



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO MILITAR
VOLUNTARIO DE LA FUERZA AEREA DEL PERÚ - GRUPO
42, CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS
EN PSICOLOGÍA**

**AUTORAS : BACH. KARLA DEL PILAR MURRIETA SAAVEDRA
BACH. FÁTIMA DANIELA PAJUELO PANDURO**

ASESOR : LIC. PSIC. JOSÉ DÍAZ GUERRERO.

**IQUITOS – PERÚ
2022**

Iquitos - Perú

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

Contáctanos:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

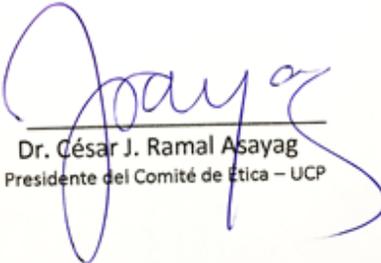
La Tesis titulada:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO MILITAR VOLUNTARIO DE LA FUERZA AEREA DEL PERÚ - GRUPO 42, CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2021”

De los alumnos: **KARLA DEL PILAR MURRIETA SAAVEDRA Y FÁTIMA DANIELA PAJUELO PANDURO**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 04 de Marzo del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Américo y Pilar, por darme la vida y por darme la oportunidad de una educación de calidad y ser el motivo para superarme día a día y así mejorar como persona.

BACH. KARLA DEL PILAR MURRIETA SAAVEDRA.

BACH. FÁTIMA DANIELA PAJUELO PANDURO.

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios, padres y hermano por la paciencia requerida durante todo mi trayecto de vida.

A mis profesores por sus conocimientos compartidos y sus instrucciones profesionales,

Al Lic. Luis Alberto Orejuela Arellano, Mgr por el asesoramiento metodológico.

A todas las personas involucradas que nos ayudaron a cumplir este objetivo, gracias.

BACH. KARLA DEL PILAR MURRIETA SAAVEDRA.

BACH. FÁTIMA DANIELA PAJUELO PANDURO.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 654-2021-UCP-FCS, del 08 de Julio del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

	Méd. Jimmy Roner Esteves Picón	Presidente
	Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.	Miembro
	Psic. Oswaldo Pro Concepción, Mgr.	Miembro

Como Asesor: **Psic. José Alberto Díaz Guerrero.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 a.m. horas, del día Lunes 25 de Abril del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO MILITAR VOLUNTARIO DE LA FUERZA AEREA DEL PERÚ - GRUPO 42, CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2021"**.

Presentado por las sustentantes: **KARLA DEL PILAR MURRIETA SAAVEDRA**
FÁTIMA DANIELA PAJUELO PANDURO

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

Absueltas

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR**

16

CON LA NOTA *(Dieciséis)*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Méd. Jimmy Roner Esteves Picón
Presidente


Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.
Miembro


Psic. Oswaldo Pro Concepción, Mgr.
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contáctanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compañón 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO MILITAR
VOLUNTARIO DE LA FUERZA AEREA DEL PERÚ - GRUPO 42,
CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2021



Méd. Jimmy Roner Esteves Picón
Presidente



Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.
Miembro



Psic. Oswaldo Pro Concepción, Mgr.
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Caratula	i
Constancia de Antiplagio	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Acta de Sustentación	v
Hoja de Antiplagio	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Cuadros	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL	13
1.1. Antecedentes del estudio.	13
1.2. Bases Teóricas.	21
1.3. Definición de Términos Básicos	29
CAPITULO II. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
2.1. Descripción del Problema	30
2.2. Formulación del Problema	32
2.2.1. Problema General	32
2.2.2. Problema Especifico	32
2.3. Objetivos	33
2.3.1. Objetivo General	33
2.3.2. Objetivo Especifico	33
2.4. Hipótesis.	34
2.5. Variables.	35
2.5.1. Identificación de las variables	35
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables	35
2.5.3. Operacionalización de las variables.	36
CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS	37
3.1. Tipo y diseño de Investigación	37
3.2. Población y Muestra	38
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	40
3.4. Procesamiento de la Información.	40
3.5. Aspectos éticos	41

CAPITULO IV. RESULTADOS	42
CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1. Discusiones	56
5.2. Conclusiones	60
5.3. Recomendaciones	62
CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
ANEXO	68
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Consentimiento Informado	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

TÍTULO	Pág.
Tabla 1. <i>Características sociodemográficas del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	42
Tabla 2. <i>Análisis de las variables Inteligencia emocional y síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	43
Tabla 3. <i>Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	45
Tabla 4. <i>Inteligencia emocional Intrapersonal y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	46
Tabla 5. <i>Inteligencia emocional Interpersonal del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	47
Tabla 6. <i>Inteligencia emocional en Adaptabilidad del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	48
Tabla 7. <i>Inteligencia emocional en Manejo de estrés del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	49
Tabla 8. <i>Inteligencia emocional en Estado de ánimo en general del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	50
Tabla 9. <i>Inteligencia emocional en Impresión positiva del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.</i>	51
Tabla 10. <i>Resultados inferenciales</i>	53

ÍNDICE DE CUADROS

	Título	Pág.
Cuadro 1.	<i>Variables, dimensiones e indicadores</i>	36
Cuadro 2.	<i>Población según la edad y grado militar</i>	38

RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

La investigación corresponde al tipo cuantitativo y se sustenta en el método de investigación hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 117 personas en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42, se utilizó un muestreo aleatorio simple siendo la muestra 51 personal del servicio militar voluntario. La técnica fue la encuesta y la psicométrica, el instrumento de recolección de datos que se usó fue el Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA de Reuven Bar-On y el cuestionario de Maslach y Jackson.

Para el procesamiento de datos, se utilizó el estadístico SPSS v23, obteniéndose los siguientes resultados: Con respecto variable inteligencia emocional, el 2,0 % obtuvo un nivel bajo, 80,4 % un nivel medio y un 17,6 % obtuvo un nivel alto de inteligencia emocional. Variable síndrome de burnout, el 19,6 % mostraron un nivel bajo de síndrome de burnout, 60,8 % (31) un nivel medio y el 19,6% un alto nivel síndrome de burnout. Se concluye: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos ($Rho = - 0,435$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa media).

Palabras claves: Inteligencia emocional, síndrome, burnout

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in the volunteer military service of the Peruvian Air Force – Group 42 city of Iquitos in 2021.

The research corresponds to the quantitative type and is the hypothetical-deductive research method. The population consisted of 117 people in the voluntary military service of the Peruvian Air Force – Group 42, a simple random sampling was used, the sample being 51 voluntary military service personnel. The technique was the survey and the psychometric, the data collection instrument used was the Baron ICE: NA Emotional Intelligence Inventory by Reuven Bar-On and the Maslach and Jackson questionnaire.

For data processing, the SPSS v23 statistic was used, obtaining the following results: With respect to the emotional intelligence variable, 2.0% obtained a low level, 80.4% a medium level and 17.6% obtained a high level emotional intelligence. Variable burnout syndrome, 19.6% showed a low level of burnout syndrome, 60.8% (31) a medium level and 19.6% a high level of burnout syndrome. It is concluded: There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in the voluntary military service of the Peruvian Air Force – Group 42, Iquitos city ($Rho = - 0.435$; $p = 0.000 < 0.05$; negative correlation half).

Keywords: Emotional intelligence, syndrome, burnout

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

Solano (2020), determinó el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional para proponer mejoras en la calidad de vida del personal de FAE. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y diseño no experimental, la población fue de 1990, con un muestreo probabilístico aleatorio simple dio como muestra 363 personas, se utilizó el cuestionario de Maslach para el síndrome de burnout y para el compromiso organizacional el cuestionario de Meyer y Allen. Tuvo como resultados, el 93.1% fueron varones y el 6.9% mujeres. Sobre el estado civil, el 66.1% fueron casados, 26.7% solteros, el 3.6% divorciados y el 3.6% unión libre y viudo. La clasificación militar el 78.5% fue aerotécnico y el 21.5% oficial. Sobre el síndrome de Burnout, sobre el cansancio emocional, el 86% su nivel fue bajo, 7.4% medio y el 6.6% alto. Sobre la despersonalización, el 76.6% fue bajo, el 16.5% medio y el 6.9% alto. En la realización personal. El 66.9% fue alto, el 17.6% bajo y el 15.4% medio. En el compromiso organizacional, sobre el compromiso afectivo, el 55.4% fue medio, el 24.2% bajo y el 20.4% alto. Compromiso normativo. El 43.3% fue medio, el 28.7% bajo y el 28.1% alto. Concluye: el síndrome de burnout es del 11% que presenta a las personas de un nivel alto, es así que el personal se afecta en la toma de decisiones y la dimensión que más aqueja es realización personal al tener un puntaje bajo incide en el estrés crónico y el desánimo de compromisos.

