



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TÍTULO:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “TOMAS  
PORFIRIO GÁLVEZ QUISPE” SINCHIMACHE, CUTERVO - CAJAMARCA  
2017.**

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

**AUTOR:**

Bach. Frank Mark Llanos Medina

**ASESOR:**

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **ASESORA DE TESIS**

---

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

## JURADO EXAMINADOR

---

Dr.  
**PRESIDENTE**

---

Dr.  
**SECRETARIO**

---

Dra.  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis tres hijos, Antuan y Adamari y Ainara Ionela, a mi madre Julia Medina Angaspilco y a mi esposa, que con su grandeza de mi madre e inocencia de mis hijos y el amor de mi esposa, son la energía y fuente de inspiración para el logro de mis proyectos personales.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por mantenerme día a día con la fortaleza física mental y emocional que ha permitido formular el informe de tesis y lograr cristalizar uno de mis objetivos.

A la Universidad Priva TELESUP y a mi asesora de Tesis Dra. Bernardo Santiago Madelaine, quienes me formaron y fueron guía para el logro exitoso de esta investigación.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

Soy autor (a) de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “TOMAS PORFIRIO GÁLVEZ QUISPE” - SINCHIMACHE – CUTERVO - CAJAMARCA 2017.

1. La tesis desarrollada es auténtica, siguiendo un oportuno proceso de investigación, por el cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no infringe derechos de terceros.
3. La tesis desarrollada ha sido presentada ni publicada con anterioridad para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos y estadísticas presentadas en los resultados son reales, no han sido adulterados, falsificados, replicados, ni copiados.

Por lo anteriormente expuesto, mediante la presente declaración jurada asumo frente a la Universidad Privada TELESUP, toda responsabilidad que pudiera provenir por la autoría, originalidad y autenticidad del contenido de la presente tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En conclusión, acepto mi responsabilidad frente a la universidad y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera originar a la universidad o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran provenir de ello.

En la presente tesis, de identificar algún tipo de falsificación o que haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada TELESUP- Lima; por lo que, la universidad podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Lima, 25 de enero del 2017

---

Bach. Frank Mark Llanos Medina  
DNI: 42802855

## RESUMEN

La presente investigación denominada Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los Docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache – Cutervo - Cajamarca 2017, se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

La tesis fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, cuya población estuvo constituida por 45 docentes. Se empleó dos encuestas: una de Inteligencia Emocional según BarON y otra para Síndrome de Burnout según Maslach, cuyos datos fueron procesados a través del software estadístico SPSS Statics V21.

Los resultados obtenidos determinaron que en la hipótesis general no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, habiendo una correlación de  $-0,040$ , concluimos que no hay correlación significativa directa.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, despersonalización y Síndrome de Burnout.

## ABSTRACT

The present research called Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in the Teachers of the Secondary Educational Institution "Tomas Porfirio Gálvez Quispe" - Sinchimache - Cutervo - Cajamarca 2017, was developed with the purpose of determining the relationship between emotional intelligence and Burnout syndrome in the teachers of the Secondary Educational Institution "Tomas Porfirio Gálvez Quispe, Sinchimache, Cutervo - Cajamarca, 2017.

The thesis was developed with a quantitative approach, with no experimental design, applied type, correlational descriptive level, whose population consisted of 45 teachers. Two surveys were used: one of Emotional Intelligence according to BarON and another for Burnout Syndrome according to Maslach, whose data were processed through the statistical software SPSS Statics V21.

The results obtained determined that in the general hypothesis there is no statistically significant relationship between the levels of emotional intelligence and the Burnout syndrome in the teachers of the Secondary Educational Institution "Tomas Porfirio Gálvez Quispe", Sinchimache, Cutervo - Cajamarca, there being a correlation of -0.040, we conclude that there is no direct significant correlation.

**Keywords:** Emotional Intelligence, depersonalization and Burnout Syndrome.

## ÍNDICE

ASESORA DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN JURADA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	16
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Planteamiento del Problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	22
1.4. Objetivos de la investigación.....	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	31

2.2.	Bases teóricas de las variables.....	36
2.2.1.	Variable N° 1 Inteligencia emocional.....	36
2.2.1.1.	Desarrollo y evolución de la inteligencia emocional.....	38
2.2.1.2.	Niveles conceptuales de la inteligencia emocional...42	
2.2.2.	Variable N° 2 Síndrome de Burnout.....	50
2.2.2.1.	Dimensión N° 1 Agotamiento emocional.....	59
2.2.2.2.	Dimensión N° 2 Despersonalización.....	61
2.2.2.3.	Dimensión N° 3 Realización personal.....	66
2.3.	Definición de los términos básicos.....	70
III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	74
3.1.	Hipótesis de la investigación.....	74
3.1.1.	Hipótesis general.....	74
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	74
3.2.	Variables del estadio.....	74
3.2.1.	Definición conceptual.....	75
3.2.2.	Definición operacional.....	75
3.2.3.	Operacionalización de las variables.....	76
3.3.	Nivel y tipo de investigación.....	77
3.4.	Diseño de la Investigación.....	77
3.5.	Población y muestra de investigación.....	78
3.5.1.	Población.....	78
3.5.2.	Muestra.....	78
3.5.3.	Muestreo.....	79
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	79
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	79
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	79

3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	82
3.8.	Método de análisis de datos.....	86
3.9.	Propuestas de valor.....	86
IV.	RESULTADOS.....	87
4.1.	Resultados.....	87
V.	DISCUSIÓN.....	100
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	100
VI.	CONCLUSIONES.....	103
6.1.	Conclusiones.....	103
VII.	RECOMENDACIONES.....	105
7.1.	Recomendaciones.....	105
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
	ANEXOS.....	112
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	113
	ANEXO 2: Matriz de Operacionalización.....	116
	ANEXO 3: Instrumentos de Validación de Medición de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout.....	118
	ANEXO 4: Certificado de análisis contra plagio .....	130
	ANEXO 5: Carta de Presentación Validación de Instrumentos a través de juicio de experto carta de presentación .....	133
	ANEXO 6: Constancias de corrección de estilo.....	134
	ANEXO 7: Acta de sustentación.....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> La inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	87
<b>Tabla 2:</b> Dimensión Componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	88
<b>Tabla 3:</b> Dimensión Componente interpersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	89
<b>Tabla 4:</b> Dimensión Componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	90
<b>Tabla 5:</b> Dimensión Componente del manejo de estrés de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	91
<b>Tabla 6:</b> Dimensión Componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	92
<b>Tabla 7:</b> El Síndrome de Bornout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	93
<b>Tabla 8:</b> Dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	94

<b>Tabla 9:</b> Dimensión Despersonalización del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	95
<b>Tabla 10:</b> Dimensión Realización personal del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	96
<b>Tabla 11:</b> Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	97
<b>Tabla 12:</b> Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – agotamiento emocional – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	97
<b>Tabla 13:</b> Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – despersonalización – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	98
<b>Tabla 14:</b> Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – realización personal – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b>	La inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	87
Figura 2:	Dimensión Componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo - Cajamarca, 2017.....	88
Figura 3:	Dimensión Componente interpersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	89
Figura 4:	Dimensión Componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	90
Figura 5:	Dimensión Componente del manejo de estrés de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	91
Figura 6:	Dimensión Componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	92
Figura 7:	El Síndrome de Bornout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	93

Figura 8:	Dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	94
Figura 9:	Dimensión Despersonalización del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	95
Figura 10:	Dimensión Realización personal del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.....	96

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Tomas Porfirio Galvis Quispe donde se trabaja con la modalidad Jornada Escolar Completa (JEC), más aún si trabajan a presión, donde se labora en ambientes demasiado estresantes, son más vulnerables a presentar alteraciones en su salud mental. Asimismo, estos profesionales que prestan servicios asistenciales en educación, forman parte de la formación de los jóvenes estudiantes de secundaria; donde se vive situaciones de desmotivación, irritabilidad, cansancio físico y mental, maltrato psíquico y psicológico, no controlando sus emociones, con exceso de carga y presión laboral.

Para este estudio se trabajó con toda la población docente de la institución educativa, la investigación es importante y relevante dado que el personal debe comprender y convivir con su entorno interno y externo, donde debe ser más tolerantes, asertivos, demostrar seguridad, responsabilidad con lo que realiza, ser optimistas, evidenciar felicidad, las mismas que son estrategias de la Inteligencia Emocional y repercutirá en mejoras en el ámbito personal e institucional. La tesis está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Problema de Investigación se encuentra distribuido el Planteamiento del Problema que nos indica que “En Sinchimache - Cutervo, se observó a los docentes de la Institución Educativa Secundaria Tomas Porfirio Gálvez Quispe donde se trabaja con la modalidad Jornada Escolar Completa Sinchimache - Cutervo; Así mismo, se contempló la Justificación, Antecedentes nacionales e internacionales y los objetivos.

En el Capítulo II, encontramos al Marco Teórico (Enfoques y Paradigmas) donde se abordan las bases teóricas en el que se enmarca la presente investigación en relación a las dos variables: Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, también la definición de términos básicos, son aquellos términos utilizados en esta investigación.

El Capítulo III, denominado Métodos y materiales constituido por Hipótesis: Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache, Cutervo - Cajamarca – 2017, también las variables (definición conceptual y definición operacional), operacionalización de variables, metodología (tipos de estudio y diseño de estudio), población y muestra, método de investigación y técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad de los instrumentos.

El Capítulo IV, contiene los resultados encontrados para cada variable en función a los objetivos específicos y la contrastación de las hipótesis. En el siguiente capítulo presentamos la discusión, conclusión y las recomendaciones.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Según Selye (1950), definió el término estrés como una respuesta biológica indeterminada que produce cambios en el sistema: nervioso, endocrino e inmunológico del ser humano. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que acondiciona al organismo para la acción. Asimismo, Freudenberger (1974), describe el Síndrome de Burnout como una sensación de frustración y una existencia exhausta o cansada, como resultado de una sobrecarga de exigencias de energías; también, afirma que el burnout es el síndrome que provoca produce adicción al trabajo, ocasionando un desequilibrio productivo como consecuencia, la pérdida de la motivación.

En México, Whley (2010) nos indica que el Instituto Nacional de Psiquiatría (INP), proporcionó datos señalando que México ocupaba el segundo lugar a nivel mundial en estrés laboral, después de China. Las estadísticas señalaban que entre el 30% y 40% de los trabajadores mexicanos sufrían de estrés laboral; entre otros datos, también señalaba que los hombres y jóvenes son los más propensos a sufrir de estrés.

En Cuba, en un análisis de delimitación conceptual del Síndrome de Burnout y las dimensiones más importantes para interpretación del clima organizacional; Analizaron las consecuencias legales del Síndrome desde el punto de vista de prevención de riesgos en el trabajo y sobre los obstáculos en la capacidad laboral con implicancias educativas (Tejero Acevedo, Gonzales Trijueque, & Delgado Sabina, 2013). Donde analizaron sistemáticamente 160 resoluciones judiciales con relación al Síndrome de Burnout. Concluyeron que el síndrome causó un volumen permanente de accidentes de trabajo y diversos grados de incapacidad laboral.

Asimismo, obtuvieron como resultado de una muestra de 30 docentes, que el sexo femenino es más predominante en un 70% en adquirir el Síndrome de Burnout, y en 29.6% el sexo masculino (Cabana, Garcia, Garcia, Melis & Davila, 2009). En su trabajo afirmaron que las de edades entre 35 - 44 años la representatividad es mayor con un 83,3 %, seguido del de más de 45 años con 10 % de incidencia.

En Granada, tuvieron como objetivo conocer la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la vocación profesional con respecto a docentes, poniendo como hipótesis que las personas con alto grado de vocación por su trabajo tienen más riesgo de sufrir síndrome de Burnout (Lopez, Montenegro, Sanchez, Mateo, & Rodriguez, 2016). Sus resultados de correlación directa con cansancio emocional, despersonalización, y realización personal, la vocación parecen tener efectos contrarios, sirviendo de resistencia a padecer los síntomas del Síndrome de Burnout. Sin embargo:

En Perú, las Instituciones públicas y privadas, escasamente prestan atención a los distintos factores de riesgo emocional, siendo este uno de los más importantes con respecto a los riesgos del estrés laboral, generando un mal clima institucional, desencadenando conductas y comportamientos inadecuados. Tal es el caso que este factor desencadena un ambiente negativamente en el trabajo, así como el aspecto físico, psíquico de los trabajadores de las Instituciones Educativas.

Dentro de esta realidad, la preocupación se centra en dos agentes para el desarrollo de la competitividad educativa que son los estudiantes y los docentes, binomio inseparable para el mejoramiento continuo de la educación. Por ello, las instituciones educativas, deben ser conscientes de la formación personal, académica y profesional de los docentes, la que debe estar acorde con una proyección teórico práctica en la dirección y liderazgo institucional, la dinámica del proceso de enseñanza aprendizaje no solo exige el incremento y desarrollo de la inteligencia cognitiva sino

también de la Inteligencia emocional, el control del estrés laboral y un adecuado clima laboral. Esto contribuye al éxito en la vida, el bienestar general, a la salud emocional y a un buen clima laboral de los docentes en las instituciones educativas el llamativo aumento de la prevalencia del síndrome de Burnout en estudios nacionales e internacionales, sus consecuencias sobre la salud a nivel personal y social, conlleva a estudiar la magnitud de la importancia que tiene este tema en la profesión docente que hay que investigar para ofrecer la oportunidad de proporcionar nuevos datos, nuevas perspectivas y así abrir nuevas líneas de investigación.

En Sinchimache - Cutervo, se observa a los docentes de la Institución Educativa Secundaria Tomas Porfirio Gálvez Quispe donde se trabaja con la modalidad Jornada Escolar Completa Sinchimache - Cutervo; son profesionales que prestan servicios asistenciales en educación siendo parte de la formación de los jóvenes estudiantes de secundaria; donde se vive situaciones de desmotivación, irritabilidad, cansancio físico y mental, maltrato psíquico y psicológico, no controlando sus emociones, con exceso de carga y presión laboral. Lo que nos motiva a realizar la presente investigación, cuyo propósito es determinar si existe relación significativa entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria "Tomas Porfirio Gálvez Quispe", Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y síndrome de burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017?
2. ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017?
3. ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y realización personal en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017?
4. ¿Cuál es el Nivel de Inteligencia Emocional en los docentes que laboran en la Institución Educativa secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache - Cutervo en el año 2017?
5. ¿Cuál es la escala de Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache – Cutervo en el año 2017?

### **1.3. Justificación y aportes del estudio**

Dentro de la presente investigación se consideró a los docentes debido a que ellos suelen ser más vulnerables de padecer síndrome de burnout, es decir, estrés laboral. Para poder realizar la investigación fue necesario conocer dicha enfermedad que nos permitió medir los índices de estrés y de esta manera poder hacerle frente.

Según Machida (2013), uno de las consecuencias negativas del estrés laboral es que produce enfermedades circulatorias y gastrointestinales como: insuficiencia cardíaca, dolor de cabeza, gastritis, entre otras.

En consecuencia, al obtener los resultados se busca proponer diferentes acciones de salud para la elaboración de la presente investigación.

El presente estudio es importante porque permite conocer la relación que existe entre inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral (burnout) que presentan los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo Cajamarca 2017, y la relación que existe entre ambas variables, contribuyendo de manera teórica al incremento del conocimiento con respecto a la inteligencia emocional y burnout para permitir realizar mejoras en las actividades de trabajo del personal, establecer estrategias de prevención e intervención dentro de la Institución, ya que se conoce que el trabajo que realizan los docentes consiste en afrontar problemas socio educativos de los estudiantes, clima institucional, problemas que demandan muchos esfuerzos psicológico y por ende desgaste emocional, por ello, se requiere de un mayor manejo de sus emociones, conductas y actitudes para poder así afrontarlos de forma exitosa.

### **Teórica:**

El personal de docentes que labora en la Institución Educativa Secundaria Educativa Tomas Porfirio Gálvez Quispe, trabajan bajo la modalidad Jornada Escolar Completa (JEC), en donde continuamente se encuentran inmersos en las relaciones humanas con todos los miembros que los conforman, así como la atención a las personas que hacen uso de los servicios educativos, por estas razones se hace indispensable que desarrollen competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades de ellos y de los demás.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, conceptualiza al Síndrome de Burnout, como producto del estrés crónico laboral, que causa un importante deterioro de la salud física y mental de los miembros de una institución, especialmente miembros de la educación, constituyendo una preocupación creciente de instituciones públicas y privadas, responsables políticos y sindicales.

En términos generales es relevante e importante que el personal de docencia deba comprender y generar empatía con su entorno interno y externo, ser más tolerantes, pacientes, respetuosos, asertivos, demostrar seguridad, responsables, optimistas, así como, evidenciar felicidad, actitudes y aptitudes que son estrategias de la Inteligencia Emocional. En consecuencia, en el presente trabajo se busca identificar si los docentes poseen Inteligencia Emocional para enfrentar el Síndrome de Burnout, el mismo que ayudará en la mejora del ámbito personal e institucional.

### **Práctico:**

La investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo y tratamiento impulsa o ayuda a solucionar un problema u obstáculo, o por lo menos recomienda estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

Para Goleman (1996), esta capacidad consiste en saber cómo afectan las emociones y el desempeño de los docentes a partir de lo cual es probable descubrir las propias limitaciones y fortalezas, y tener una percepción clara de lo que necesitamos mejorar, para desarrollar confianza en sí mismo; como: 1) Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y sus efectos. 2) Autoevaluación: conocer las propias habilidades y límites. 3) Confianza en sí mismo: es estar consciente de la valía personal.

### **Metodológica:**

En la presente investigación la metodología conforma parte importante del estudio, porque nos permitió utilizar un conjunto de instrumentos y técnicas de recojo, procesamiento, análisis e interpretación de la información; en consecuencia, dicho instrumento se puede tomar como referencia para otras investigaciones que tengan similitud con algunas variables de estudio.

Por consiguiente, el método de investigación científica aplicado en el presente estudio, se basó en el método inductivo y deductivo, porque parte de la investigación se desarrolló desde lo particular a lo general y desde lo general a lo particular.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.
2. Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.
3. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y realización personal en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017.
4. Establecer el Nivel de Inteligencia Emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo - Cajamarca 2017.
5. Establecer la escala de Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo - Cajamarca 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Masgo** (2017), indica en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Postgrado, Lima. Teniendo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNI, 2016. La metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional.

La misma que concluye en lo siguiente: 1) La inteligencia emocional se encuentra relacionada de manera inversa con el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016, cabe precisar que esta relación es de una magnitud fuerte. Con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman =  $-0,765$  y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel de  $0,05$ . 2) Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento físico del Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en el año 2016, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, el cual determinó que la mayoría de estudiantes  $40.1\%$  muestra una Inteligencia Emocional Baja, y síntomas de Agotamiento físico Severa, asimismo con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman  $r = -0,860$ , y una  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). 3) Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento cognitivo del Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en el año 2016, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que determinó que la mayoría de estudiantes  $31.5\%$  muestra una Inteligencia Emocional Baja, y síntomas de Agotamiento cognitivo Severa, asimismo con un

coeficiente de correlación inversa rho Spearman  $r = -.555$ , y una  $p = 0,000$  ( $p < ,05$ ). 4) Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en el año 2016, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se determinó que la mayoría de estudiantes 29.9% muestra una Inteligencia Emocional Baja, y síntomas de Agotamiento emocional Severa, asimismo con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman  $r = -.510$ , y una  $p = 0,000$  ( $p < ,05$ ).

**Chávez y Suárez (2016)**, realizaron la tesis titulada: “Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II”, realizada en la Universidad Peruana Unión - Perú. Tiene como objetivo general: determinar la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes del nivel secundario del Centro Educativo Particular José de San Martín – Tarapoto, 2016. La metodología utilizada fue de tipo correlacional - no experimental y de corte transversal.

La misma que concluye en los siguiente: los estudiantes del sexto y octavo ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Peruana Unión con su sede y sus dos filiales, tienen un nivel promedio de 70.2% en inteligencia emocional y 68.8% en intención emprendedora.

En cuanto a los resultados por sede y sus filiales, en Lima hay un 78.2% en inteligencia emocional y un 76.8% en intención emprendedora. En Juliaca se encontró un 73.2% en inteligencia emocional y 64.7% en intención emprendedora; mientras que para Tarapoto, los resultados son un poco bajo: 55.9% en inteligencia emocional y 63.6% de intención emprendedora.

