la Universidad Cesar Vallejo, con la finalidad de obtener el título de licenciadas en psicología. El objetivo principal de la investigación fue

determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout en una muestra de 300 personas. Administraron los instrumentos *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24) y *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Tuvo como hipótesis general que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Teniendo como resultados que existe una correlación inversa y baja entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

1.5.3. Antecedentes Regionales

Mejía (2018) elaboró una tesis denominada *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017*, desarrollada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para obtener el grado de maestro en ciencias con mención en gestión empresarial. Tuvo como finalidad determinar la relación existente entre las variables inteligencia emocional y el estrés laboral en una muestra de 42 trabajadores. Se realizó la medición de las variables a través del cuestionario inteligencia emocional y el cuestionario de estrés laboral elaborados por el investigador. Tuvo como hipótesis que la inteligencia emocional no se relaciona con el estrés laboral, hallando que existe relación inversa y significativa entre las variables de estudio.

Martorell (2020) llevó a cabo un estudio denominado *Los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de “Ladrillera Maxx S.A.C.” en el año 2018*, desarrollado en la Universidad Privada de Tacna, para optar por el grado de licenciado en psicología. La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que hay entre las variables riesgos psicológicos y el síndrome de burnout en una muestra de 120 trabajadores, a los cuales se les administró los instrumentos CoPsoQ-ISTAS 21 y la escala de *Maslach Burnout Inventory*. Planteó como hipótesis que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, lo cual fue comprobado en los resultados, indicando que las exigencias psicológicas del trabajo influyen en el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores.

Gandarillas (2021) desarrolló una investigación denominada *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en docentes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna, 2021*, en la Universidad Privada de Tacna, para conseguir el grado de licenciada en psicología. Se planteó como finalidad el establecer la relación que existe entre riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en una muestra de 166 docentes, a quienes se les administró el Inventario de Burnout de Maslach para educadores (MBI-Ed) y el Cuestionario ISTAS 21 (CoPsoQ). Planteó como hipótesis que existe relación entre las variables de estudio, obteniendo como resultados que hay una relación nula entre ellas en la población estudiada, además se encontró relación entre la variable riesgos psicosociales y la dimensión realización personal, sin embargo, no se halló correspondencia entre los riesgos psicosociales y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización.

Morales (2021) realizó un estudio titulada *Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*, desarrollada en la Universidad Privada de Tacna, para obtener el grado de licenciado en psicología. Planteó como finalidad determinar la relación existente entre los modos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en una muestra constituida por 71 personas. Se realizó la medición de variables a través del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE-28 y el Inventario Burnout de Maslach. La hipótesis general de la investigación fue que hay relación entre las variables de estudio; obteniendo como resultado que no existe una relación entre ellas en la población seleccionada.

1.6. Definiciones Básicas

1.6.1. Agotamiento Emocional

También es conocida como cansancio emocional, es definido como la fatiga, extenuación, agotamiento y vacío que experimenta una persona en condiciones de

estrés laboral crónico, sobrecarga laboral y cuando cuenta con insuficientes recursos emocionales para enfrentarlo (Maslach & Jackson, 1981).

1.6.2. *Atención Emocional*

Es la aptitud de poder identificar las emociones y sentimientos experimentadas en uno mismo y en otros, además de poder expresarlas de forma adecuada para poder así entablar una adecuada comunicación con otros y mejorar la toma de decisiones en situaciones futuras (Pérez & Castejón, 2006).

1.6.3. *Claridad Emocional*

Hace referencia a la comprensión que tiene la persona sobre sus propias emociones, viéndolas con claridad y comprendiendo cómo se siente realmente, dándoles así una explicación, comprendiendo su evolución, generando un pensamiento y actuando de acuerdo a ello (Pérez et al., 2020).

1.6.4. *Despersonalización*

También conocida como cinismo, siendo esta una respuesta impersonal, fría y distante emocionalmente del individuo hacia quien recibe sus servicios (Maslach & Jackson, 1997).

1.6.5. *Inteligencia Emocional*

Se define como la aptitud que permite procesar toda la información de índole emocional que la persona percibe de otros y de sí mismo, permitiéndole percibirla, asimilarla, comprenderla y regularla de forma exacta y eficaz (Mayer et al., 2000).

1.6.6. *Realización Personal*

Hace referencia al sentimiento que surgen en el individuo al realizar una valoración de su competencia, eficacia y éxito en el trabajo que realiza con otras personas y la forma de relacionarse con ellas (Maslach & Jackson, 1997).

1.6.7. *Reparación Emocional*

Es la apertura que tiene el individuo hacia sus propios sentimientos y emociones, tanto positivas como negativas, reflexionar sobre ellas y tomar o desechar la información que brindan, dependiendo de su beneficio, además de implicar la capacidad de regular las propias emociones y ajenas, moderando las negativas e incrementando las positivas (Fernández & Extremera, 2005).

1.6.8. *Síndrome de Burnout*

Es un estado en el que personal que realiza labores de servicios humanos, desarrolla angustia, irritabilidad y agotamiento emocional, generando insatisfacción y evitando cumplir con ciertos aspectos de sus labores (Maslach et al., 1997).

Capítulo II

Fundamento Teórico Científico de la Variable Inteligencia Emocional

2.1. Definición de Inteligencia Emocional

Es esencial identificar algunas definiciones generadas a través de los años sobre la inteligencia emocional, para poder realizar un adecuado análisis de ella y de todo lo que implica. De acuerdo a lo expuesto por Bisquerra (2011), considera a la inteligencia emocional como la aptitud del individuo para tomar consciencia de sus emociones y las de los demás, puesto que permite percibir, comprender y controlar las relaciones sociales, e interviene en su destreza para captar el clima emocional de estas.

Asimismo, García-Fernández y Giménez-Mas (2010), consideran que es la manera en que los individuos interactúan con el entorno, tomando en cuenta en este proceso los sentimientos y emociones, permitiéndole adaptarse de forma dinámica, y se encuentra en constante cambio.

Autores como Mestre et al. (2008), lo describen como la unión de cuatro habilidades que facultan al individuo percibir y expresar emociones, además de emplear dichas emociones para hacer más fácil llevar a cabo procesos cognitivos, la razón y el manejo de estas para así favorecer a su desarrollo personal y emocional.

Asimismo, Vallés (2005) la define como la habilidad intelectual que posee un individuo, donde se haga uso de las emociones percibidas y experimentadas para poder resolver problemas y conflictos que surgen en su vida.

Uno de los autores más conocidos que expone sobre la inteligencia emocional es Bar-On (1997), quien describió la inteligencia emocional como el cúmulo de competencias, habilidades y capacidades no cognitivas del individuo para poder sentir, entender y aplicar con eficacia sus emociones, considerándolas a estas como una fuente de energía, información, relaciones e influencias, que le permiten enfrentar diversas

situaciones que se le presenten.

La inteligencia emocional es comprendida como la competencia para percibir, comprender y emplear competentemente las emociones experimentadas como origen de energía, información, relaciones con otros e influencia (Cooper & Sawaf, 1997).

Martineaud y Engelhart (1996) la contextualizan como la capacidad para interpretar los propios sentimientos y emociones, tomar control de los impulsos, reflexionar, mantener la serenidad y ser optimista cuando se deben confrontar situaciones difíciles, y mantenerse a la escucha del otro.

Otro autor reconocido es Goleman (1995), quien la dimensiona como el conjunto de actitudes, competencias, destrezas, habilidades y capacidades que tiene la persona para poder conocer y gestionar sus emociones, así como identificar las de los demás, y gestionar sus relaciones con ellos, puesto que estas guían su conducta, reacciones y estados mentales.

Los precursores de este concepto fueron Salovey y Mayer (1990), quienes lo desarrollaron partiendo de las definiciones de inteligencia interpersonal e intrapersonal formuladas por Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples, describiéndola como un tipo de inteligencia social, que influye en la suficiencia del individuo para poder gestionar sus propias emociones y sentimientos, y las de otras personas, para así poder diferenciar entre ellos y emplear la información obtenida para poder guiar sus pensamientos y su forma de actuar.

Asimismo, Mayer et al. (2000) brindaron una actualización de la definición de inteligencia emocional, indicando que es la capacidad que dispone el individuo para poder procesar toda la información emocional que percibe, tanto propia como externa, con exactitud y eficacia, incluyendo a su vez sus capacidades para percibir las, asimilarlas, comprenderlas y regularlas adecuadamente.

Finalmente se concluye que la inteligencia emocional es la capacidad del individuo para poder percibir información de índole emocional tanto de otros como de sí mismo, la cual lo lleva a analizar, procesar y gestionar sus emociones para así poder enfrentar diversas situaciones que se le presentan.

2.2. Estudio de la Inteligencia Hasta la Inteligencia Emocional

2.2.1. *Inteligencia*

Autores como Damasio (2021), la conceptualizan como la capacidad que tiene el ser humano para poder realizar un adecuado proceso de solución de problemas ante diversos eventos que deba enfrentar, para lo cual requiere de su mente y un conjunto de capacidades que son las emociones, la conciencia, percepción, memoria y el razonamiento.

Ardila (2011) sostiene que conglomera diversas habilidades tanto cognitivas como conductuales, las cuales hacen posible la adaptación del individuo a contextos sociales y físicos, esta está conformada por competencias como la solución de conflictos, la planificación, el pensamiento abstracto, la comprensión de ideas complejas y la capacidad fundamental de aprender de las vivencias pasadas y la experiencia. La inteligencia cambia y evoluciona a lo largo del ciclo vital de la persona, así como lo ha hecho a lo largo de la evolución del ser humano.

Para Sternberg (1985) la inteligencia es la aptitud que tiene el individuo para poder adaptarse espontáneamente a su entorno, así como para moldearlo o seleccionarlo; tomando en cuenta ello, Ochse (1990) manifiesta que esto implica que la inteligencia se encuentra relacionada con la creatividad, requiriendo el uso de la imaginación para visualizar un entorno y para hacerlo realidad. Por otro lado, Getzels y Csikszentmihalyi (1972) consideran que es probable que la creatividad y la inteligencia sean procesos distintos, y que dependiendo del campo creativo en el que se desenvuelva la persona, la inteligencia entrará en funcionamiento en distintos niveles y viceversa.

2.2.2. *Etapas de Estudio de la Inteligencia*

2.2.2.1. Teorías Legas. Es en esta etapa donde comenzaron a desarrollarse

diversas teorías sobre la existencia del hombre, sus atributos y características personales, se estudió la mente humana, sin embargo, en ese momento no llegó a surgir una definición de inteligencia; algunos de los principales expositores y autores relevantes de esta etapa fueron Aristóteles, San Agustín, Platón, Hobbes, Kant e Itard (Zusne, 1957).

2.2.2.2. Estudios Psicométricos. Desde que se planteó e intentó instaurar la psicología como una ciencia, a mediados del siglo XIX, personajes como James y Wundt, permitieron que esto se lograra, debido a sus estudios en los que intentaban determinar las leyes generales del conocimiento humano. Otro autor relevante en esta etapa fue Galton, quien desarrolló un método para la clasificación de las personas en base a sus características intelectuales y físicas, y su correlación (Trujillo & Rivas, 2005).

2.2.2.3. Enfoque Psicométrico. Con el paso del tiempo, la comunidad científica vio la necesidad de aumentar los conocimientos que se tenían hasta el momento, siendo a principios del siglo XX, donde los investigadores Binet y Simon, con la finalidad de poder colocar a los niños en su nivel educativo adecuado, desarrollaron las primeras pruebas de inteligencia (Wolf, 1980). Posterior a ello, Yerkes elaboró los test Army Alpha y Army Beta, los cuales buscaban medir habilidades para determinar si los soldados se encontraban aptos para realizar su servicio y qué funciones podían realizar dentro del ejército (Ibarra, 2015).

2.2.2.4. Jerarquización. En esta etapa, algunos de los personajes más sobresalientes fueron Spearman y Terman, los cuales conceptualizaron a la inteligencia como la capacidad única y general para poder elaborar conocimientos y solucionar diversas situaciones y problemas; también consideraban que los resultados obtenidos de la ejecución de pruebas mostraban un único factor en específico de la inteligencia general (Arias et al., 2018).

2.2.2.5. Pluralización. Esta etapa refleja lo contrario a la anterior, puesto que aquí, autores como Thurstone y Guilford, propusieron que la inteligencia estaba compuesta por diversos factores o componentes, lo cual fue considerado como uno de los pilares que fundamenta la teoría de las inteligencias múltiples elaborada por Gardner (García, 2021).

2.2.2.6. Contextualización. Unos de los principales expositores de esta visión son Cattell y Vernon, quienes proponen que existe una jerarquía entre los factores que componen la inteligencia, puesto que consideran que la inteligencia más general, prevalece sobre otros componentes específicos. Las corrientes de estudio de este concepto desarrolladas posteriormente, tienen una perspectiva que consideran el contexto donde se desarrolla el individuo, un ejemplo de ello, es la teoría propuesta por Sternberg, además de tomar en cuenta las diferencias culturales y las prácticas sociales, como Vygotsky (Trujillo & Rivas, 2005).

2.2.2.7. Distribución. Posterior a ello, surgió esta perspectiva de visión distribuida, la cual toma en cuenta la relación de los individuos con las cosas y objetos que se encuentran en el ambiente donde se desenvuelve. Es aquí donde Gardner plantea su teoría de las inteligencias múltiples, marcando el nexo entre los conceptos de ámbito, campo e inteligencia, y es a partir de esta teoría que Mayer y Salovey desarrollan el concepto de inteligencia emocional en 1990 (Trujillo & Rivas, 2005).

2.2.3. Emociones

En la etapa de distribución cobra mayor relevancia el estudio del concepto de emociones. Para Mayer y Salovey (1990) las emociones representan más que solo reacciones viscerales y estados senso-perceptuales, son respuestas organizadas a través de los límites de los sistemas psíquicos, cognitivos, motivacionales y fisiológicos.

Cassini et al. (2017) lo definen como la compilación de una gran cantidad de

respuestas, tanto a nivel químico como neuronal, que influyen en el individuo para que actúe de determinada manera frente a una situación que experimente, las cuales se dan de manera automática y tiene la principal función de garantizar la supervivencia, y están compuestas por cinco componentes, los cuales son las expresiones motoras, los aspectos cognitivos, los neurofisiológicos, la motivación y la experiencia subjetiva de la persona.

Mientras que Soler et al. (2016) las conceptualizan como una serie de reacciones psicofisiológicas que experimenta una persona como manera de enfrentar y adaptarse a diversos estímulos que experimente, y los clasifican en emociones positivas, las cuales están conformadas por sentimientos que resultan agradables y los estímulos son percibidos como algo beneficioso, permitiendo así el bienestar personal y social, por ejemplo, la alegría. También consideran a las emociones negativas, las cuales surgen ante estímulos y situaciones desagradables o que pueden ser interpretados como amenazantes para la persona, y requieren de un mayor gasto energético y mayor acción para enfrentarlas, por ejemplo, el miedo o el enfado. Por último, consideran a las emociones ambiguas, las cuales pueden ser reconocidas tanto como positivas o negativas, puesto que dependen del contexto y el estímulo detonante, por ejemplo, la sorpresa.