Álvarez, Castillo, Cerezo y Fernández (2018), describió el síndrome de burnout académico, el muestreo fue no probabilístico internacional siendo la muestra de 217 estudiantes, el 73.3% fueron mujeres y 26.7% fueron varones, se utilizó el cuestionario de MBI para el síndrome de burnout, los resultados fueron realización personal, el 47% fue alto, el 45.6% medio y el 7.4% bajo, agotamiento emocional, el 47% fue alto, el 31.3% medio y el 21.7% bajo y la despersonalización, el 22.1% fue alto, el 30.4% medio y el 47.5% bajo.

Acurio y Morejón (2017), determinó la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azúay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos. Investigación descriptiva y diseño no experimental transversal, la población fue de 50 militares, los instrumentos fueron para estrés laboral, el cuestionario de la OIT – OMS e inteligencia emocional el test de Goleman, concluyeron sobre inteligencia emocional fueron, el 100% tuvieron un nivel intermedio, sobre el estrés laboral, el 52% tuvo un nivel alto, el 36% nivel bajo y el 12% un nivel intermedio. La relación entre la inteligencia emocional y el estrés, el 52% tuvo un alto nivel de estrés y un grado intermedio de inteligencia emocional, el 12% un nivel intermedio de estrés y un nivel intermedio de inteligencia emocional y el 36% tuvo un nivel bajo de estrés y su nivel de inteligencia emocional fue intermedia.

Antecedentes de estudios nacionales

Huamán (2020), estableció relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, diseño no experimental transversal correlacional, población de 446 enfermeros, se empleó el muestreo aleatorio simple siendo la muestra 209 personas, se usó la encuesta como técnica y el cuestionario de BarOn (I-ce) inventario de inteligencia emocional y para el síndrome de burnout el inventario de Maslach. Los resultados fueron, el 96.7% fueron mujeres y el 3.3% varones, según grupo etáreo, el 34% fueron adultos intermedios, el 26.8% adultos jóvenes, el 20.1% adultos maduros y el 19.1% viejos etapa primaria. Concluye: el 53% presentan un nivel medio en su inteligencia emocional, seguido del 39% con nivel alto, en su componente intrapersonal, interpersonal y ánimo general poseen un nivel alto en inteligencia y nivel medio en el manejo de estrés. El 90% del personal poseen un nivel bajo de síndrome de burnout, en su mayoría de sus dimensiones, el agotamiento emocional (76%), despersonalización (72%) y el 76% muestra un nivel alto de realización personal.

Bazán y Cerna (2019), determinó el nivel de estrés laboral y estilo de afrontamiento en policías de la comisaría central. Investigación descriptiva, y diseño no experimental, población de 184 policías, se utilizó el cuestionario de modos de afrontamiento de Carver, Scheier y Weintraub y para el estrés laboral se usó el cuestionario de la OMS – OIT de Ivancevich y Matterson, los resultados de las dimensiones del estrés laboral, clima organizacional, el 58% fue alto, el 25% bajo y el 17% regular. Estructura organizacional, el 67% fue alto, el 25% regular y el 8% bajo. Territorio organizacional, el 57% fue alto, el 30% regular y el 13% bajo. Tecnología, el 66% regular, el 17% bueno y el 17% bajo. Influencia del líder, el 59% fue alto, el 33% regular y el 8% bajo. Falta de cohesión, el 59% fue alto, el 24% regular y el 17% bajo. Respaldo de grupo, el 60% fue alto, el 27% regular y el 13% bajo. Sobre el nivel de afrontamiento, en los problemas. El 76% fue medio, el 20% alto y el 4% bajo. Emoción, el 79% fue medio, el 17% alto y el 4% bajo. Otros estilos de afrontamiento, el 61% fue medio, el 22% bajo y el 17% alto.

Hani (2019), relacionó la capacidad resiliente y la inteligencia emocional intrapersonal en el servicio militar voluntario P.M. N° 113 del Ejército del Perú. Diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transeccional. Población compuesta de 208 sujetos, se utilizó la escala de resiliencia de Wagnild y Young y la escala de TMMS-24, para el manejo de emociones. Resultados, el 40,5% tuvo 19 años, 22,9% 20 años, 20,3% 18 años y el 16,3% ≥ 21 años. Según el tiempo de servicio, el 28,8% de 19-24 meses, el 25,5% 0-6 meses, 22,2% 13-18 meses, el 19,6% 7-12 meses y el 3,9% ≥ 24 meses, nivel de instrucción, el 92,8% secundaria, 4,6% técnico superior y el 2,6% superior universitario. Grado militar, el 68% soldado, el 26,1% cabo y el 5,9% sargento. Resiliencia, el 39,2% inferior al promedio, el 25,5% promedio, el 24,8% bajo, el 5,9% superior al promedio y el 4,6% alto. Inteligencia intrapersonal, componente atención a las emociones, el 49,7% fue medio, el 44,4% bajo y el 5,9% alto. Claridad emocional, 48,4% medio, 43,8% bajo y el 7,8% alto. Reparación emocional, el 54,9% es bajo,

37,3% medio y 7,8% Alto. Concluye: hay correspondencia entre resiliencia y los componentes de la inteligencia intrapersonal ($X^2 = 113,699$, $gl=8$, $p=0,000<0,05$).

Bayona (2018), correlacionó la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno. Estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental transeccional. Población compuesta por 80 subalternos, se utilizó el instrumento EQ-Baron para inteligencia emocional y para el desempeño laboral el cuestionario de Yabar. Resultados: el 48% tuvo de 31-40 años, 48% 20-30 años y el 5% 41-50 años. El 96% son varones y el 4% mujeres. Inteligencia emocional, el 56,3% fue baja, el 35% promedio y el 8,8% alta. Componente relaciones intrapersonales. El 53,8% baja, 36,3% promedio y el 10% alta. Relaciones interpersonales, el 56,3% baja, 36,3% promedio y 7,5% alta. Adaptabilidad, el 52,5% baja, el 38,8% promedio y el 8,8% alta. Manejo del estrés, el 61,3% baja, 28,8% promedio y 10% alta. Estado de ánimo, el 60% baja, 31,3% promedio y 8,8% alta. Desempeño laboral, 61,3% bajo, el 28,8% medio y el 10% alto. Concluye: se encontró relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho= 0,988$; $p=0,000<0,05$, correlación muy buena).

Burga y Chávez (2018) relacionó la inteligencia emocional con la depresión en el personal de tropa de la cuarta Brigada de montaña cuartel Manco Cápac. Diseño no experimental, población 800 soldados, muestra 260 sujetos. Se utilizó el instrumento BarOn ICE para la inteligencia emocional y la escala de Beck para la depresión. Resultados de inteligencia emocional, el 38,8% es excelentemente desarrollada, 24,6% promedio, 18,5% bien desarrollada, 16,9% muy bien desarrollada y el 1,2% requiere mejorar enormemente. En la depresión, el 65,8% depresión grave, el 17,7% no depresión, el 9,2% moderada y 7,3% leve. Concluye: hay relación inversa entre inteligencia emocional y depresión ($Rho= -0,612$, $p=0,000<0,05$), hay relación negativa entre intrapersonal y depresión ($Rho= -0,553$, $p=0,000<0,05$) existe correspondencia inversa entre interpersonal y depresión ($Rho= -0,558$, $p=0,000<0,05$), hay relación entre la adaptabilidad y depresión ($Rho= -0,600$, $p=0,000<0,05$), existe relación negativa entre el

manejo de estrés y depresión ($Rho = -0,527$, $p = 0,000 < 0,05$), se encontró correspondencia inversa entre estado de ánimo y depresión ($Rho = -0,614$, $p = 0,000 < 0,05$)

Ramírez (2018), estableció relación entre inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout en trabajadores de un supermercado. Diseño descriptivo correlacional transversal, población de 162 trabajadores, se utilizó un muestreo aleatorio simple siendo la muestra 114 empleados, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de MBI para el síndrome de Burnout y el EQ-I Baron para la inteligencia emocional, los resultados para el síndrome de burnout, el 7.89% fueron varones y el 0.88% mujeres, respecto a la edad, el 7.89% (18 – 30 años) y el 0.88% (43 – 55 años) presentaron burnout, la inteligencia emocional, el 0.88% fue muy bajo, el 7.02% bajo, el 34.21% promedio, el 7.89% alto y fueron mujeres sin embargo el 8.77% muy bajo, el 10.53% bajo, el 27.19% promedio y el 3.51% fueron varones, el 8.77% muy bajo, el 13.16% bajo, el 49.12% promedio y el 7.89% alto tuvieron de 18 – 30 años, el 3.51% bajo, el 9.65% promedio y el 2.63% alto fueron de 31-42 años, el 0.88% muy bajo, el 0.88% bajo, el 2.63% promedio y el 0.88% fue alto y tuvieron 43 – 55 años. Se observa relación en las dimensiones de la inteligencia emocional y síndrome de burnout.