En los estudiantes del ciclo sexto y octavo de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Peruana Unión y sus tres filiales, los niveles de intención emprendedora e inteligencia emocional

muestran una correlación positiva y significativa. Revelando que con un mayor nivel de inteligencia emocional, los estudiantes tienen mayor nivel en su intención por emprender.

**Pilares** (2015), realizó la tesis titulada: “Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014” en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – Perú. Teniendo como objetivo general: determinar la relación que existe entre inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales, nivel secundario, distrito de Abancay, 2014. ¡La metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional!, porque busca determinar la relación que existe.

La misma que concluye en lo siguiente: que el nivel general refleja que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de inteligencia emocional expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas, y presiones del medio.

El 46,22% de docentes presentan niveles moderados de estrés laboral, se sienten emocionalmente exhausto lo que genera una baja capacidad de entrega a nivel personal y psicológico en su desempeño laboral.

El 44,33 % de docentes perciben un clima laboral desfavorable, lo que indica un limitado involucramiento en aspectos vinculados con: realización personal, la tarea asignada, supervisión que reciben, acceso a la información relacionada con su trabajo influyendo desfavorablemente en el ambiente laboral docente, que se refleja en su bienestar físico, mental, social y emocional de los docentes.

Existe una relación positiva alta entre las variables: clima laboral, estrés laboral y la inteligencia emocional de los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de

Abancay ( $R=0,86$ ). Siendo la relación estadísticamente significativa ( $p<0,05$ ).

Existe una relación moderada negativa entre los componentes de la inteligencia emocional interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de tensiones y estado de ánimo en general con el estrés laboral en el personal de docencia estatal del nivel secundario del Distrito de Abancay, se infiere a que si el nivel de inteligencia emocional se incrementa los niveles de estrés laboral disminuye, siendo la relación estadísticamente significativa ( $p<0,05$ ). Que indica a medida que el clima laboral es favorable los niveles de estrés laboral se incrementa y a la inversa. Excepto en el componente realización personal se observa que, a mayor nivel de realización personal, clima laboral favorable.

**Álvarez** (2014), realizó la tesis titulada “Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería del Servicio de UCI del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo”; en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Teniendo como objetivo general: determinar el nivel del Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en el profesional de enfermería de UCI del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo-2013. La metodología utilizada posee un enfoque de tipo cuantitativo - descriptivo.

El estudio consiguió el siguiente resultado: dentro del 100 % (20), 50 % (10) tienen nivel de Burnout medio, 40 % (8) alto y 10 % (2) bajo; en cuanto a la dimensión agotamiento emocional, 50 % (10) presentó nivel medio y 50 % (10) bajo, en la dimensión despersonalización 100 % (20) tienen bajo, y en la dimensión realización personal 70 % (14) alto, 15 % (3) medio y 15 % (3) bajo.

Dentro de las Estrategias de afrontamiento 90 % (18) utiliza a menudo, 10 % (2) a veces, en la dimensión enfocados al problema 90 % (18) utiliza a menudo, 5 % (1) a menudo, y 5 % (1) a veces.

En la dimensión enfocada a la emoción 85 % (17) lo utiliza a menudo, 10 % (2) a veces y 5 % (1) siempre, mientras que en la dimensión enfocados a otros estilos 55 % (11) a veces y 45 % (9) a menudo.

La misma que concluye en lo siguiente: los profesionales de enfermería en su mayoría tienen síndrome de burnout de medio a alto, por lo general se sienten frustrados por el trabajo que realizan, se preocupan porque el trabajo los desensibiliza, a los pacientes los tratan como si fueran objeto y en relación con las estrategias de afronte la mayoría las utilizan con frecuencia ya que tienen una acción directa en torno al problema, centran sus esfuerzos en hacer algo acerca de ello, intentan obtener apoyo emocional de amigos y familiares, procuran verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo.

**Huanca** (2012), indica en su tesis titulada: "Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao" en la Universidad San Ignacio de Loyola – Lima. Teniendo como objetivo general: describir los niveles de la inteligencia emocional en los docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. La metodología utilizada corresponde al tipo de investigación descriptiva simple.

La misma que concluye en lo siguiente: en cuanto al componente intrapersonal, los resultados de la investigación reportan que la mayoría de docentes se halla en el nivel medio, lo que indica que muchos de los profesores de la institución educativa en donde se realizó el estudio tienen desarrollado de manera adecuada la comprensión emocional de sí mismo, el asertividad, el auto concepto, autorrealización e independencia.

En el componente interpersonal, la mayoría de los docentes se halla en el nivel medio de inteligencia emocional. Por lo tanto, la gran mayoría de docentes tiene un adecuado nivel de inteligencia emocional en el aspecto interpersonal, lo que significa que los docentes son empáticos en su mayoría, también muestran desarrollo en los

componentes: responsabilidad social y relación interpersonal. Muestran habilidades para demostrarse a sí mismo como un individuo que colabora, participa y que es miembro constructivo del grupo social.

En cuanto al manejo de estrés de la inteligencia emocional, la mayoría de los docentes se halla en el nivel medio o adecuado, seguido de un pequeño grupo que se ubican en el nivel alto. Es decir, muchos de los docentes tienen desarrollados sus habilidades para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones, así como la habilidad para resistir o postergar un impulso para actuar y controlar nuestras emociones.

La mayoría de docentes se ubican en el nivel adecuado en la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional, lo que evidencia que muchos de ellos tienen habilidades para sentirse satisfechos con la vida, para disfrutar de sí mismo, para entretenerse y manifestar sentimientos positivos, así como percibir el aspecto más radiante de la vida y conservar una actitud positiva.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**Aguilar** (2016), indica en su tesis titulada: “Síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl”, en la Universidad Autónoma del Estado de México, idioma español. Teniendo como objetivo general: determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl. La metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo de tipo transversal.

La misma que concluye en lo siguiente: Solo la menor cantidad de los trabajadores padecen de estrés. Solamente el 10% de los trabajadores encuestados han recibido atención médica, además de mencionar que el consumo de ciertos medicamentos es bajo supervisión médica. Una de las causas que generan estrés en los trabajadores administrativos son las actividades que realizan durante algunos periodos

escolares debido a que la carga laboral es mayor y el tiempo de entrega es reducido. Otra causa a considerar son los factores familiares, los cuales intervienen dentro de su estancia laboral o viceversa y contribuyen a la presencia de dicho estrés. Un 10 % de los trabajadores han tenido que faltar a su jornada laboral por problemas de salud. Una causa más, es el presentar dolores de cabeza y fatiga durante su jornada laboral.

**Albuerne** (2014), indica en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo”, en la Universidad de Valladolid – España, idioma español. Teniendo como objetivo general: analizar el nivel de inteligencia emocional y estrés percibido en el personal educativo. La metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo, de diseño exploratorio transversal.

La misma que concluye en lo siguiente: Parece que la inteligencia emocional tiene un efecto regulador positivo frente al Burnout percibido en el personal educativo. Unos adecuados niveles de inteligencia emocional ayudan a afrontar con mayor éxito los contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrenta el personal educativo. Parece necesario incluir formación teórica sobre inteligencia emocional en la formación de Grado de los futuros docentes y aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional, tanto como sujeto (persona) como en relación con los alumnos (docente). Es decir, ejercitar habilidades emocionales propias que mejoren la gestión de las emociones internas y además que los maestros aprendan como enseñara a sus alumnos a identificar, gestionar y expresar sus emociones

**Acosta y Burguillos** (2014), realizaron la tesis titulada: “Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección - España”, en la Universidad de Barcelona. Teniendo como objetivo general: examinar los niveles de estrés laboral, la presencia/ausencia de sintomatología (o posibles casos) de Síndrome de Burnout en el profesorado de Educación Primaria y Secundaria de Huelva. La metodología utilizada fue de tipo transversal, en

el que se ha empleado una metodología descriptiva y correlacional para el contraste de las hipótesis planteadas en este estudio.

La misma que concluye en lo siguiente: se deduce que las variables sociodemográficas no influyen en los problemas de Estrés y Burnout de la muestra de docentes. No se percibe relación significativa entre la utilización de las estrategias de afrontamiento y de los niveles de estrés laboral; en consecuencia, se confirmaría que las estrategias de afrontamiento adoptadas por los docentes no están siendo útiles en la mejora de estos problemas.

Asimismo, no existe una relación significativa entre la utilización de las estrategias de afrontamiento y los niveles de Síndrome de Burnout en los docentes.

El estudio demostró que las estrategias más usadas en esta muestra de profesores son: la reinterpretación positiva, crecimiento personal, centrarse en las emociones y desahogarse. Por otro lado, las menos utilizadas son: la religión, la negación, el consumo de alcohol y drogas.

**Belnacázar** (2014), realizó la tesis titulada: “El síndrome de burnout y su incidencia en la inteligencia emocional del personal docente y administrativo de las escuelas “Child Fund” del período septiembre 2012- junio 2013”, - en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, teniendo como objetivo general determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la Inteligencia Emocional del personal docente y administrativo de las escuelas de “CHILD FUND” del periodo septiembre 2012- junio 2013. La metodología es de tipo exploratorio.

La misma que concluye en lo siguiente: de la muestra sometida a investigación es notorio que el 67% de los profesionales presentan sintomatología compatible con el síndrome de Burnout en un nivel leve, sin embargo, existen un 33% que por sus características denotaban que estaban a próximos a un nivel moderado o en el peor de los casos a

grave, esto debido a la afección y manifestación sindromológica conductual, emocional, psicosomática y con impacto en el trabajo.

En cuanto a la inteligencia emocional existe un 53% que se ubica en un nivel promedio, sin embargo, existe una deficiencia en las estrategias de afrontamiento en diferentes áreas como solución de problemas, relaciones interpersonales, responsabilidad social, empatía e independencia. Por lo tanto, los modos de afrontamiento tienen marcada importancia en relación al síndrome de burnout.

El 15% de los profesionales, se encuentran en los límites cercanos para la adquisición del síndrome de Burnout de tipo grave, debido a que los resultados revelan diferentes manifestaciones sintomatológicas de intensidad y frecuencia. Manifestaciones psicosomáticas, conductuales, emocionales y del área laboral.

Se encontraron datos relevantes sobre la inteligencia emocional pues de manera cuantitativa así lo demuestra las cifras. Mostrando en las profesionales dificultades en la resolución de conflictos, relaciones interpersonales, mecanismos de afrontamiento y rendimiento laboral.

Que no se comprobó la hipótesis no se puede decir que no hay afectación ya que de la muestra obtenida se puede observar un 49% de deterioro en el área empática ya que los porcentajes de baja nos dan este resultado, lo que quiere decir dificultad en los docentes para poder comprender a los estudiantes y compañeros de trabajo.

**Méndez** (2013), indica en su tesis titulada: "Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca" en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Teniendo como objetivo general: determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca. La metodología utilizada es de tipo descriptiva-correlacional.

La misma que concluye en lo siguiente: no existe correlación entre las variables CTI y EAE, porque el valor R de Pearson es bajo (-0.1107) con una significación no menor que 0.05, señalando que no existe correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y el estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca.

En los estudios realizados se observó que la muestra total obtuvo una calificación alta en la prueba de Inteligencia Emocional CTI (78%), lo que expresa un buen empleo de las emociones tanto a nivel individual como a nivel social y laboral.

Por otro lado, en la prueba de EAE, se percibió que la mitad de la muestra total logró una calificación baja en el estrés (50%), revelando un buen control y manejo del mismo en los diferentes ámbitos de su vida.

Al finalizar la investigación, se observó que el porcentaje obtenido por la muestra en la prueba CTI fue alto (78%) y el porcentaje obtenido en EAE fue bajo (50%); en consecuencia, se concluye que no existió una correlación significativa que demuestre que la variable de estudio inteligencia emocional influyera en la variable relacionada estrés.

Asimismo, la inteligencia emocional no se califica como parte fundamental en el manejo y control del estrés de los mandos medios del área administrativa, por lo que se deben reconocer otros elementos que puedan intervenir.

## 2.2. Bases teóricas de las variables

### 2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Según Law, Wong, & Huang (2008). Señala que “la Inteligencia Emocional es un factor que contribuye al incremento y predicción de rendimiento laboral de una forma muy superior que la capacidad mental general Ya que se está relacionada con ámbitos afectivos y motivacionales de la psique humana”.

Es la capacidad que el ser humano tiene para evaluar cada momento de su vida. Esta habilidad se fundamenta en la capacidad de asociar varios fenómenos y encontrar un nexo enfocado a resolver un problema basado en el nivel de inteligencia emocional.

Los actos inteligentes son diferentes de las conductas automáticas y hereditarias. Guell (2013, p. 76), nos señala que “los seres vivos actúan solamente siguiendo las conductas instintivas, heredadas genéticamente razón por las que repiten los mismos hábitos, cuando cambia el entorno, no saben acondicionarse, porque no son inteligentes y no sabe resolver problemas nuevos”.

La psicología clásica define a la inteligencia alrededor de dos grandes habilidades: La capacidad lógico-matemática y la capacidad lingüística, por eso los primeros Test de inteligencia median esos parámetros.

El Psicólogo Howard Gardner (citado por Guell, 2013, p.78), propone una visión más profunda y desarrolla una teoría de siete dimensiones:

- ✓ Inteligencia Lógico - matemática: Habilidad para usar el razonamiento.
- ✓ Inteligencia Lingüística: Habilidad para entender y usar las palabras.

- ✓ Inteligencia Visual - Espacial: Capacidad de reconocimiento y reproducción de formas geométricas y de orientación en el espacio.
- ✓ Inteligencia Interpersonal: Habilidad para comprender los estados de ánimo de las personas que nos rodean y la capacidad de modelarlos.
- ✓ Inteligencia intrapersonal: Habilidad para conocer y entender los propios sentimientos y emociones, y para usarlos como guía de nuestro comportamiento.
- ✓ Inteligencia Físico - Cinestésica: Habilidad para realizar movimientos Físicos con gracia y precisión:
- ✓ Inteligencia Musical: Habilidad para reconocer, reproducir y comprender melodías musicales.

De éstas siete dimensiones de la inteligencia, destacan dos que van estrechamente ligadas al concepto de Inteligencia Emocional. “Esto nos indica que, la Inteligencia Interpersonal e Intrapersonal, nos permiten distinguir estados de temperamentos, ánimo, motivaciones y el autoconocimiento, es decir, el acceso a los sentimientos, a la propia vida emocional y a aprender a discriminarlos y a utilizarlos como elementos para orientar la conducta”.

### **Definición de Emoción:**

Las emociones son respuestas complejas de nuestro organismo ante estímulos exteriores. Éstas respuestas se manifiestan de forma física (sudar, enrojecer, tener palpitaciones; llorar, etc.) y de forma conductual (ponerse a correr, chillar, abrazarse a alguien). Las respuestas más conocidas son el miedo, la tristeza, la alegría, el disgusto, la sorpresa, la vergüenza

y la rabia. Al igual que sucede con la inteligencia, el centro de la regulación de las respuestas emocionales es el córtex y específicamente el neo córtex. (Guell, 2013, p.78).

#### **2.2.1.1. Desarrollo y Evolución de la Inteligencia Emocional**

- ✓ Law, Wong, & Huang (2008), afirma: “que en 1920 Thorndike introduce el concepto de inteligencia social, como "la capacidad de entender y manipular a los hombres y mujeres, niños y niñas para proceder sabiamente en las relaciones humanas"
- ✓ Incluye la inteligencia personal en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. Gardner (1983) afirma: “que la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal (conocimiento de los aspectos internos de una persona), y la inteligencia interpersonal (la capacidad básica para notar las distinciones de otros, estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones).
- ✓ En los años sesenta, el término Inteligencia Emocional fue utilizado de manera incidental en la crítica literaria Van Ghent de 1961 y la psiquiatría Leuner en 1966, afirmó (Salovey & Mayer, 1990).
- ✓ En la década de los años ochenta se utilizó de manera sistematizada, en la tesis de Payne (1986) aunque sin hacer uso del término.
- ✓ En los años noventa, explícitamente se definió la Inteligencia Emocional con sus trabajos seminales de (Salovey & Mayer, 1990). Donde ellos: lo conceptualizaron como un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad para controlar los sentimientos y

emociones propios y de los demás; años después estableciendo una definición más completa, que vendría a ser la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones.

✓ Boyatzis & Saatchioglou (2008), afirma que “Goleman en 1995 en su estudio 20 años de desarrollar competencias de Inteligencia Emocional, sociales y cognitivos en la educación de postgrado en Administración, mostró que el rendimiento de un administrador, dirigente, directivo o profesional depende de un número de competencias que podrían agruparse en tres categorías:

- Competencias de inteligencia cognitiva, como por ejemplo, los sistemas de pensamiento.
- Competencias de inteligencia emocional o habilidades intrapersonales, como por ejemplo, la capacidad de adaptación.
- Competencias de inteligencia social o habilidades interpersonales, como por ejemplo, las redes.

Más allá de los conocimientos y competencias, “el ingrediente adicional indispensable para una utilidad excepcional, sería el deseo de utilizar el propio talento. Esto se da por los valores de cada persona, su filosofía, motivos inconscientes y los rasgos.

Las habilidades interpersonales e intrapersonales, que definirían la inteligencia emocional, son claros enunciadores del éxito en todos los sentidos (Jamali & Abu-Zaki, 2008). Así mismo es su investigación afirma que las personas con más altos niveles de Inteligencia Emocional alcanzan un mayor éxito en la vida. (Bar-On, 1997a).

Roberts, Zeidner, & Matthews, (2001), nos señala que “la inteligencia emocional debe ser considerada como una clase de inteligencia, semejante a la inteligencia verbal o espacial. En consecuencia, la inteligencia emocional y la capacidad cognitiva deben considerarse como correlacionadas moderadamente”.

Según Law, Wong, & Huang (2008) nos señalan que, “la inteligencia emocional es un elemento adicional que colabora de manera incremental a la predicción de rendimiento en el trabajo de una manera muy superior al expuesto por la capacidad mental general.

Salovey y Mayer (1997, p.10) nos indica que: “existen cinco primordiales capacidades parciales diferentes”:

- Reconocer las propias emociones:

Dar nombre a las emociones es uno de los pilares de la inteligencia Emocional, en el que se fundamenta la mayoría de las otras cualidades emocionales. Solo quien sabe cómo se siente puede manejar sus emociones moderarlas y ordenarlas de manera consciente (Martin & Boeck, 2012).

- Saber conducir las propias emociones:

Emociones como el miedo, la ira y la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte de nuestra naturaleza emocional. No podemos elegir nuestras emociones, pero podemos conducir las, complementarlas o sustituir el comportamiento congénito primario, como el deseo de lucha o formas de comportamiento aprendidas y civilizadas. Lo que hagamos con nuestras emociones, y la forma de manejarlas depende de la inteligencia emocional (Martin & Boeck, 2012).

- Utilizar el potencial existente: Un 10 % de inspiración, un 90% de esfuerzo; esta sentencia popular da en el clavo:

Un elevado cociente intelectual, por sí solo, no nos convierte ni en el primero de la clase, ni en Premio Nobel. Los verdaderos resultados requieren cualidades como la perseverancia, disfrutar aprendiendo, tener confianza en uno mismo y ser capaz sobreponerse a las derrotas (Martin & Boeck, 2012).

- Saber ponerse en lugar de los demás:

Según los estudios se dice que 90% de la comunicación emocional se produce sin palabras. La empatía requiere la predisposición de admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz también de comprender pensamientos y sentimientos de las personas que no se haya expresado verbalmente (Martin & Boeck, 2012).

- Crean relaciones sociales:

En todo contacto con otras personas entran en juego las capacidades sociales (Martin & Boeck, 2012) afirma: “que, en la relación con los clientes, en la discusión con la pareja, en las entrevistas de presentación, que tengamos con las demás personas depende, entre otros elementos, de nuestra disposición para crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlo, de encontrar la entonación adecuada y de percibir los estados de ánimo del interlocutor”

#### **2.2.1.2. Niveles conceptuales de la Inteligencia Emocional (Bar-On, R. 1997).**

##### **a. Nivel intrapersonal (CIA)**

Se refiere a la evaluación de yo Interior, donde reúne como subcomponentes a la comprensión emocional de sí mismo, asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia.