2.3. Modelos Teóricos de la Inteligencia Emocional

De acuerdo a García (2003), se conocen dos modelos principales y básicos en relación a la inteligencia emocional, los cuales son el modelo mixto y el modelo de habilidades básicas en el procesamiento de la información.

2.3.1. Modelos Mixtos

Estos modelos consideran que en la inteligencia emocional influyen las habilidades, actitudes, competencias socio-emocionales, motivaciones, aspectos

cognitivos y la personalidad del individuo, lo cual le permite relacionarse con los demás y consigo mismo; cuentan con representantes como Goleman y Bar-On (Fernández & Extremera, 2005).

2.3.1.1. Modelo de Goleman. Este modelo considera que existe un cociente emocional, el cual está relacionado con el cociente intelectual, los cuales se complementan. Conceptualiza a la inteligencia emocional como una meta-habilidad, por medio de la cual es factible gestionar otras de nuestras capacidades, puesto que es un factor importante que interviene en el ajuste personal del individuo y cómo se desenvuelve con otros (Goleman, 1995).

Para dicho autor, la inteligencia emocional se encuentra constituida por aspectos y un conjunto de componentes, divididos en dos grupos (Goleman, 2001), siendo la primera la inteligencia personal, el cual hace referencia a la competencia en relación al trato con uno mismo, la cual está constituida por tres componentes, (a) la autoconciencia, el cual consiste en el conocer y ser consciente de las propias emociones, (b) el manejo de las emociones o autorregulación, el cual permite que sean expresadas adecuadamente según el contexto y situación en la que se halle el individuo, (c) la automotivación, puesto que considera que toda emoción impulsa una acción y lleva al cumplimiento de objetivos y metas.

El segundo grupo, denominado inteligencia interpersonal, el cual hace referencia a la competencia social en relación al trato que tiene el individuo con los demás, y está compuesto por dos componentes, los cuales son (a) la empatía, la cual implica el reconocimiento de las emociones en otras personas, lo que permite conocer y comprender a los demás; y (b) habilidades sociales, en el que contar con habilidades para establecer relaciones sociales permiten interactuar adecuadamente con los demás (Goleman, 1996).

2.3.1.2. Modelo de Bar-On. El modelo de la inteligencia emocional y social expuesto por Bar-On (1997) hace referencia a las habilidades sociales con las que debe

contar un individuo para ser capaz de desenvolverse adecuadamente y enfrentar las situaciones que se le presenten. El autor considera que este se encuentra conformado por cinco componentes, siendo estos (a) el componente intrapersonal, el cual hace referencia a las habilidades que contribuyen al autoconocimiento del individuo; (b) el componente interpersonal, el cual considera que es la suficiencia de gestionar los sentimientos y emociones de otros; (c) el manejo del estrés, se refiere a la destreza de saber gestionarse cuando se suscita una situación desagradable o problemática, sabiendo cómo sobrellevar la presión y estrés que esta genera en el sujeto; (d) el estado de ánimo, el cual hace referencia a la capacidad de sentir satisfacción y de mantener el optimismo, (e) la adaptabilidad y ajuste, el cual se encuentra relacionado con el componente anterior, puesto que tiene que ver con la habilidad de la persona de regular su estado de ánimo al momento de buscar adaptarse a las situaciones que vive y al solucionar conflictos (Lugo, 2019).

Bar-On (2000) considera que, para la existencia de la inteligencia emocional, el individuo debe contar con determinadas habilidades, las cuales las dividió en dos grupos, primero las habilidades básicas, las cuales están conformadas por la autoevaluación, la asertividad, la autoconciencia de las emociones, la empatía, las relaciones interpersonales, el afrontamiento al estrés, el manejo de impulsos, la flexibilidad y la resolución de conflictos; mientras que el segundo se compone de habilidades más complejas, quienes dependen de las habilidades básicas para su existencia, y son denominadas las capacidades facilitadoras, las cuales están conformadas por el optimismo, autorrealización, felicidad, responsabilidad social y la independencia emocional.

2.3.2. Modelo de Habilidades

Este modelo considera que la inteligencia emocional se explica mejor en términos de habilidades mentales, sin la necesidad de tocar términos y conceptos referentes a la personalidad o el temperamento, puesto que los consideran conceptos

independientes (Grewal & Salovey, 2005), y que esta tiene como base el uso adaptativo de las emociones y cómo estas influyen en el pensamiento y actuar del individuo, ayudándolo a solucionar conflictos y a adecuarse al medio (Fernández & Extremera, 2005); el modelo cuenta con Mayer y Salovey como los principales expositores.

2.3.2.1. Modelo de Mayer y Salovey. Este modelo cuenta con tres dimensiones, las cuales son atención emocional, claridad emocional y reparación emocional. Se basa en la idea de que el desarrollo de la inteligencia emocional en las personas se muestra a través de la existencia de cuatro habilidades emocionales básicas, las cuales se describen a continuación (Mayer & Salovey, 1997).

La primera es la percepción, evaluación y expresión emocional, la cual se caracteriza por la destreza del individuo para poder identificar diversas emociones basándose en expresiones faciales y posturas de él mismo como de otras personas, lo cual demanda de este la capacidad de poder prestar atención y el interpretar señales emocionales.

En segundo lugar, se ubica la asimilación y facilitación emocional del pensamiento, la cual se refiere a cómo las emociones influyen en la forma de pensar y en cómo se procesa la información, priorizando y dirigiendo el pensamiento, enfocando la atención en la información más relevante, tomando como base experiencias pasadas, facilitando así la entablar juicios y analizar los problemas personales y de otros desde diversas perspectivas.

La tercera es el análisis y comprensión de las emociones, la cual es la destreza para reconocer y realizar un análisis de las emociones, así como la comprensión de pasar de un estado de ánimo a otro, las emociones presentadas al mismo tiempo y las contradictorias, y las consecuencias que estas traerán en el futuro, permitiendo así una adecuada solución de conflictos.

La cuarta es la regulación reflexiva de las emociones, siendo esta la más complicada de llevar a cabo, puesto que su nivel de efectividad depende de qué tan desarrollados estén los componentes anteriores a este. Para este componente es

fundamental que el individuo sea capaz de aceptar todas sus emociones, tanto las agradables como las que no lo son, siendo capaz de regularlas, sin reprimirlas ni llegar a exagerarlas, tanto a nivel personal como interpersonal.

2.3.3. Otros modelos teóricos

Existen otros modelos que explican la inteligencia emocional donde se toman en cuenta diversos componentes como la personalidad, habilidades cognitivas y otros factores personales, los cuales son descritos a continuación (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010).

2.3.3.1. Modelo de los Cuatro Pilares de Cooper y Sawaf. Este modelo fue desarrollado en el sector organizacional, adaptando la visión de la inteligencia emocional al mundo laboral, los autores definen a la inteligencia emocional como la destreza para identificar, comprender y emplear las emociones y todo lo que conllevan, considerándola fuente de información, influencia y energía (Cooper & Sawaf, 2006).

El modelo se encuentra compuesto por cuatro aspectos fundamentales, siendo estos (a) la alfabetización emocional, el cual está compuesto por componentes como la honestidad y energía emocional, retroalimentación e intuición práctica; (b) la agilidad emocional, hace referencia al sentido de autenticidad de la persona, su credibilidad y flexibilidad, aumentando su seguridad, capacidad de escucha y enfrentar problemas y desafíos, presenta elementos como la presencia genuina, la confianza, desavenencia constructiva, flexibilidad y transformación; (c) la profundidad emocional, el cual hace referencia al balance de la vida diaria con el trabajo, donde se encuentran elementos como la responsabilidad y conciencia, compromiso, potencial único y propósito, integridad e influencia; (d) la alquimia emocional, este componente implica aprender a identificar y dirigir las emociones, desarrollando habilidades como la innovación, aprendiendo a seguir a pesar de los problemas y presiones, cuenta con elementos como flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo, percepción de la oportunidad y crear futuro.

2.3.3.2. Modelo de Bocardo, Sasia y Fontenla. En este modelo, los autores realizan una diferenciación entre la inteligencia emocional y la inteligencia interpersonal, manifiestan que dentro de la inteligencia emocional se encuentran destrezas como el autoconocimiento, gestión emocional y automotivación, mientras que dentro de la inteligencia interpersonal está compuesta por la habilidad de identificar aptitudes ajenas y las habilidades interpersonales.

Los autores consideran que la inteligencia emocional se basa en la gestión de emociones, para lo cual la persona se encuentra en una búsqueda constante de experimentarlas. Se establecen dentro del modelo cinco componentes, los cuales son (a) el control emocional, la cual es la capacidad del individuo para identificar y relacionar sus emociones y sentimientos, con la finalidad de adaptarlos a la situación que está enfrentando, (b) reconocimiento de las emociones ajenas, (c) autoconocimiento personal, (d) automotivación, (e) habilidades para establecer relaciones entre personas.

2.3.3.3. Modelo de Procesos de Barret y Gross. Fue propuesto en 2001, comprende a las emociones como elementos emergentes que surgen como consecuencia de la interacción de procesos explícitos e implícitos en el individuo, considerando que por ello no es factible evaluarlas como correctas o incorrectas. Además, los autores definen a la inteligencia emocional como el cúmulo de procesos que faculta a la persona para desplegar adecuadamente sus representaciones mentales que le permitan generar y gestionar una apropiada respuesta emocional de acuerdo para enfrentar la situación.

El modelo consta de cinco elementos, los cuales son (a) la selección de la situación, donde el individuo se acerca o aleja de determinadas personas, lugares u objetos con la finalidad de manejar sus emociones; (b) la modificación de la situación, donde la persona busca adaptarse a la situación para así modificar el impacto que tendrá esta en su estado emocional; (c) despliegue atencional, elige a qué elementos le prestará mayor atención; (d) cambio cognitivo, hace referencia a los significados que

se les dará a las situaciones experimentadas; (e) la modulación o adaptación de la respuesta, donde se determina las tendencias de acción a tomar. Los primeros cuatro elementos se encuentran centrados en los antecedentes, mientras que el último se centra en la respuesta emocional.

2.4. Principios de la Inteligencia Emocional

Gómez et al. (2000) consideran que la inteligencia emocional está compuesta por ocho principios, de los cuales depende que el individuo presente un menor o mayor nivel de esta, dependiendo de cómo estos interactúan entre sí. Estos principios o componentes son (a) el autoconocimiento, el cual hace referencia a la capacidad de conocer las virtudes y puntos débiles de uno mismo, (b) el autocontrol, el cual se refiere a la habilidad de controlar los propios impulsos, (c) la automotivación, es la capacidad de ser uno mismo el impulsor para realizar determinadas cosas, (d) la empatía, la cual permite comprender a los otros y las emociones y situaciones que están experimentando, (e) las habilidades sociales, son las habilidades que dispone el individuo para relacionarse adecuadamente con otros, (f) la asertividad, es la destreza de saber comunicarse adecuadamente con los demás, (g) la proactividad, es la habilidad de tomar la iniciativa, (h) la creatividad, la cual es la capacidad de ver las cosas desde otro punto de vista.

2.5. Principales Habilidades Involucradas en la Inteligencia Emocional

El modelo propuesto por Mayer y Salovey está compuesto por cuatro habilidades emocionales principales que se encuentran interrelacionadas, por medio de las cuales el individuo puede llegar a desarrollar habilidades más complejas para un adecuado manejo de emociones (Fernández & Extremera, 2005), las cuales serán descritas a continuación.

2.5.1. Regulación de las Emociones

Abarca la apertura del individuo hacia sus emociones tanto positivas como negativas, para así poder analizar la información que traen consigo y quedarse con la más útil, llevando así a una regulación de las propias emociones y de otros, disminuyendo las negativas y aumentando las positivas. Esta habilidad hace referencia a la regulación reflexiva y consciente de las emociones para poder promover el crecimiento intelectual y emocional, puesto que, al ser las emociones informativas, permiten aumentar el conocimiento que se tiene del mundo que rodea a la persona y donde se desarrolla. Muchos de los procesos involucrados en la inteligencia emocional son llevados a cabo de forma inconsciente y automática, por lo que la capacidad que tenga el sujeto de controlar sus emociones es de suma importancia para su desarrollo (Mayer, 2001).

Mayer et al. (1993) manifiestan que el tener una predisposición positiva para llevar a cabo el proceso de la autorregulación y el manifestar un interés genuino por llevar a cabo comportamientos y estrategias para controlar las propias emociones son los antecesores en el proceso de la autorregulación.

2.5.2. Comprensión Emocional

Esta destreza hace referencia al análisis y entendimiento de las emociones a través del conocimiento emocional, donde el individuo desmiembra el repertorio de señales emocionales, etiqueta las emociones e identifica en qué categoría se encuentran incluidas, permitiendo así reconocer las causas de estos y las consecuencias de las acciones que se tomen en base a ellas. Esta habilidad también permite conocer cómo están compuestas las emociones secundarias y descifrar las emociones más complejas, así como los cambios emocionales y la aparición de sentimientos simultáneos a pesar que puedan ser opuestos (Fernández & Extremera, 2005).

2.5.3. Facilitación Emocional del Pensamiento

Luego de haber percibido una emoción, esta cumple un rol de facilitadora del funcionamiento del sistema cognitivo, es decir, esta habilidad permite ver cómo al surgir una emoción esta influye en el sistema cognitivo, focalizando la atención en los procesos cognitivos más importantes, priorizando los problemas que se están experimentando en el momento, procesando la información procedente de ellos, facilitando que se genere el pensamiento inductivo o deductivo, y llevando a la toma de decisiones (Mayer, 2001).

2.5.4. Percepción, Evaluación, Expresión de las Emociones

El procesamiento de las emociones es la suficiencia para poder determinar y reconocer los propios estados emocionales y de los otros, para ello se debe seguir un proceso que amerita el prestar atención a las señales emocionales, a los estados y sensaciones corporales y cognitivas que estas implican; además, esta habilidad permite evaluar que tan sincera y verídica es la emoción que expresan los demás (Fernández & Extremera, 2005).

2.6. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se encuentra conformada por tres dimensiones a través de las cuales se puede determinar el nivel en que se presenta esta variable en el individuo (Pérez et al., 2020; Mayer & Salovey, 1997), las cuales son descritas a continuación.

2.6.1. Atención Emocional

Esta primera dimensión hace referencia a la capacidad que posee el individuo para visualizar sus propios sentimientos y emociones en el momento en el que aparecen y los experimenta, así como su capacidad para poder expresarlos adecuadamente.

Se refiere a la suficiencia del individuo para prestar atención y centrarse en las emociones y sentimientos que está manifestando, tener conciencia de ellas, siendo esto posible a través de su habilidad de sentir, identificar y determinar el significado de lo que está experimentando emocionalmente. Una hipervigilancia de las emociones, sentimientos y sensaciones puede llevar al individuo a generar hipocondriasis.

También es comprendida como la capacidad que se tiene para reconocer las emociones en otras personas y en uno mismo, sabiendo manifestarlas apropiadamente, con la finalidad de instaurar una comunicación apropiada y así mejorar la habilidad de toma de decisiones en diversas situaciones que aparezcan posteriormente (Pérez & Castejón, 2006).