Orellana (2018), determinó el síndrome burnout en policías de tránsito, estudio descriptivo, población de 70 efectivos, muestra 50 (34% son varones, 66% mujeres), se aplicó el instrumento de Maslach, los resultados en agotamiento emocional, el 64% fue alto, el 18% medio y 18% bajo. Realización personal. El 40% medio, el 38% alto y 22% bajo. Despersonalización. El 38% fue alto, 34% bajo y 28% medio. Agotamiento emocional y género, el 64% fue alto y el 66,7% fue mujer y el 58,8% varones. El 18% fue medio y el 18,2% fueron mujeres y el 17,6% varones. El 18% fue bajo, el 23,5% masculino y el 15,2% mujeres. Realización personal y género, el 40% fue medio y el 47,1% son varones y el 36,4% mujeres. El 38% fue alto, el 45,5% son mujeres y el 23,5% son hombres. El 22% fue bajo y el 29,4% varones y el 18,2% mujeres. Despersonalización.

El 38% fue alto y el 39,4% son mujeres y el 35,3% varones. 34% fue bajo y el 41,2% son varones y el 30,3% mujeres y el 28% son medios y el 30,3% son mujeres y el 23,5% hombres. Agotamiento emocional y edad. El 64% nivel alto y el 83,3% tuvo 26-32 años, 63,4% 19-25 años y el 50% 33-38 años. El 18% nivel medio, el 19,5% entre 19-25 años y 16,7% 26-32 años. 18% nivel bajo, el 50% 33-38 años y 17,1% 19-25 años. El 18% nivel bajo, el 50% entre 33-38 años y el 17,1% 19-25 años. Realización personal. El 40% nivel medio, 50% entre 26-32 años, 40% de 19-25 años y 10% 39-45 años. El 22% nivel bajo, el 19,5% 19-25 años, 16,7% 26-32 años y el 10% 33-38 años. Despersonalización. El 38% nivel alto, el 66,7% 26-32 años, 50% 33-38 años, 31,7% 19-25 años y el 10% 39-45 años. El 34% nivel bajo, el 50% 33-38 años y 39% 19-25 años. El 28% medio, el 33,3% 26-32 años y el 29,3% 19-25 años.

Gonzales (2017), identificó la relación entre síndrome de burnout y la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional Del Perú. Diseño no experimental transeccional, población de 600 policías, muestra de 236 efectivos, se usó el inventario de Maslach y el instrumento de Buss y Perry para la agresividad. Resultados, cansancio emocional, el 38,6% fue alto, el 35,6% promedio y el 25,8% muy alto. Despersonalización, el 58,5% promedio, el 25,4% alto y el 16,1% muy alto. Realización personal. El 55,1% promedio, el 33,5% alto y el 11,4% muy alto. Síndrome de burnout, el 37,7% promedio, el 34,3% alto y el 28% muy alto. La agresividad, el 56,4% promedio, el 15,7% alto, el 13,1% muy alto, el 8,9% bajo y 5,9% muy bajo. Concluye: hay relación entre la agresividad y los componentes del síndrome de burnout en los policías.

Núñez (2017), relacionó la inteligencia emocional y la ansiedad rasgo-estado en estudiantes de la escuela de oficiales PNP, investigación descriptiva, diseño no experimental correlacional, la población fue de 487 estudiantes de la EOPNP, la muestra fue no probabilística por conveniencia de 48 oficiales. Se utilizó el instrumento EQ-I Baron para la inteligencia emocional, y para la ansiedad rasgo – estado se utilizó el cuestionario de Spielberger, Gorsuch y Lushene. Concluye: hay relación entre la

inteligencia y el nivel de ansiedad ($r= 0.142$ y $p >0.05$), el 56% de la inteligencia emocional intrapersonal necesita mejorarse, existe relación entre la inteligencia emocional intrapersonal y ansiedad rasgo – estado. El 64% la inteligencia emocional interpersonal es bien desarrollada, hay relación entre la inteligencia interpersonal y la ansiedad – rasgo, el 85.4% la inteligencia adaptabilidad alcanzo nivel promedio, y presenta una relación con la ansiedad rasgo – estado, el 89.6% la inteligencia manejo del estrés tuvo un nivel promedio, y tuvo relación con la ansiedad rasgo – estado, el 52.1% que la inteligencia estado de ánimo tuvo un nivel promedio y tuvo relación inversa no significativa con ansiedad rasgo – estado.

Castillo y Rodríguez (2016), determinó la relación entre la inteligencia emocional y estrés en cadetes de una Institución Superior. Con diseño no experimental, correlacional transversal, con una población de 200 personas, se utilizó el cuestionario (ICE – Bar-On), para la inteligencia emocional, y para el estrés el cuestionario de Fernández Seara y Mielgo Robles (1996), apoyados en el modelo teórico de Lazarus (1966). Tuvo como resultados, la inteligencia emocional, el 90.8 fue alto y el 9.2% fue promedio, componente intrapersonal, 65.4% fue alto, 33% promedio y el 1.6% bajo. Componente interpersonal, 71% fue alto, el 26.2% promedio y el 2.7% bajo, manejo de tensión, 94.6% fue alto y el 5.4% promedio, adaptabilidad, el 77.6% fue alto, 22.4% promedio, estado de ánimo, 62% fue promedio, el 36.4% alto y el 1.6% bajo. La inteligencia emocional en función del sexo, el 90.7% fue alto, 9.3% promedio y fueron varones, el 91.3% fue alto, el 8.7% promedio y fueron mujeres. La inteligencia emocional según el lugar de procedencia, fueron de la selva el 82.2% con inteligencia alta y el 11.8% promedio, de la sierra, el 82.1% inteligencia alta y el 17.9% promedio, costa, el 95.5% inteligencia alta y el 4.5% promedio. La inteligencia emocional y la edad, de 23 – 27 años, el 93.2% su inteligencia fue alta y el 6.8% promedio, de 18 – 22 años, el 88.7% su inteligencia emocional fue alta y el 11.3% promedio. El nivel de estrés, el 69.5% fue bajo, el 29.9% promedio y el 0.5% bajo. Concluye no hay

evidencia de relación entre el estrés y la inteligencia emocional con cadetes ($\rho=0.041$; $p=0.57$).

Cutipa y Ortega (2016), identificó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los oficiales. Estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal, la muestra fue de 206 oficiales, los instrumentos fueron el inventario Bar On de inteligencia emocional y el cuestionario de CELID para estilos de liderazgo, componente intrapersonal, los oficiales muestran dificultades en entender los sentimientos y emociones y también para expresar los sentimientos, pensamientos creencias, independencia y autorrealización. Componente interpersonal, los militares la mayoría de ellos muestran niveles muy bajos, ya que muestran problemas en mostrar empatía, relaciones interpersonales, poco cooperante y no se le ve como integrante constructivo del grupo social. Componente adaptabilidad, los militares muestran niveles bajos, ya que presentan inconvenientes para solucionar problemas, no son flexibles en sus sentimientos y conductas frente a situaciones y contextos cambiantes. Componente manejo del estrés, la mayoría muestra niveles bajos, ya que los militares no soportan eventos contrarios, situaciones comprometedoras, emociones fuertes y también para postergar situaciones. Componente impresión positiva, los niveles son bajos, ya que, no se encuentran satisfechos, disfrutar de ellos mismos, le es difícil mantener una actitud positiva. La escala del cociente emocional, los niveles fueron bajos, ya que los militares muestran problemas al manejar habilidades personales, sociales y emocionales, con la finalidad de adaptarse a las presiones del medio. Estilo de liderazgo, el liderazgo transformacional es el que más predomina ya que estos promueven el cambio y la innovación en la organización militar. Concluye: hay relación entre la inteligencia emocional y sus componentes con el liderazgo transformacional ($r=0.24$ $p<0.05$)

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Inteligencia emocional

1.2.1.1. Definición de Inteligencia emocional

Según Extremera y Fernández (2004) cuando se refieren a la inteligencia emocional, mencionan doctrinas como la sociología, filosofía y psicología, ya que la inteligencia se le conoce como la forma de adaptación en escenarios complicados o de otro tipo, esto permite detallar que la inteligencia es la forma como los sujetos desarrollan habilidades referentes al intelecto, adaptándose al medio y madurando la personalidad.

Según Gestión (2018) el Psicólogo Goleman construyó el concepto de inteligencia emocional, pero este concepto fue utilizado en 1990 por Peter Salovey, John Mayer Psicólogos americanos y que luego fue trasladado por un libro homónimo escrito por Daniel Goleman

La definición se proliferó con el tiempo, de esta forma los aspectos cognitivos en correlación con las emociones no pasaron por el mismo proceso. Ya que existe una inteligencia social, basada en que el sujeto entiende a sus semejantes. (Thorndrike, 1920)

Se habla de la inteligencia personada (léxico de Gardner), llamándola inteligencia emocional, la definen como manera de supervisar las emociones nuestras y de los que nos rodean, de aislar entre ellos y utilizar estos datos para orientar las acciones y el pensar propio. Razón de ellos para explicarle mejor la dividieron en dos conceptos inteligencia y emoción (Mayer y Salovey, 1997).