- Comprensión emocional de sí mismo.
- Asertividad.
- Auto concepto,
- Auto realización.
- Independencia.

#### **b. Nivel interpersonal (CIE)**

Se refiere a la habilidad de las personas, y reúne los siguientes sub componentes: Empatía, responsabilidad social y relación interpersonal y responsabilidad social.

- Empatía
- relaciones interpersonales.
- Responsabilidad social.

#### **c. Nivel de adaptabilidad (CAD)**

Se refiere a la capacidad de hacer una evaluación y responder a una amplia gama de situaciones difíciles, y reúne los siguientes componentes: Solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad.

- Solución de problemas
- Prueba de la realidad.
- Flexibilidad.

#### **d. Nivel de Manejo de Estrés (CME)**

La capacidad de soportar el estrés sin ceder, caerse a pedazos sin perder el control. Reúne los subcomponentes: Tolerancia al estrés, control de impulsos.

- Tolerancia al estrés.
- Control de los impulsos.

#### **e. Nivel de Estado de Ánimo General (CAG)**

Referido a la capacidad de una persona para disfrutar de sí mismo y de los demás, de sus sentimientos, satisfacciones e insatisfacciones. Reúne los siguientes subcomponentes: Felicidad, optimismo.

- Felicidad.
- Optimismo.
  - Comprensión Emocional de sí mismo (CM)
  - Asertividad (AS)
  - Auto concepto (AC)
  - Autorrealización (AR)
  - Independencia (IN)

La competencia emocional (a veces en plural: competencias emocionales), se entiende como un constructo amplio en el que se incluye varios procesos y produce una variedad de consecuencias. Asimismo, la competencia emocional se entiende como el conjunto de actitudes, capacidades, conocimientos y habilidades necesarias para entender, expresar y regular de manera apropiada los fenómenos emocionales.

Entre las competencias emocionales se pueden diferenciar dos grandes agrupaciones: a) Capacidades de

autorreflexión (inteligencia intrapersonal): Reconocer las propias emociones y regularlas de forma adecuada; b) Capacidad de reconocer lo que otros están pensando y sintiendo (inteligencia interpersonal): habilidades sociales, empatía, captar la comunicación no verbal, etc.

**Salovey y Sluyter** (1997), en sus estudios han identificado cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: empatía, autocontrol, responsabilidad, cooperación y asertividad. En este marco es coherente con el concepto de inteligencia emocional: manejo de las emociones, autoconciencia emocional, automotivación, habilidades sociales y empatía.

En la actualidad, las competencias emocionales son consideradas como una parte importante de las habilidades de empleabilidad. En el campo laboral es aceptado que la productividad depende de una fuerza de trabajo que sea emocionalmente competente. (Elias et al., 1997: 6; Goleman, Boyatzis y McKee, 2002)

Muchos autores han realizado diversas propuestas y las han elaborado con el propósito de describir las competencias emocionales. La más reciente es la aportación de Graczyk et al. (2000), Payton et al. (2000), Saarni (1997, 2000), Casel ([www.casel.org](http://www.casel.org)), etc.

**Bisquerra** (2000), en sus estudios, recoge algunas propuestas y a partir del marco teórico sobre la educación emocional, considera la siguiente estructuración de las competencias emocionales.

✓ **Conciencia emocional.**

Está definida como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de otros, incluyendo la capacidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.

- Toma de conciencia de las propias emociones: es la capacidad de percibir con precisión las propias emociones y sentimientos; reconocerlos y etiquetarlos. Esto incluye la probabilidad de estar experimentando emociones múltiples. En el nivel de mayor madurez, la conciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a la inatención selectiva o dinámicas inconscientes.
- Dar nombre a las propias emociones: es la habilidad para emplear el vocabulario emocional y los términos expresivos habitualmente utilizables en una cultura para etiquetar las propias emociones.
- Comprensión de las emociones de los demás: es la capacidad para percibir con exactitud las emociones y perspectivas de los demás. Saber servirse de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal), las cuales tienen un cierto grado de aprobación cultural para el significado emocional. Asimismo, es la capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.

✓ **Regulación emocional.**

Es la capacidad para conducir las emociones de forma adecuada. Se debe considerar a conciencia la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; es la aptitud para autogenerarse emociones positivas, etc.

- Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el

comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).

- Expresión emocional: es la capacidad para manifestar las emociones de forma adecuada. Habilidad para entender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. Por otro lado, en los niveles de mayor madurez, la comprensión que la propia expresión emocional podría impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma presentarse a sí mismo.
- Capacidad para la regulación emocional: es decir se debe tener la capacidad para regular los propios sentimientos y emociones. Se debe incluir el autocontrol de la impulsividad (comportamientos de riesgo, ira, violencia) y tolerancia a la frustración para prever estados emocionales negativos (ansiedad, depresión, estrés), entre otros aspectos.
- Habilidades de afrontamiento: es la capacidad para enfrentar emociones negativas a través de la utilización de estrategias de auto-regulación que ayuden a mejorar la intensidad y la duración de tales estados emocionales.
- Competencia para auto-generar emociones positivas: es la capacidad para experimentar de manera voluntaria y consciente emociones positivas (fluir, humor, alegría, amor) y disfrutar de la vida. Asimismo, es la capacidad para auto-gestionarse el bienestar subjetivo propio para una mejor calidad de vida.

✓ **Autonomía personal (autogestión)**

La teoría señala que dentro de la autonomía personal se incluye un conjunto de características que se relacionan con la autogestión personal, se encuentran la capacidad para buscar ayuda y recursos, la autoestima, una actitud positiva ante la vida, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, responsabilidad, así como la autoeficacia emocional.

- Autoestima: significa tener una imagen positiva de sí mismo; es estar satisfecho de sí mismo; conservar buenas relaciones consigo mismo.
- Automotivación: es la capacidad de automotivarse y comprometerse emocionalmente en diversas actividades de la vida personal, social, laboral, etc.
- Actitud positiva: es la capacidad para automotivarse y mantener una actitud positiva ante la vida. Es un sentido constructivo del yo (self) y de la sociedad. Asimismo, es sentirse optimista y potente (empowered) al enfrentar los retos diarios; intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.
- Responsabilidad: es la intención de comprometerse en comportamientos seguros, convenientes y éticos. Asimismo, es asumir el compromiso en la toma de decisiones.
- Análisis crítico de normas sociales: es la capacidad para valorar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los mass media, referentes a normas sociales y comportamientos personales.
- Buscar ayuda y recursos: es la capacidad para reconocer la necesidad de apoyo y asistencia, y encontrar la forma de acceder a los recursos disponibles apropiados.
- Auto-eficacia emocional: es la capacidad en donde el individuo se ve a sí mismo y siente como se debe sentir. Es decir, significa que uno reconoce y admite su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si

es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que establece un balance emocional deseable. En decir, la persona vive de acuerdo con su «teoría personal sobre las emociones», cuando demuestra auto-eficacia emocional que está en armonía con los propios valores morales.

### ✓ **Inteligencia interpersonal**

La inteligencia interpersonal es la capacidad para conservar las buenas relaciones con otras personas. Esto compromete a dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, etc.

- Dominar las habilidades sociales básicas: es decir, se debe escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante, etc.
- Respeto por los demás: es decir, es la intención de aceptar y apreciar las diferencias tanto individuales como grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- Comunicación receptiva: es la capacidad para encargarse de las comunicaciones de los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para obtener los mensajes con precisión.
- Comunicación expresiva: es la capacidad para iniciar y sostener conversaciones, expresando los propios sentimientos y pensamientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, demostrando a los demás que han sido bien comprendidos.
- Compartir emociones: es decir, tener conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones tienen partes definidas por: a) el nivel de inmediatez emocional o

sinceridad expresiva; y b) el nivel de reciprocidad o simetría en la relación. Por lo tanto, la intimidad madura viene en parte determinado por el compartir de emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo pueden compartir emociones sinceras de forma asimétrica.

- Comportamiento pro-social y cooperación: es la capacidad para esperar turno; compartir momentos diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.
- Asertividad: mantener una conducta equilibrada, entre la agresividad y la pasividad; esto compromete la capacidad para decir «no» claramente y mantenerlo, para prever situaciones en las cuales uno puede verse presionado, y retrasar actuaciones o situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado. Es la capacidad para proteger, defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos.

#### ✓ **Habilidades de vida y bienestar**

Es la capacidad para adoptar conductas adecuadas y responsables de solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales. Todo ello con el fin de potenciar el bienestar personal y social.

- Identificación de problemas: es la capacidad para identificar situaciones que necesiten una solución o decisión y estimar riesgos, barreras y recursos.
- Fijar objetivos adaptativos: es la capacidad para determinar objetivos positivos y realistas.
- Solución de conflictos: es la capacidad para enfrentar conflictos sociales y problemas interpersonales, contribuyendo con soluciones positivas e informadas a los problemas.

- Negociación: es la capacidad para solucionar conflictos en paz, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
- Bienestar subjetivo: es la capacidad para disfrutar de forma consciente de bienestar subjetivo y pretender transmitirlo a las personas con las que se interactúa.
- Fluir: es la capacidad para producir experiencias óptimas en la vida laboral, social, profesional y personal.

### **2.2.2. Variable 2: Síndrome Burnout**

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": significa consumirse o agotarse) es un progresivo agotamiento físico y mental; es la ausencia, es una carencia de motivación absoluta por las tareas realizadas, y básicamente, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, está relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome se manifiesta con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo que se relacionan con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, un grave resultado es que llega un momento en que la persona se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

La neurosis puede llevar a producir en las personas los más altos niveles de Burnout, prescindiendo de la situación. También se ha descubierto que la resistencia, como un rasgo de personalidad,

aminora los efectos del estrés en el Síndrome de Burnout (Watson y Clark 1984, citado por Llaque, 2014, p.10).

**El Síndrome de Burnout** suele ser común en las profesiones de servicio y se manifiesta mediante el componente de llegar a estar agotado emocionalmente tomando en cuenta la dimensión individual y básica del estrés. También se encuentra el componente referente a la despersonalización representada por el contexto interpersonal y el componente de la realización personal siendo esta la dimensión de una autoevaluación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

## **Historia**

**Quinceno & Alpi** (2007), en su artículo “A Burnout Case”, fue quien reporto el primer caso de Síndrome de desgaste profesional.

**Freudenberger** (1974), psiquiatra Germano-estadounidense citado por **Arriaga** (2014, p.24); realizó la primera definición de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York, logró observar que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, de más de 10 años de trabajo, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

**Quinceno & Alpi** (2007), nos señala que en 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología.

Maslach en su descripción del síndrome, limitó el Síndrome de Burnout los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral (Borda, y otros, 2007).

En 1988, (Pines y Aronson, citados por Saborio e Hidalgo, 2015, p.2), “atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y manifestaron que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas (como los profesionales de la salud)”.

### **Definición**

Por lo general, a pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud) y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el DSM-IV (Korczak, Huber, & Kister, 2010). No se incluyó en la nueva versión del manual de la asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) (Echeburua, Salaberria, & Cruz, 2013) (A. P. Association, 2013).

**Aceves** (2006), señala la conceptualización más aceptada es de C. Maslach, quien describe como una “forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, ya que sus rasgos principales son la despersonalización, agotamiento emocional y la disminución del desempeño personal”.

Esta forma inoportuna de afrontar el estrés hace que se genere rasgos de agotamiento emocional donde disminuye el trabajo profesional.

Según **Gil** (1999), lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos

hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio grupo profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”.

Para este autor, el estrés laboral crónico está conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia su alrededor, es decir, con el personal que labora. Nótese que ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento.

Al Síndrome de Burnout, en la actualidad se le reconoce como un “proceso multicausal y muy complejo, donde además del estrés se ven involucradas variantes como el aburrimiento, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento” (Saborío & Hidalgo, 2015, p. 3).

Sumado a los elementos recién nombrados, se describen “factores de riesgo, que hacen susceptible al individuo ante la patología”, tales como (Saborío & Hidalgo, 2015):

- Componentes personales: La edad (experiencia), el género (las mujeres sobrellevan mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (armonía y estabilidad familiar para preservar el equilibrio adecuado para encarar situaciones conflictivas), personalidad (las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas).
- Inadecuada formación profesional: escaso entrenamiento en actividades prácticas, excesivos conocimientos teóricos y falta de aprendizaje de técnicas de auto-control emocional.
- Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al entorno humano, medio físico, organización laboral, sobrecarga de trabajo, bajos salarios y el escaso trabajo real de equipo.

- Factores sociales: exigencia de ser un profesional de prestigio a toda costa, para una elevada consideración social, familiar y alto estatus económico.
- Factores ambientales: los cambios en la vida como: nacimiento de hijos, muerte de familiares, matrimonios, divorcio. (p. 4)

**Aceves** (2006), identifica tres componentes del Síndrome de Burnout:

- Cansancio o agotamiento emocional: es la pérdida gradual de energía, desgaste, fatiga.
- Despersonalización: se refiere a la construcción, de parte del individuo, de una defensa para defenderse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
- Abandono de la realización personal: quiere decir que el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Además, nos señala que dichos componentes “se presentan de forma engañosa, no repentina, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que un individuo puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo, además existen varios tipos de manifestaciones”. Tales como:

- ✓ Leve: quejas, agotamiento, dificultad para levantarse a la mañana.
- ✓ Moderado: descaro, cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.
- ✓ Grave: automedicación con psicofármacos, antipatía, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.
- ✓ Extremo: desmayo, aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios, etc

**Gil, Unda, & Sandoval** (2009), nos señalan que el “Maslach Burnout Inventory”, es la prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo y consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, según la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados fueron diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del Síndrome de *Burnout* citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De hecho, se agrupan en tres sub escalas, una para cada uno de los componentes del Síndrome del Quemado.

Deben permanecer separadas las puntuaciones de cada sub escala y no combinarse en una puntuación única, ya que si se combinan, no sería posible determinar el área que el paciente tiene más afección (Maslach, Jackson, & Leiter, 1986). En cuanto al resultado, el constructor de quemarse como cada una de sus dimensiones es considerada como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala (Maslach, Jackson, & Leiter, 1986).

**Moreno, Galvez, Garrosa, & Mingote** (2006), nos señalan que además del Maslach Burnout Inventory, existen instrumentos que permiten evaluar el Síndrome de Burnout, algunos de ellos evalúan diferentes aspectos a los 3 componentes clásicos:

- ✓ El Copenhagen Burnout Inventory (CBI), valora desgaste relacionado con el cliente, el relacionado al trabajo y el desgaste personal.

- ✓ El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), a diferencia de los anteriores solo evalúa la falta de compromiso con el trabajo y el agotamiento.
- ✓ El cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse en el trabajo (escala española), a diferencia de los anteriores, incluye la pérdida del sentido del trabajo, la ilusión, desilusión progresiva y las expectativas como aspecto a evaluar como parte del Síndrome de Burnout.

### **Tratamiento y Prevención del síndrome de Burnout:**

#### **Tratamiento:**

**Aceves** (2006), nos señala que se trata de usar estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los tres componentes del Síndrome de Burnout, algunas de ellas son:

- ✓ Proceso individual de adaptación de las perspectivas a la realidad cotidiana.
- ✓ Equilibrio de campos vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
- ✓ Estimulo de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- ✓ Formación constante dentro de la jornada laboral.

#### **Prevención:**

El trabajo en prevención afecta las decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las

administraciones en relación a la situación actual de la educación. Las decisiones políticas no responden a las demandas en el incremento de los pocos medios materiales y humanos actuales, existiendo un bajo reconocimiento de los estudios científicos que confirman con datos las consecuencias negativas de estos déficits (Kelchtermans y Strittmatter,1999), citado por Moriana J & Herruzo J.

Esto significa la baja actuación de las autoridades públicas, en la prevención de este fenómeno. Es necesaria que la administración pública concentre su actuación en el reconocimiento público de la labor del docente, la vuelta a una imagen positiva del profesor, el balance entre las políticas educativas y la realidad, así como la autonomía de los centros.

Otros aspectos a destacar son la provisión de recursos personales y materiales para adaptarse a los cambios que ocasionan las necesidades sociales y políticas, analizar la carrera profesional y vida laboral del profesor (remuneración económica, posibilidad de promoción, etc.) y revisar las funciones de la escuela y de los profesores.

Asimismo, destacar la colaboración de los profesores en las decisiones de los centros educativos y en las políticas educativas, impulsar el trabajo en grupo, así como conservar adecuadas relaciones interpersonales entre los compañeros y crear servicios de apoyo y asesoramiento al profesorado, que les permitan ayudar mediante programas de prevención y reducción del estrés, ya que existen diferentes formas de afrontar las situaciones y circunstancias estresantes. Algunas buscan modificar la situación que causa estrés, mientras que el objetivo de otras es disminuir los sentimientos de estrés asociados a la situación.

Los programas de reducción del estrés pretenden desarrollar ambas formas de habilidades de afrontamiento al estrés mediante una combinación de técnicas. El afrontamiento eficaz es una capacidad que puede aprenderse, al igual que jugar al tenis o hablar un nuevo idioma. Si la persona es consciente de sus sentimientos, reacciones físicas, pensamientos y conductuales, podrá practicar un control eficaz sobre ellas.

Por último, nombrar el Programa Deusto 14-16, el cual se basa en el paradigma de Inoculación de estrés de Donald Meichenbaum que pretende desarrollar habilidades de afrontamiento eficaz del estrés en profesores de ESO (quienes son los más afectados).

Incluye las siguientes unidades:

- ✓ Capacidad de relajación.
- ✓ Estrategias de dominio del dialogo interno.
- ✓ El procedimiento de inoculación de estrés.
- ✓ Mejoramiento del autoconcepto docente.
- ✓ Técnicas de disputa y debate de creencias negativas.
- ✓ Capacidades de comunicación y resolución de conflictos.
- ✓ Cada unidad comprende diversos ejercicios de adquisición y aplicación de las capacidades de afrontamiento, así como tareas para casa.

#### **2.2.2.1. Dimensión 1: Agotamiento emocional**

Según Bosqued (2008), surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos esenciales del profesionalismo para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mentales, física y emocional que no se corresponde en la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales. (p. 25)

El agotamiento emocional puede originarse a través de la interacción con distintas personas, que sumadas, van acumulando hasta llegar a la gota que colma el vaso. También puede haber una persona o personas clave en el proceso, y personas alejadas del foco principal que pueden actuar como catalizadoras o detonadoras del agravamiento de la situación, a poco que se supongan un mínimo esfuerzo extra.

Cuando ocurre, la persona no tiene la claridad mental suficiente para identificar la causa original, por lo que se alejará de todo su entorno hasta poderlo ver con la distancia suficiente para que pueda abstraerse de la situación, comprenderla, y poner los medios adecuados para evitarla.

Si no se le permite el proceso de distanciamiento, la situación se agravará, y podría provocar algún episodio de ira.

Asimismo, puede existir debilitamiento alimenticio del riñón, y/o suprarrenales, debido al estrés

que conlleva esta situación. Por consiguiente, la persona tiene falta de energía vital, falta de deseo sexual o falta de deseo para realizar cualquier actividad, ya sea al aire libre o con otras personas.

### **Posibles soluciones para contrarrestar:**

- Descanso, tanto mental como físico. Mantener silencio. Limitar el habla a lo imprescindible. Esto en la práctica es complicado, pero limitar los diálogos hace la recuperación más rápida y efectiva.
- Distanciamiento de cualquier situación emocional estresante. Tener espacio y tiempo en soledad suelen ser buenas soluciones para poder recuperarse.
- Evitar discusiones.
- Mantener una distancia saludable con respecto a su entorno, podrá recuperarse por sí mismo/a.
- Gestionar la agenda de tal manera que nunca puedan concurrir varios eventos que requieran gran esfuerzo en uno o varios días seguidos.
- Reforzar la recuperación con terapias naturales.

### **Posibles consecuencias**

La persona con este estado de agotamiento, puede tener distintos comportamientos: En primer lugar, aletargamiento. En esa situación necesita inmovilidad para recuperarse, mucha tranquilidad, y hablar poco. En un segundo, estadio más avanzado, podría llegar a una depresión más o menos severa.