2.6.2. Claridad Emocional

La segunda dimensión hace referencia a la percepción que tiene la persona de sus emociones, viéndolas con claridad y comprendiendo cómo se está sintiendo, permitiendo darle una explicación a la emoción identificada, entendiendo cómo evoluciona, generando así un pensamiento determinado y actuando en concordancia con ello.

Es la capacidad que tiene un individuo para poder comprender las emociones que experimenta y las de otros, haciendo así un análisis de las posibles causas que llevaron a experimentarlas, llegando así a formular un pensamiento acorde a ello y a dirigir su comportamiento y acciones.

2.6.3. Reparación Emocional

Por último, la tercera dimensión, la cual también es conocida como regulación emocional, consiste en la capacidad del sujeto para poder regular sus emociones de manera adecuada, sean estas positivas o negativas, generando una reflexión sobre ellas y actuando acorde a ellas.

Es comprendida como la capacidad que surge después de haber identificado y comprendido las emociones que se experimentan, e involucra regularlas, identificando la información que estas proporcionan, llegando a reflexionar sobre ello, controlándolas y procurando mantener y aumentar las positivas y minimizar o moderar las negativas (Pérez & Castejón, 2006).

Fernández y Extremera (2005) manifiestan que esta es una de las capacidades más complejas de la inteligencia emocional, puesto que implica que el individuo tenga apertura ante sus sentimientos positivos y negativos, pudiendo reflexionar sobre ellos y tomar la información más útil que viene con ellas.

Capítulo III

Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout

3.1. Definición del Síndrome de Burnout

Monte (2003) manifiesta que es una respuesta que surge del estrés laboral experimentado, caracterizado por diversos sentimientos, actitudes y pensamientos negativos en relación al trabajo, compañeros y clientes.

Parrera (2020) concluyó que el burnout es una respuesta negativa que se desarrolla en el individuo debido a una mala adaptación a un elevado nivel de exigencia laboral, generando una gran tensión emocional al desarrollar actividades con contacto frecuente con otros individuos.

Autores como Thomaé et al. (2006) definen al burnout como una consecuencia que surge en trabajadores ante la exposición a situaciones de estrés laboral crónico, específicamente en personal que se dedica al servicio de otras personas, provocando en ellos síntomas como cansancio físico, mental y emocional, hasta llegar a tener conexiones interpersonales conflictivas con las personas que trabaja y los clientes.

Asimismo, Ortega y Fernández (2001) consideran el síndrome de burnout como un padecimiento emocional y laboral, que se origina ante la presencia de estrés laboral continuo en el tiempo, es decir, es una respuesta al estrés laboral crónico en personal que cumple funciones que le exigen tener contacto y cercanía emocional con clientes.

Mediano y Fernández (2001) lo dimensionan como un padecimiento emocional, que surge en un entorno laboral donde se presenta frecuentemente niveles elevados de estrés, llegando a ser crónico, debido a las altas exigencias que enfrentan.

Gil-Monte y Peiró (1999) lo describen como una respuesta inapropiada a la presencia constante de estrés caracterizada por la extenuación y la presencia de actitudes y sentimientos perjudiciales tanto hacia las personas con las que se trabaja

como hacia el rol y funciones que se cumplen dentro de la empresa.

Otros autores reconocidos como Maslach et al. (1997) conceptualizaron este síndrome como un estado en el cual las personas que realizan labores de servicios humanos desarrollan un gran agotamiento emocional, angustia e irritabilidad, provocando una sensación de insatisfacción y trae como consecuencia el evitar cumplir con ciertos aspectos de sus labores.

Por su parte, Pines y Aaronson (1988) indican que cuando alguien padece el síndrome de burnout este se caracteriza por la presencia de cansancio físico, emocional y tiene repercusiones en la actitud de los trabajadores, teniendo como consecuencia una baja en la productividad del individuo ante sus responsabilidades laborales.

Perlman y Hartman (1982) lo describen como una respuesta producida por la exposición a estrés crónico en el ambiente laboral, el cual se encuentra conformado por tres factores, los cuales son (a) agotamiento físico y emocional, (b) menor productividad laboral y (c) despersonalización.

Uno de los primeros autores en explicar este síndrome fue Freudenberg (1974), quien lo describió como un estado caracterizado por el agotamiento, fatiga y sensación de fracaso que surge por una sobrecarga laboral, generando un exceso de exigencias en la fuerza mental, energía y recursos personales del trabajador; denominando todo ello como el síndrome del quemado.

Finalmente, se puede definir al síndrome de burnout como una respuesta negativa del individuo que ha sido expuesto a situaciones laborales extenuantes de manera recurrente, generando así consecuencias adversas en sí mismo como en la relación que tiene con otros y cómo se desenvuelve dentro del ámbito laboral.

3.2. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout

López (2017) afirma que el síndrome de burnout a través del tiempo ha sido comparado con otros constructos como el estrés y el estrés laboral, donde el estrés laboral es comprendido como un término que hace referencia de forma general al

periodo que experimenta el individuo al adaptarse al contexto laboral, mientras que el síndrome de burnout es una respuesta que se presenta por un periodo más extenso y crónico a estresores de índole emocional e interpersonales. Concluyendo en que el síndrome de burnout es una consecuencia de la respuesta que tuvo el individuo que experimentó estrés laboral.

3.2.1. *Estrés*

El término estrés suele ser relacionado con un estado patológico, sin embargo, también se refiere a la reacción de supervivencia que tiene el ser humano ante la presencia de amenazas, el cual se presenta durante toda su vida y se da en diferentes intensidades, lo cual depende de los factores y elementos presentes al momento de experimentar una situación, determinando así el nivel de los efectos que traerá como consecuencia el estrés en él (Burga-León, 2009).

La Asociación Americana de Psicología (APA, 2016) describe el estrés como una sensación caracterizada por la inquietud, agotamiento y agobio, que se origina por una situación emocionalmente amenazante, que provoca en el individuo diversos cambios a nivel físico, bioquímico y conductual.

Para Ávila (2014) el estrés es considerado como un estado donde el individuo desarrolla distintos problemas, principalmente originado por un inadecuado proceso de adecuación al entorno social en el que se desenvuelve, que puede empeorar al presentar estados de tensión crónicos, generando en el organismo malestares tanto físicos como psicológicos.

3.2.2. *Estrés Laboral*

Autores como Gutierrez y Hurtado (2020) manifiestan que el estrés laboral es la ausencia de equilibrio entre el entorno laboral y el trabajador, el cual genera en él una serie de reacciones emocionales, físicas y cognitivas, que no solo traen

consecuencias para el individuo, sino que también las trae en el entorno laboral y en la institución. Otro autor que ha hablado del estrés laboral es Vidal (2019), quien considera que es un estado que experimenta el individuo al tener una percepción negativa y amenazante, para su integridad física y psíquica, de su interacción con el contexto laboral.

Ojeda (2016) considera que el estrés laboral hace referencia a las respuestas orgánicas, psíquicas y de comportamiento de una persona que tiene como finalidad el intentar adecuarse y adaptarse tanto a presiones internas como externas del ambiente donde labora; asimismo lo define como la agrupación de fenómenos que se generan en el cuerpo del personal ante la aparición recurrente de factores estresantes dañinos que surgen del entorno de trabajo, que pueden afectar la salud del trabajador.

Peiró y Rodríguez (2008) determinan que el estrés laboral, al ser visto desde una perspectiva de desajuste, es la experiencia subjetiva del individuo, cuando percibe estresores como cuando las demandas del contexto laboral son muchas o no puede controlar las situaciones amenazantes, y considera que estas pueden generarle consecuencias negativas.

3.2.3. Estresores en el Ámbito Laboral

Peiró (1999) realizó un estudio sobre los principales estresores en el ámbito laboral, agrupándolos en ocho categorías, la primera es la relacionada al ambiente físico, riesgos ambientales y las condiciones en las que se lleva a cabo las labores, la segunda es la organización laboral en relación a los horarios, cargo a cumplir, etc., la tercera se relaciona a las características del puesto laboral que se ocupa, su dificultad, las oportunidades, etc., el cuarto se relaciona con el rol a cumplir, por ejemplo la ambigüedad y sobrecarga del rol, el quinto se encuentra relacionado a estresores relacionados con las conexiones interpersonales con compañeros de trabajo, superiores y clientes, el sexto se refiere a aspectos del desarrollo laboral, por ejemplo el cambio de puesto, el séptimo son las características de la institución, la tecnología disponible,

el clima social, etc., y por último, el octavo es la relación entre el trabajo y otros ámbitos de desarrollo del trabajador.

3.2.4. Tipos de Estrés Laboral

Dentro del estrés laboral se han identificado tres tipos (Vidal, 2018), siendo el primero el mobbing, también conocido como acoso laboral, el cual es todo tipo de conducta y comportamiento desarrollado en las relaciones interpersonales en el mundo laboral, que busca perjudicar y agredir de forma física o psíquica de cualquier trabajador (Henning et al., 2017), generando en la víctima un nivel elevado de estrés crónico (Morales, 2021).

El segundo tipo de estrés laboral es el tecnoestrés, el cual surge como respuesta por la dificultad e incapacidad para hacer uso de nuevas tecnologías dentro del ámbito laboral (Salazar-Concha et al., 2020).

El tercer tipo es el síndrome de burnout, que, según lo expresado por Maslach en 2010, este es un síndrome psicológico que nace como respuesta al estrés crónico que surge en el ámbito laboral, generando en la persona agotamiento, sensación de inconformidad en el trabajo y una actitud negativa con las demás personas y consigo misma (Juárez, 2014).

3.3. Etapas del Síndrome de Burnout

Los autores Edelwich y Brodsky (1980) identifican que existen cuatro etapas que atraviesa la persona en la evolución del síndrome de Burnout, las cuales son la etapa de idealización y entusiasmo, la etapa de estancamiento, la etapa de apatía y la etapa de distanciamiento.

La primera etapa por la que transita la persona es la de idealización y entusiasmo, en esta el individuo se encuentra altamente motivado, teniendo en mente expectativas altas sobre su propio desempeño en el trabajo, sin tener en cuenta una

mirada realista de sus capacidades dentro del trabajo ni las posibles limitaciones que puedan influir en este, provocando que se involucre demasiado con los clientes y se genere a sí mismo una gran carga laboral, y que al ver que sus expectativas no se han cumplido como lo deseaba, se desarrolla un desencanto en relación a todos los factores involucrados para que esto suceda.

La darse esa desilusión, la persona pasa a la segunda fase, la cual se denomina etapa de estancamiento, en esta las actividades realizadas van descendiendo como consecuencia de la etapa anterior, perdiendo el entusiasmo por las actividades laborales, llevando al sujeto a analizar la situación y ver que debe hacer algo para cambiar la situación.

Si durante la etapa anterior el individuo presentó más dificultades, surge la etapa más importante y central del síndrome de burnout, la cual se llama la etapa de apatía, al ver que sus esfuerzos no dieron los frutos que esperaba, el trabajador desarrolla falta de interés y empieza a dejar de cumplir con sus labores, y es aquí donde surgen los problemas de conducta, emocionales y físicos; esta etapa puede durar mucho tiempo antes de pasar a la última.

Finalmente, el trabajador llega a la etapa de distanciamiento, siendo aquí donde el nivel de frustración es muy elevado, caracterizado por un gran sentimiento de vacío, distanciamiento emocional y desvalorización profesional (Huaman, 2020).

3.4. Factores de Riesgo y Causas del Síndrome de Burnout

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) manifiesta que existen diversos factores de riesgo psicosocial que pueden influir en los trabajadores como lo son el tipo de carga laboral, las expectativas que se tienen de la empresa, el clima laboral, la cultura organizacional que maneja, así como otras situaciones que pueden favorecer o no el desempeño y la motivación de la persona.

De acuerdo a Trigo et al. (2007), hay cuatro factores de riesgo para que se origine el burnout, los cuales son (a) la organización, donde se encuentra la jerarquía y

burocracia, la falta de autonomía, cambios en la organización, falta de compañerismo y respeto entre los miembros del equipo de trabajo, comunicación poco efectiva, características del entorno físico y sus riesgos; (b) el individuo, incluye la personalidad, locus de control externo, pesimismo, perfeccionismo, necesidad de tener el control, pasividad, ansiedad, idealización del trabajo o empresa, sexo, nivel educativo y estado civil; (c) el trabajo, donde se encuentra la sobrecarga, bajo nivel de control, monotonía, sentimientos de inequidad, tipo de ocupación, y conflictos entre trabajadores; (d) la sociedad, donde se encuentra la falta de apoyo familiar y social, las normas sociales, los valores de la empresa y del trabajador.

3.5. Manifestaciones del Síndrome de Burnout

Esteras et al. (2018), a pesar de que cada persona experimenta la sintomatología del síndrome de burnout de manera específica y particular, clasificaron los síntomas para mayor comprensión en diversas áreas.

3.5.1. *Manifestaciones Cognitivas*

Se caracteriza por un aumento en la insatisfacción laboral, una disminución en el autoconcepto, tanto a nivel personal como profesional, al presentarse una gran diferencia entre lo que se quiere lograr y las estrategias y recursos con los que se cuenta para lograrlo, generando también inseguridad, una visión negativa del trabajo, distorsiones cognitivas, entre otros.

3.5.2. *Manifestaciones Emocionales*

Dentro de las manifestaciones que pueden presentar en el ámbito emocional se encuentran la ansiedad, labilidad emocional, irritabilidad, mal humor, inestabilidad, sentimientos de culpa, abatimiento, frustración, desconsuelo y soledad, además pueden

sentir sobrecarga, desgaste, dificultad para recuperarse y carencia de energía para enfrentar nuevos proyectos.

3.5.3. Manifestaciones Psicosomáticas y Conductuales

Algunas de las manifestaciones en relación al ámbito físico y del comportamiento son migrañas, fatiga excesiva y constante, insomnio, cambios en la alimentación, lesiones o desórdenes estomacales, dolencias corporales, trastornos del ciclo menstrual, comportamiento reactivo, impulsivo, agresivo o violento y el uso de sustancias. También se presentan con frecuencia algunas alteraciones en la conducta como la evitación, ausencia o abandono laboral, apatía, rendimiento inferior y baja calidad de los servicios prestados, pueden emplear lenguaje denigrante para expresarse y calificar tanto a los usuarios como a los compañeros o a la empresa donde labora.

3.5.4. Manifestaciones Sociales

La forma en que la persona interactúa con sus compañeros y los beneficiarios de sus servicios cambian, manifiesta mayor distanciamiento, retraimiento y desapego, descalifica y presenta comentarios inadecuados hacia compañeros, jefes y usuarios, utilizando el humor y el sarcasmo para atacarlos, produciendo conflictos interpersonales, caracterizados por la hostilidad y la insensibilidad.

3.5.5. Manifestaciones Laborales

Las personas suelen presentar una baja productividad y disminución de la calidad de los servicios brindados, absentismo, aparición de conflictos interpersonales y la comunicación se vuelve ineficiente.

3.6. Consecuencias del Síndrome de Burnout

De acuerdo a lo expuesto por Maslach y Leiter (1997), a pesar de que este síndrome se presenta de diferentes maneras en cada persona que lo padece, hay características en común en relación a las consecuencias que este trae consigo. Una de ellas es el desgaste del compromiso, donde sucede un cambio de percepción, donde las cosas que antes eran importantes se vuelven desagradables e insuficientes para la persona.