Goleman (1995), expande la definición de Gardner, ya que centra las emociones con la inteligencia mostrando un plano practico dando a entender esta inteligencia va más allá de los aspectos cognoscitivos, como la memoria o la atención.

Epstein (2001) especifica el concepto, argumenta que el sujeto con inteligencia emocional piensa de forma constructiva, y modo de pensar flexible, ya que se adaptan según las situaciones, se dan relaciones gratas, y la mayoría de casos les otorgan a otros el beneficio de la duda, evaluando

sus formas conductuales, como eficaces o no, con el objetivo de conseguir algo específico.

Asimismo, Mamani, Brousett, Ccori, y Villasante (2017) la detalla como conglomerado de necesidades emocionales, impulsos, valores del sujeto dirigiendo a su conducta las necesidades mencionadas.

1.2.1.2. Características de la inteligencia emocional

Asimismo, Burga y Chávez (2018) detallan en su investigación los siguientes componentes: ***Intrapersonal***. Forma de entender las emociones de los demás y de esta manera nos relacionamos con ellos entre ellos están: *Comprensión emocional de sí mismo*. Es cuando entendemos nuestras emociones y podemos distinguir las una de otras. *Asertividad*. Es cuando el sujeto expresa sus emociones, pensamientos, respeta los derechos de los demás. *Autoconcepto*. El sujeto reconoce sus límites, consiguiendo respeto propio. *Autorrealización*. Acción de disfrutar de las actividades de nuestra preferencia. *Independencia*. Los sujetos toman decisiones en su forma pensar y accionar. ***Interpersonal***. El sujeto maneja sus emociones y controla sus impulsos y están: *Empatía*. Acción de entender las emociones de las demás personas. *Relaciones interpersonales*. Forma de relacionarse emocionalmente con los demás. *Responsabilidad Social*. Es la manera de cooperar y contribuir el sujeto en su grupo. ***Adaptabilidad***. Destreza de enfrentarse a las necesidades, y está conformado por: *Solución de problemas*. El sujeto identifica los problemas, así como sus soluciones. *Prueba de la realidad*. Identifica y separa lo subjetivo y objetivo. *Flexibilidad*. El sujeto se concentra en sus emociones, pensamientos de acuerdo a su escenario. ***Manejo de Estrés***. Destreza que nos ayuda a tener visión positiva ante dificultades y está compuesta: *Tolerancia al estrés*. La persona muestra manejo de situaciones adversas o emociones fuertes. *Control de los impulsos*. Destreza que muestra la persona al manejar las emociones y controla impulsos. ***Estado de Ánimo en General***. Es cuando la persona se adapta a los cambios y puede solucionar dificultades sociales, individuales y están

compuestos por: Felicidad. Las personas disfrutan de ellos mismos y se acompañan de emociones y consiguen satisfacer su vida. Optimismo. Es la actitud positiva a pesar de las dificultades y acciones adversas. (pp. 29 – 31)

1.2.1.3. Modelos teóricos de inteligencia emocional

El modelo de BarOn (1997), (Inteligencia emocional y social [MIES]), nos manifiesta una definición sobre la inteligencia emocional como conjunto de destrezas de los sujetos, sentimientos, emociones, sociales, permitiendo adaptarse y resistir a las necesidades de nuestro medio, esto se cimenta en la destreza de la persona de conducir sus emociones de la mejor manera.

Asimismo, Gabel (2005) detalla sobre el modelo de BarOn inteligencias no cognitivas se basa en las competencias, estas buscan como las personas se relacionan con otras y con su hábitat, es así que se conceptualiza como conjunto de habilidades intrapersonales, sociales, permitiendo al sujeto responder a las necesidades del ambiente.

BarOn (1997), muestra una estructura que se observa de dos formas la sistemática (se consideran los cinco componentes y sus respectivos sub componentes) relacionadas y topográfica.

Según, Guevara (2011) menciona a Goleman en la teoría de competencias emocionales ya que aportan en la persona manejo eficaz en las emociones inter e intrapersonales, este modelo se cimenta en la excelencia laboral incluyendo esquemas cognitivos o no y procesos psicológicos. En el libro de Goleman sobre inteligencia emocional detalla las habilidades siguientes: conciencia en sí mismo, y de las propias emociones, autorregulación, expresión, control de ansiedad e impulsos, ser optimo ante las dificultades empatía, confianza.

La teoría de Goleman (2001) define la competencia como atributos de la personalidad, pero considera que puede ser componentes de la inteligencia emocional, ya que nos ayuda a iterar con los demás.

Sin embargo, BarOn (1997) su definición se basa en Salovey Mayer (1990). La detalla como agrupación de habilidades emocionales, conocimientos, y nos ayudan a afrontar situaciones adversas de nuestro medio, ya que la persona identifica, entiende y expresa sus sentimientos. Este modelo estudia las competencias y como el sujeto se desenvuelve con su entorno social y ambiental, ya que la inteligencia social se correlaciona con sentimientos, sociales o individuales, que contribuyen al sujeto adaptarse a las dificultades y necesidades del medio.

El modelo de BarOn (1997) comprende cinco elementos: **Intrapersonal**. El sujeto es consciente de sus emociones y a base de eso logra relacionarse con los demás. **Interpersonal**. La persona maneja sus emociones fuertes, no cae en forma impulsiva más bien fomenta una relación aceptable social. **Manejo de estrés**. La persona maneja situaciones difíciles además de controlar impulsos. **Estado de ánimo**. La persona es positiva y mantiene la esperanza a pesar de situaciones complicadas. **Adaptabilidad o ajuste**. Es a manera de cómo se adapta el sujeto consiguiendo cambios en la manera de razonar y logra solucionar problemas. BarOn (como se citó en Guevara, 2011).

1.2.2. Síndrome de Burnout

1.2.2.1. Definiciones de Síndrome de Burnout

Según Freudenberger (1974) detalla que los estudios de Burnout y lo conceptualiza como sensación de frustración o existencia agotada que se da por una excesiva carga de energía, recursos personales o espirituales del empleado situando las emociones en formas negativas.

Asimismo, Maslach y Jackson (1981), afirman que Burnout es síndrome de estrés crónico de profesionistas que desempeñan labores de jornadas intensas y prolongadas y son situaciones de dependencia.

Ayuso y López (1993), conceptualiza a Burnout como un estado de debilitamiento psicológico por hechos producidos por la actividad laboral, que muestra una sintomatología cognitiva, física y afectiva, ya que este

síndrome de desgaste es una pérdida continua de objetivos y energías de los sujetos que laboran Ayuso y López (como se citó en Orellana, 2018)

Pozo (2000) lo define como situaciones de desgaste personal profesional y desestabilización en el trabajo, a razón de relaciones difíciles interpersonales, que se dan en estados anímicos, como estar cansado, no se ilusiona con sus labores en el trabajo, esto nos indica un estrés crónico en el trabajo, que pueden tenerlo los profesionales de docencia, entre otros, y los que lo padecen sufren de dificultades emocionales, cognoscitivas y fisiológicas.

Según Farber (2000), lo detalla como reflejo en los lugares de trabajo, ya que la competencia exige al empleado mejores resultados en el menor tiempo y con idénticos recursos. Faber (como se citó en Gómez, 2013)

Capilla (2000), observa a burnout como trastorno crónico que se adapta y se asocia con las demandas cognitivas y sociales por trabajar con personas. Se necesita 6 periodos de desadaptación ocasionando exigencias excesivas, como escasos recursos, es una discrepancia entre las ideas de la persona y su vida laboral diaria.

También se define, como etapa avanzada de estrés laboral que desarrollan dificultades en las capacidades para laborar, percibiendo el trabajador insatisfacción en el trabajo evadiendo el fracaso, sufriendo problemas ansiosos y depresivos. Vicenect (como se citó en Valenzuela, 2009).

Asimismo, Mediano y Fernández (como se citó en Gálvez, 2013), la define como patología emocional y laboral, que solo la padecen los que muestran demandas emocionales, además de poseer este mal las personas que laboran con otras personas, a raíz de esto muestran respuesta emocional continua.

Farber (como se citó en Gómez, 2013) lo compara como reflejo en los distintos ambientes laborales, ya que se está siempre en constante competencia laboral, al exigir poseer mejores resultados en el menor tiempo y pocos recursos.

Según, Capilla (2000), nos indica que el síndrome es un trastorno adaptativo crónico, asociado con demandas psíquicas y sociales por trabajar con personas, se necesita mínimo seis meses de desadaptación ocasionando muchas exigencias, como escases de recursos, resulta de discrepancia entre las ideas personales y la realidad diaria de la vida laboral.