Ser conscientes

Nadie estamos a salvo de una situación de agotamiento emocional. Pero todas las personas implicadas deben ser conscientes de que agrava o mejora la situación, y apoyar la mejoría en el proceso. De lo contrario, las consecuencias serán importantes para todas ellas.

Bournot es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podría ser definido como la respuesta psicofísica que tienen lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reaccione quedándose exhausto, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En su fase avanzada, el síndrome se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar a punto de venirse abajo. (Bosqued, 2008, p. 25)

#### **2.2.2.2. Dimensión 2: Despersonalización**

Según Bosqued (2008), señala que en muchos casos sobreviene como mecanismos de defensa del propio afectado que ha venido implicándose mucho en las tareas, y siente que, al venirse abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndola con esa misma intensidad. Es así como el profesional decide crearse una barrera para evitar una actitud de insensibilidad. (p.26)

La despersonalización, es la pérdida o deterioro de la conciencia personal. Se trata de un proceso en virtud del que aparecen envueltos en una irrealidad onírica, el yo y el mundo circundante. (Diccionario de psicología F. Dorsch).

Del mismo modo, podemos decir en palabras más cercanas, que si un individuo presenta síntomas de despersonalización cuando se siente como ajeno a su cuerpo, fuera de sí mismo, como observador de las acciones que realiza, es como sentirse un robot. La emoción percibida no es la esperada es como plana, ausente y la persona es consciente de todo esto, por eso muchas veces piensa que le está sucediendo algo muy grave o que se está volviendo loca, ¿Cómo se produce? ¿Que lo produce? Se produce una alteración en el proceso de la integración de las percepciones que se tienen sobre uno mismo, además hay alteraciones en la percepción del ambiente que rodea a la persona (vivenciando éste como irreal y como si fuera un sueño), se origina la denominada desrealización. En algunas ocasiones pueden darse juntas.

La despersonalización y desrealización, son síntomas o manifestaciones que se muestran en estados de ansiedad, estrés postraumático o que acompañan a otras patologías mentales como la esquizofrenia, el abuso de sustancias. Etc.

Por otro lado, se considera trastorno de despersonalización cuando se transforma en un síntoma frecuente, recurrente y predominante en

el tiempo. Forma parte de los llamados trastornos dispositivos.

Los mecanismos neurobiológicos involucrados no se conocen demasiado bien, aunque en algunos experimentos realizados, las personas que lo padecen tienen niveles de cortisol y de actividad basal fuera de lo esperado. Está involucrado a nivel cerebral el eje hipotalámico – hipofisario – adrenal, que es una parte relacionada con los mecanismos de lucha/ huida. Así como la corteza pre frontal, que inhibe circuitos neuronales relacionados con la base emocional de la experiencia.

En realidad, que estén relacionadas estas estructuras no nos ha de extrañar, puesto que como ya se ha dicho antes existe un vínculo con experiencias desencadenantes de situaciones traumáticas y extremas, estrés y ansiedad. Donde intervienen algunas de ellas.

En el trastorno de despersonalización, se puede originar una alteración perceptiva de las propias extremidades del cuerpo u otras zonas del mismo que se ven como deformadas, alargadas, etc., se dan también algunos fenómenos como:

- Enajenamiento
- Paramnesias
- Hemidespersonalización

De qué estamos hablando:

En el enajenamiento existe un tipo de desconexión con las situaciones, personas y lugares. Además, se vive una carencia de sentimientos o emociones.

La paramnesia es una modificación patológica de la memoria ya que en el recuerdo se incluyen datos falsos o erróneos.

La famosa frase "lo tengo en la punta de la lengua", se refiere a algún conocimiento o algo que conocemos, pero que en ese momento no logramos recordarlo pertenece a estas alteraciones en la recuperación de la información.

Por lo tanto, en cierta medida se demuestra que el cerebro almacena información estructura, ya que la persona da respuestas aproximadas, es decir, recuerdos parciales.

La hemidespersonalización, podría tener sus orígenes en alteraciones en el lóbulo parietal contralateral (del lado contrario al que se produce la sensación). Es la percepción de no reconocer la mitad del cuerpo, de sentirlo como irreal o ajeno a la persona. Tiene mucho que ver con enfermedades neurológicas y por ello el diagnóstico diferencial es importante. En personas sin patología mental o neurológica se debe a cansancio, aburrimiento o shocks emocionales.

¿Cómo se trata?

El profesional (psicólogo) luego de realizar un análisis y estudio exhaustivo sobre lo que origina la despersonalización, como y cuando se da, etc.

comienza a tratarlo. Si el desencadenante o desencadenantes de este trastorno son el estrés postraumático, la ansiedad o el trastorno de pánico aplicarán la terapia adecuada para cada caso. Utilizará técnicas como el DACT (detección y afrontamiento de la consecuencia temida) así es como la propia persona aprende comportamientos nuevos para poder afrontar y acabar con esta sensación de extrañeza.

Las técnicas de hipnosis también se usan para enseñar a producir estados alterados de conciencia voluntariamente con su uso, y que la persona pueda ver la similitud de éstos con las percepciones de su trastorno.

El experimentar este tipo de sensaciones y percepciones sobre uno mismo y lo que nos rodea y aumenta la ansiedad, pues la persona piensa que se está volviendo loca. La propia ansiedad provoca que la persona esté más pendiente de las distorsiones perceptivas (se focalice y se centre más en ellas) y sea la retroalimentación la que extienda aún más el síntoma.

Aunque no se puede olvidar, que puede haber detrás de todo ello una depresión, trastorno de ansiedad o cualquier otra patología que tenga que ser tratada.

- Pérdida de identidad personal
- Identidad de sentir emociones

### **2.2.2.3. Dimensión 3: Realización personal**

Según Bosqued (2008), señala que el profesional se siente frustrado, por la forma en que realiza su propio trabajo y resultados obtenidos. Que tiende a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tienen como consecuencia de una merma en la autoestima. (p. 26)

Artículo: 7 al 12 del señor Juan Sebastián Celis Maya experto en Desarrollo personal para el éxito y la libertad financiera donde indica que, la relación personal es un proceso constante de auto mejoramiento, donde las personas desarrollan un conjunto de habilidades y conocimientos para experimentar una profunda satisfacción en lo que hacen y encontrar la plenitud de la vida.

### **La realización personal es una alternativa propia:**

La realización personal no necesita de las circunstancias, sino de la aptitud que la persona desarrolla a través del autocontrol para sentirse bien consigo mismo y con los demás, aprender a superar los problemas y usar gran parte de su potencial para obtener que la mayoría de las experiencias llenen su existencia.

¿Cómo lograr la realización personal? Encontrar tus pasiones:

Cada persona tiene un conjunto de pasiones o ideas que lo llena de emociones positivas. Si quieres lograr una gran realización personal, necesitas descubrir esas pasiones que hacen que tu corazón se

sienta lleno de alegría, dedícate a las actividades que en verdad te gusten.

Lograr el éxito en los proyectos que consideres importantes para ti:

Si te planteas lograr el éxito en diversos proyectos es muy posible que encuentres tu realización personal, porque éxito significa: prosperidad, amor, disciplina, entrega, felicidad, responsabilidad, salud, inventiva, entrega, voluntad, etc. En el libro, secretos para TRIUNFAR EN LA VIDA, encuentras técnicas más efectivas para manipular tu realidad. Podrás darte cuenta que si empleas tu voluntad para conducir tu vida por el sendero de los grandes logros, no existirá ninguna fuerza que contradiga al cumplimiento de tus sueños, entenderás el significado más amplio de la libertad para materializar cualquier deseo.

Buscar el equilibrio de tus tres mentes:

El ser humano tiene tres mentes: la inconsciente que es su estado más profundo, el cual se vincula al origen de la propia existencia y la esencia del ser espiritual. La mente subconsciente que conduce el sistema de creencias para establecer la realidad material; y finalmente, la mente consciente, que se fundamenta en la utilización de los sentidos. Un individuo que logra el equilibrio de sus tres mentes, experimentará la plenitud y una excelente realización personal. Mediante los audios para la MEDITACIÓN AVANZADA, es posible lograr una gran autoconsciencia para poder comprenderse a sí mismo y qué hay más allá de la ilusión física, esta tecnología favorecerá una excelente comunicación con tu

divinidad y desarrollarás muchas habilidades para aprender a vivir en el aquí y el ahora, así superarás las ideas que te causaban sufrimiento.

**Aprender a ver la vida con optimismo y entusiasmo:**

Hay que aprender a vivir, tener una desarrollada madurez para ver el mundo con optimismo y tener un buen ánimo que posibilite enfrentar las vicisitudes de la vida. Obtener el desarrollo de ese autocontrol lleva años de preparación, donde se va aprendiendo a lidiar con muchos escenarios adversos y ser capaz de mantener la calma, es un gran reto, pero puede hacerse.

**Apegarse a un plan de desarrollo personal:**

Es esencial que tengas un plan de desarrollo personal, así tienes una serie de propósitos por los cuales estarás luchando día a día. La obtención de nuevos hábitos adecuados a tu realización es un proceso perenne, siempre hay cosas que mejorar e infinidad de cosas por aprender.

**Asume la responsabilidad de tu vida:**

Nadie te obsequiará conocimiento para que lo utilices y todo tu mundo se transforme. Los cambios positivos tienes que ganártelos y la única manera de realizarlo es asumiendo una gran responsabilidad personal, donde sabes lo que quieres, planificas, te esfuerzas, tienes el valor de enfrentarte a ti mismo y vas superando diferentes ciclos, hasta encontrar el

punto donde en realidad estás viviendo y no solo existes.

### **Decidir ser feliz, sin importar las circunstancias:**

No importa el lugar donde te encuentres, a partir de donde estés puedes decidir de ser feliz, sin que importen las circunstancias que te rodeen, porque la felicidad es un estado espiritual que se manifiesta a la realidad material. Si cada día usas el agradecimiento, te concentras en tus objetivos, das con amor, llenas tu cabeza de pensamientos positivos, etc. Debido a la neuroplasticidad del cerebro vas consolidando las conexiones neuronales vinculadas con la felicidad y luego podrás SER todo aquello que en algún momento deseaste.

### **La pirámide de Maslow**

El propósito principal de esta teoría es, que los seres humanos se conducen de una forma piramidal. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas que debemos satisfacer (comer, beber y sobrevivir). Una vez satisfechas estas necesidades, la motivación se dirige al siguiente nivel de la pirámide, es decir, la seguridad personal, un trabajo y unos vínculos familiares. En el tercer nivel, se busca el afecto de los demás y la satisfacción sexual e íntima. En el cuarto nivel, la motivación se orienta hacia algunos objetivos (el éxito o la confianza en uno mismo). Por último, en la cúspide de la pirámide se encontraría la realización personal o autorrealización.

El modelo de explicación de Maslow, nos señala que la autorrealización sólo se logra cuando los niveles

anteriores se han consolidado. Esta idea es lógica, ya que no tiene mucho sentido que alguien busque el bienestar interior sin tener cubiertas ciertas necesidades básicas.

La realización personal se logra cuando la persona puede desarrollar con normalidad sus aspiraciones personales (pensemos en alguien apasionado por el arte y que se encuentra en unas condiciones óptimas para dedicarle todo el tiempo que desee y sin tener que preocuparse por otras cosas). Además, hay otros componentes importantes para que la realización personal se transforme en algo real: un equilibrio emocional, unos valores morales, una saludable relación con los demás y un sentido lúdico de la vida.

- Vivir en plenitud interior.
- Un buen equilibrio emocional.
- Un buen sentido lúdico de la vida.
- Actitudes y sentimientos negativos hacia el propio rol profesional.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- ✓ **Adaptabilidad:** Es la flexibilidad para enfrentar los cambios. La adaptabilidad es la aptitud de una persona para adaptarse a un nuevo medio o situación (Pinzón, 2012, p. 1).
- ✓ **Ansiedad:** Es la preocupación o inquietud causada por la inseguridad o el temor, que puede llevar a la angustia. Es el estado de intensa excitación y nerviosismo (Pinzón, 2012, p. 1).
- ✓ **Burnout:** es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable

con el tiempo. Asimismo, añade que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos. (Maslach, 2009, p. 44)

- ✓ **Burnout laboral:** presentan una redefinición del, en el que las tres dimensiones claves de esta respuesta son: un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2009, p. 32)
- ✓ **Cansancio emocional,** se define como el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, puede manifestarse física y/o psíquicamente. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)
- ✓ **Capacidad:** aquellas aptitudes mentales que permitirán a la mente humana actuar y percibir de un modo que trasciende las leyes naturales es decir la posibilidad de desarrollar una actividad o de terminar algo. Se requiere principalmente de funciones motrices y procesos de pensamiento. (Goleman, 1995, p. 38)
- ✓ **Depresión:** Estado psíquico característico de una gran tristeza sin motivo aparente, decaimiento anímico y pérdida de interés por todo (Pinzón, 2012, p. 4).
- ✓ **Despersonalización,** hace referencia a una actitud negativa hacia las personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de irritabilidad y baja motivación. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)
- ✓ **Estrategia:** se define estrategia como el arte de dirigir operaciones, como la habilidad para dirigir, no obstante, es necesario precisar la utilidad de la dirección estratégica no sólo en su acepción de rivalidad sino también en función de brindar a las organizaciones una guía para lograr un máximo de efectividad en la administración de todos los

recursos en el cumplimiento de la misión. (Peiro y Rodríguez, 2008, p. 29)

- ✓ **Estrés laboral:** es un factor importante que interacciona con otras variables psicológicas, biológicas y sociales dando lugar a la aparición de nuevas enfermedades tanto físicas como mentales, de tal modo, que está relacionado con el 50% de las bajas laborales que tienen lugar. El impacto negativo que el estrés laboral ejerce sobre la salud física y psicológica de las personas que lo padecen, se traduce en trastornos cardiovasculares, deterioro del sistema inmunológico, ansiedad, depresión, incremento del consumo de drogas, etc. (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005, p. 87)
- ✓ **Evaluación:** Se considera como aquella acción y efecto de evaluar conocer con ello el rendimiento de las personas, con ellos se busca valorar tomando en cuenta la estimación de los conocimientos, aptitudes con ello el rendimiento de las personas. Calcular estimar con aproximación. (Vallés y Vallés, 2003, p. 69)
- ✓ **Inteligencia intrapersonal:** se define como medición de la auto comprensión de sí mismo, la habilidad para ser asertivo, y la habilidad para visualizarse a sí mismo de manera positiva. (Ugarriza y Pajares, 2005, p. 19).
- ✓ **Competencia personal:** se define como las habilidades de autoconocimiento y de autogestión, que se concentran más en las personas individualmente que en su interacción con otras personas. La competencia personal es la capacidad de ser consciente de las emociones que se experimentan y de gestionar los propios comportamientos y tendencias. (Mena y Álvarez, 2002, p. 149)
- ✓ **Competencia social:** está compuesta por la conciencia Social y las habilidades de gestión de las relaciones; la competencia Social es la habilidad para comprender el estado de ánimo, el comportamiento y las

motivaciones de los demás a fin de mejorar la calidad de las relaciones.  
(Mena y Álvarez, 2002, p. 165)

- ✓ **Realización Personal**, se refiere a las respuestas negativas, hacia uno mismo y hacia el trabajo, típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja tolerancia a la presión y pobre autoestima. (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004, p. 33)
  
- ✓ **Estrés**, es el conjunto de todas las perturbaciones orgánicas y psíquicas estimuladas por numerosos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas entre otras (Chiavenato, 2002, p. 393).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache, Cutervo - Cajamarca – 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017.
2. Existe relación significativa entre inteligencia emocional y despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017.
3. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y realización personal en los docentes Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017.

#### **3.2. Variables de estudio**

✓ **Variable independiente**

Nivel de Inteligencia Emocional

✓ **Variable dependiente**

Síndrome de Burnout

### **3.2.1. Definición conceptual**

La Inteligencia Emocional es un factor que contribuye al incremento y predicción de rendimiento laboral de una forma muy superior que la capacidad mental general. Ya que se está relacionada con ámbitos afectivos y motivacionales de la psique humana (Law, Wong, & Huang, 2008).

**El Síndrome de Burnout** suele ser común en las profesiones de servicio y se manifiesta mediante el componente de llegar a estar agotado emocionalmente tomando en cuenta la dimensión individual y básica del estrés. También se encuentra el componente referente a la despersonalización representada por el contexto interpersonal y el componente de la realización personal siendo esta la dimensión de una autoevaluación (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

### **3.2.2. Definición operacional**

El Síndrome de Burnout es un tipo fatiga o agotamiento laboral excesivo que las personas sufren al llegar al límite del esfuerzo en donde quedan exhaustos. Por lo que para la presente investigación se utilizó el Cuestionario de Burnout Arias (2007), en donde los indicadores que se tomaron en cuenta fueron: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización.

Inteligencia emocional es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos. La persona, por lo tanto, es inteligente (hábil) para el manejo de los sentimientos y emociones para reaccionar de manera alta ante la gente en ocasiones de frustración; Por lo que para la presente investigación se utilizó el Inventario de Coeficiente Emocional (I-CE) Para medir Nivel de Inteligencia emocional de Bar ON en donde los indicadores que se tomaron en cuenta fueron: Componente Intra Personal (CIA),

Componente Interpersonal (CIE), Componente De Adaptabilidad (CAD), Componente de Manejo de Estrés (CME) y Componente de Estado de Animo General (CAG).

### 3.2.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición
Nivel de Inteligencia Emocional	Componente Intrapersonal.	7,9,23,35,52,63,88,117,22,37,67,82,96,111,126,11,24,40,56,70,85,100,14,129,6,21,36,51,66,81,95,110,12,53,19,32,48,92,107,121.	Marcadamente alta 130 a más
	Componente Interpersonal.	18,44,55,61,72,98,119,124,10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128,16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	Muy alta 116-129
	Componente Adaptabilidad.	1,15,29,45,60,75,89,118,8,35,38,53,68,83,88,97,112,127,14,28,43,59,74,80,103,131.	Promedio 85-115
	Componente Manejo de estrés.	4,20,33,49,64,78,93,108,122,133,13,27,42,58,73,86,102,110,117,130.	Baja 70-84
	Componente Estado De ánimo General.	2,17,31,47,62,77,91,105,120,11,20,26,54,80,106, 108,132.	Deficiente de 69 a menos.
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	0-15 baja 16-24 media 25-54 alta
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	0-3 baja 04-08 media 9-30 alta
	Realización personal.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	0-35 baja 36-39 media 40-48 alta

### 3.3. Nivel y tipo de investigación

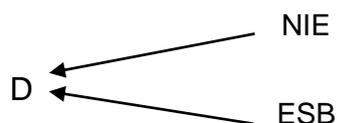
Es una investigación correlacional, de tipo de estudio descriptivo tiene como objetivo determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

El grado de profundidad con que se aborda el estudio realizado es de tipo descriptiva. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que las “investigaciones que recopilan datos en un momento único. (p. 154)

Por otro lado, la presente investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo que tiene como finalidad principal conocer y describir; al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que “los estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

### 3.4. Diseño de investigación

Es no experimental, ya que no se manipula las variables independientes intencionalmente para conseguir un efecto sobre la variable dependiente, así como observaremos los fenómenos en su contexto natural, es de tipo Transversal, porque recolectaremos datos en un tiempo único (Tamayo, 2013). Representado en el siguiente diagrama:



**Dónde:**

D.I.E. TPGQ : Docentes

NIE : Nivel de Inteligencia Emocional

ESB : Escala de medición del Síndrome de Burnout

Diseño: Correlacionar no experimental.

**3.5. Población y muestra de investigación****3.5.1. Población**

La población es el grupo de individuos que es el foco principal de la investigación y está conformada por 45 docentes de la I.E.S. “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache – Cutervo-Cajamarca 2017.

Para Vara (2015), dentro de la investigación la población viene a ser el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, situaciones, etc.) que se va a investigar. (p. 261)

**3.5.2. Muestra**

Es la cantidad representativa de la población y el total de la muestra de la investigación es de 45 docentes, igual a la población, de la I.E.S. “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” – Sinchimache – Cutervo- Cajamarca 2017.

Según Vara (2015), nos señala que la muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, que son seleccionados por algún método racional. (p. 261)

### **3.5.3. Muestreo**

El tipo de muestreo es censal, toda la población fue sometida a la investigación.