Otra de las secuelas que pueden manifestar las personas que padecen este síndrome es el desgaste emocional, donde todas las emociones positivas que presentaba el sujeto en relación al trabajo, su desenvolvimiento y sus expectativas, se vuelven emociones negativas, principalmente enojo y frustración. También pueden surgir problemas de ajuste entre la persona y el trabajo, debido a que no encajan sus expectativas personales con las del trabajo. Y, por último, pudiendo generarse problemas dentro de la organización, puesto que la calidad del trabajo realizado por la persona no es el más adecuado, además de haber una desvinculación con la organización, surgen conflictos entre los trabajadores y miembros de la empresa, afectando sus relaciones interpersonales, ausentismo, somatización, entre otras consecuencias (Gil-Monte, 2000).

3.7. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout

De acuerdo a Ojeda (2016) no existe solo un modelo que pueda explicar todo lo que implica el síndrome de burnout, sino que existen diversos modelos teóricos que se centran y analizan diferentes variables involucradas, estimadas como precedentes y consecuentes de dicho síndrome, y proponen algunos procesos por medio de los cuales los empleados llegan a desarrollarlo.

Para la clasificación de los modelos teóricos, Gil-Monte y Peiró (1997), tomaron como base los modelos psicosociales, que se dividen en cuatro grupos, los

cuales son los modelos cognitivo, social, organizacional y estructural.

3.7.1. Modelos Etiológicos desde las Teorías Socio-cognitivas del Yo

Este grupo muestra las ideas propuestas por Bandura para exponer el origen y desarrollo del síndrome de burnout. En este modelo se considera que los pensamientos influyen tanto en la percepción y como en la manera en que actúan las personas, lo cual también se encuentra relacionado con la autoafirmación y la seguridad que tiene el individuo en sus propias habilidades y capacidades, lo que establecerá el nivel de esfuerzo que haga la persona para alcanzar sus metas y determinar cuán fácil o difícil le será lograrlas, además de también influir en las reacciones emocionales que acompañarán sus acciones.

Tomando como referencia esta teoría socio-cognitiva del yo, han surgido diversos modelos que intentan explicar la existencia del burnout.

3.7.1.1. Modelo de Competencia Social de Harrison. Este modelo surgió en 1983, considera que la competencia y el nivel de autoeficacia percibida son los factores principales para determinar si se desarrollará burnout en la persona. Manifiesta que dentro de los centros laborales existen factores que pueden ser considerados como de ayuda y otros como una barrera para el trabajador, lo cual influirá en el nivel de eficacia de su desempeño.

Cuando existen factores de ayuda y un alto nivel de motivación en el trabajador, obtendrá resultados beneficiosos, tanto para él como para el centro laboral, mientras que cuando predominan los factores de barrera, se le dificulta el logro de metas, disminuyendo el sentimiento de autoeficacia, que, al presentarse de forma continua, desencadena el síndrome de burnout.

Considera que muchas de las personas que realizan labores que exigen brindar sus servicios a otros tienen un mayor nivel de altruismo, la cual puede ser afectada por la sobrecarga laboral, conflictos con otras personas, falta de recursos para cumplir sus

funciones, ambigüedad y disfunción de los roles, la existencia de objetivos laborales realistas, la capacidad de ajuste entre los valores del trabajador y de la institución, entre otros.

3.7.1.2. Modelo de Pines. Este modelo surgió en 1993, es considerado motivacional, puesto que expone que este síndrome se origina cuando la persona pone en su trabajo el sentido de su existencia, a través principalmente de tareas humanitarias, y experimenta fracaso laboral. Postula que las personas más afectadas son las que presentan un mayor nivel de motivación, metas grandes y tienen altas expectativas, puesto que al fracasar al momento de conseguir sus objetivos se frustran, llegando a sentir que es imposible lograr una contribución a su vida; mientras que los que cuentan inicialmente con un nivel de motivación más escaso pueden llegar a experimentar fatiga, malestar, pero es poco probable que llegue a desarrollar el síndrome de burnout.

Define el síndrome de burnout como un estado de cansancio emocional, físico y mental que se origina al enfrentar diversas situaciones estresantes y al tener expectativas laborales elevadas, por lo que vendría a ser un proceso de desilusión que experimenta el trabajador que afecta drásticamente su capacidad para adaptarse.

3.7.1.3. Modelo de Cherniss. Surgió en 1993 e indica que el obtener independiente y exitosamente los objetivos que se propone una persona aumenta su eficacia y su creencia de poder afrontar situaciones problemáticas, experimentando menor estrés; sin embargo, de no lograrlo, esto lo lleva a generar una sensación de fracaso psicológico, disminuyendo su percepción de autoeficacia y desarrollando así el síndrome de burnout.

El autor estableció una relación causal entre el síndrome de burnout y la falta de capacidad del individuo para generar sentimientos de competencia o éxito tanto profesional como personal, afirmando que las personas con un nivel de autoeficacia sólido son menos propensos a desarrollar estrés ante situaciones problemáticas o desafiantes, especialmente cuando sienten que tienen las posibilidades y herramientas

para afrontarlas adecuadamente, esto también se ve influido por el sentimiento de haber logrado o no sus objetivos.

3.7.2. Modelos Etiológicos desde las Teorías del Intercambio Social

En este grupo se encuentran modelos donde se considera que al momento de que un individuo se interrelaciona con otros se inicia el desarrollo de una comparación social, la cual puede desembocar en la sensación de falta de equidad y falta de logros, aumentando así el riesgo de que la persona desarrolle el síndrome de burnout.

3.7.2.1. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy.

Es una teoría motivacional donde se expone que al verse amenazadas o negadas de alguna manera las motivaciones del trabajador esto lo lleva a desarrollar estrés, pudiendo desencadenarse así el síndrome de burnout, siendo necesario tomar medidas activas como el aumento de los recursos disponibles para la adecuada ejecución de funciones del empleado o incluso el incremento de la motivación financiera para hacer frente a esta situación, además de ser necesario modificar la percepción y las cogniciones de los trabajadores en relación al trabajo con la finalidad de así poder reducir su nivel de estrés.

Los autores postulan que los trabajadores disponen de diversos recursos para cumplir sus funciones de forma óptima, las cuales dividen en cuatro categorías, los propósitos, condiciones, características individuales y la capacidad física, teniendo como base ello, manifiestan que una de las razones por las surge el síndrome de burnout en los trabajadores es cuando perciben que los recursos que buscan mantener e incrementar se ven amenazados o los pierde, asimismo como cuando los emplea al momento de desempeñarse dentro de la empresa y considera que no recibe a cambio lo que estaba esperando. Además, consideran que uno de los principales factores que determinan el origen de este síndrome es el encontrarse expuesto de forma crónica a situaciones que demandan mucho del trabajador, generando en él tanto cansancio

emocional como físico.

3.7.3. Modelos Etiológicos desde el Enfoque Organizacional

Estos modelos tienen su foco de atención en los agentes estresores del ambiente laboral y la manera de afrontar el síndrome de burnout de los trabajadores; consideran que algunos de los factores involucrados en que se genere el burnout son el nivel de apoyo que percibe la persona, las funciones y el rol que desempeña, las estrategias de afrontamiento con las que cuenta el trabajador, la estructura, clima y cultura organizacional de la empresa, así como su compromiso y soporte a sus colaboradores.

3.7.3.1. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter. Este modelo expone que antes de generarse el síndrome de burnout, el trabajador ha pasado por procesos previos, iniciando por la despersonalización, la cual genera el síndrome de burnout, desencadenando en una baja sensación de realización personal y, finalmente, provocando un nivel elevado de agotamiento emocional.

Uno de los principales postulados del modelo, hace referencia a la importancia de la alteración del rol-pobreza, conflicto y la poca claridad del rol, donde los trabajadores disminuyen su competencia laboral ante la presencia de estrés, todo ello se da en diversas fases. La primera fase es cuando se origina un elevado nivel de estrés por el exceso de carga laboral, conllevando al desarrollo de sentimientos como pérdida de autonomía y autocontrol, fatiga, irritabilidad y una pobre autoimagen. La siguiente fase es cuando la persona emplea sus estrategias de afrontamiento, las cuales pueden ser positivas o negativas, por ejemplo, la empatía o el cinismo, si la persona desarrolla despersonalización, se origina el síndrome de burnout. Teniendo como consecuencia que en la siguiente fase la persona experimente baja realización personal, y experimente un elevado nivel de agotamiento emocional.

3.7.3.2. Modelo de Winnubst. Este modelo considera que el origen del

síndrome de burnout se encuentra en la relación que hay entre el nivel de estrés percibido, la tensión y el apoyo social con el que se cuenta dentro de la organización, hace énfasis en la importancia que tiene la relación de la estructura organizacional con el clima y la cultura que hay dentro de ella, generando así que las causas y antecedentes del síndrome sean variados, además de considerar que el compromiso laboral y el apoyo social son los principales elementos que se deben tomar en cuenta para poder realizar una adecuada prevención del burnout o para disminuirlo de estar presente en la empresa.

También dentro de este modelo, se tiene en consideración que no solo afecta a profesionales del sector salud o servicio humano, sino que puede desarrollarse en cualquier tipo de trabajador sin importar el rubro en el que se desenvuelva.

3.7.4. *Modelo Etiológico desde la Teoría Estructural*

Dentro de este modelo etiológico del síndrome de burnout se encuentran modelos que buscan dar una explicación integral al origen del síndrome tomando en cuenta factores como los antecedentes individuales, interpersonales y de la propia organización, llegando a la idea que el estrés experimentado se debe a un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad que se tiene para hacerles frente y responder a ellas adecuadamente.

3.7.4.1. Modelo de Gil-Monte y Peiró. En este modelo se considera que la etiología del burnout está estrechamente relacionada con variables organizacionales, personales y técnicas de afrontamiento; lo conceptualiza como la consecuencia al estar expuesto a estrés recurrente dentro del ambiente laboral, a la presencia constante de conflictos y a los roles ambiguos, y se origina al llevar a cabo una reevaluación por parte del trabajador sobre sus estrategias de afrontamiento y determina que estas no son efectivas para combatir la situación.

Todo ello lleva al individuo a evaluar el trabajo de forma negativa y a experimentar desgaste psicológico, llegando a desarrollar actitudes negativas hacia las personas a quienes van dirigidos sus servicios, esta apatía surge como una estrategia para afrontar y tratar de sobrellevar el desgaste generado en el individuo. La interacción entre el entorno organizacional y factores personales como la personalidad, determinan la forma en que se va desarrollando y experimentando el síndrome de burnout en el trabajador.

3.7.4.2. Modelo de Maslach y Jackson. Dentro de este modelo, los autores describen al burnout como un síndrome que presenta síntomas como la fatiga, agotamiento, cansancio, insensibilidad, baja sensación de realización y sentimientos de baja eficacia personal, y surge primariamente en profesionales que realizan labores de servicio humano. Cuando se presenta dicho síndrome se evidencia que los ámbitos familiar, social o laboral han sobrepasado las defensas de la persona y su capacidad de adaptación se ha visto afectada.

Este modelo indica que el burnout se origina cuando la persona experimenta un nivel de cansancio y fatiga elevado debido a la exposición constante de estrés en su centro laboral, provocando una visión negativa de este, sus compañeros de trabajo y a los usuarios de sus servicios, finalmente genera sentimientos negativos hacia sí mismo, su desempeño profesional, sus habilidades y surge la desmotivación, trayendo consecuencias desfavorables tanto para el individuo como para la empresa en general. Los autores lo consideran como un constructo tridimensional, cuyas dimensiones son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

3.8. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Uno de los modelos más conocidos y difundidos es el formulado por Maslach y Jackson en 1986, quienes exponen que dentro del síndrome de burnout existen tres dimensiones (Huaman, 2020).

3.8.1. *Agotamiento Emocional*

La primera dimensión, también conocida como cansancio emocional, hace referencia a un individuo que se encuentra emocionalmente exhausto por las labores que debe realizar en la institución en la que trabaja. Se encuentra caracterizado por la presencia de disminución de energía, agotamiento, fatiga y desgaste emocional y físico, se manifiesta como cansancio durante toda la jornada laboral, además, de tener la percepción de estar realizando actividades laborales muy complejas y arduas, así como sentirse muy presionado, desgastado, frustrado y estresado al momento de trabajar con clientes y relacionarse asiduamente con otras personas.

También es interpretada como la sensación que percibe la persona de vacío, fatiga y cansancio cuando se le presentan escenarios demasiado exigentes, sobrecarga de trabajo y cuenta con insuficientes recursos emocionales para enfrentarlas (Maslach & Jackson, 1981). Todo ello provoca que la persona piense y sienta que no puede ofrecer más para enfrentar la situación a nivel afectivo (Gil-Monte, 2001), presentándose así una gran pérdida de energía al llevar a cabo sus labores, disminución del interés hacia sus funciones, insatisfacción e irritación (Ferrel et al., 2010).

Esta dimensión se caracteriza por el malestar y cansancio que surge en los trabajadores al encontrarse en situaciones de constante interacción con otras personas, especialmente con clientes y usuarios (Montoya & Moreno, 2012). Se ha identificado que esta dimensión repercute en gran medida en la persona, trayendo a ella diversas manifestaciones a nivel mental y físico, las cuales provocan que a nivel laboral el trabajador sienta que tiene escasas posibilidades de enfrentar las situaciones estresantes que se le presentan, disminuyendo sus recursos emocionales, llegando a creer que no puede ofrecerles nada a sus usuarios (Tello, 2010).

3.8.2. *Despersonalización*

La segunda dimensión hace referencia a cuando el sujeto muestra una actitud

distante con otros, una comunicación emocional pobre y destructiva con sus compañeros de trabajo o a los usuarios, se encuentra acompañado del aumento en la distancia emocional con los demás, volviendo estas relaciones interpersonales más frías.

Esta dimensión también es conocida como cinismo, y es considerada como una respuesta inadecuada y negativa del trabajador ante quienes reciben sus servicios, el cual presenta características como insensibilidad, apatía e indiferencia ante los demás. Con estas actitudes, la persona pretende instaurar una mayor distancia con sus clientes (Hermosa, 2006; Maslach, 2009).

Es el aumento de sentimientos, conductas y actitudes inadecuadas en los trabajadores, quienes muestran respuestas insensibles e impersonales hacia otros, llegando a tratar a algunas personas de manera fría, lejana y como si fueran objetos, llegando a mostrar una escasa preocupación de que el trabajo los esté volviendo más duros emocionalmente, además evidencian indolencia y gran indiferencia por la situación y los problemas de los usuarios, evidenciando falta de empatía.

La despersonalización es considerada como una actitud deshumanizada y cínica dirigida a las personas que se benefician de sus servicios, y se encuentra caracterizada por la presencia de un estado de ánimo irritable y escasa motivación para cumplir con sus funciones en el trabajo (Tello, 2010). Es por ello que el trabajador no solo se distancia de los usuarios sino también de sus compañeros dentro del ambiente laboral, puesto que los ve como los responsables de su bajo rendimiento y frustraciones, provocando una actitud negativa hacia el ambiente laboral (Montoya & Moreno, 2012).