Fernández (2002) observa al síndrome de burnout como el desgaste profesional, que padecen los trabajadores de los servicios humanos, ya que las condiciones laborales muestran demandas sociales en exceso.

Este síndrome adquirió importancia por Maslach y Jackson (1981), que lo catalogaron como estrés crónico de profesionales por una prolongada e intensa labor en el trabajo, produciéndoles agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

1.2.2.2. Elementos del Síndrome de Burnout

Agotamiento emocional. Según Mediano y Fernández (2001) indican que la causa principal del síndrome de Burnout es el desgaste emocional, ya que se demandan demasiados recursos emocionales, al realizar nuestras labores, desde el punto de vista externo se le ve como sujetos irritables, insatisfechos. Asimismo, Cruz y Terrones (2005) nos indican, que el agotamiento emocional, se basa en sensaciones, de no dar de sí mismo a los demás, pensamiento pesimista, cansancio físico, poca concentración en sus labores de trabajo, poco rendimiento y demuestra poca responsabilidad, malestar interno. Cruz y Terrones (como se citó en Orellana, 2018). **Despersonalización.** Cruz y Terrones (2005) indica que cuando aparecen actitudes negativas, sentimientos de la persona con quien se labora. Esta etapa de deshumanización conduce a los profesionistas a considerar que las personas merecen lo que padecen (sus problemas), la despersonalización se relaciona con el agotamiento emocional, ya que se inclina el sentir de los demás, fijando ideas negativas de los demás y a los otros con quien trabajaba le resultan desagradables, en forma general,

muestra actitudes negativas hacia uno mismo, los demás a su vida y al trabajo. Cruz y Terrones (como se citó en Orellana, 2018). **Realización Personal.** Los sentimientos y progreso en el trabajo y además de la evaluación positiva surgiendo especialmente cuando el profesional labora con personas. Es así cuando el profesional está satisfecho con su labor. La falta de realización personal muestra la impresión de haber logrado poco y lo que hizo no vale la pena, es cuando los profesionales se valoran negativamente afectando las destrezas en ejecutar su trabajo, además de los sujetos que se atienden, están desmotivados e insatisfecho en su centro laboral. Según, Cruz y Terrones (2005), la conceptualiza y la representa en el aumento de la motivación para poder ser mejor profesionalmente, además de enfrentar las relaciones en el trabajo, ser puntual, mostrar conducta activa, generando mejores condiciones para las metas individuales. Cruz y Terrones (como se citó en Orellana, 2018).

1.2.2.3. Síntomas asociados al síndrome de Burnout

Según Pines (1993), lo detalla como alteraciones físicas, emocionales y conductuales que se originan en factores sociales, personales y de trabajo, estos se agrupan en las siguientes áreas: **Psicosomáticos.** Se caracteriza por problemas como dolores musculares, espalda, precordial, estomago, cuello y cabeza, también hay temblor en las manos, taquicardia, no pueden respirar, en ocasiones muestran inconvenientes como desordenes estomacales, fatigas, no pueden dormir, en las damas pierden el ciclo menstrual. **Conductuales.** Se refiere al poco rendimiento de trabajo, ausentismo laboral, conducta violenta, relaciones complicadas, tardanzas, mucho descanso, incremento alcohol, cigarros, comida, poco humor, muestra conductas de riesgo muy alto como suicidio, disminuyendo la producción laboral disminución de la calidad de vida. **Emocionales.** Se muestra en el distanciamiento afectivo, se muestran impacientes, no desean trabajar, no se pueden concentrarse, se vuelve susceptible, se siente solo el sujeto, impotencia, ansiedad, desmotivación, autoestima

baja, no desea nada del trabajo. **Defensivos**. Son irónicos, niega sus emociones, siente atención selectiva.

1.2.2.4. Factores que Disminuyen el Síndrome de Burnout

Dentro de los factores según Maldonado (2010), se tiene **La edad y los años de experiencia laboral**. Ya que, como desgaste profesional, dando seguridad en las tareas que realiza, esto disminuye el padecimiento del desgaste laboral y el estrés, es por eso que los inicios del ejercicio profesional, un sujeto que posee poco tiempo en el trabajo, no se cansa y no se acomoda en lo que hace, es caso contrario con los sujetos que poseen más de cinco años en el mismo puesto y más aun los que poseen una edad avanzada. **Poseción de estrategias para controlar el estrés y situaciones complicadas**. Cuando nos reforzamos con habilidades para enfrentar el estrés esto nos indica que tendremos la posibilidad de no padecer el síndrome de burnout, ya que podemos afrontar situaciones difíciles, de forma adecuada, sin sufrir un desgaste en la persona, y más aún cuando se tiene control fuera y dentro del trabajo, resolviendo situaciones conflictivas y más bien lo toman como una experiencia personal y no como estrés. **Aceptar y analizar las dificultades en el trabajo**. Cuando el sujeto conoce y asume las dificultades en el centro de trabajo, siempre intenta darle solución, y cuando se niegan se ocultan, no resuelven y continua el estrés, la molestia, y al final el profesional se quema en su labor. También los trabajadores cometen errores, es por eso que es crucial que reconozcan en el acto y no entren a negar lo que sucede. **Tolerancia a la frustración**. En el trabajo siempre existe frustración, ya que no se puede conseguir todo lo que se desee, ya que algunos sujetos enfrentan al trabajo con idealismo y siente la sensación de omnipotencia y son las más clásicas a sufrir el desgaste profesional, es donde recae la importancia del coste personal y se convierte en una variable del burnout, si el trabajador es consiente que la frustración llega al trabajo es menos probable que este quemado. Asimismo, Ansoleaga y Miranda (2014) detallan del **Estrés laboral**. Ya que es considerado como principal dificultades que ataca al

desempeño laboral y se da cuando hay una disconformidad en las exigencias laborales, capacidades, recursos y necesidades del empleado, la exposición prolongada al estrés perjudica la salud del trabajador.

1.2.3. Definición de términos básicos

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional, se basa en sensaciones, de no dar de sí mismo a los demás, pensamiento pesimista, cansancio físico, poca concentración en sus labores de trabajo, poco rendimiento y demuestra poca responsabilidad, malestar interno. Cruz y Terrones (como se citó en Orellana, 2018).

Burnout

Se describe como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal y que se caracteriza por presentar sensaciones de sobreesfuerzo, actitudes de insensibilidad y sentimientos de incompetencia profesional (Maslach y Jackson, 1981)

Estrés

Es la manifestación del estado por un síndrome específico, que consiste en cambios que no son específicos dentro del sistema biológico. (Seyle, 1978)

Inteligencia emocional

Manera de supervisar las emociones nuestras y de los que nos rodean, de aislar entre ellos y utilizar estos datos para orientar las acciones y el pensar propio. (Mayer y Salovey, 1997).

Síntoma Psicosomáticos

Se caracteriza por problemas como dolores musculares, espalda, precordial, estomago, cuello y cabeza, también hay temblor en las manos, taquicardia, no pueden respirar, en ocasiones muestran inconvenientes como desordenes estomacales, fatigas, no pueden dormir. (Pines, 1993)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La Organización mundial de la salud ha reconocido de manera oficial como el síndrome de estar quemado, o como un desgaste como enfermedad, este trastorno es como consecuencia de un estrés continuo o crónico agotando al sujeto emocionalmente, actitudes alejadas al trabajo, se sienten las personas ineficaces, y se incrementan la pérdida de comunicación.

El síndrome de burnout está considerado entre las principales dificultades de salud mental, siendo la base de diferentes patologías psíquicas, por no tener prevención y control de este síndrome.

En la actualidad nos encontramos inmersos en problemas de salud, sociales y económicos con la aparición del COVID 19, los militares se ven comprometidos con la sociedad, ya que se hacen presentes en el patrullaje de nuestras calles encontrándose con una serie de dificultades como chocarse con personas que no obedecen las normas del distanciamiento entre otros, esto origina temor en nuestros militares al contagio y más aun sabiendo las deficiencias de nuestro sistema de salud que se encuentra colapsado, además de las guardias, problemas familiares hacen que nuestros soldados si no saben controlar el estrés podrán tener consecuencias negativas mentales y físicas y manifestar el síndrome de burnout.

Según Pelayo (2011) afirma que las actividades dentro de las instituciones militares, resulta estresante desde el entrenamiento que reciben estando siempre en alerta para poder manejar las órdenes para poder manejar habilidades sociales y combates en ocasiones. Esto causa un desgaste físico emocional y más aún cuando el militar se separa de su familia, ya que en ocasiones los trasladan a otras ciudades, a veces por castigos, trato intimidante de los superiores, reclusión al no poder salir de la base, no descansan bien por las guardias, manejos de equipos y ejercicios extenuantes.