Según Vara (2015), nos señala que en el muestreo se calcula con antelación cuál es la posibilidad de poder obtener las muestras que sean posibles a partir de una población o universo. (p. 263)

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Se aplicaron el cuestionario e inventarios para conseguir los resultados esperados. Inventario de Coeficiente Emocional (I-CE) Para medir Nivel de Inteligencia emocional de Bar ON. Nombre original EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory – Toronto/Canadá, cuya adaptación para Perú fue realizado por Ugarriza (2001).

Cuestionario Test de Maslach Burnout Inventory (MBI); (Maslach, Jackson & Leiter, 1986), Con este cuestionario de nos permitirá determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout. (p. 78).

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

- ✓ Inventario de Coeficiente Emocional (I-CE) Para medir Nivel de Inteligencia emocional de Bar ON. Su nombre original EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory – Toronto/Canadá, cuya adaptación para Perú fue realizado por Ugarriza (2001), la cual evalúa los siguientes rangos:

Cuadro Interpretativo del BarOn ICE: NA	
Rangos	Pautas de interpretación: Capacidad emocional y social
130 ó +	Marcadamente alta
116-129	Muy alta
85 -115	Promedio
70 – 84	Baja
69 a menos	Deficiente

✓ **Test de Maslach (Burnout)**

Maslach Burnout Inventory (MBI); instrumento más utilizado en todo el mundo, por tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90% compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo y hacia los usuarios y su función es medir el desgaste profesional (Maslach, Jackson & Leiter, 1986), Con este cuestionario de Maslach en un lapso de 10 a 15 minutos mediremos en cada encuestado tres aspectos del Síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, las que nos permitirá determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout (Maslach, Jackson & Leiter, 1986), teniendo consideración los criterios: Nivel alto de agotamiento emocional, nivel alto de despersonalización y nivel bajo de realización personal. Asimismo, de acuerdo con las puntuaciones se estiman bajas las que se encuentran por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno (Maslach, Jackson & Leiter, 1986).

- ✓ **Subescala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- ✓ **Subescala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce aptitudes de frialdad y distanciamiento.
- ✓ **Subescala de realización personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa la realización personal en el trabajo y los sentimientos de autoeficacia.

### Método de Calificación

VARIABLES	BAJA	MEDIA	ALTA
AE: Agotamiento Emocional	0<15	16<24	25<54
D: Despersonalización	0<3	04<08	9>30
RP: Realización Personal	0<35	36<39	40<48

La frecuencia de Síndrome de Burnout según los criterios definidos por Maslach es que los casos en los que coinciden un nivel alto de agotamiento emocional, nivel alto de despersonalización y nivel bajo de realización personal muestran el desarrollo de Burnout.

#### La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

#### La escala se mide según los siguientes rangos:

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

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

Aspecto Evaluado	Preguntas a Evaluar	Valor Total
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
Despersonalización	5,10,11,15,22	
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

#### La validez

**Baron y Parker (2000)**, determinaron la validez mediante un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa de niños y adolescentes (N=9172), las interrelaciones de las diferentes escalas para las versiones tanto completa como abreviada presentan una correlación existente 0.92, esto indica que las interrelaciones entre las escalas correspondientes muestran una alta congruencia.

**Ugarriza y pajares (2004)**, utilizaron la validez de constructo, en sus estudios primero realizaron la evaluación de la estructura factorial para definir si los factores tienen sentido conceptual.

La organización factorial de las escalas fueron estudiadas mediante un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa peruana de niños y adolescentes de Lima metropolitana (N=3374). Las correlaciones de cada una de las escalas con el cociente emocional total arrojaron un resultado que va desde baja 0.37 a elevada 0.94 pero todas ellas son significativas al uno por ciento.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad es examinar el grado de las diferencias individuales en los puntajes de un test que pueden ser atribuidas a las diferencias verdaderas de las características consideradas. (Ugarriza et al. 2004)

**Ugarriza et al.** (2004) realizaron un estudio en una muestra de 60 niños cuya edad promedio fue de 13.5 años (Baron y Parker, 2000). Reveló:

Que Los coeficientes de Inteligencia emocional oscilaron entre 0.77- 0.88 tanto para la forma completa como abreviada. Sobre cuatro tipos de confiabilidad: confiabilidad test retest, media de las correlaciones iter-item, consistencia interna y además establecieron el error estándar de medición.

En su investigación procedieron a realizar el mismo análisis de BarOn y Parker, exceptuando la confiabilidad test-retest. (Ugarriza y Pajares, 2004). Su muestra normativa peruana fueron niños y adolescentes de Lima metropolitana (N=3374), donde se obtuvo que los coeficientes de consistencia interna van de 0.23 a 0.88, las cuales son respetables (Ugarriza y Pajares, 2004).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de las subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal fueron: .82, .80 y .85 respectivamente; como se muestra en la tabla 1. Es de suma importancia observar que en el presente estudio realizado los valores Alfas obtenidos para las subescalas despersonalización y realización personal fueron más altos que los consignados para las mismas subescalas en el Manual del MBI-HSS.

Maslach Burnout Inventory - en su versión Human Services Survey - (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

ha sido la herramienta más utilizada para medir el Síndrome de Burnout en profesiones asistenciales en los Estados Unidos y en otros países. El MBI-HSS comprende al Síndrome de Burnout como un constructo tridimensional que se caracteriza por los sentimientos de agotamiento emocional (sensación de no poder dar más de sí en el ámbito emocional y afectivo), despersonalización (desarrollo de sentimientos de insensibilidad y actitudes negativas hacia los destinatarios de la labor profesional) y reducida realización profesional (sentimientos de improductividad o falta de logros en el desempeño profesional).

Diversos autores han cuestionado la confiabilidad y validez factorial del MBI-HSS, por ejemplo, múltiples investigadores, entre los que se incluyen Bhana y Haffejee, (1996), Kantas y Bassilaki, (1997) y Van Yperen (1995), nos han indicado que los valores de confiabilidad (alfa de Crombach) que generalmente se obtienen para la subescala despersonalización suelen ser relativamente bajos, lo que contribuye a debilitar la confiabilidad general del instrumento. Por otro lado, con respecto a la estructura factorial, estudios realizados en diferentes contextos ocupacionales han tenido dificultades para replicar la estructura trifactorial propuesta por sus autores.

Al respecto, en algunos estudios se han encontrado dos factores (Corcoran, 1983; Digman, Barrera & West, 1986; Brookings, Bolton, Brown, & McEvoy, 1985 ), en otros se han obtenido cuatro (Abu-Hilal & Salameh, 1992; Drake & Yadama, 1995; Gil-Monte & Peiró, 1999; Gold, 1984; Green & Walkey, 1988; Iwanicki & Schwab, 1981; Power & Gose, 1986; Sarros & Sarros, 1992), en otros casos se han extraído cinco factores (Densten, 2001) y en algunos otros se ha llegado a extraer hasta siete (Garcia, Llor & Saéz, 1994).

Cabe señalar, algunos estudios que utilizan el análisis factorial confirmatorio han llegado a replicar la estructura factorial propuesta para el MBI-HSS (Boles, Dean, Ricks, Short & Wang, 2000; Gorter, Albrecht, Hoogstraten & Eijkman, 1999; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap &

Kladler, 2001). Además, se le ha criticado al MBI-HSS, la ambigüedad factorial que muestran algunos de sus ítems, llegando algunos investigadores (Byrne, 1993; Maslach Jackson & Leiter, 1996) a recomendar la modificación, o simplemente la eliminación de ellos con la finalidad de reproducir su estructura trifactorial.

A la luz de estos cuestionamientos, algunos investigadores (Chi-en, Scherer, & Fall, 2003) han enfatizado en la necesidad de aplicar el MBI-HSS a un más amplio ámbito de colectivos ocupacionales y de contextos culturales e idiomáticos como una manera de obtener un conocimiento más preciso de su confiabilidad y, en particular, de la específica naturaleza de su estructura factorial.

La prueba piloto se realizó en única sección; sólo con docentes. El día 26 de agosto del año 2017, se llevó a cabo el pilotaje con un grupo de 30 docentes: de diferentes especialidades. El procedimiento utilizado fue la explicación del cuestionario e inventario el cuál era su objetivo con la prueba piloto. La hora de inicio fue a las 09:03 am y la hora de término fue a las 11:18 am; el tiempo utilizado por el primer encuestado fue de 13 minutos y para el último fue de 15 minutos.

### **Observaciones al grupo de docentes**

Hubo dos tipos de observaciones; la primera fue con relación a que uno de los docentes planteaba errores encontrados como la digitación en el cuestionario, pero que en si no afectaba como tal el desarrollo de la misma. También planteó problemas al manifestar que no entendían las preguntas número 16 y 20. Y con respecto a las preguntas 6, 10, 16 y 18 presentaron dudas y se sugirió corregir las mismas rayando dentro del documento.

El segundo tipo de observación planteada por los otros dos profesores, uno del área de Ciencias Sociales y del área de Persona Familia y relaciones humanas sobre el inventario aplicado, fue que ellos mismos realizaban la corrección dentro del documento, sugiriendo

eliminar los errores de digitación presentados en el encabezamiento y en las preguntas 57 y 101.

El cuestionario e inventario estaba orientado a los docentes de la muestra.

Respecto a la metodología utilizada para aplicarla, fue la de recurrir a los docentes, comentarles cuál era el objetivo del cuestionario y entregársela para su respectivo desarrollo sin ningún problema y sin realizar observaciones sobre la misma.

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de datos y obtención de resultado se realiza mediante el software de estadística SPSS Statistics V22.0.0.

Para la obtención de estadísticos se aplicó el coeficiente de correlación y la prueba chi cuadrado para determinar la asociación entre el coeficiente emocional y el síndrome de Burnout.

### **3.9. Propuesta de valor**

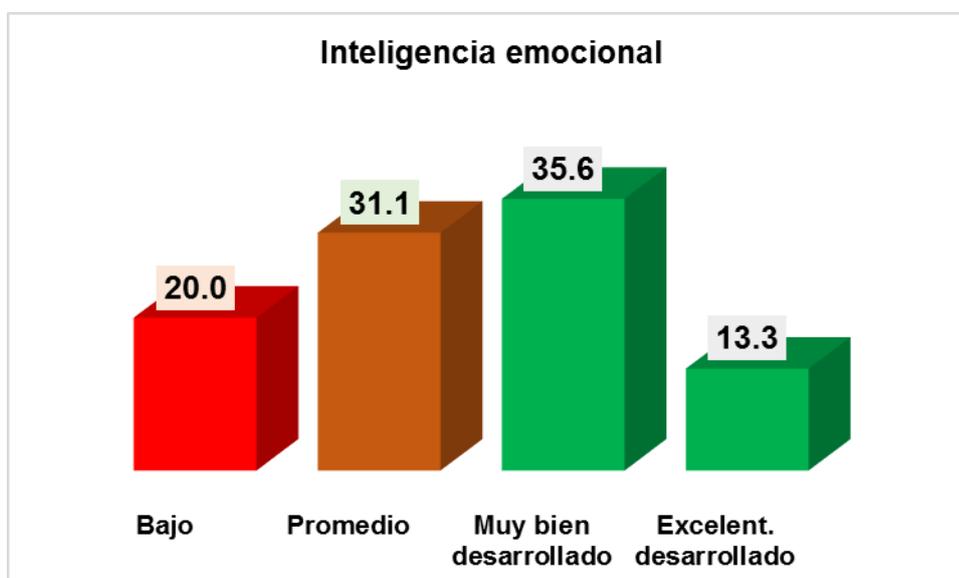
Se ha planteado realizar talleres para toda la comunidad educativa con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, motivación al enseñar y la tolerancia. Asimismo, sobre clima laboral y manejo de emoción de esta forma se logrará mejorar las relaciones entre colegas de trabajo, trato al estudiante, enseñanza y aprendizaje.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla 1:** La inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Inteligencia emocional	Frecuencia	%
Bajo	9	20.0
Promedio	14	31.1
Muy bien desarrollado	16	35.6
Excelentemente desarrollado	6	13.3
Total	45	100.0



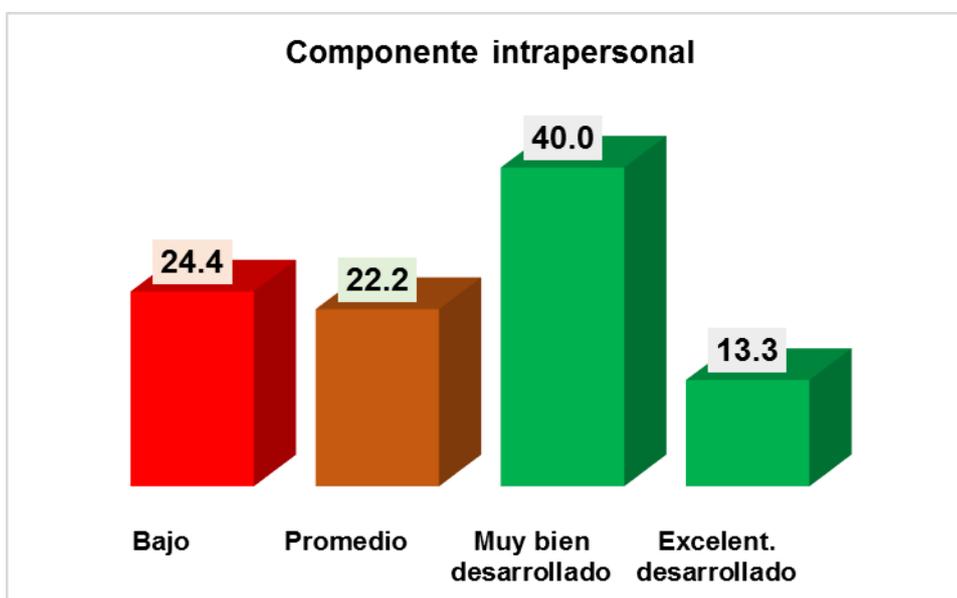
**Figura 1:** La inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1, podemos observar que los docentes tienen una inteligencia emocional que está entre el promedio y muy bien desarrollado se observa que el 35.6% de docentes tienen una inteligencia emocional que está muy bien

desarrollado y el 31.1% de ellos tienen una inteligencia emocional promedio; en tanto que el 20% de docentes tienen un cociente emocional bajo.

**Tabla 2:** Dimensión Componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

<b>Componente intrapersonal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	11	24.4
Promedio	10	22.2
Muy bien desarrollado	18	40.0
Excelentemente desarrollado	6	13.3
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>

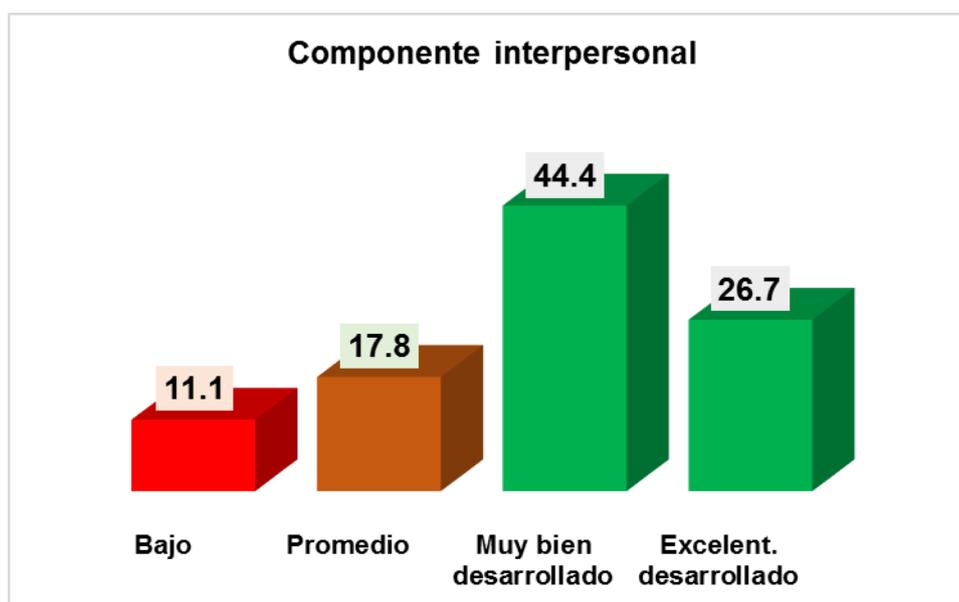


**Figura 2:** Dimensión Componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2, podemos observar, en la inteligencia emocional, que el 40% de docentes tienen un componente intrapersonal de la inteligencia emocional muy bien desarrollado, en tanto el 24.4% de docentes tienen un componente intrapersonal bajo y el 22.2% tienen un componente intrapersonal promedio.

**Tabla 3:** Dimensión Componente interpersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Componente interpersonal	Frecuencia	%
Bajo	5	11.1
Promedio	8	17.8
Muy bien desarrollado	20	44.4
Excelentemente desarrollado	12	26.7
Total	45	100.0

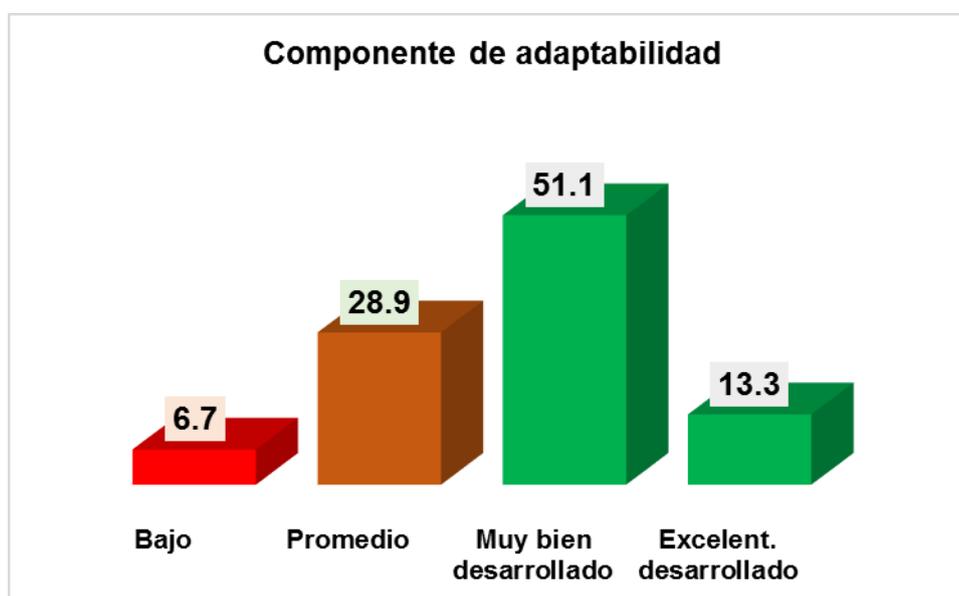


**Figura 3:** Dimensión Componente interpersonal de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 3 y figura 3, podemos observar, en la dimensión en el componente interpersonal se observa que el 44.4% de docentes tienen un componente interpersonal muy bien desarrollado en la dimensión de la inteligencia emocional, en tanto el 26.7% de docentes tienen un componente interpersonal excelentemente desarrollado y el 11.1% tienen un componente interpersonal bajo.