3.8.3. Realización Personal

La tercera dimensión consiste en la valoración del ambiente laboral que hace el individuo, cuando esta se da de forma negativa se evidencia a través de diversos síntomas mentales, corporales y emocionales, que se manifiestan cuando la persona presenta dificultades para relacionarse adecuadamente con sus compañeros y tiene

problemas para resolver problemas que se le presentan en el trabajo, tanto propios como de las personas que asiste. También se relaciona con la insuficiente energía disponible para realizar las labores que le corresponden dentro de la empresa, dificultad para tener relaciones tranquilas con otros, ausencia de estimulación y motivos para continuar cumpliendo con sus funciones, así como la presencia de insatisfacción al no cumplir con sus metas y expectativas laborales.

Esta dimensión, al encontrarse de manera elevada en el individuo, se caracteriza por la presencia de sentimientos de competencia, autosuficiencia y eficacia en la persona; sin embargo, al presentarse en un nivel bajo, se caracteriza por respuestas y una autoevaluación negativa hacia uno mismo y el trabajo que desenvuelve, generando en la persona frustración laboral y rechazo, además experimenta sentimientos de ineptitud, nulidad y fracaso, desarrolla un autoconcepto negativo, considera que tiene un bajo desempeño y pierde muchas de sus expectativas y metas. En esta dimensión el trabajador puede dejar de lado actividades de otros ámbitos de desarrollo como las familiares, sociales y recreativas (Maslach, 2009). La evaluación negativa que realiza el individuo en relación a sí mismo y el ambiente laboral donde se desenvuelve afectan sus habilidades y cómo realiza sus labores y su relación con los usuarios (Gil-Monte, 2001).

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enunciado de las Hipótesis

4.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

4.1.2. *Hipótesis Específicas*

Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición

4.2.1. Variable 1

4.2.1.1. Identificación. Inteligencia emocional.

4.2.1.2 Definición Operacional. La variable fue medida a través del instrumento *Trait Meta-Mood Scale 24* (TMMS-24), el cual es un autoinforme por medio del cual se concluye el nivel de inteligencia emocional que posee el individuo, evaluando su capacidad de ser consciente de sus propias emociones y de otros, además de su destreza para regularlas.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional

Dimensiones e Indicadores	Categoría	Escala
Atención emocional	Alto	Ordinal
Percepción emocional personal	Adecuado	
Percepción emocional interpersonal	Bajo	
Claridad emocional		
Integración de la emoción y la razón		
Empatía		
Reparación emocional		
Regulación emocional personal		
Resolución de conflictos interpersonales		

4.2.2. Variable 2

4.2.2.1. Identificación. Síndrome de burnout

4.2.2.2. Definición Operacional. La segunda variable fue medida con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cuál es un instrumento que determina si la persona ha desarrollado el síndrome de burnout evaluando los sentimientos, impresiones y pensamientos que tiene en relación a su trabajo y las interacciones que tiene dentro de este.

Tabla 2

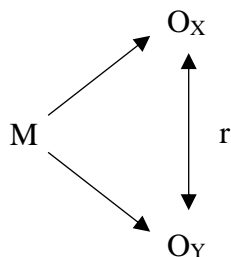
Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout

Dimensiones e indicadores	Categoría	Escala
Agotamiento emocional	Alto	Ordinal
Cansancio emocional	Medio	
Cansancio físico	Bajo	
Frustración		
Estrés percibido		
Despersonalización		
Insensibilidad por los demás		
Desinterés por los demás		
Dureza emocional		
Sentimiento de culpa		
Realización personal		
Solución de problemas		
Sentimiento de logro		
Vitalidad		
Sentimiento de valía profesional		

4.3. Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipo básica debido a que pretende aportar conocimientos teóricos del tema, logrando generar contribuciones a un nivel empírico. El estudio es de diseño no experimental, puesto que no implica que se realice alguna inferencia sobre el contexto de los colaboradores, es decir que las variables de estudio no se manipulan deliberadamente, limitándose a realizar la medición según las características presentes (Hernández et al., 2010).

Siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M = Muestra (Colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú)

O_x= Observación de la variable inteligencia emocional

O_y= Observación de la variable síndrome de burnout

r = Relación

4.4. Ámbito de la Investigación

La investigación se realizó en la Asociación Kolob Autismo Perú, la cual fue registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una asociación, bajo la partida registral A0001, fue fundada el 25 de junio del 2011 en la ciudad de Tacna por Mauricio Vargas Sánchez, quien es el director desde su inicio hasta la actualidad. Su local central se encuentra ubicado en calle Jose Olaya Lote 11, Centro Poblado Leguía, frente a la Dirección Regional de Trabajo. La asociación cuenta con dos sedes, una dentro de la ciudad de Tacna, la cual se encuentra ubicada en Pasaje

Universitario 1570, la cual comenzó su funcionamiento el 11 de mayo del 2022; la otra sede se ubica en la provincia de Ilo, cuya dirección es Ciudad Nueva S-5, la cual inició su funcionamiento el 01 de octubre de 2018.

Fue fundada para promover, crear, respaldar y apoyar toda iniciativa a favor de las personas con trastorno del espectro autista, y tiene como misión brindar servicios y crear modelos eficaces, actualizados y éticos a favor de la calidad de vida de las personas con autismo, mediante un trabajo entre el equipo profesional, las familias y sobre todo las personas con autismo, además de promover la formación especializada, basada en evidencia científica.

La asociación se encuentra conformada por el centro de intervención especializado Kolob Autismo Perú, donde se brindan los servicios de capacitación profesional, orientación, detección, diagnóstico e intervención para el trastorno del espectro autista; así como por la Institución Educativa Inicial Privada La Casita Kolob, la cual es una escuela de educación básica regular, con la finalidad de aportar modelos y metodologías que permitan el desarrollo integral y la calidad de sus estudiantes y sus familias, cuenta con aulas de tres, cuatro y cinco años, donde se encuentran estudiantes con matrícula inclusiva, predominantemente por el diagnóstico de trastorno del espectro autista, dicha institución recibió la aceptación de funcionamiento el 31 de diciembre de 2021, bajo la R.D. 002134.

El tiempo social de la investigación abarcó desde el mes de junio hasta el mes de noviembre del año 2022.

4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra

4.5.1. *Unidad de Estudio.*

Colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú que laboran en la ciudad de Tacna.

4.5.2. Población

La población se encontró conformada por un total de 40 colaboradores, compuesta por docentes de nivel inicial, psicólogos, terapeutas ocupacionales, tecnólogos médicos en terapia física y rehabilitación, personal administrativo y practicantes de psicología.

Se tuvo como criterios de inclusión que los colaboradores a participar se encuentren activos en la institución y que cuenten con un mínimo de seis meses cumpliendo sus funciones dentro de ella, que los colaboradores sean mayores de 18 años, que los individuos deseen participar en la investigación; y se cuenta como criterio de exclusión a los colaboradores que no se encuentren presentes al momento de llevarse a cabo la recolección de datos en la fecha aceptada por la asociación, a las personas que no deseen formar parte de la investigación desde el inicio de la aplicación o durante el transcurso de la misma.

4.5.3. Muestra

La muestra empleada fue de 40 individuos, puesto que la investigación abarcó la totalidad de la población.

4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Procedimientos

Para obtener los datos, se presentó una solicitud y la carta de presentación, emitida por la Universidad Privada de Tacna, a la Asociación Kolob Autismo Perú para poder ejecutar la investigación en ella y aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada, se llevó a cabo las coordinaciones requeridas para obtener permiso de

aplicarlas en la capacitación mensual de la institución, puesto que en ella se reúnen todos los colaboradores. En el momento de la recolección de datos, se realizó una explicación a los participantes sobre la importancia de la investigación, así como del adecuado llenado de los instrumentos y cómo efectuarlo, además de realizar lectura y el respectivo llenado de las cartas de consentimiento informado.

A partir de la administración de los instrumentos, los resultados fueron procesados haciendo uso del programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) *Windows* versión 26, con el cual se realizaron tareas de corrección y tabulación de los cuestionarios, elaboración de tablas de información, las pruebas de normalidad y la ejecución de las pruebas de hipótesis correspondientes.

4.6.2. Técnicas

La técnica empleada para la medición de las variables de estudio fue la encuesta, mediante la cual se obtuvo información de primera mano de los individuos evaluados.

4.6.3. Instrumentos

Para efectuar la medición de la variable inteligencia emocional se empleó el instrumento *Trait Meta-Mood Scale 24* (TMMS-24), elaborado por Salovey y Mayer en 1995 en Estados Unidos, el cual fue adaptado al español por Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos en 2004 (Medina, 2021). El TMMS-24 es un instrumento de autoinforme que evalúa la aptitud del individuo para ser consciente de sus propias emociones y sus estados de ánimo, así como de su destreza para regularlas, concluyendo el nivel de inteligencia emocional que presenta; consta de 24 ítems, divididos en tres dimensiones, las cuales son atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, las cuales están conformadas por ocho ítems cada una, cuantificado por medio de una escala de Likert de cinco puntos, dependiendo de qué tan de acuerdo está el sujeto con las afirmaciones propuestas en la escala, las cuales

van de nada de acuerdo a totalmente de acuerdo; la calificación total se obtiene al sumar los puntajes obtenidos en cada dimensión.

Chang (2017) realizó la adaptación peruana de la escala, encontrando que esta cuenta con un nivel de confiabilidad de 0.928, en relación a la consistencia interna por dimensiones, realizada por medio de estimación de homogeneidad, empleando el coeficiente de alfa de Cronbach, obtuvo como resultado que en la dimensión atención emocional es de 0.837, en la de claridad emocional es de 0.866 y en la de reparación emocional es de 0.883. Realizó el proceso de validación ítem-test de las dimensiones, obteniendo que en atención emocional la validez es de 0.703, en claridad emocional es de 0.703 y la tercera de regulación emocional es de 0.771; asimismo realizó la validación semántica a través de juicio de expertos, los cuales concluyeron que el instrumento es válido y confiable.

Para la medición de la variable de estudio síndrome de burnout se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1981, la cual fue traducida al español por TEA ediciones en 1997 (Morales, 2021). El MBI es un instrumento que mide a través de una serie de ítems los sentimientos, impresiones y pensamientos que presenta el individuo en relación a su interacción con su trabajo y así determinar si ha desarrollado dicho síndrome. El inventario consta de 22 preguntas, que miden tres dimensiones, las cuales son agotamiento emocional, la cual cuenta con nueve ítems, despersonalización, con cinco ítems, y realización personal con ocho ítems. El instrumento emplea una escala de Likert, de siete opciones de frecuencia, que va del cero, siendo este nunca, hasta el seis, siendo todos los días. Dando esto el resultado por dimensiones, que puede ser bajo, medio y alto. El instrumento no brinda un puntaje global de burnout, sino que se obtiene la presencia o no de este a través de los niveles máximos en las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional, y niveles mínimos en la escala de realización personal.

Sánchez y Venegas (2018) realizaron una adaptación del instrumento en la ciudad de Chiclayo, obteniendo una confiabilidad de 0.737 a través de alfa de Cronbach, lo que indica un buen nivel de veracidad del instrumento. Además,

obtuvieron a través del mismo estadístico que la dimensión de realización personal cuenta con un 0.947 de confiabilidad, agotamiento emocional cuenta con 0.904 y despersonalización con 0.823, confirmando que existe coherencia interna y claridad en los ítems. Asimismo, realizaron la validación de contenido a través de juicio de expertos, los cuales concluyeron que el instrumento es confiable y válido.

Capítulo V

Los Resultados

5.1. El Trabajo de Campo

Para recabar los datos necesarios se presentó a la asociación una solicitud y carta de presentación, proporcionada por la universidad, para poder ejecutar la investigación en ella, una vez otorgada se realizó la firma del consentimiento informado y la aplicación de los instrumentos, previa explicación de lo que consiste la investigación, el documento a firmar y el correcto llenado de los test. Dicho proceso se realizó el día 8 de julio de 2022 al finalizar la capacitación mensual de la institución, siendo esto de 12:30 p.m. a 1:20 p.m., el tiempo empleado en este proceso fue de 40 minutos aproximadamente.

Después del proceso de aplicación de los instrumentos, los resultados fueron procesados haciendo uso del *software* estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) *Windows* versión 26, con el cual se realizaron tareas de corrección y tabulación de los cuestionarios, elaboración de tablas de información, las pruebas de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk y la ejecución de las pruebas de hipótesis, para lo cual se empleó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, el cual permite determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio que no presentan una distribución normal.

5.2. Diseño de Presentación de Resultados

5.2.1. Variable: *Inteligencia Emocional*

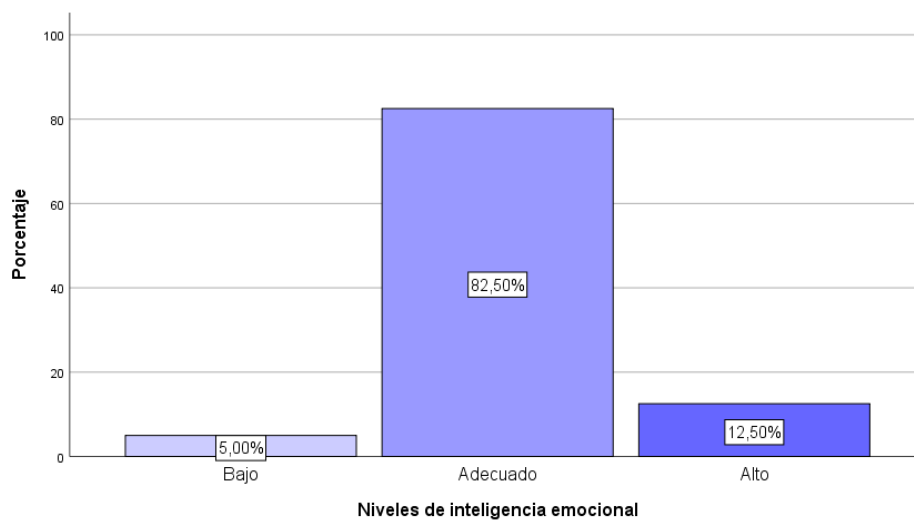
Tabla 3

Niveles de Inteligencia Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5.00%
Adecuado	33	82.50%
Alto	5	12.50%
Total	40	100.00%

Figura 1

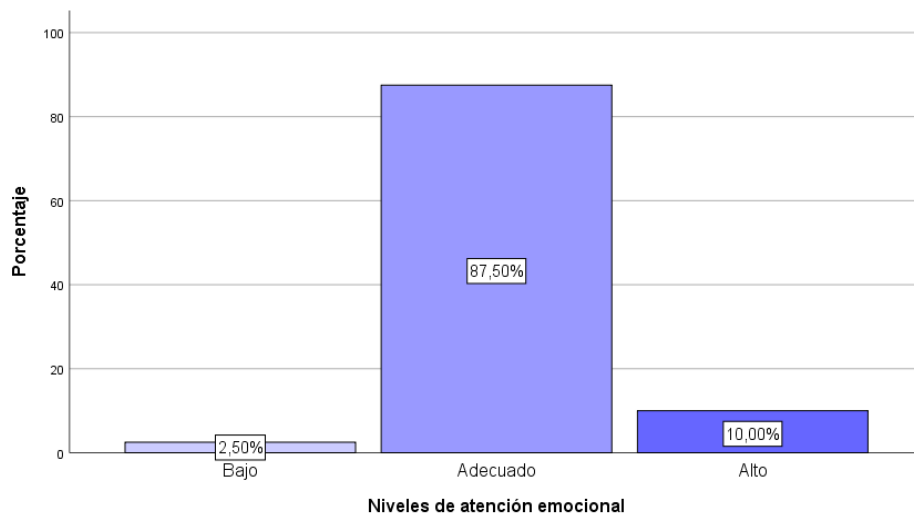
Niveles de Inteligencia Emocional



Acorde a los resultados, el 82.50% de los colaboradores de la asociación muestran un nivel adecuado de la variable inteligencia emocional, un 12.50% exhiben un nivel alto y el resto de los colaboradores muestran un nivel bajo.