Ante la presencia de múltiples situaciones estresantes los militares, tienen que emplear estrategias según las situaciones que se les presenta.

Según Daffey –Moore (2015) la revista del cuerpo médico del Ejército Real [CMER] sostiene que:

La prensa comunica que los jefes militares le es difícil tomar decisiones con situaciones personales con sus subordinados lo que sugiere una deficiencia de inteligencia emocional, es por eso que a los marinos en USA se les rescindió su contrato por bajo rendimiento, por ética, falta de juicio y creación de comandos deficientes, en el 2010, 18 oficiales navales les relevaron de sus funciones ya que mostraban defectos en el autocontrol, auto-conciencia y capacidad de adaptación al trabajo estando ligada a una falta de inteligencia emocional. (p. 15).

Las empresas se preocupan por reclutar personas inteligentes, que sean capaces, comprometidas con su trabajo y más aún que sean emocionalmente estables, maduras con el objetivo que puedan socializarse y puedan convivir y colaborar, dado que estas cualidades no se pueden identificar de manera común en un sujeto, las instituciones militares pretenden contar con personal muy calificado, es así que los militares reclutan sujetos que sean flexibles persuasivos, adaptables.

Según Extremera y Fernández (2005) detallan que un nivel adecuado de inteligencia emocional puede ayudar a reducir el riesgo de padecer estrés, ya que funciona como protector contra ciertas reacciones emocionales adversas permitiendo enfrentar situaciones de estrés.

Por lo expuesto, el interés de estudiar estas variables en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos, ya que el personal se les observa presionados, no son sensibles y esta situación afecta a su autoestima, de esta manera se podrá mejorar el problema existente, planteándose la siguiente interrogante de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

2.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión impresión positiva y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específicas

- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.
- Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión impresión positiva y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú – Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Síndrome de burnout

Variable Dependiente: Inteligencia emocional

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable Síndrome de burnout

Definición Conceptual

Burnout es síndrome de estrés crónico de profesionistas que desempeñan labores de jornadas intensas y prolongadas y son situaciones de dependencia. (Maslach y Jackson, 1981).

Definición Operacional

El síndrome de burnout se operacionalizó mediante sus dimensiones Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Variable inteligencia emocional

Definición Conceptual

Mencionan doctrinas como la sociología, filosofía y psicología, ya que la inteligencia se le conoce como la forma de adaptación en escenarios complicados o de otro tipo, esto permite detallar que la inteligencia es la forma como los sujetos desarrollan habilidades referentes al intelecto, adaptándose al medio y madurando la personalidad. (Extremera y Fernández, 2004)

Definición Operacional

La inteligencia emocional se operacionalizó mediante sus dimensiones intrapersonal, interpersonal, adaptación, manejo de estrés y estado de ánimo general.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1.

Variables, dimensiones e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Intrapersonal	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto
		Es fácil decirle a la gente cómo me siento.
	Interpersonal	Me importa lo que les sucede a las personas
		Me agrada respetar a los demás.
	Adaptabilidad	Cuando las personas hacen preguntas de doble sentido puedo entender a lo que se refieren.
		Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.
	Manejo de Estrés	Me molesto fácilmente.
		Demoro en molestarme
	Estado de ánimo General	No me siento muy feliz.
		Me siento bien conmigo mismo (a).
Impresión positiva	Me agradan todas las personas.	
	Siempre soy honesto.	
Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional	Disminución o pérdida de recursos emocionales.
		Emociones y sentimientos que no pueden transmitir durante la vida laboral.
	Despersonalización	Sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas
		Absentismo laboral
	Realización Personal	Se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, Sentimientos de fracaso y baja autoestima.

Fuente: Autoría propia

CAPÍTULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1. Tipo y diseño de investigación

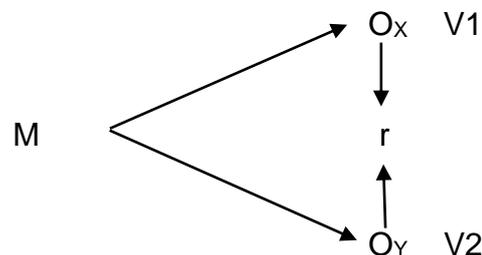
Según la planificación del control de la variable es prospectivo ya que se administra sus propias mediciones.

Sobre el número de validaciones de la variable la investigación es transversal ya que fueron medidas en un solo instante.

Sobre el número de variables de interés es analítico ya que el análisis estadístico es bivariado, se contrastó las hipótesis.

El diseño de estudio es no experimental y de tipo descriptivo correlacional, según Carrasco (2009), “las variables no presentan manipulación intencional, grupo de control y menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable 1: Síndrome de burnout

Oy: Variable 2: Inteligencia emocional

r : relación entre las variables.

Características sociodemográficas

Edad

Sexo

Grado militar

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 117 personas en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Cuadro 2.

Población según la edad y grado militar

Edad		Grado				Total
		AVR	CAB	SG2	SG1	
18 - 21	fi	41	18	13	5	77
	%	35,0%	15,4%	11,1%	4,3%	65,8%
22 - 23	fi	6	6	4	5	21
	%	5,1%	5,1%	3,4%	4,3%	17,9%
24 - 25	fi	4	6	1	2	13
	%	3,4%	5,1%	0,9%	1,7%	11,1%
26 - 27	fi	1	2	0	3	6
	%	0,9%	1,7%	0,0%	2,6%	5,1%
Total	fi	52	32	18	15	117
	%	44,4%	27,4%	15,4%	12,8%	100,0%

Fuente: Base de datos

Donde:

AVR: Avionero

CAB: Cabo

SAG1: Sargento primero

SAG2: Sargento segundo

Muestra

Para calcular la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

N= población

Z= nivel de confianza al 95% (Z= 1.96)

p=q= proporciones= 0.5

i= error de muestreo 5%

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1)+Z^2pq} = \frac{117*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*(117-1)+1.96^2*0.5*0.5} = 89.864 \equiv 90 \text{ personas}$$

Si la fracción de muestreo $f_m = \frac{n_0}{N} > 0.05$ se corrige la muestra, entonces

$f_m = \frac{90}{117} = 0.769 > 0.05$, se procedió a corregir la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1+\frac{n_0}{N}} = \frac{90}{1+\frac{90}{117}} = 50.869 = 51 \text{ personas, por lo tanto la muestra}$$

estuvo conformada por 51 personas del servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42, ciudad de Iquitos, año 2021

Criterios de inclusión

- Personal del servicio militar voluntario que pertenece a la FAP – Grupo 42, ciudad Iquitos, año 2021
- Personal del servicio militar voluntario que pertenece a la FAP – Grupo 42, que acepto participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Personal que no pertenece al servicio militar voluntario que pertenece a la FAP – Grupo 42.
- Personal del servicio militar voluntario que pertenece a la FAP – Grupo 42, pero fue cambiado de sede.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica psicométrica y la encuesta

Instrumentos

Para la variable inteligencia emocional se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA de Reuven Bar-On, con adaptación peruana de Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares (2005) el cual tiene como finalidad la Evaluación de las habilidades emocionales y sociales. (Ver Anexo).

Para la variable síndrome de burnout, se utilizó el cuestionario de Maslach y Jackson, con adaptación peruana Llaja (2007). El cual evalúa sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout. (Ver anexo).

Procesamiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue el siguiente:

- Se solicitó autorización al Capitán FAP. Pedro Figueroa Mori.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados según hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la información se empleó el software estadístico SPSS v23, el análisis estadístico descriptivo utilizó tablas de frecuencias y gráficos. Posteriormente el análisis estadístico inferencial se inició con la prueba Kolmogorov - Smirnov (datos mayores de 40). Esta prueba permite comprobar si los datos de las variables proceden de una distribución normal.

Según el resultado de la prueba de Kolmogorov Smirnov se determinó el estadístico a utilizar, donde se verificó que los datos no procedían de una población normal y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis, se analizó el grado de relación entre las variables de estudio.

3.5. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos del personal de servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42, cuyos datos e información fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Característica socio demográfico

Tabla 1.

Características sociodemográficas del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

Características sociodemográficas	fi	%
Sexo		
Masculino	42	82,4
Femenino	9	17,6
Total	51	100,0
Edad (años)		
18 – 21	34	66,7
22 – 23	10	19,6
24 – 25	6	11,8
26 - 27	1	2,0
Total	51	100,0
Grado militar		
Avionero	20	39,2
Cabo	14	27,5
Sargento primero	8	15,7
Sargento segundo	9	17,6
Total	51	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 1, se presenta las características sociodemográficas del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, del total del personal, el 82,4 % son del sexo masculino y el 17,6 % son del sexo femenino, de estos, el 66,7 % tienen 18 - 21 años, 19,6 % tienen 22 – 23 años, 11,8 % 24 – 25 años y el 2,0 % 26 – 27 años y el 39,2 % son avioneros, 27,5 % son cabos, 15,7 % Sargento segundo y el 17,6 % son Sargento primero.