**Tabla 4:** Dimensión Componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Componente de adaptabilidad	Frecuencia	%
Bajo	3	6.7
Promedio	13	28.9
Muy bien desarrollado	23	51.1
Excelentemente desarrollado	6	13.3
Total	45	100.0

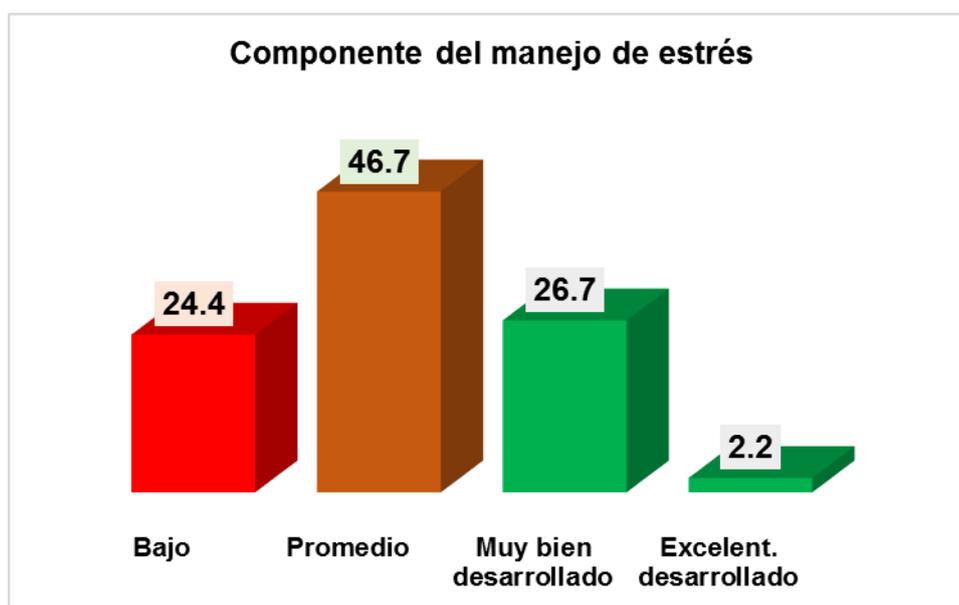


**Figura 4:** Dimensión Componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 4 y figura 4, podemos observar, en la dimensión de la inteligencia emocional, componente de adaptabilidad muy bien. En cuanto se observa que el 51.1% de docentes tienen un componente de adaptabilidad muy bien desarrollado en la dimensión de la inteligencia emocional, en tanto el 28.9% de docentes tienen un componente de adaptabilidad excelentemente desarrollado y el 6.7% tienen un componente de adaptabilidad bajo.

**Tabla 5:** Dimensión Componente del manejo de estrés de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Componente del manejo de estrés	Frecuencia	%
Bajo	11	24.4
Promedio	21	46.7
Muy bien desarrollado	12	26.7
Excelentemente desarrollado	1	2.2
Total	45	100.0

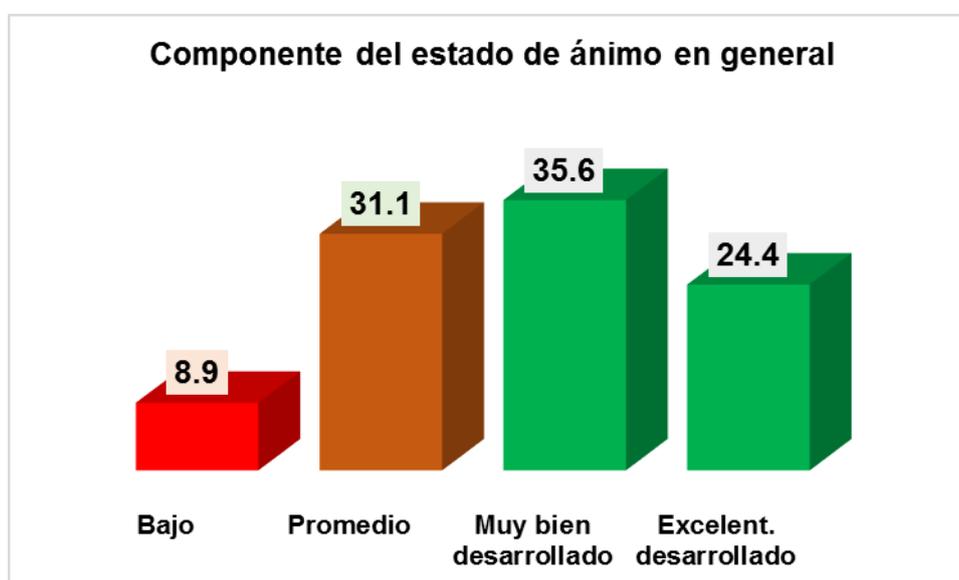


**Figura 5:** Dimensión Componente del manejo de estrés de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 5 y figura 5, podemos observar, en la dimensión de la inteligencia emocional. En cuanto se observa que el 46.7% de docentes tienen un componente del manejo de estrés promedio en la dimensión de la inteligencia emocional, en tanto el 26.7% de docentes tienen un componente del manejo de estrés muy bien desarrollado y el 2.2% tienen un componente del manejo de estrés excelentemente desarrollado.

**Tabla 6:** Dimensión Componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Componente del estado de ánimo en general	Frecuencia	%
Bajo	4	8.9
Promedio	14	31.1
Muy bien desarrollado	16	35.6
Excelentemente desarrollado	11	24.4
Total	45	100.0

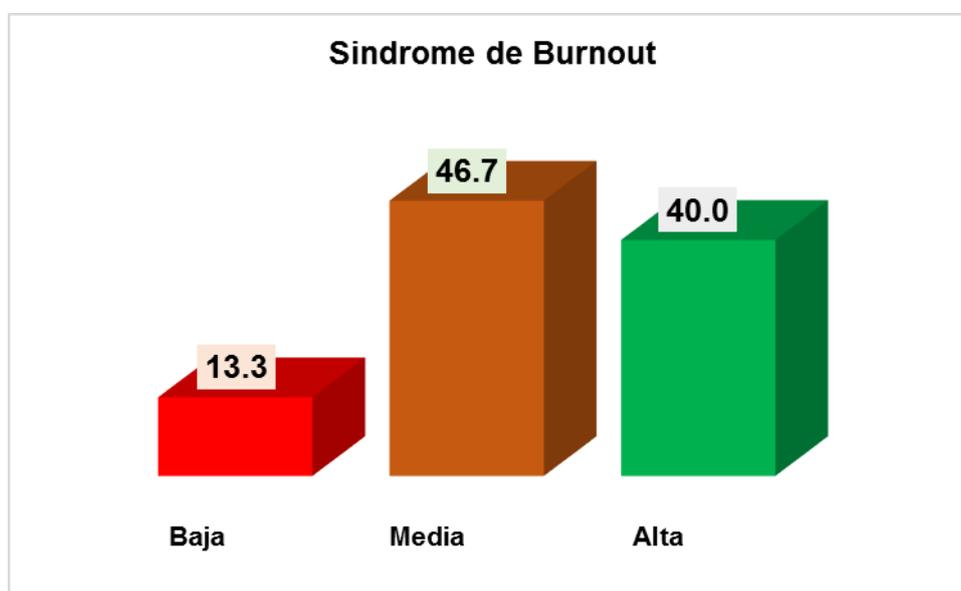


**Figura 6:** Dimensión Componente del estado de ánimo en general de la inteligencia emocional, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017

**Interpretación:** Para la tabla 6 y figura 6, podemos observar, en la dimensión de la inteligencia emocional. En cuanto al componente estado de ánimo en general, se observa que el 35.6% de docentes tienen un componente muy bien desarrollado, en tanto el 31.1% de docentes tienen un componente del estado de ánimo en general promedio y el 8.9% tienen un componente del estado de ánimo en general bajo.

**Tabla 7:** El Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Agotamiento emocional	Frecuencia	%
Baja	6	13.3
Media	21	46.7
Alta	18	40.0
Total	45	100.0

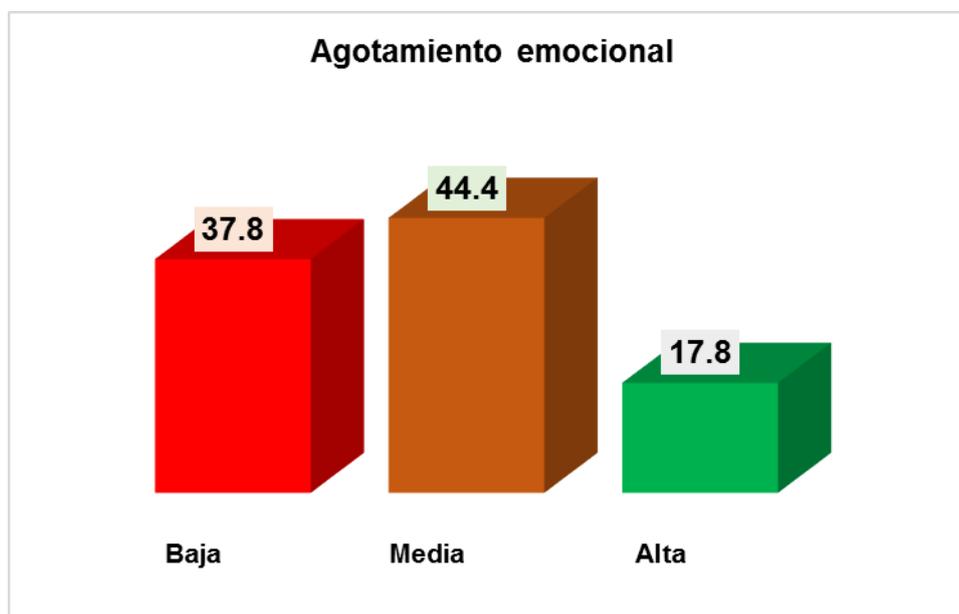


**Figura 7:** El Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 7 y figura 7, podemos observar que el 46.7% de docentes tienen el síndrome de Burnout, el 40% de docentes tienen un síndrome de Burnout alto y el 13.3% tienen un bajo síndrome de Burnout.

**Tabla 8:** Dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Agotamiento emocional	Frecuencia	%
Baja	17	37.8
Media	20	44.4
Alta	8	17.8
Total	45	100.0

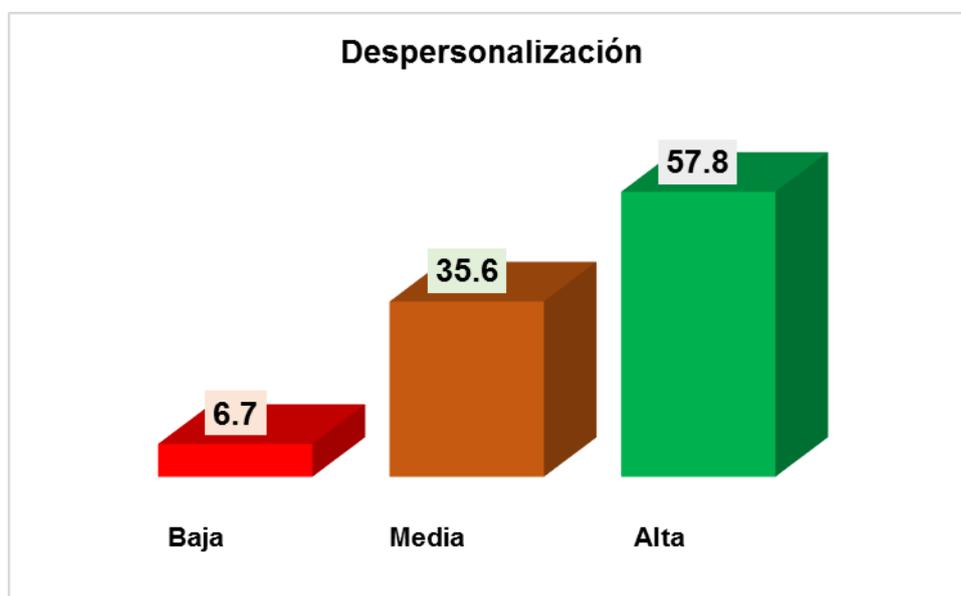


**Figura 8:** Dimensión Agotamiento emocional del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 8 y figura 8, podemos observar, en la dimensión del síndrome de Burnout, dimensión agotamiento emocional se observa que el 44.4% de docentes tienen un agotamiento emocional medio en la dimensión del síndrome de Burnout, el 37.8% de docentes tienen un agotamiento emocional bajo y el 17.8% tienen un agotamiento emocional alta en esta dimensión.

**Tabla 9:** Dimensión Despersonalización del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Despersonalización	Frecuencia	%
Baja	3	6.7
Media	16	35.6
Alta	26	57.8
Total	45	100.0

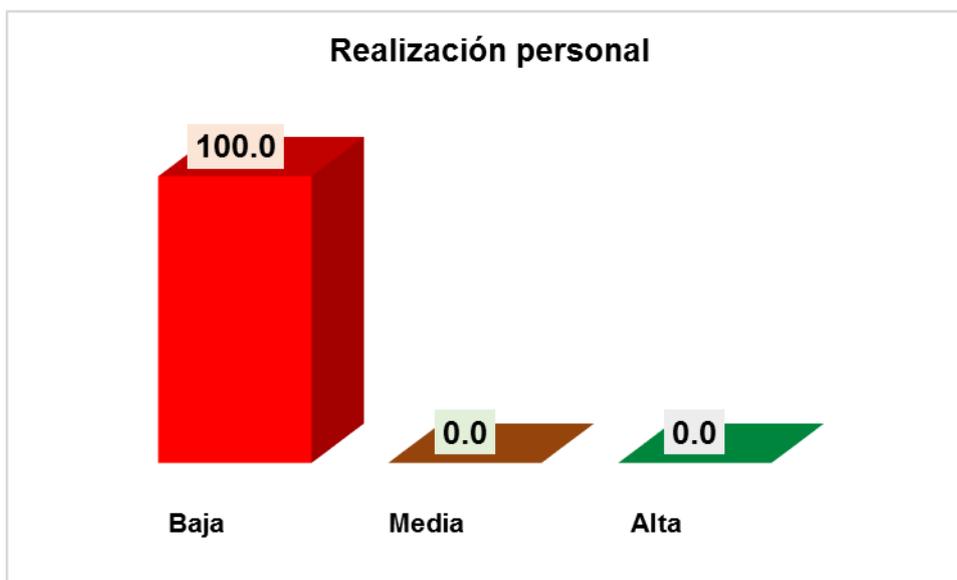


**Figura 9:** Dimensión Despersonalización del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 9 y figura 9, se observa que, en la dimensión del síndrome de Burnout, observar que, en la dimensión despersonalización es alta con un 57.8%, mientras que el 35.6% de docentes tienen una despersonalización media; en tanto que el 6.7% de ellos están con una baja despersonalización.

**Tabla 10:** Dimensión Realización personal del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Realización personal	Frecuencia	%
Baja	45	100.0
Media		0.0
Alta		0.0
Total	45	100.0



**Figura 10:** Dimensión Realización personal del Síndrome de Bornout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

**Interpretación:** Para la tabla 10 y figura 10, se observa que, en la dimensión del síndrome de Burnout, en la realización personal es baja con un 100% baja.

## Resultados de la contrastación de las hipótesis/correlación

**Tabla 11:** Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Correlaciones		Inteligencia Emocional	Síndrome de Burnout
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	-0,040
	Sig. (bilateral)		0,793
	N	45	45

En la tabla 11 de acuerdo a sus resultados podemos determinar que en la hipótesis general no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación de -0,040 concluimos que no hay correlación significativa directa

**Tabla 12:** Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – agotamiento emocional – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

Correlaciones		Inteligencia Emocional	Agotamiento emocional
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	-0,054
	Sig. (bilateral)		0,671
	N	45	45

Asimismo, en la tabla 12, podemos determinar que la hipótesis específica no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional, del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo –

Cajamarca. Habiendo una correlación de -0,054 concluimos que no hay correlación significativa directa

**Tabla 13:** Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – despersonalización – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

---

**Correlaciones**

	Inteligencia Emocional	Despersonalización
Correlación de Inteligencia Pearson	1	0,200
Emocional Sig. (bilateral)		0,188
N	45	45

Asimismo, en la tabla 13, podemos determinar que la hipótesis específica no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación baja de 0,200 concluimos que no hay correlación significativa directa.

**Tabla 14:** Descripción de la correlación entre la inteligencia emocional y dimensión – realización personal – del Síndrome de Burnout, en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.

---

**Correlaciones**

	Inteligencia Emocional	Realización personal
Correlación de Inteligencia Pearson	1	-0,072
Emocional Sig. (bilateral)		0,637
N	45	45

Así mismo, en la tabla 14, podemos determinar que la hipótesis específica no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal, del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación de  $-0,072$  concluimos que no hay correlación significativa directa.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Una vez presentados los resultados conviene llevar a cabo una comparación con los antecedentes de la investigación que mantienen relación con el mismo, con el fin de presentar la siguiente discusión de resultados:

En cuanto a la hipótesis general: podemos determinar que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación de 0,040 concluimos que no hay correlación significativa directa. En contraste, **Acosta y Burguillos (2014)**, en su tesis titulada: “Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección - España”, (Universidad de Barcelona), nos indican que se deduce que las variables sociodemográficas no influyen en los problemas de Estrés y Burnout de la muestra de docentes. No se percibe relación significativa entre la utilización de las estrategias de afrontamiento y de los niveles de estrés laboral; en consecuencia, se confirmaría que las estrategias de afrontamiento adoptadas por los docentes no están siendo útiles en la mejora de estos problemas. Asimismo, no existe una relación significativa entre la utilización de las estrategias de afrontamiento y los niveles de Síndrome de Burnout en los docentes. El estudio demostró que las estrategias más usadas en esta muestra de profesores son: la reinterpretación positiva, crecimiento personal, centrarse en las emociones y desahogarse. Por otro lado, las menos utilizadas son: la religión, la negación, el consumo de alcohol y drogas.

En cuanto a la primera hipótesis específica: podemos determinar que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión agotamiento emocional, del

síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación de 0,065 concluimos que no hay correlación significativa directa. Por otro lado, **Masgo** (2017), en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo”, señala que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en el año 2016, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo tanto se determinó que la mayoría de estudiantes 29.9% muestra una Inteligencia Emocional Baja, y síntomas de Agotamiento emocional Severa, asimismo con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman  $r = -0,510$ , y una  $p = 0,000$  ( $p < ,05$ ).

En cuanto a la segunda hipótesis específica: podemos determinar que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión despersonalización, del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación baja de 0,200 concluimos que no hay correlación significativa directa. Por otra parte, **Pilares** (2015), en su tesis titulada: “Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014”, nos señala que el nivel general refleja que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de inteligencia emocional expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas, y presiones del medio. Existe una relación moderada negativa entre los componentes de la inteligencia emocional interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de tensiones y estado de ánimo en general con el estrés laboral en el personal de docencia estatal del nivel secundario del Distrito de Abancay,

se infiere a que si el nivel de inteligencia emocional se incrementa los niveles de estrés laboral disminuye, siendo la relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ). Que indica a medida que el clima laboral es favorable los niveles de estrés laboral se incrementa y a la inversa. Excepto en el componente realización personal se observa que, a mayor nivel de realización personal, clima laboral favorable.

En cuanto a la tercera hipótesis específica: podemos determinar que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de la inteligencia emocional y la dimensión realización personal, del síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria "Tomas Porfirio Gálvez Quispe", Sinchimache, Cutervo – Cajamarca. Habiendo una correlación de  $-0,072$  concluimos que no hay correlación significativa directa. Por otro lado, **Albuerne** (2014), en su tesis titulada: "Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo", (Universidad de Valladolid – España), manifiesta que la inteligencia emocional tiene un efecto regulador positivo frente al Burnout percibido en el personal educativo. Unos adecuados niveles de inteligencia emocional ayudan a afrontar con mayor éxito los contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrenta el personal educativo. Parece necesario incluir formación teórica sobre inteligencia emocional en la formación de Grado de los futuros docentes y aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional, tanto como sujeto (persona) como en relación con los alumnos (docente). Es decir, ejercitar habilidades emocionales propias que mejoren la gestión de las emociones internas y además que los maestros aprendan como enseñara a sus alumnos a identificar, gestionar y expresar sus emociones

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

- ✓ Se determinó que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, debido a que el resultado del coeficiente de correlación de  $-0,040$ , concluimos que no hay correlación significativa directa.
- ✓ No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe”, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, debido a que el resultado del coeficiente de correlación es negativo ( $-0,054$ ), con el nivel de significancia 5%.
- ✓ Se determinó que no existe la relación significativa entre inteligencia emocional y despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, debido a que el resultado del coeficiente de correlación es bajo ( $0,200$ ), con el nivel de significancia 5%.
- ✓ No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y realización personal en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017, debido a que el resultado del coeficiente de correlación es negativo ( $-0,072$ ), con el nivel de significancia 5%.
- ✓ Los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo - Cajamarca presentan un nivel de inteligencia emocional muy bien desarrollado, obteniendo el nivel de 35.6% de los docentes y un 31.1% llegó al nivel promedio.