Tabla 4*Niveles de la Dimensión Atención Emocional*

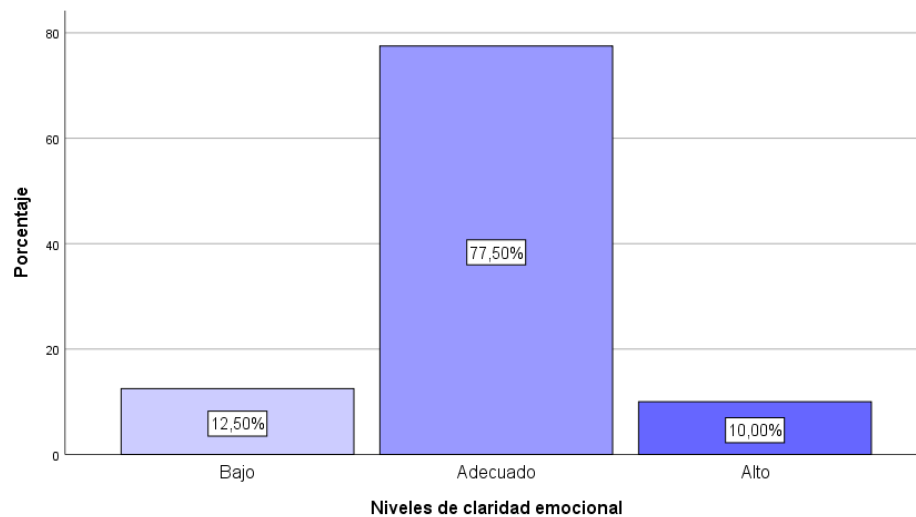
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2.50%
Adecuado	35	87.50%
Alto	4	10.00%
Total	40	100.00%

Figura 2*Niveles de la Dimensión Atención Emocional*

De acuerdo a los resultados, el 87.50% de los colaboradores exhiben un nivel adecuado en la dimensión atención emocional, el 10.00% un nivel alto y el 2.50% un nivel bajo.

Tabla 5*Niveles de la Dimensión Claridad Emocional*

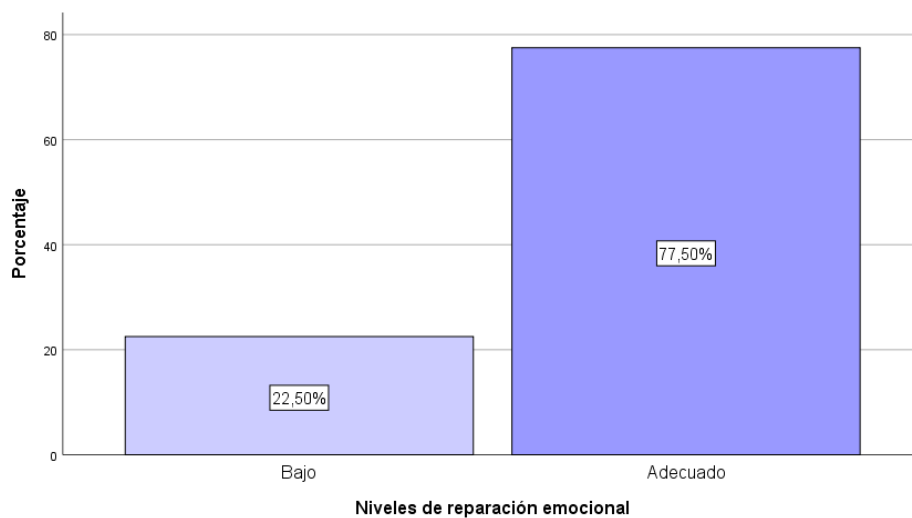
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	12.50%
Adecuado	31	77.50%
Alto	4	10.00%
Total	40	100.00%

Figura 3*Niveles de la Dimensión Claridad Emocional*

La información obtenida en la dimensión correspondiente a claridad emocional indica que el 77.50% de la muestra exhibe un nivel adecuado, el 12.50% presenta un nivel bajo, mientras que el resto de los colaboradores muestran un nivel alto.

Tabla 6*Niveles de la Dimensión Reparación Emocional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	22.50%
Adecuado	31	77.50%
Total	40	100.00%

Figura 4*Niveles de la Dimensión Reparación Emocional*

Se visualiza que en la dimensión reparación emocional, el 77.50% de los colaboradores cuentan con un nivel adecuado, mientras que el 22.50% presentan un nivel bajo.

5.2.2. Variable: Síndrome de Burnout

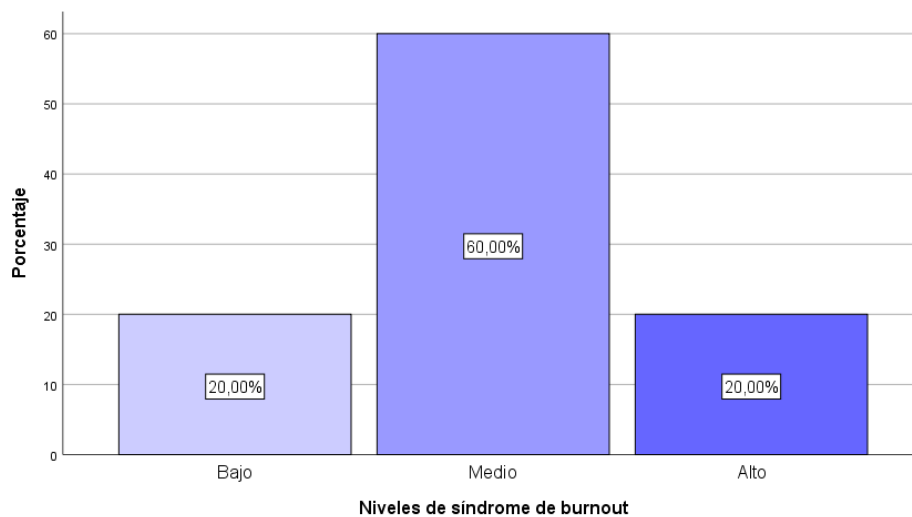
Tabla 7

Niveles de Síndrome de Burnout

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	20.00%
Medio	24	60.00%
Alto	8	20.00%
Total	40	100.00%

Figura 5

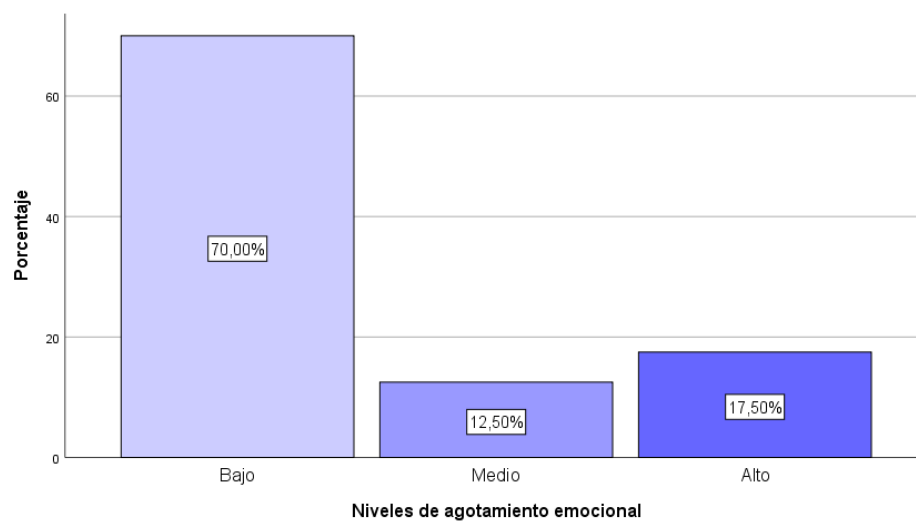
Niveles de Síndrome de Burnout



De acuerdo a la información obtenida, se concluyó que el 60.00% de los colaboradores presentan un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que el nivel bajo y alto representa el 20.00% de la muestra respectivamente.

Tabla 8*Niveles de la Dimensión Agotamiento Emocional*

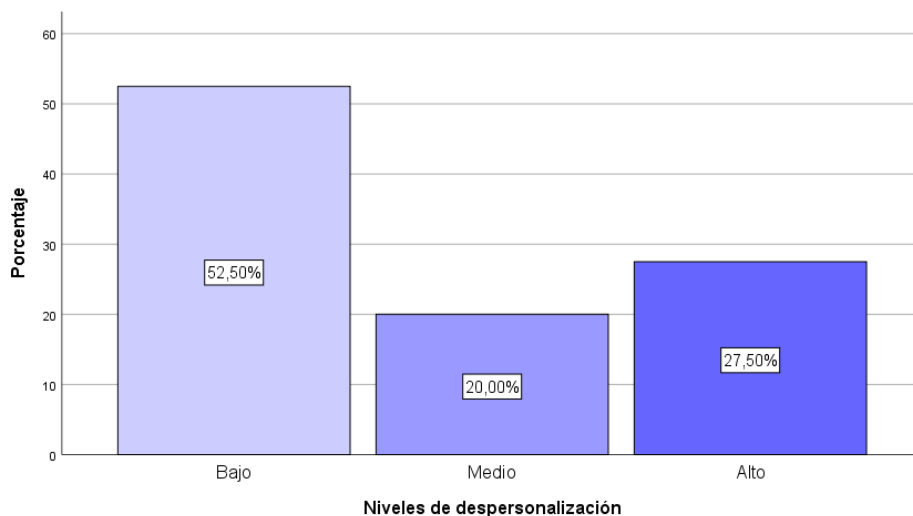
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	70.00%
Medio	5	12.50%
Alto	7	17.50%
Total	40	100.00%

Figura 6*Niveles de la Dimensión Agotamiento Emocional*

De acuerdo al análisis realizado se observa que el 70.00% de la muestra exhibe un nivel bajo, el 17.50% un nivel alto y mientras que el resto presenta un nivel medio.

Tabla 9*Niveles de la Dimensión Despersonalización*

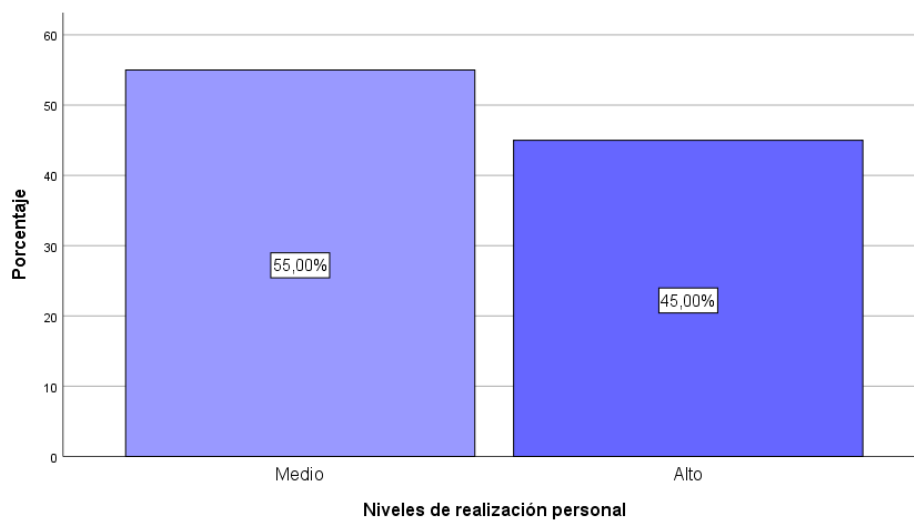
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	52.50%
Medio	8	20.00%
Alto	11	27.50%
Total	40	100.00%

Figura 7*Niveles de la Dimensión Despersonalización*

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 54.50% de los individuos evaluados exhiben un nivel bajo de despersonalización, el 27.50% un nivel alto y el resto de los colaboradores muestra un nivel medio.

Tabla 10*Niveles de la Dimensión Realización Personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	55.00%
Alto	18	45.00%
Total	40	100.00%

Figura 8*Niveles de la Dimensión Realización Personal*

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 55.00% de la muestra exhibe un nivel medio de realización personal, mientras que el 45.00% tiene un nivel alto.

5.2.3. Resultados Descriptivos de las Variables Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout

Tabla 11

Niveles de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout

			Inteligencia emocional			Total
			Nivel bajo	Nivel adecuado	Nivel alto	
Síndrome de burnout	Nivel bajo	Recuento	1	7	0	8
		% del total	2.50%	17.50%	0.00%	20.00%
	Nivel medio	Recuento	1	19	4	24
		% del total	2.50%	47.50%	10.00%	60.00%
	Nivel alto	Recuento	0	7	1	8
		% del total	0.00%	17.50%	2.50%	20.00%
Total	Recuento	2	33	5	40	
	% del total	5.00%	82.50%	12.50%	100.00%	

Dentro de los resultados más resaltantes, se visualiza que el 47.50% de la muestra exhibe un nivel adecuado de inteligencia emocional y un nivel medio de síndrome de burnout, un 17.50% posee un nivel adecuado de inteligencia emocional y un nivel bajo de síndrome de burnout, de igual manera se aprecia que, en el mismo porcentaje, los participantes presentan un nivel adecuado de inteligencia emocional y un nivel alto de síndrome de burnout.

5.3. Contrastación de Hipótesis

5.3.1. Prueba de Distribución de Normalidad

Para seleccionar la prueba de hipótesis a efectuar se necesita precisar si los datos obtenidos cumplen con el criterio de normalidad estadística, por ello se llevó a cabo la prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk, considerando que la muestra es menor a 50, teniendo como criterio que si el valor de significancia es menor a 0.05, no existe distribución normal, mientras que si el valor de significancia es mayor a 0.05, existe una distribución normal.

Tabla 12

Prueba de Distribución Normal de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	.962	40	.189
Síndrome de burnout	.915	40	.005
Dimensión agotamiento emocional	.908	40	.003
Dimensión despersonalización	.881	40	.001
Dimensión realización personal	.923	40	.010

Debido a que el valor de significancia para la variable inteligencia emocional es mayor a 0.05, se concluye que existe distribución normal; por otra parte, el valor de significancia para la variable síndrome de burnout y sus dimensiones es menor de 0.05, estableciéndose que no se presenta una distribución normal.

Por consiguiente, es recomendable emplear la prueba Rho de Spearman para realizar la correlación estadística, debido a que por medio de ella es factible establecer la relación existente entre las variables estudiadas teniendo en cuenta que la data en conjunto no presenta una distribución normal.