Análisis univariado

Tabla 2.

Análisis de las variables Inteligencia emocional y síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

Análisis univariado	Niveles						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Variable inteligencia emocional	1	2,0	41	80,4	9	17,6	51	100,0
Dimensiones de la IE								
Intrapersonal	11	21,6	35	68,0	5	9,8	51	100,0
Interpersonal	1	2,0	37	72,5	13	25,5	51	100,0
Adaptabilidad	1	2,0	33	64,7	17	33,3	51	100,0
manejo de estrés	0	0	34	66,7	17	33,3	51	100,0
Estado de animo	2	3,9	14	27,5	35	68,6	51	100,0
Impresión positiva	6	11,8	39	76,5	6	11,8	51	100,0
Variable Síndrome de Burnout	10	19,6	31	60,8	10	19,6	50	100,0
Dimensiones del Síndrome de Burnout								
Agotamiento emocional	12	23,5	28	54,9	11	21,6	51	100,0
Despersonalización	23	45,1	20	39,2	8	15,7	51	100,0
Falta de realización	6	11,8	25	49,0	20	39,2	51	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 2, se presenta el análisis de las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, del total de personal, el 2,0 % obtuvo un nivel bajo, 80,4 % un nivel medio y un 17,6 % del personal obtuvo

un nivel alto de inteligencia emocional. Sobre las dimensiones se encontró que, el 68,6 % su nivel fue medio, 21,6 % nivel bajo y solo un 9,8 % de los internos tienen un nivel alto de inteligencia intrapersonal. El 72,5 % obtuvo un nivel medio, 25,5 % nivel alto y solo un 2,0 % del personal tienen un nivel bajo de inteligencia interpersonal. El 64,7 % obtuvo un nivel medio, 33,3 % alto y solo un 2,0 % de los internos tienen un nivel bajo de adaptabilidad. el 66,7 % obtuvo un nivel medio y un 33,3 % del personal tienen un nivel alto de manejo de estrés. El 68,6 % mostró nivel alto, un 27,5 % un nivel medio y solo un 3,9 % de los internos tienen un nivel bajo de estado de ánimo en general. El 76,5 % obtuvo un nivel medio, un 11,8 % un nivel alto y un 11,8 % del personal tienen un nivel bajo de impresión positiva.

El 19,6 % mostraron un nivel bajo de síndrome de burnout, 60,8 % un nivel medio y el 19,6% un alto nivel síndrome de burnout. Sobre sus dimensiones el 23,5 % mostraron bajo nivel, 54,9 % un nivel medio y el 21,6% tuvo alto nivel de agotamiento emocional. El 45,1 % mostraron un bajo nivel de despersonalización, 39,2 % un nivel medio y solo un 15,7 % obtuvo un alto nivel en despersonalización. El 11,8 % mostraron bajo nivel de falta de realización personal, 49,0 % un nivel medio y un 39,2 % obtuvo un alto nivel asociado a su falta de realización personal.

Análisis Bivariado

Tabla 3.

Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

		Síndrome de Burnout			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia emocional	Bajo	fi	1	0	0	1
		%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Medio	fi	8	25	8	41
		%	15,7%	49,0%	15,7%	80,4%
	Alto	fi	1	6	2	9
		%	2,0%	11,8%	3,9%	17,6%
Total	fi	10	31	10	51	
	%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 3, se presenta la inteligencia emocional y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 2,0% (1) tuvieron un nivel bajo de inteligencia emocional y el 2,0% (1) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout. El 80,4% (41) tuvo un nivel medio en inteligencia emocional y el 15,7% (8) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 49,0 % (25) fue medio y el 15,7% (8) alto. El 17,6% (9) de los voluntarios obtuvo una inteligencia emocional alta y 2,0% (1) en síndrome de burnout fue baja, 11,8 % (6) medio y 3,9 % (2) un nivel alto.

Tabla 4.

Inteligencia emocional Intrapersonal y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

		Síndrome de Burnout			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia emocional Intrapersonal	Bajo	fi	3	5	3	11
		%	5,9%	9,8%	5,9%	21,6%
	Medio	fi	6	23	6	35
		%	11,8%	45,1%	11,8%	68,6%
	Alto	fi	1	3	1	5
		%	2,0%	5,9%	2,0%	9,8%
Total	fi	10	31	10	51	
	%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 4, se presenta la Inteligencia emocional Intrapersonal y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 21,6% (11) tuvieron un nivel bajo de inteligencia emocional intrapersonal y el 5,9% (3) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout, 9,8 % (5) fue medio y 5,9 % (3) alto. El 68,6 % (35) tuvo un nivel medio en inteligencia emocional intrapersonal y el 11,8% (6) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 45,1 % (23) fue medio y el 11,8% (6) alto. El 9,8% (5) de los internos obtuvo una inteligencia emocional intrapersonal alta y 2,0% (1) en síndrome de burnout fue baja, 5,9 % (3) medio y 2,0 % (1) un nivel alto.

Tabla 5.

Inteligencia emocional Interpersonal y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

		Síndrome de Burnout			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia	Bajo	fi	1	0	0	1
		%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
emocional	Medio	fi	7	23	7	37
		%	13,7%	45,1%	13,7%	72,5%
Interpersonal	Alto	fi	2	8	3	13
		%	3,9%	15,7%	5,9%	25,5%
Total		fi	10	31	10	51
		%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 5, se presenta la Inteligencia emocional Interpersonal y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 2,0% (1) tuvieron un nivel bajo de inteligencia interpersonal y el 2,0% (1) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout. El 72,5 % (37) tuvo un nivel medio en inteligencia interpersonal y el 13,7% (7) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 45,1 % (23) fue medio y el 13,7% (7) alto. El 25,5% (13) de los internos obtuvo una inteligencia interpersonal alta y 3,9% (2) en síndrome de burnout fue baja, 15,7 % (8) medio y 5,9 % (3) un nivel alto.

Tabla 6.

Inteligencia emocional en Adaptabilidad y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

		Síndrome de Burnout			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional	Bajo	fi	1	0	0	1
		%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Adaptabilidad	Medio	fi	8	18	7	33
		%	15,7%	35,3%	13,7%	64,7%
Total	Alto	fi	1	13	3	17
		%	2,0%	25,5%	5,9%	33,3%
		fi	10	31	10	51
		%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 6, se presenta la inteligencia emocional en adaptabilidad y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 2,0% (1) tuvieron un nivel bajo de adaptabilidad y el 2,0% (1) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout. El 64,7 % (33) tuvo un nivel medio en adaptabilidad y el 15,7% (8) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 35,3 % (18) fue medio y el 13,7% (7) alto. El 33,3% (17) de los internos obtuvo una adaptabilidad alta y 2,0% (1) en síndrome de burnout fue baja, 25,5 % (13) medio y 5,9 % (3) un nivel alto.

Tabla 7.

Inteligencia emocional en Manejo de estrés y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

		Síndrome de Burnout			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Manejo de estrés	Medio	fi	6	21	7	34
		%	11,8%	41,2%	13,7%	66,7%
	Alto	fi	4	10	3	17
		%	7,8%	19,6%	5,9%	33,3%
Total		fi	10	31	10	51
		%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 7, se presenta la inteligencia emocional en manejo de estrés y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 66,7% (34) tuvieron un nivel medio de manejo de estrés y el 11,8% (6) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 41,2 % (21) fue medio y el 13,7% (7) alto. El 33,3% (17) de los internos obtuvo un manejo de estrés alto y 7,8% (4) en síndrome de burnout fue bajo, 19,6 % (10) medio y 5,9 % (3) un nivel alto.

Tabla 8.

Inteligencia emocional en Estado de ánimo en general y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

			Síndrome de Burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estado de ánimo en general	Bajo	fi	2	0	0	2
		%	3,9%	0,0%	0,0%	3,9%
	Medio	fi	2	10	2	14
		%	3,9%	19,6%	3,9%	27,5%
	Alto	fi	6	21	8	35
		%	11,8%	41,2%	15,7%	68,6%
Total	fi	10	31	10	51	
	%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 8, se presenta la inteligencia emocional en estado de ánimo en general y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 3,9% (2) tuvieron un nivel bajo de estado de ánimo y el 3,9% (2) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout. El 27,5 % (14) tuvo un nivel medio en estado de ánimo y el 3,9% (2) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 19,6 % (10) fue medio y el 3,9% (2) alto. El 68,6% (35) de los internos obtuvo un estado de ánimo alto y 11,8% (6) en síndrome de burnout fue baja, 41,2 % (21) medio y 15,7 % (8) un nivel alto.

Tabla 9.

Inteligencia emocional en Impresión positiva y Síndrome de Burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, 2021.