- ✓ Los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” Sinchimache, Cutervo – Cajamarca obtuvieron en la escala de Síndrome de Burnout un nivel medio, presentándose en el 46.7% de los docentes y el 40 % de los docentes llegó al nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1. Recomendaciones

- ✓ Establecer técnicas que mejoren el clima institucional y las relaciones socio educativo en los docentes de la institución educativa secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quipe” Sinchimache, Cutervo - Cajamarca. Mediante talleres de habilidades blandas.
- ✓ Se recomienda a las organizaciones diseñar e implementar un programa de terapias que prevenga el Síndrome de Burnout enfocado específicamente en el componente de agotamiento personal y despersonalización para mantener a los docentes con una actitud positiva al momento de desempeñar sus tareas diarias.
- ✓ Desarrollar talleres con estrategias de afrontamiento y prevención para evitar el Síndrome de Burnout, es decir, evitar el desgaste excesivo en los docentes con el fin que se mantengan activos y entusiastas al momento de desempeñar sus labores en el componente despersonalización.
- ✓ Fomentar actividades de integración entre docentes ya que uno de los desencadenantes del Síndrome de Burnout es la falta de apoyo social debido a que la mayoría de instituciones públicas que trabajan en el ámbito educativo no garantizan la salud del trabajador ya que no se prestan atención a factores como el deterioro físico y emocional como consecuencias de la docencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. P. Association. (2013). *Guía de Consulta de los Criterios de Diagnóstico del DSM-5*. Arlington, U.S.A: Asociación Americana de Psiquiatría.
- Abdulmir, S., Motahareh, M., & Rohollah, V. (2011). *Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Agotamiento en los Profesores de Deporte de Escuelas Secundarias en Irán*. Elsevier.
- Aceves, G. (2006). *Síndrome de Burnout*. Archivos de Neurociencias.
- Acosta & Burguillos, (2014). *Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección - España*.
- Aldo, V., Ravanal, I., Cancino, L., Carrasco, C., Contreras, G., & Arteaga, O. (2007). *Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena*.
- Álvarez (2014). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería del Servicio de UCI del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-Huancayo*.
- Arriaga S. (2016). *Elaboración de una propuesta para reducir el síndrome de Burnout en un área de desarrollo de software de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca*.
- Bar-On, R. (1997a). *Inventario de Cociente Emocional: Manual Técnico*. Toronto: Sistemas Multi - Salud. Toronto.
- Belnacazar, D. A. (2012-2013). *Síndrome de Burnout y su Incidencia en la Inteligencia Emocional del Personal Docente y Administrativo de las Escuelas "Child Fund"*.
- Beltrán, P. (2009). *Psicología Educativa*. Madrid: Universidad Nacional a Distancia (UNED).
- Bosqued, M. (2008). Quemados. El síndrome de Burnout: qué es y cómo superarlos. España: Paidós Ibérica, S. A.
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K., & Ruiz, J. (2007). *Síndrome de Burnout en Estudiantes de Internado del Hospital Universidad del Norte*. Salud Uninorte, 43-51.

- Boyatzis, R., & Saatchioglou, A. (2008). *Vista de 20 Años de Tratar de Desarrollar Competencias de Inteligencia Emocional, Sociales y Cognitivos en la Educación de Postgrado en Administración. Journal of Management Development*, 27(1), 92-108.
- Cabana Salazar, J. A., Garcia Ceballos, E., Garcia Garcia, G., Melis Suarez, A., & Davila Ramirez, R. (2009). *El Síndrome de Burnout en el Personal de Una Unidad Quirúrgica del Hospital Docente "Dr. Mario Monroy"*. Revista Médica Electrónica.
- Chávez & Suárez, (2016). *Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II*
- Contreras, M. A., & Peña, A. I. (2014). *Estrés Y Burnout En Profesores De Primaria Y Secundaria De Huelva: Las Estrategias De Afrontamiento Como Factor De Protección. España.*
- Diario Digital de los Colegios. (2015, noviembre). *Actual.edu*. Retrieved from <http://actualedu.com/un-nuevo-cambio-de-paradigma-la-inteligencia-emocional-como-herramienta>
- Echeburua, E., Salaberria, K., & Cruz, M. (2013). *Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la Psicología Clínica. Terapia Psicológica. Terapia Clínica.*
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Revista Iberoamericana de Educación, p. 33.
- Extremadura, N., Durán, A. y Rey, L. (2007). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios*. Revista de Educación, (342), 39-256.
- Flores, M. (2001). *El factor humano en la docencia de Educación Secundaria: un estudio de la eficacia docente y el estrés a lo largo de la profesional*. Tesis doctoral no publicada, Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Freudenberger, A. (1974). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. Revista Digital Universitaria.

- Gamboa, M., Herrera, G., & Aguilar, J. y. (2013). *Síndrome de Burnout en el Personal del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva*. Revista Médica de Costa Rica y Centro América.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Book.
- Gil, P. (1999). *Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Anales de Psicología, 15, 261-268.
- Gil, P., Unda, S., & Sandoval, J. (2009). *Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*. Salud Mental, 31, 205-2014.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Nueva York: Bantam Books. In D. Goleman. New York.
- Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires. Javier Vergara. Editor. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- González Cabanach, R., Souto Gestal, A., Cervantes, F., & Freire Rodríguez, C. (2011). *Regulación Emocional y Burnout Académico en Estudiantes Universitarios de Fisioterapia*. Departamento de Fisioterapia-Universidad de A Coruña.
- Greenglass, E., Burke, R. y Konarski, R. (1997). *The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model*. Work and Stress, (11), 267-278.
- Guell, M. (2013). *¿Tengo Inteligencia Emocional?* Barcelona: Paidós.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw-Hill, Interamericana Editores S.A.
- Huanca, (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao, en la Universidad San Ignacio de Loyola – Lima Perú*.
- Hurtado, J. (2007). *El proyecto de investigación*. Caracas: Sypal. Paredes, M. (2002). *Caracterización Multivariante del Síndrome de Burnout en la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

- Jamali, D. S., & Abu-Zaki, D. (2008). *Inteligencia Emocional y Desarrollo E Implicaciones de la Gestión*. Publicaciones del Contexto Libanés. Journal of Management Development.
- JD, M., & P, S. (1997). *¿Qué es la Inteligencia Emocional? Desarrollo Emocional y la Inteligencia Emocional: Implicaciones Para Los Educadores*. New York: Basic Books.
- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). *Diagnóstico Diferencial Del Síndrome de Burnout*. *GMS Health Technology Assessment*, 6.
- Lascaray San Juan, I. (2008). *Cómo Gestionar El Estrés Laboral. De La Ansiedad A La Tensión Positiva. Jornada para Equipos Directivos: Sobre Nuevos Retos*. En *la Funcion Directiva-Como Gestionar el Trabajo en Equipo* (p. 7). España: Escuelas Catolicas.
- Law, K., Wong, C., & Huang, G. (2008). *Los Efectos de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral y la Satisfacción Vital Para La Investigación y Desarrollo Científicos en China*, *Asia Pacific Journal Management*.
- Law, K., Wong, C., & Huang, G. (2008). *Los Efectos de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento y la Satisfacción en la Vida de los Científicos de Investigación y Desarrollo en China*. *Asia Pacific Journal Management* (25), 51-69.
- Llaque, P. (2014). *Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz*.
- Lopez Agrela, J., Montenegro Guillan, V., Sanchez Garzon, T., Mateo Martinez, T., & Rodriguez Garcia, L. (2016). *Importancia de la Vocación Profesional en la Incidencia del Síndrome de Burnout en el Personal Sanitario*. *Universidad de Granada-Psicología y Salud* (8), 49-53.
- Martin, D., & Boeck, K. (2012). *EQ inteligencia Emocional "Claves Para Triunfar en la Vida"*. México, Madrid, Buenos Aires, Miami: Edaf.
- Martínez, A. E., Piqueras, J. A., & inglés, C. J. (2012). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Departamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández, Elche (Alicante).
- Machida. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra. Vol. I.

- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout. Ciencia y Trabajo*.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Palo Alto.
- Maslow, Abraham. (1943). *En su obra "Una teoría sobre la motivación humana" donde se refleja en una Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow donde el nivel superior de la pirámide lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser».*
- Mena, L y Álvarez. (2002). *Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral*. Revista de Psicología.
- Méndez, (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*.
- Moreno, B., Galvez, M., Garrosa, E., & Mingote, J. (2006). *Nuevos Planteamientos en la Evaluación del Burnout. La Evaluación Específica del Desgaste Profesional médico. Atención Primaria*.
- Moriana J & Herruzo J. (2004). *Estrés y burnout en profesores*.
- Pilares, (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014 en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle - Perú*.
- Peiro y Rodríguez. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo*. Redalyc.
- Pinzón M, (2012). *Liderazgo e Inteligencia Emocional*.
- Ponce, C. R., Bulnes, M. S., Aliaga, J. M., Atalaya, M. C. y Huertas, R. E. (2005). *El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios*. Revista de Investigación en Psicología, p. 87.
- Quinceno, J., & Alpi, V. (2007). *Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo*. Acta Colombiana de Psicología.
- Rachel, S. G., Verónica, P. R., Amelia, P. L., & Gisella, A. H. (2012). *Estrés Laboral: Relaciones con Inteligencia Emocional, Factores Demográficos Ocupacionales*. Revista Venezolana de Gerencia.

- Ramírez, T., D`Aubeterre, M. y Alvarez, J (2010). *Dimensiones asociadas al estrés laboral de los maestros venezolanos*. Investigación y Postgrado, 25(1), 33-62.
- Roberts, R., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). *¿La Inteligencia Emocional Cumple con los Estándares Tradicionales de Una Inteligencia? Algunos de los Nuevos Datos y Conclusiones*.
- Saborio L, & Hidalgo L. (2015). *Síndrome de Burnout*.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional. La Imaginación, la Cognición y la Personalidad*.
- Salovey, P., & Sluyter, D. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. EE.UU, New York: Basic Books.
- Selye, (1950). *Estrés laboral*. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <http://www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html>
- Schiro, A. (2010). *Burnout e inteligencia emocional en docentes de EGB*. Universidad Abierta Interamericana.
- Tejero Acevedo, R., Gonzales Trijueque, D., & Delgado Sabina, M. (2013). *El Burnout Como Forma de Estrés Laboral y su Dimensión Forense*. Revista Cubana de Salud y Trabajo.
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Ugarriza, N., y Pajares, L. (2005). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes*. Lima: Libro Amigo.
- Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*. Valencia: Promolibro.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro, Lima, Perú.
- Whley (2010). *Ocupa México segundo lugar en estrés laboral*. Extraído el 18 de Agosto del 2014, de [http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4599](http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/index.php?option=com_content&task=view&id=4599)

# ANEXO

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PRBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa secundaria? “tomas Porfirio Gálvez Quispe”. Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe, Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y agotamiento emocional en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache, Cutervo - Cajamarca – 2017</p>	Existe nivel de inteligencia emocional con relación al síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe” - Sinchimache, Cutervo - Cajamarca – 2017	<b>Variable N° 01 INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	
			<b>Componente de Intrapersonal (CIA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprensión Emocional de sí mismo (CM)</li> <li>✓ Asertividad (AS)</li> <li>✓ Auto concepto (AC)</li> <li>✓ Autorrealización (AR)</li> <li>✓ Independencia (IN)</li> </ul>	7,9,23,35,52,63,88, 117-22,37,67,82,96,111, 126-11,24,40,56,70,85, 100,114,129-6,21,36,51,66,81,95,110,125-3,19,32,48,92,107, 121.	130 ó + Excelentemente desarrollada.
			<b>Componente Interpersonal (CIE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empatía (EM)</li> <li>✓ Relaciones Interpersonales (RI)</li> <li>✓ Responsabilidad Social (RS)</li> </ul>	18,44,55,61,72,98, 119,124-10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128-16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	
<b>Componente de Adaptabilidad (CAD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solución de problemas (SP)</li> <li>✓ Prueba de la realidad (PR)</li> <li>✓ Flexibilidad (FL)</li> </ul>	1,15,29,45,60,75,89,118-8,35,38,53,68,83,88,97,112,127-14,28,43,59,74,80, 103,131.				

<p>Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017. Establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y despersonalización en los docentes de la Institución Educativa Secundaria “Tomas Porfirio Gálvez Quispe Sinchimache, Cutervo – Cajamarca, 2017. Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y realización personal en los docentes de la .E.S. “Tomas Porfirio Gálvez Quispe Sinchimache Cutervo Cajamarca 2017. Establecer el Nivel de Inteligencia Emocional en los docentes de la Institución Educativa</p>	<p><b>Componente Manejo de estrés (CME)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tolerancia al Estrés (TÉ)</li> <li>✓ Control de los impulsos (CI)</li> </ul>	<p>4,20,33,49,64,78,93,108,122,133 – 13,27,42,58,73,86, 102,110,117,130.</p>	<p>70 – 84 baja.</p>
	<p><b>Componente Estado de ánimo en General (EAG)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Felicidad (FE)</li> <li>✓ Optimismo (OP)</li> </ul>	<p>2,17,31,47,62,77,91,105,120- 11,20,26,54,80,106, 108,132.</p>	<p>69 a menos Deficiente.</p>
	<p><b>Variable N°02: SINDROME DE BURNOUT</b></p>			
	<p><b>Agotamiento Emocional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de horas laborables.</li> <li>✓ Ambiente de estrés.</li> <li>✓ Falta de comunicación</li> </ul>	<p>1,2,3,6,8,13,14, 16,20.</p>	<p>Baja (de 0 a 15) Media (de 16 a 24) Alta (de 25 a 54)</p>
<p><b>Despersonalización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pérdida de identidad personal.</li> <li>✓ Incapacidad de sentir emociones</li> </ul>	<p>5,10,11,15,22.</p>	<p>Baja (de 0 a 3) Media (de 4 a 8) Alta (de 9 a 30)</p>	

	secundaria Tomas Porfirio Gálvez Quispe Sinchimache, Cutervo - Cajamarca 2017. Establecer la escala de Síndrome de Burnout en los docentes de la Institución Educativa secundaria Tomas Porfirio Gálvez Quispe Sinchimache, Cutervo - Cajamarca 2017.		<b>Realización personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vivir en plenitud interior.</li> <li>✓ Un buen equilibrio emocional.</li> <li>✓ Un buen sentido lúdico de la vida.</li> <li>✓ Actitudes y sentimientos negativos hacia el propio rol profesional.</li> </ul>	4,7,9,12,17,18,19,21.	Baja (de 0 a 35) Media (de 36 a 39) Alta (de 40 a 48)
--	---	--	-----------------------------	---	-----------------------	---

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

<b>Inteligencia Emocional</b>	Componente de Intrapersonal (CIA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprensión Emocional de sí mismo (CM)</li> <li>✓ Asertividad (AS)</li> <li>✓ Auto concepto (AC)</li> <li>✓ Autorrealización (AR)</li> <li>✓ Independencia (IN)</li> </ul>	7,9,23,35,52,63,88, 117-22,37,67,82,96,111, 126-11,24,40,56,70,85, 100,114,129- 6,21,36,51,66,81,95,110,125- 3,19,32,48,92,107,121.	130 ó + Excelentement e desarrollada.
	Componente Interpersonal (CIE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empatía (EM)</li> <li>✓ Relaciones Interpersonales (RI)</li> <li>✓ Responsabilidad Social (RS)</li> </ul>	18,44,55,61,72,98, 119,124- 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,12 8-16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	116-129 Muy bien desarrollada.
	Componente de Adaptabilidad (CAD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solución de problemas (SP)</li> <li>✓ Prueba de la realidad (PR)</li> <li>✓ Flexibilidad (FL)</li> </ul>	1,15,29,45,60,75,89,118,35,38,53, 68,83,88,97,112,127- 14,28,43,59,74,80, 103,131.	85-115 Promedio.
	Componente Manejo de estrés (CME)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tolerancia al Estrés (TÉ)</li> <li>✓ Control de los impulsos (CI)</li> </ul>	4,20,33,49,64,78,93,108,122,133 – 13,27,42,58,73,86, 102,110,117,130.	70 – 84 bajo

	Componente Estado de ánimo en General (EAG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Felicidad (FE)</li> <li>✓ Optimismo (OP)</li> </ul>	2,17,31,47,62,77,91,105,120-11,20,26,54,80,106, 108,132.	69 a menos deficiente
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Síndrome de Burnout</b>	Agotamiento emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de horas laborables.</li> <li>✓ Ambiente de estrés.</li> <li>✓ Falta de comunicación</li> </ul>	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Baja (0 a 15) Media (16 a 24) Alta (25 a 54)
	Despersonalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pérdida de identidad personal.</li> <li>✓ Incapacidad de sentir emociones.</li> </ul>	5,10,11,15,22.	Baja (0 a 3) Media (4 a 8) Alta (9 a 30)
	Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vivir en plenitud interior.</li> <li>✓ Un buen equilibrio emocional.</li> <li>✓ Un buen sentido lúdico de la vida.</li> <li>✓ Actitudes y sentimientos negativos hacia el propio rol profesional</li> </ul>	4,7,9,12,17,18,19,21.	Baja (0 a 35) Media (36 a 39) Alta (de 40 a 48)

**ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SINDROME DE BURNOUT.**

**INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGÚN BarOn**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. Componente Intrapersonal (CIA)</b>								
1	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
2	9. Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
3	23. me es difícil compartir sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓		
4	35. Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓		
5	52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓		
6	63. soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓		
7	88. soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado.	✓		✓		✓		
8	117. Tengo mal Carácter.	✓		✓		✓		
9	22. no soy capaz de expresar más ideas.	✓		✓		✓		
10	37. Cuando estoy enojado enojada se lo puedo decir	✓		✓		✓		
11	67. cuando estoy en desacuerdo con alguien soy incapaz de decirselo	✓		✓		✓		
12	82. me resulta difícil decir no aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓		
13	96. me resulta relativamente fácil decirle la gente lo que pienso.	✓		✓		✓		
14	111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓		
15	126. me es difícil hacer valer mis derechos.	✓		✓		✓		
16	11. Me siento seguro de sí mismo en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
17	24. No tengo confianza en mí mismo.	✓		✓		✓		
18	40. Me tengo mucho respeto.	✓		✓		✓		
19	56. No me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
20	70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	✓		✓		✓		
21	85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	✓		✓		✓		
22	100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.	✓		✓		✓		
23	114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	✓		✓		✓		
24	129. Haciendo un balance de mis puntos negativos y positivos me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
25	6. Trato de valorarme y darle el mejor sentido a mi vida.	✓		✓		✓		
26	21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	✓		✓		✓		
27	36. He logrado muy poco en los últimos años.	✓		✓		✓		
28	51. No disfruto lo que hago.	✓		✓		✓		
29	66. No me entusiasma mucho mis intereses.	✓		✓		✓		
30	81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	✓		✓		✓		
31	95. Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓		
32	110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan	✓		✓		✓		

	y me divierten.	✓	✓	✓		
33	125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	✓	✓	✓		
34	3. Trato de ser realista no me gusta fantasear ni soñar despierto.	✓	✓	✓		
35	19. cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓	✓	✓		
36	32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	✓	✓	✓		
37	48. Me resulta difícil por mí mismo(a).	✓	✓	✓		
38	92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓	✓	✓		
39	107. Tengo tendencia de depender de otros.	✓	✓	✓		
40	121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos necesitan.	✓	✓	✓		
41	18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	✓	✓	✓		
42	44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓	✓	✓		
43	55. Mis amigos me confían sus intimidades.	✓	✓	✓		
44	61. Me detendría a ayudar a un niño que llora por encontrar a sus padres aun cuando tuviese algo que hacer en este momento.	✓	✓	✓		
45	72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	✓	✓	✓		
46	98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓	✓	✓		
47	119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓	✓	✓		
48	124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	✓	✓	✓		
49	10. Soy incapaz de demostrar afecto.	✓	✓	✓		
50	23. Me es difícil compartir sentimientos más íntimos con los demás.	✓	✓	✓		
51	31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	✓	✓	✓		
52	39. Me resulta difícil hacer amigos.	✓	✓	✓		
53	55. Mis amigos me confían sus intimidades.	✓	✓	✓		
54	62. Soy una persona divertida.	✓	✓	✓		
55	69. Me es difícil llevarme con los demás.	✓	✓	✓		
56	84. Mis relaciones más cercanas significan mucho tanto como para mí y para mis amigos	✓	✓	✓		
57	99. Mantengo buenas relaciones con los demás	✓	✓	✓		
58	113. los demás opinan que soy una persona sociable.	✓	✓	✓		
59	128. Mo mantengo relaciones con mis amistades	✓	✓	✓		
60	16.Me gusta ayudar a la Gente	✓	✓	✓		
61	30. No Me molesta aprovecharme de los demás especialmente si se lo merecen.	✓	✓	✓		
62	46. A la gente le resulta difícil confiar en mi	✓	✓	✓		
63	61. Me detendría ayudar a un niño que llora por encontrar a sus padres. Aun cuando tu vieses algo que hacer en este momento	✓	✓	✓		
64	72. Me importa lo que puede sucederme a los demás	✓	✓	✓		
65	76. si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo aria en determinadas situaciones.	✓	✓	✓		
66	90. soy capaz de respetar a los demás	✓	✓	✓		
67	98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	✓	✓	✓		
68	104.Considero que es Muy Importante ser (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	✓	✓	✓		
69	109. Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓	✓	✓		