5.3.2. Hipótesis General

Para cotejar la hipótesis general, se empleó los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, los cuales mediante la prueba estadística Rho de Spearman, posibilita establecer si existe relación entre las variables de estudio.

Ho: No existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Tabla 13

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis General

			Inteligencia emocional	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.173
		Sig. (bilateral)	.	.029
		N	40	40
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-.173	1.000
		Sig. (bilateral)	.029	.
		N	40	40

Para la lectura del P valor:

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

Entonces:

$P = 0.028686$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ → Se rechaza la Ho

En la tabla 13 se observa que el valor P de significancia obtenido es de 0,029, siendo menor de 0.05; por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la H1, concluyendo con un nivel de confianza del 95%, que existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

5.3.3. Hipótesis Específica 1

Para contrastar la primera hipótesis específica, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman, el cual cuenta con un nivel de significancia (alfa) establecido igual a 5% (0.05).

Ho: No existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Tabla 14*Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 1*

			Inteligencia emocional	Dimensión agotamiento emocional
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.298
		Sig. (bilateral)	.	.042
	Dimensión agotamiento emocional	N	40	40
		Coefficiente de correlación	-.298	1.000
		Sig. (bilateral)	.042	.
		N	40	40

Para la lectura del P valor:

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

Entonces:

$P = 0.041932$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ → Se rechaza la Ho

En la tabla 14 se visualiza que el valor P de significancia obtenido es de 0.042, siendo menor de 0.05; por consiguiente, se rechaza la Ho y se acepta la H1, ultimando con un nivel de confianza del 95%, indicando que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

5.3.4. Hipótesis Específica 2

Para cotejar la segunda hipótesis específica, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman, el cual cuenta con un nivel de significancia (alfa) establecido igual a 5% (0.05).

Ho: No existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

H1: Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Tabla 15

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 2

			Inteligencia emocional	Dimensión despersonalización
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	-.293
	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	.	.067
		N	40	40
		Coefficiente de correlación	-.293	1.000
	Dimensión despersonalización	Sig. (bilateral)	.067	.
		N	40	40

Para la lectura del P valor:

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

Entonces:

$P = 0.066757$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05 \rightarrow$ No se rechaza la H_0

En la tabla 15 se presenta que el valor P de significancia obtenido es de 0.067, siendo mayor de 0.05; en consecuencia, no se puede rechazar la H_0 , ultimando con un nivel de confianza del 95%, lo que indica que no existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

5.3.5. Hipótesis Específica 3

Para la contrastación de la segunda hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, el cual cuenta con un nivel de significancia (alfa) establecido igual a 5% (0.05).

H₀: No existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

H₁: Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

Tabla 16*Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 3*

			Inteligencia emocional	Dimensión realización personal
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.533
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Dimensión realización personal	Coefficiente de correlación	.533	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

Para la lectura del P valor:

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

Entonces:

$P = 0.000402$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ → No se rechaza la Ho

En la tabla 16 se muestra que el valor P de significancia obtenido es de 0.000402, siendo menor de 0.05, por lo cual se rechaza la Ho y se acepta la H1, ultimando con un nivel de confianza del 95%, indicando que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.

5.4. Discusión

El síndrome de burnout es un fenómeno que se desarrolla en los trabajadores sometidos a niveles de estrés de forma crónica, trayendo consigo consecuencias perjudiciales en el ámbito personal, profesional, interpersonal y en la organización,

puesto que genera un gran desgaste emocional, físico y psicológico, que desencadena el desarrollo de las labores con poca eficacia y eficiencia (Hernandez et al., 2007). Por ello se requiere identificar variables que influyan en el desarrollo o no de este síndrome y el impacto que tenga, una de estas variables es la inteligencia emocional, puesto que realiza una función importante al momento de enfrentar situaciones estresantes, ya que influye en como la persona percibe y se autogestiona para responder a diversas circunstancias que experimenta (Melgar, 2020).

La presente investigación planteó como finalidad establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022, donde el análisis de los datos obtenidos confirma la existencia de relación entre las variables estudiadas, presentando un 82.50% de la muestra un nivel adecuado de inteligencia emocional y un 60.00% un nivel medio de burnout. Este resultado es constatado por el estudio realizado por Younus et al. (2022), quienes hallaron que entre ambas variables existe una correlación significativa y negativa; asimismo, D'Amico et al. (2020) también obtuvieron resultados que confirman la existencia de una correlación negativa entre la inteligencia emocional percibida y el síndrome de burnout. Además, Kant y Shanker (2021) encontraron que hay una correlación significativa y negativa entre las variables investigadas.

De acuerdo a Rodríguez (2019), quien halló la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables, cuando en una empresa se afianzan las habilidades sociales de los trabajadores, se llevan a cabo actividades que ayuden a gestionar adecuadamente las emociones y se fomente el trabajo en equipo, se incrementará la motivación y la satisfacción de estos y así se reflejará en su desempeño y rendimiento laboral.

Martínez (2018) llevó a cabo un estudio donde correlacionó las dimensiones que componen la inteligencia emocional y las del síndrome de burnout, demostrando que la presencia de una correlación estadísticamente significativa e inversa entre las dimensiones de ambas variables, exceptuando las dimensiones de atención y agotamiento emocional, llegando a concluir que a mayor presencia de inteligencia

emocional se presenta un menor nivel de síndrome de burnout, puesto que a un mayor control emocional se puede disminuir la posibilidad de desarrollar este síndrome. Ello se relaciona con lo expuesto por Goleman (1998) al manifestar que la inteligencia emocional, al ser una aptitud para reconocer las propias emociones y las de otros, también permite gestionarlas adecuadamente, permitiendo emplear la información obtenida de ellas para guiar sus pensamientos y su forma de actuar (Salovey Mayer, 1990), jugando un papel importante al influir en la percepción que tiene la persona y cómo maneja las situaciones que se le presentan, favoreciendo a que se obtengan consecuencias favorables (Melgar, 2020).

En el estudio publicado por Dios y Salazar (2022) se comprobó que las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout se correlacionan significativamente de manera baja e inversa, mostrando que a mayor nivel de inteligencia emocional se puede hallar menor presencia de burnout. Además, hallaron la relación existente entre las dimensiones de ambas variables de estudio, encontrando que la inteligencia emocional no se correlaciona con el agotamiento emocional, pero si la dimensión de claridad emocional, siendo esto contrario a lo hallado en la primera hipótesis específica de la presente investigación, donde si se encontró que existe relación. También obtuvieron que no existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, coincidiendo con los resultados de la segunda hipótesis específica de la presente investigación; además de revelar que existe una correlación significativa moderada y directa entre la inteligencia emocional y la realización personal, concordando con la hipótesis específica tres, donde se encontró que existe relación entre ellas. Una de las posibles causas de no haberse encontrado una relación entre la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización es que, a nivel laboral, una persona que presenta un nivel elevado en esta dimensión se distancia emocionalmente de las personas a las que presta sus servicios y sus compañeros de trabajo, y los percibe como los responsables y causantes de su bajo rendimiento laboral y de todas sus molestias y frustraciones, provocando un gran rechazo al ámbito laboral (Montoya & Moreno, 2012), yendo esto en contra de lo expuesto por Mayer y Salovey (1990) al

definir la inteligencia emocional como la destreza que tiene el individuo de controlar sus propias emociones y sentimientos, así como los de otros, tomando la información más útil, influyendo en su pensamiento, perspectiva y en su forma de actuar acorde a ello; además de que la inteligencia emocional implica de que el individuo pueda aceptar todas sus emociones, tanto agradables como las desagradables, es decir las emociones positivas y negativas, regulándolas, sin reprimirlas ni exagerarlas.

Por otro lado, en la investigación publicada por Benítez et al. (2020), hallaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout, sin embargo, encontraron que se presenta una correlación moderada entre la variable inteligencia emocional y la dimensión de realización personal, demostrando que al presentarse niveles más altos de inteligencia emocional se experimenta una mayor sensación de eficacia profesional y satisfacción con los resultados laborales, e inversamente; estos hallazgos además permiten constatar los resultados obtenidos en la presente investigación en relación a la hipótesis específica tres, donde se encontró que existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión realización personal.

Capítulo VI

Conclusiones y Sugerencias

6.1. Conclusiones

6.1.1. Primera

En los resultados obtenidos en la presente investigación se puede comprobar que existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022 ($p=0.028686$).

6.1.2. Segunda

En lo que respecta al primer objetivo específico de estudio, se comprobó que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022 ($p=0.041932$).

6.1.3. Tercera

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022 ($p=0.066757$).

6.1.4. Cuarta

Considerando el tercer objetivo específico planteado en la investigación, se determinó que existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022 ($p=0.000402$).

6.2. Sugerencias

6.2.1. Primera

Se sugiere al director y a la coordinadora del personal elaborar e implementar, en las capacitaciones mensuales, un plan que contemple actividades de promoción y prevención sobre el síndrome de burnout, además de actividades que promuevan el desarrollo de habilidades que potencien la inteligencia emocional de los colaboradores.

6.2.2. Segunda

Se sugiere al director de la asociación y al responsable del área de investigación, identificar los posibles factores de riesgo que provocan en los colaboradores una tendencia a desarrollar el síndrome de burnout, para así poder brindar una atención adecuada y oportuna.

6.2.3. Tercera

Se sugiere que para próximas investigaciones se tome en cuenta ampliar la población y muestra de estudio relacionada a colaboradores que desenvuelven sus labores en centros especializados en autismo, así como con diversos centros de salud mental.

6.2.4. Cuarta

Se sugiere que para próximas investigaciones se construyan instrumentos dirigidos específicamente a la población de estudio, permitiendo así realizar la recopilación de datos con una herramienta más actualizada y certera.

6.2.5. Quinta

Se sugiere para próximas investigaciones estudiar otras variables relacionadas, para así ampliar el marco de conocimiento y cómo estas influyen en el desenvolvimiento de los colaboradores y en las variables ya estudiadas en la presente investigación, algunas de ellas podrían ser la conducta prosocial, satisfacción laboral, resiliencia, entre otros.

Referencias

- American Psychological Association (2016). *El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos*. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema.aspx>
- Anderson, P. & Pulich, M. (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. *The health care manager*, 19(3): 1-10. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15973865/>
- Ardila, R. (2007). Psicología en el contexto de las ciencias naturales. Evolución y comportamiento. *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 31(120): 395-403. <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Ardila, R. (2011). Inteligencia ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(134), 97-103. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es
- Arias, C., Olavarría, A. & Echeverría, S. (2018). ¿Hay relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico? <https://psicologos.mx/inteligencia-emocional-y-rendimiento-academico.php>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20es%20un%20estado,de%20trastornos%20fisiol%C3%B3gicos%20y%20psicol%C3%B3gicos.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Multi-Health Systems. <https://www.crownedgrace.com/wp-content/uploads/2016/04/EQ-Technical-Manual.pdf>
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the emotional*

- quotient inventory*. The handbook of emotional intelligence. <https://psycnet.apa.org/record/2001-00355-018>
- Benítez, D., Vásquez, L. & Navarrete, A. (2020). Relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Caso de estudio: Escuela Primaria Leona Vicario de Tejupilco, Estado de México. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 7(2). <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/inteligencia-emocional.html>
- Bisquerria, R. (2011). “A thinker with a heart” o a lo que la inteligencia emocional se refiere. *Capital humano revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 24(250): 8–9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=89078>
- Burga-León, A. (2009). Ajuste de un modelo Rasch multidimensional a la Escala de Respuesta al Estrés MNC abreviada. *Persona*, 12: 53-67. <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/275>
- Cassini, F., Rubinstein, W. & Politis, D. (2017). ¿Cuántas son las emociones básicas? Estudio preliminar en una muestra de adultos mayores sanos. *Revista Anuario de Investigaciones*, 24: 253-257. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369155966032.pdf>
- Condori, V. & Cari, D. (2022). La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios. *Revista Conrado*, 18(S1): 139-146. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2328/2256>
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Martínez Roca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=93655>
- Cooper, R. & Sawaf, A. (2006). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Ediciones Martínez Roca.
- Chang, M. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Cayetano

- Heredia, Lima. Repositorio institucional UPCH, <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/818?locale-attribute=en>
- Damasio, A. (2021). *Sentir y saber*. Editorial Destino. <https://librospdfgratismundo.com/sentir-y-saber-antonio-damasio-2021/>
- D'Amico, A., Geraci, A. & Tarantino, C. (2020). The Relationship between Perceived Emotional Intelligence, Work Engagement, Job Satisfaction, and Burnout in Italian School Teachers: An Exploratory Study. *Psychological topics*, 29(1), 63-64. <https://hrcak.srce.hr/237460>
- Dios, J. & Salazar, J. (2022). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de una municipalidad provincial de Zorritos, Tumbes, 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Trujillo. Repositorio UCV, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91816/Dios_RJK-Salazar_RJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Human Sciences Press.
- Esteras, J., Chorot, P. & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Ediciones Pirámide.
- Ethic (2022). “Burnout”: el desgaste laboral le cuesta millones a la economía global. <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>
- Fernández, P. & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3): 63-93. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Ferrel, R., Sierra, E., & Rodríguez, M. (2010). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*

- Universidad del Magdalena*, 7(1): 29-40.
<https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156324006.pdf>
- Gandarillas, G. (2021). *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en docentes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna, 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Repositorio institucional UPT, <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2202>
- García, M. (2003). Inteligencia emocional: estudiando otras perspectivas. *Revista de Educación, Cultura y Sociedad*, 3(4): 143-148.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03_n04/a19.pdf
- García-Fernández, M. & Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6):43-52.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Gestión (2019). *86% de los peruanos está dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Getzels, J. & Csikszentmihalyi, M. (1972). *“The creative artist as an explorer” en McVicker, Human intelligence*. Transaction Books.
<https://www.perlego.com/book/1516427/human-intelligence-pdf>
- Gil-Monte, P & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2): 261-268.
https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gil-Monte, P. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), Monográfico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2): 101-102.
<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/71156>

- Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Repositorio UCI, [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUEACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-elsindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindromede-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUEACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-elsindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindromede-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Bantam Books. <https://www.munisanpedrodelloc.gob.pe/website/images/bibliotecavirtual/Daniel%20Goleman/Daniel.Goleman%20Inteligencia.Emocional.pdf>
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman.pdf>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Gómez, J., Galiana, D. & León, D. (2000). ¿Que debes saber para mejorar tu empleabilidad? *Universidad Miguel Hernández*.
- Grewal, D. & Salovey, P. (2005). Feeling Smart: The Science of Emotional Intelligence. *American Scientist*, 93: 330-339.
- Gutierrez, C. & Hurtado, J. (2020). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo. Repositorio UCSP, http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16558/1/GUTIERR EZ_MANCO_CRI_EST.pdf
- Henning, M., Zhou, C., Adamas, P., Moir, F., Hobson, J., Hallett, C., & Webster, V.