<b>II. Componente de Adaptabilidad (CAD)</b>		Si	No	Si	No	Si	No
70	1. Para superar las dificultades que se presenten actuó paso a paso.	✓		✓		✓	
71	15. Cuando enfrente situaciones difíciles me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	✓		✓		✓	
72	29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	✓		✓		✓	
73	45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme y pensar.	✓		✓		✓	
74	60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	✓		✓		✓	
75	75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	✓		✓		✓	
76	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓	
77	9. Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓	
78	118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver problemas	✓		✓		✓	
79	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓	
80	35. Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓	
81	38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	✓		✓		✓	
82	53. La gente no comprende mi manera de pensar	✓		✓		✓	
83	68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	✓		✓		✓	
84	83. Me dejo llevar por mi imaginación	✓		✓		✓	
85	88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado	✓		✓		✓	
86	97. Tiendo a exagerar	✓		✓		✓	
87	112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	✓		✓		✓	
88	127. Me es difícil ser realista	✓		✓		✓	
89	14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	✓		✓		✓	
90	28. En general, me resulta difícil adaptarme	✓		✓		✓	
91	43. Me resulta cambiar de opinión	✓		✓		✓	
92	59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓	
93	74. Puedo cambiar mis viejas costumbres	✓		✓		✓	
94	80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
95	103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres	✓		✓		✓	
96	131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	✓		✓		✓	
<b>III. Componente de Manejo de Estrés (CME)</b>		Si	No	Si	No	Si	No
97	4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓	
98	20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓	
99	33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso	✓		✓		✓	
100	49. No puedo soportar el estrés	✓		✓		✓	
101	64. Siento que me resulta controlar mi ansiedad	✓		✓		✓	

102	78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	✓		✓		✓	
103	93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	✓		✓		✓	
104	108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	✓		✓		✓	
105	122. Me pongo ansioso	✓		✓		✓	
106	133. He respondido sincera y honestamente a todas las frases anteriores	✓		✓		✓	
107	13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓	
108	97. Tiendo a exagerar	✓		✓		✓	
109	42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	✓		✓		✓	
110	58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓	
111	73. Soy impaciente	✓		✓		✓	
112	86. Tengo relaciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar	✓		✓		✓	
113	102. Soy impulsivo	✓		✓		✓	
114	110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓	
115	117. Tengo mal carácter	✓		✓		✓	
116	130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	✓		✓		✓	
<b>IV. Componente de Estado de Animo en General (EAG)</b>		Si	No	Si	No	Si	No
117	2. Es duro para mí disfrutar de la vida	✓		✓		✓	
118	17. Me es difícil sonreír	✓		✓		✓	
119	31. Soy una persona bastante alegre y optimista	✓		✓		✓	
120	47. Estoy contento(a) con mi vida	✓		✓		✓	
121	62. Soy una persona divertida	✓		✓		✓	
122	77. Me deprimó	✓		✓		✓	
123	91. No estoy muy contento(a) con mi vida	✓		✓		✓	
124	105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana	✓		✓		✓	
125	120. Me gusta divertirme	✓		✓		✓	
126	11. Me siento seguro de sí mismo(a) en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓	
127	20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓	
128	26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	✓		✓		✓	
129	54. Generalmente espero lo mejor	✓		✓		✓	
130	80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
131	106. En general tengo actitud positiva en todo, aun cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
132	108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	✓		✓		✓	
133	132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

BARRETO MUNSIVE, MARCELA ROSAZINA

DNI: 09753960



*Barreto*  
Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive  
DECANO  
FAC. SALUD Y NUTRICIÓN

Especialidad del Validador:.....

20 de febrero del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. Componente Intrapersonal (CIA)</b>								
1	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	✓		✓		✓		
2	9. Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
3	23. me es difícil compartir sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓		
4	35. Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓		
5	52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓		
6	63. soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓		
7	88. soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado.	✓		✓		✓		
8	117. Tengo mal Carácter.	✓		✓		✓		
9	22. no soy capaz de expresar más ideas.	✓		✓		✓		
10	37. Cuando estoy enojado enojada se lo puedo decir	✓		✓		✓		
11	67. cuando estoy en desacuerdo con alguien soy incapaz de decirselo	✓		✓		✓		
12	82. me resulta difícil decir no aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓		
13	96. me resulta relativamente fácil decirle la gente lo que pienso.	✓		✓		✓		
14	111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓		
15	126. me es difícil hacer valer mis derechos.	✓		✓		✓		
16	11. Me siento seguro de sí mismo en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
17	24. No tengo confianza en mí mismo.	✓		✓		✓		
18	40. Me tengo mucho respeto.	✓		✓		✓		
19	56. No me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
20	70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	✓		✓		✓		
21	85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	✓		✓		✓		
22	100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.	✓		✓		✓		
23	114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	✓		✓		✓		
24	129. Haciendo un balance de mis puntos negativos y positivos me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
25	6. Trato de valorarme y darle el mejor sentido a mi vida.	✓		✓		✓		
26	21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	✓		✓		✓		
27	36. He logrado muy poco en los últimos años.	✓		✓		✓		
28	51. No disfruto lo que hago.	✓		✓		✓		
29	66. No me entusiasma mucho mis intereses.	✓		✓		✓		
30	81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	✓		✓		✓		
31	95. Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓		
32	110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan	✓		✓		✓		

	y me divierten.	✓		✓		✓		
33	125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	✓		✓		✓		
34	3. Trato de ser realista no me gusta fantasear ni soñar despierto.	✓		✓		✓		
35	19. cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓		✓		✓		
36	32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	✓		✓		✓		
37	48. Me resulta difícil por mí mismo(a).	✓		✓		✓		
38	92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	✓		✓		✓		
39	107. Tengo tendencia de depender de otros.	✓		✓		✓		
40	121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos necesitan.	✓		✓		✓		
41	18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	✓		✓		✓		
42	44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓		✓		✓		
43	55. Mis amigos me confían sus intimidades.	✓		✓		✓		
44	61. Me detendría a ayudar a un niño que llora por encontrar a sus padres aun cuando tuviese algo que hacer en este momento.	✓		✓		✓		
45	72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	✓		✓		✓		
46	98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓		
47	119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓		
48	124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
49	10. Soy incapaz de demostrar afecto.	✓		✓		✓		
50	23. Me es difícil compartir sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
51	31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	✓		✓		✓		
52	39. Me resulta difícil hacer amigos.	✓		✓		✓		
53	55. Mis amigos me confían sus intimidades.	✓		✓		✓		
54	62. Soy una persona divertida.	✓		✓		✓		
55	69. Me es difícil llevarme con los demás.	✓		✓		✓		
56	84. Mis relaciones más cercanas significan mucho tanto como para mí y para mis amigos	✓		✓		✓		
57	99. Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓		
58	113. los demás opinan que soy una persona sociable.	✓		✓		✓		
59	128. Me mantengo relaciones con mis amistades	✓		✓		✓		
60	16. Me gusta ayudar a la Gente	✓		✓		✓		
61	30. No Me molesta aprovecharme de los demás especialmente si se lo merecen.	✓		✓		✓		
62	46. A la gente le resulta difícil confiar en mi	✓		✓		✓		
63	61. Me detendría ayudar a un niño que llora por encontrar a sus padres. Aun cuando tu vieses algo que hacer en este momento	✓		✓		✓		
64	72. Me importa lo que puede sucederme a los demás	✓		✓		✓		
65	76. si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	✓		✓		✓		
66	90. soy capaz de respetar a los demás	✓		✓		✓		
67	98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	✓		✓		✓		
68	104. Considero que es Muy Importante ser (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	✓		✓		✓		
69	109. Me es difícil ver sufrir a la gente.	✓		✓		✓		

<b>II. Componente de Adaptabilidad (CAD)</b>		Si	No	Si	No	Si	No
70	1. Para superar las dificultades que se presenten actuó paso a paso.	✓		✓		✓	
71	15. Cuando enfrente situaciones difíciles me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	✓		✓		✓	
72	29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	✓		✓		✓	
73	45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme y pensar.	✓		✓		✓	
74	60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	✓		✓		✓	
75	75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	✓		✓		✓	
76	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓	
77	9. Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓	
78	118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver problemas	✓		✓		✓	
79	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	✓		✓		✓	
80	35. Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓	
81	38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	✓		✓		✓	
82	53. La gente no comprende mi manera de pensar	✓		✓		✓	
83	68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	✓		✓		✓	
84	83. Me dejo llevar por mi imaginación	✓		✓		✓	
85	88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado	✓		✓		✓	
86	97. Tiendo a exagerar	✓		✓		✓	
87	112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	✓		✓		✓	
88	127. Me es difícil ser realista	✓		✓		✓	
89	14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	✓		✓		✓	
90	28. En general, me resulta difícil adaptarme	✓		✓		✓	
91	43. Me resulta cambiar de opinión	✓		✓		✓	
92	59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓	
93	74. Puedo cambiar mis viejas costumbres	✓		✓		✓	
94	80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
95	103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres	✓		✓		✓	
96	131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	✓		✓		✓	
<b>III. Componente de Manejo de Estrés (CME)</b>		Si	No	Si	No	Si	No
97	4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓	
98	20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓	
99	33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso	✓		✓		✓	
100	49. No puedo soportar el estrés	✓		✓		✓	
101	64. Siento que me resulta controlar mi ansiedad	✓		✓		✓	

102	78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	/		/		/	
103	93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	/		/		/	
104	108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	/		/		/	
105	122. Me pongo ansioso	/		/		/	
106	133. He respondido sincera y honestamente a todas las frases anteriores	/		/		/	
107	13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	/		/		/	
108	97. Tiendo a exagerar	/		/		/	
109	42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	/		/		/	
110	58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	/		/		/	
111	73. Soy impaciente	/		/		/	
112	86. Tengo relaciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar	/		/		/	
113	102. Soy impulsivo	/		/		/	
114	110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	/		/		/	
115	117. Tengo mal carácter	/		/		/	
116	130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	/		/		/	
<b>IV. Componente de Estado de Animo en General (EAG)</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
117	2. Es duro para mi disfrutar de la vida	/		/		/	
118	17. Me es difícil sonreír	/		/		/	
119	31. Soy una persona bastante alegre y optimista	/		/		/	
120	47. Estoy contento(a) con mi vida	/		/		/	
121	62. Soy una persona divertida	/		/		/	
122	77. Me deprimó	/		/		/	
123	91. No estoy muy contento(a) con mi vida	/		/		/	
124	105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana	/		/		/	
125	120. Me gusta divertirme	/		/		/	
126	11. Me siento seguro de sí mismo(a) en la mayoría de las situaciones	/		/		/	
127	20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	/		/		/	
128	26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago	/		/		/	
129	54. Generalmente espero lo mejor	/		/		/	
130	80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	/		/		/	
131	106. En general tengo actitud positiva en todo, aun cuando surgen problemas	/		/		/	
132	108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	/		/		/	
133	132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Hg. Ochoa Santos Lenmy Stephanie

DNI: 41542187

Especialidad del Validador: *Magíster en Psicología Educativa*

20 de febrero del 2019

  
Mg. Lenny S. Ochoa Santos  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
CPP. 6415

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. Agotamiento Emocional</b>								
1	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
3	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	6. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
5	8. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
6	13. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
7	14. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
8	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
9	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
<b>II. Despersonalización</b>								
10	5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
12	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
14	22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		
<b>III. Realización personal</b>								
15	4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
16	7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
17	9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
21	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

BARRETO MURIBE MARCELA ROSALINA

DNI: 0.9753980

Especialidad del Validador: DOCTOR SALUD PÚBLICA

20 de febrero del 2019



*[Firma]*  
Dra. Marcela Rosalina Barreto Muribe  
DECANO  
FAC. SALUD Y NUTRICIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. Agotamiento Emocional</b>								
1	1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		✓		✓		
3	3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	6.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
5	8.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
6	13.Siento que trabajo demasiado con mucha energía	✓		✓		✓		
7	14.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
8	16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
9	20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
<b>II. Despersonalización</b>								
10	5.Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	10.Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
12	11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
14	22.Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		
<b>III. Realización personal</b>								
15	4.Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
16	7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
17	9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
20	18.Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
21	19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	21.Siento que cuando entiendo a los pacientes son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

Tipo de archivo : docx

Número de palabras : 7855

Número de observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

- Mg. Lenny S. Ochoa Santos Lenny Stephanie
1. [biblio3.ari.edu.pe/.../43/huancabaz\\_Aura.pdf](#) 2%
2. [repositorio.upeu.edu.pe/.../5218/Tesis\\_56521.pdf](#) 2%
3. Fuente Compilatio.net 4vxvcknw 1%
4. Especialidad del Validador: Magister en Psicología Educativa 1%
5. [dehesa.upex.es/.../1378/0214-9877\\_2014\\_1\\_4\\_303.pdf](#) 20 de febrero del 2019 <1%
6. [repositorio.upeu.edu.pe/.../409/Erlita\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](#) <1%
7. [rraae.org.ec/.../0017\\_c7c650ac33af1a764ed429c989d45383/Cite](#) <1%
8. [www.ugr.es/...](#) <1%

**Mg. Lenny S. Ochoa Santos**  
PSICÓLOGA EDUCATIVA  
CPP. 6415

**ANEXO 4: CERTIFICADO DE ANALISIS ANTI PLAGIO**

Nota: Similitud, se debe sustituir cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE DOCUMENTO/ESTA PARTE



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Cuenta : Grissy Bernardo  
 Username : i8nyjodt  
 Título : Fmllm tesis para software.docx  
 Carpeta : Resultados Tesis IV Taller Madelaine  
 Comentarios : No disponible  
 Cargado el : 28/01/2019 07:52  
 Título : Fmllm tesis para software.docx  
 Carpeta : Resultados Tesis IV Taller Madelaine  
 Comentarios : No disponible  
 Cargado el : 28/01/2019 07:52

Plagio de documento :  
 by compilatio.net



Plagio de documento :  
 Similitudes de las partes 2 :



Similitudes de las partes 3 :



INFORMACIONES DETALLADAS

Título : FMLLM Tesis PARA SOFTWARE.docx

INFORMACIONES DETALLADAS

Descripción : Resultados Tesis IV Taller Madelaine

Analizado el : 28/01/2019 08:42

Título : Fmllm Tesis PARA SOFTWARE.docx

Descripción : Resultados Tesis IV Taller Madelaine

Analizado el : 28/01/2019 08:42

Nombre del archivo : Fmllm Tesis PARA SOFTWARE.docx

Cargado el : 28/01/2019 07:52

Tipo de archivo : Entrega manual de los trabajos

Nombre del archivo : Fmllm Tesis PARA SOFTWARE.docx

Tipo de archivo : docx

Número de palabras : 8346

Número de caracteres : 53209

TOP DE FUENTES PROBABLES- ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Rango	Fuente Probable	Porcentaje
1.	<a href="http://docplayer.es/15471947-Revision-...me-de-burnout.html">docplayer.es/15471947-Revision-...me-de-burnout.html</a>	5%
2.	<a href="http://www.womenalia.com/despersonalizacion...ue-me-esta-pasando">www.womenalia.com/despersonalizacion...ue-me-esta-pasando</a>	5%
3.	<a href="http://www.rafaelbisquerra.com/213-caracteristica...cia-emocional.html">www.rafaelbisquerra.com/213-caracteristica...cia-emocional.html</a>	4%
4.	<a href="http://fr.slideshare.net/sparedesruiz/cuestionario-32100374">fr.slideshare.net/sparedesruiz/cuestionario-32100374</a>	14%
5.	<a href="http://articulos.corenti.com/la-realizacion-personal">articulos.corenti.com/la-realizacion-personal</a>	4%
6.	<a href="http://www.eumed.net/lisb/que_es_competencia_emocional.html">www.eumed.net/lisb/que_es_competencia_emocional.html</a>	3%
7.	<a href="http://www.psicologiacientifica.com/maslach-burnout-in...tory-contabilidad">www.psicologiacientifica.com/maslach-burnout-in...tory-contabilidad</a>	3%
8.	<a href="http://cybertesis.urp.edu.pe/1/Mendoza_m.pdf">cybertesis.urp.edu.pe/1/Mendoza_m.pdf</a>	3%
9.	<a href="http://www.eumed.net/precipitacion_investigacion.html">www.eumed.net/precipitacion_investigacion.html</a>	1%
10.	<a href="http://diameter.unirioja.es/articulo/2872458.pdf">diameter.unirioja.es/articulo/2872458.pdf</a>	<1%
11.	<a href="http://docplayer.es/21766442-La-inteli...cia-emocional.html">docplayer.es/21766442-La-inteli...cia-emocional.html</a>	<1%
12.	<a href="http://www.scielo.org/br/artid/m21n2_a00.pdf">www.scielo.org/br/artid/m21n2_a00.pdf</a>	<1%
13.	<a href="http://www.rafaelbisquerra.com/competencias-emocionales/competencia-social.html">www.rafaelbisquerra.com/competencias-emocionales/competencia-social.html</a>	<1%
14.	<a href="http://www.enmentepsicologos.com/estres-laboral-sin-quemado-o-burnout">www.enmentepsicologos.com/estres-laboral-sin-quemado-o-burnout</a>	<1%

**ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACIÓN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO CARTA DE PRESENTACIÓN**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señor(a) (ita):** Frank Mark Llanos Medina

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera profesional de Psicología, escuela Profesional de Salud y Nutrición, promoción 2016, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

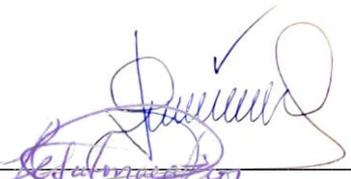
Quien suscribe, Mg. LATORRACA RIOS FELICITA ESPERANZA, identificada con DNI N° 27752556, Docente de la Universidad Privada del Norte – Filial Cajamarca, hago constar que el Bach. LLANOS MEDINA FRANK MARK, identificado con DNI N° 42802855, egresado de la carrera profesional de psicología de la Universidad Privada TELESUP, me presentó la tesis titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “TOMAS PORFIRIO GÁLVEZ QUISPE” - SINCHIMACHE CUTERVO - CAJAMARCA 2017**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene: El título o nombre del proyecto de investigación es: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “TOMAS PORFIRIO GÁLVEZ QUISPE” - SINCHIMACHE – CUTERVO - CAJAMARCA 2017**, lo cual examiné de forma metódica, realizando la revisión y corrección de estilo considerando los criterios de ortografía, coherencia y cohesión del texto. Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadoras.

- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
  - Operacionalización de las variables.
- Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



FELICITA ESPERANZA LATORRACA RIOS  
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 319

**ANEXO 6: CONSTANCIA DE CORRECCION DE ESTILO**

Mg. LATORRACA RIOS FELICITA  
DOCENTE DE LA UPN – FILIAL CAJAMARCA  
DNI:27752556

**ANEXO 4: ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

 UNIVERSIDAD PRIVADA  
TELESUP

DIRECCIÓN DE  
INVESTIGACIÓN  
E INNOVACIÓN  
TECNOLÓGICA

**ACTA DE SUSTENTACIÓN  
(Provisional)**

El (la) Bachiller Llano Medina Frank Ruiz,  
realiza la Sustentación de la Tesis Titulada:

Inteligencia emocional y síndrome de  
Burnout en los docentes de la Institución Educativa