- (2017). Workplace harassment among staff in higher education: a systematic review. *Asia Pacific Education Review*, 18(4), 521-539. doi: <https://doi.org/10.1007/s12564-017-9499-0>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15: 81-89. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1237>
- Huaman, L. (2020). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Repositorio institucional UNPRG, <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8563>
- Ibarra, M. (2015). Psicotecnia. Historia de un encuentro entre la psicología y la técnica. *Revista internacional sobre Subjetividad, Política y Arte*, 11(2), 71-85. https://aesthetika.org/IMG/pdf/7185_ibarra_origenes_de_la_psicotecnia.pdf
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es.
- Kant, R. & Shanker, A. (2021). Relationship between emotional intelligence and burnout: An empirical investigation of teacher educators. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(3): 966-975. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1312828.pdf>
- León, T. & Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los*

- empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg*. Tesis de licenciatura. Universidad de Cuenca, Ecuador. Repositorio institucional UCuenca, <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Tesis de doctorado. Universidad de Vigo, Vigo. Repositorio Universitario, https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima*. Tesis de licenciatura. Universidad de Lima, Lima. Repositorio institucional ULima, <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8030>
- Lugo, A. (2019). La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista seres y saberes*, 6. <https://core.ac.uk/download/pdf/229561623.pdf>
- Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). *El test de inteligencia emocional*. Martínez Roca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=72262>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, 112: 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, J. (2018). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Repositorio UCV, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25592/Martinez_SJG.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Martorell, M. (2020). *Los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los colaboradores de "Ladrillera Maxx S.A.C." en el año 2018*. Tesis de

- licenciatura. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Repositorio institucional UPT,
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1711/Martorel-l-Villegas-Mauricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1997). Maslach burnout inventory. *Consulting Psychologists Press*, 21: 191-218.
https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *La verdad sobre el Burnout: ¿Cómo causar estrés personal en las Organizaciones y qué hacer al respecto?* Jossey- Bass Inc. Publishers.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2: 99-113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 32, 37- 43.
<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Basic Books.
<https://searchworks.stanford.edu/view/3479874>
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press.
<https://www.cambridge.org/core/books/abs/handbook-of-intelligence/models-of-emotional-intelligence/939985F534A44268E9C5AD7B33036087>

- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press. <https://www.cambridge.org/core/books/abs/handbook-of-intelligence/models-of-emotional-intelligence/939985F534A44268E9C5AD7B33036087>
- Medina, C. (2021). Inteligencia emocional y habilidades sociales en personas con discapacidad auditiva en la Asociación de Sordos de Tacna, 2021. Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Tacna. Repositorio institucional UPT, <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2203/Medina-Fernandez-Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, O. (2017). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, año 2017*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Repositorio institucional UNJBG, <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>
- Melgar, A. (2020). *Manejo del estrés laboral para la mejora del desempeño de los trabajadores administrativos de una empresa retail*. Tesis de licenciatura. Universidad San Martín de Porres, Lima. Repositorio institucional USMP, https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6935/melgar_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mestre, J., Guil, R., Lopes, P., Salovey, P. & Gil-Olarte, P. (2008). *Emotional intelligence and social and academic adaptation to school*. *Psicothema*.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205- 227. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Morales, C. (2021). *Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Repositorio institucional UPT,

- <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2214>
- Ochse, R. (1990). *Before the gates of excellence*. Cambridge University Press. https://books.google.com.pe/books/about/Before_the_Gates_of_Excellence.html?id=ROqtQgAACAAJ&redir_esc=y
- Ojeda, G. (2016). Modelo causal social cognitivo de burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Repositorio UNMSM, <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4930>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Parrera, G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú*. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Repositorio institucional Autónoma, <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/937>
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide. https://books.google.com.gt/books/about/Desencadenantes_del_estr%C3%A9s_laboral.html?id=zs9DAAAACAAJ
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y salud ocupacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1): 68-82. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Pérez, N. & Castejón, J. (2006). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 9(22), 1-27. <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/numero%2022%20article%206%20RELACIONES.pdf>
- Pérez, J., Quispe, J. & Tuesta, Y. (2000). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *Revista PsiqueMag*, 9(2): 60-68. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/219>

- Quispe, M. (2016). *Habilidades de la inteligencia emocional y nivel del estrés laboral*. Tesis de licenciatura. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Repositorio institucional UMSA, <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/10799>
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador*. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Repositorio institucional Autónoma, <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/817>
- Salazar-Concha, C., Ficapal-Cusí, P. & Boada-Grau, J. (2020). Tecnoestrés, evolución del concepto y sus principales consecuencias. *Teuken Bidikay*, 11(17), 165-180. <https://cutt.ly/bvXwrKU>
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9: 185-211. <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Schoeps, K., Tamarit, A., Peris-Hernández, M. & Montoya-Castilla, I. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Burnout among Spanish Teachers: A Mediation Study. *Psicología educativa*, 27(2): 135-143. https://journals.copmadrid.org/psed/archivos/1135_755X_psed_27_2_0135.pdf
- Soler, J., Aparicio, L., Escolano, E. & Rodríguez, A. (2016). *Inteligencia emocional y bienestar II*. Ediciones Universidad San Jorge. http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/UNIVERSO-DEEMOCIONES-R_BISQUERRA-1.pdf
- Sternberg, R (1985). *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. Cambridge University Press. <https://catalogue.nla.gov.au/Record/2699634>
- Tello, A. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides*

- Carrión*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Repositorio UNMSM, <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13259>
- Trigo, T., Teng, C. & Hallak, J. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profesional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 34(5), 223-233. <http://www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/a04v34n5.pdf>
- Trujillo, M. & Ricas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional, *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25): 9-24.
- Vallés, A. (2005). *El desarrollo de la inteligencia emocional*. Benacantil.
- Vidal, V. (2018). Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza. Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza, España. Repositorio institucional UNIZAR, <https://zagan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf?version=1>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas Universitarias de Zaragoza. <https://www.torrossa.com/es/resources/an/4546308>
- Winnubst, J. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor y Francis.
- Wolf, T. (1980). *Alfred Binet*. University of Chicago Press. <https://www.amazon.com/Alfred-Binet-Theta-H-Wolf/dp/0226904989>
- Younus, S., Javed, S., Kiani, S., Haider, A. & Ullah, S. (2022). Moderating roles of age, gender, and ranks in the relationship between emotional intelligence and burnout among medical professionals. *Rawal Medical Journal*, 47(2): 438-441. <https://www.rmj.org.pk/fulltext/27-1635275435.pdf?1656035576>
- Zusne, L. (1957). *Names in the History of Psychology*. John Wiley & Sons.

ANEXO 1

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Instrumento de medición: <i>Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS 24)</i></p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob</p>	<p>Dimensiones e indicadores: Atención emocional</p> <p>Percepción emocional personal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Población y muestra: 40 colaboradores de la</p>

2022?	Perú, Tacna 2022.	Autismo Perú, Tacna 2022.	Percepción emocional interpersonal	Asociación Kolob Autismo Perú.
¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.	Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.	Claridad emocional Integración de la emoción y la razón Empatía Reparación emocional Regulación emocional personal	Muestreo: No probabilístico por conveniencia, puesto que la muestra está conformada por todos los sujetos de la población.
¿Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.	Existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022.	Resolución de conflictos interpersonales	Variable 2: Síndrome de burnout

Instrumento de medición:

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Agotamiento emocional

Cansancio emocional

Cansancio físico

Frustración

Estrés percibido

Despersonalización

Insensibilidad por los demás

Desinterés por los demás

Dureza emocional

Sentimiento de culpa

Realización personal

Solución de
problemas

Sentimiento de logro

Vitalidad

Sentimiento de valía
profesional

ANEXO 2

SOLICITO: Autorización para realizar proyecto de investigación y aplicación de instrumentos

Señor Mauricio Vargas Sánchez

Director General de la Asociación Kolob Autismo Perú

Presente. -

Yo, María Grazia Insúa Pérez, identificada con DNI 70304847, con domicilio en Calle las Golondrinas 895. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo que:

Habiendo culminado la carrera de psicología en la Universidad Privada de Tacna, solicito a Ud. autorización para realizar en la asociación el trabajo de investigación titulado "Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022", y aplicar los instrumentos el día de la capacitación mensual del mes de julio, para así optar por el título de Licenciada en Psicología.

Por lo expuesto, ruego a Ud. acceder a mi solicitud.

Tacna, 06 de julio de 2022



Bach. María Grazia Insúa Pérez

DNI 70304847

ANEXO 3



UPT

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES

Sin fines de lucro

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE PRESENTACIÓN

Tacna, 2022 julio 08

Señor.

Mauricio Vargas Sánchez

Director de la Asociación Kolob Autismo Perú

Ciudad.-

Con especial agrado me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y así mismo manifestarle que la señorita **María Grazia Insúa Pérez**, egresada de la Carrera Profesional de Psicología, viene realizando su trabajo de investigación titulado "Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022", para lo cual requiere la aplicación del instrumento Trait Meta- Mood Scala 24 (TMMS 24) e Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Por lo que mucho agradeceré tenga a bien brindarle las facilidades necesarias para que pueda recabar información de la Institución que tan dignamente dirige.

Quedando muy reconocidos por su colaboración, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida.

Atentamente,



Firmado por

MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS

CN = MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS
O = UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
T = DECANO FACULTAD EDUCACIÓN, CS.
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
SerialNumber = DNI:00412536
C = PE

c.c. - Archivo
gca*
Reg. Carta N° 140-2022



Recibido
06/07/22

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer al participante de la investigación una explicación clara de lo que trata, así como de su rol en ella. El presente estudio es realizado por la Bachiller de psicología María Grazia Insúa Pérez. El título de la investigación es *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de la Asociación Kolob Autismo Perú, Tacna 2022*, cuyo objetivo general es determinar la existencia de las variables de estudio inteligencia emocional y síndrome de burnout en la población seleccionada.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá completar dos cuestionarios, lo cual le tomará un tiempo aproximado de 30 minutos. Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede realizar las consultas al investigador, así como puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que esto lo perjudique de ninguna manera y sin necesidad de brindar ninguna explicación.

Su participación es estrictamente voluntaria, y la información recopilada es confidencial, y no se usará para ningún otro propósito fuera de los objetivos planteados en ella. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas empleando un número de identificación, por lo tanto, serán totalmente anónimas. El proceso de investigación será compartido únicamente con la Psicóloga Glenda Rosario Vilca Coronado, quien cumplirá la función de asesora en el proceso de investigación.

Yo, _____
identificado(a) con DNI _____, después de haber sido informado(a) sobre el proceso de investigación, y estando de acuerdo con mi participación, doy el consentimiento para que se me apliquen los instrumentos psicológicos correspondientes y se empleen los resultados obtenidos para el estudio mencionado.

Tacna, 08 de julio de 2022

Firma del participante

ANEXO 5

INFORME N° 06/LVCH/FAEDCOH/2022

AL: **DR. MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS**
Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: **DRA. LUZ VARGAS CHIRINOS**
Jurado Dictaminador

ASUNTO : Culminación de Evaluación del Informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 22 de octubre del 2022

REF. : Resolución N° 402-D-2022-UPT/FAEDCOH

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de investigación o Tesis titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA 2022"**

Realizado (a) por: **Bachiller en Psicología INSÚA PÉREZ, María Grazia**

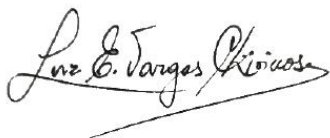
(X) Cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

() No cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

Observaciones:

Se levantaron las observaciones hechas directamente

Atte.



(Firma)

Nombres y apellidos: Dra. LUZ VARGAS CHIRINOS

D.N.I.: 00479672

ORCID: 0000-0002-2091-8308

ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES
Carrera Profesional de Psicología

Estructura del informe de investigación o TESIS

TÍTULO DE LA TESIS	“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA 2022”
AUTORÍA Y AFILIACIÓN	Bachiller en Psicología INSÚA PÉREZ, María Grazia
SEMESTRE ACADÉMICO	
JURADO DICTAMINADOR	Dra. LUZ VARGAS CHIRINOS
FECHA DE EVALUACIÓN	Tacna, 22 de octubre del 2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
2	Título, autor y asesor	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo Bueno Regular Recomendaciones:	5
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis Bueno Regular Recomendaciones:	5
3	Líneas y Sublínea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran Bueno Regular Recomendaciones:	5
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran Bueno Regular Recomendaciones:	5
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones Bueno Regular Recomendaciones:	5
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético Bueno Regular Recomendaciones:	5
6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación Bueno Regular Recomendaciones:	5
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio Bueno Regular Recomendaciones:	2.5
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación. Bueno Regular Recomendaciones:	5



9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de las variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
17	Ámbito de la investigación	El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
18	Unidad de estudio, población y muestra	Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	2.5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
20	El trabajo de campo	Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5



		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			5
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		La investigación considera pruebas estadísticas			5
24	Discusión	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.			5
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad			5
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.			5
27	Referencias	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis			5
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.			5
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		TOTAL % DE APROBACIÓN			

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{205}$$

EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

Jurado Dictaminador

INFORME N°11/2022 YATG/ FAEDCOH

Al: **Dr. Marcelino Raúl Valdivia Dueñas**
Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la comunicación y Humanidades.

De: **Maestro. Yefer Andrés Torres Gonzales.**
Jurado Dictaminador.

Asunto: Culminación de evaluación del informe de investigación o tesis.

Fecha: Tacna 30 de diciembre de 2022.

Doc. Ref.: Resolución N° **402-D-2022-UPT/FAEDCOH**

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del informe de investigación o tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA 2022"; realizado por la bachiller en psicología: INSÚA PÉREZ, María Grazia.

Al respecto debo informar que:

<input checked="" type="checkbox"/> Cumple con los requisitos del informe de investigación o tesis.
<input type="checkbox"/> No cumple con los requisitos del informe de investigación o tesis

Observaciones: Se levantaron las observaciones hechas directamente.

Atte.



.....
Mgtr. Yefer Andrés Torres Gonzales
D.N.I. 29688902
ORCID: 0000000238230915

ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES
Carrera Profesional de Psicología

ESTRUCTURA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN O TESIS

TÍTULO	“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN KOLOB AUTISMO PERÚ, TACNA 2022”
AUTORÍA Y AFILIACIÓN	INSÚA PÉREZ, María Grazia
SEMESTRE ACADÉMICO	2022-II
JURADO DICTAMINADOR	Mtro. YEFER ANDRES TORRES GONZALES
FECHA DE EVALUACIÓN	30-12-2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
2	Título, autor y asesor	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo Bueno Regular Recomendaciones: Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis Bueno Regular Recomendaciones:	5 5
3	Líneas y Sub línea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran Bueno Regular Recomendaciones: En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran Bueno Regular Recomendaciones:	5 5
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones Bueno Regular Recomendaciones: Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético Bueno Regular Recomendaciones:	5 5
6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación Bueno Regular Recomendaciones:	5
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio Bueno Regular Recomendaciones:	5
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación. Bueno Regular Recomendaciones:	5
9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación? Bueno Regular Recomendaciones:	5
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
20	El trabajo de campo	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	

		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
24	Discusión	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
27	Referencias	Respeto las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
TOTAL % DE APROBACIÓN			100%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{205 \times 100\%}{205}$$

EVALUACIÓN

- (X) 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- () 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- () 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



Mgtr. Yefer Andrés Torres Gonzales

D.N.I. 29688902

ORCID: 0000000238230915

ANEXO 6