			Síndrome de Burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Escala impresión positiva	Bajo	fi	1	4	1	6
		%	2,0%	7,8%	2,0%	11,8%
	Medio	fi	7	25	7	39
		%	13,7%	49,0%	13,7%	76,5%
	Alto	fi	2	2	2	6
		%	3,9%	3,9%	3,9%	11,8%
Total	fi	10	31	10	51	
	%	19,6%	60,8%	19,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 9, se presenta la inteligencia emocional en impresión positiva y síndrome de burnout del personal servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos, de un total de 51 (100%) Personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 11,8% (6) tuvieron un nivel bajo de impresión positiva y el 2,0% (1) tuvo un nivel bajo de síndrome de burnout, 7,8 % (4) fue medio y 2,0 % (1) alto. El 76,5 % (39) tuvo un nivel medio en impresión positiva y el 13,7% (7) en síndrome de burnout tuvieron un nivel bajo, 49,0 % (25) fue medio y el 13,7% (7) alto. El 11,8% (6) de los internos obtuvo una impresión positiva alta y 3,9% (2) en síndrome de burnout fue baja, 3,9 % (2) medio y 3,9 % (1) un nivel alto.

Contrastación de Hipótesis

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Hipótesis

H₀: La información de las variables se distribuyen de forma normal

H₁: La información de las variables no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó $\alpha = 0,05$

Estadístico

se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Resultados

Los resultados del síndrome de burnout dieron como estadístico 0,083 con gl= 51 y p= 0,048 y la inteligencia emocional arrojó como resultados 0,128 de estadístico gl=51 y p= 0,036

Decisión

Se afirma que la información de las variables no se distribuye de forma normal, por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman

Pruebas de hipótesis

Tabla 10.

Resultados inferenciales

Hipótesis	Rho	p	Condición
<u>General</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,435	0,000	Correlación negativa media
<u>Específica 1.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,403	0,000	Correlación negativa media
<u>Específica 2.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021	-0,561	0,000	Correlación negativa considerable
<u>Específica 3.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional adaptativa y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,539	0,331	Correlación negativa considerable
<u>Específica 4.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en el manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,490	0,001	Correlación negativa media
<u>Específica 5.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,559	0,000	Correlación negativa considerable
<u>Específica 6.</u>			
H₁: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en impresión positiva y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.	-0,556	0,000	Correlación negativa considerable

Fuente: Autoría propia

Interpretación

En la **Hipótesis general**, se evidenció que el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,435$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa media, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 1, se observó que, el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,403$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional intrapersonal menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa media, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 2, se observó que el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,561$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional interpersonal menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa considerable, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 3, se evidenció que el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,539$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional en adaptabilidad menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa considerable, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional adaptativa y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 4, se observó que, el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,490$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional en manejo de estrés menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa media, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en el manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 5, se observó que el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,559$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional en estado de ánimo general menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa considerable, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

Hipótesis específica 6, se observó que el valor de $p= 0,000 < 0,05$ siendo significativo, se rechaza H_0 , el ($Rho= -0,556$) siendo negativo, nos indica a mayor inteligencia emocional en impresión positiva menor síndrome de burnout, existe una correlación negativa considerable, entre las variables, se afirma que: Existe una relación estadística significativa entre inteligencia emocional en impresión positiva y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La inteligencia emocional es la capacidad de utilizar, comprender y controlar nuestras emociones, además nos ayuda a construir relaciones sólidas y tomar decisiones acertadas frente a situaciones complicadas, siendo muy importante para el personal de tropa ya que la responsabilidad del servicio, como hacer guardias, entre otras cosas, les producen un estrés y se suma el agotamiento físico y mental y al prolongarse en el tiempo, puede alterar la autoestima y la personalidad del personal de tropa

Los resultados sociodemográficos de la investigación nos indica sobre el sexo del personal de tropa de la Fuerza Área del Perú, el 82,4 % son del sexo masculino, mientras que el 17,6 % son del sexo femenino, la edad el 66,7 % tienen 18 - 21 años, 19,6 % tienen 22 – 23 años, 11,8 % 24 – 25 años y el 2,0 % 26 – 27 años y el grado militar, el 39,2 % son avioneros, 27,5 % son cabos, 15,7 % Sargento segundo y el 17,6 % son Sargento primero.

Los resultados de la inteligencia emocional muestran que el 2,0 % presenta nivel bajo, 80,4 % un nivel medio y un 17,6 % del personal de tropa de la Fuerza Área del Perú tuvo un nivel alto de inteligencia emocional. Se complementa con **Acurio y Morejón (2017)**, en su investigación “Inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” observó que el 100% tuvieron un nivel intermedio, se asemeja con **Huamán (2020)**, en su investigación “La inteligencia emocional y el síndrome de burnout” observó que el 53% presentan un nivel medio en su inteligencia emocional, seguido del 39% con nivel alto, se complementa con **Hani (2019)**, en su investigación capacidad resiliente y la inteligencia emocional intrapersonal en el servicio militar voluntario P.M. N° 113 del Ejército del Perú, observó la Inteligencia intrapersonal, componente atención a las emociones, el 49,7% fue medio, el 44,4% bajo y el 5,9% alto. Claridad emocional, 48,4% medio, 43,8% bajo y el 7,8% alto. Reparación

emocional, el 54,9% es bajo, 37,3% medio y 7,8% Alto, concuerda con **Bayona (2018)**, en su investigación “la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno” observó Inteligencia emocional, el 56,3% fue baja, el 35% promedio y el 8,8% alta, se complementa con **Burga y Chávez (2018)**, en su investigación “La inteligencia emocional con la depresión en el personal de tropa de la cuarta Brigada de montaña cuartel Manco Cápac” observó el 38,8% es excelentemente desarrollada, 24,6% promedio, 18,5% bien desarrollada, 16,9% muy bien desarrollada y el 1,2% requiere mejorar enormemente, se complementa con **Nuñez (2017)**, en su investigación “La inteligencia emocional y la ansiedad rasgo-estado en estudiantes de la escuela de oficiales PNP” observó 56% de la inteligencia emocional intrapersonal necesita mejorarse, concuerda con **Castillo y Rodríguez (2016)**, en su investigación “la inteligencia emocional y estrés en cadetes de una Institución Superior” observó el 90.8 fue alto y el 9.2% fue promedio.

Los resultados del síndrome de burnout muestran el 19,6 % mostraron un nivel bajo de síndrome de burnout, 60,8 % un nivel medio y el 19,6% un alto nivel síndrome de burnout. Se complementa con **Solano (2020)**, en su investigación “El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional para proponer mejoras en la calidad de vida del personal de FAE” observó el 11% que presenta a las personas en un nivel alto, es así que el personal se afecta en la toma de decisiones. Se complementa con **Acurio y Morejón (2017)**, en su investigación “la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azúay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” observó sobre el estrés laboral, el 52% tuvo un nivel alto, el 36% nivel bajo y el 12% un nivel intermedio, se asemeja con **Orellana (2018)**, en su investigación “el síndrome burnout en policías de tránsito” observó en agotamiento emocional, el 64% fue alto, el 18% medio y 18% bajo. Realización personal. El 40% medio, el 38% alto y 22% bajo. Despersonalización. El 38% fue alto, 34% bajo y 28% medio. Concuerda con **Gonzales (2017)**, en su investigación “la relación entre

síndrome de burnout y la agresividad en los efectivos de la Policía Nacional Del Perú” observó el 37,7% promedio, el 34,3% alto y el 28% muy alto.

Al relacionar la inteligencia emocional y el síndrome de burnout se encontró relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout ($Rho = -0,435$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa media). Se complementa con **Castillo y Rodríguez (2016)**, en su investigación “relación entre la inteligencia emocional y estrés en cadetes de una Institución Superior” observó relación positiva débil entre la inteligencia emocional y el estrés.

Al relacionar las dimensiones de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout, se encontró relación significativa entre inteligencia emocional intrapersonal y el síndrome de burnout ($Rho = -0,403$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa media), relación significativa entre la inteligencia emocional interpersonal y Síndrome de Burnout ($Rho = -0,561$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa considerable), relación significativa entre la inteligencia emocional en adaptabilidad y síndrome de burnout ($Rho = -0,0539$; ; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa considerable), relación significativa entre la Inteligencia emocional en Manejo de estrés y Síndrome de Burnout ($Rho = -0,490$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa media), relación significativa entre la Inteligencia emocional en Estado de ánimo en general y Síndrome de Burnout ($Rho = -0,559$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa considerable), relación significativa entre la Inteligencia emocional en Impresión positiva y Síndrome de Burnout ($Rho = -0,556$; $p = 0,000 < 0,05$; correlación negativa considerable), se complementa con **Huamán (2020)**, en su investigación “inteligencia emocional y el síndrome de burnout” observó relación inversa significativa entre la inteligencia emocional. Se complementa con **Ramírez (2018)**, en su investigación “Inteligencia emocional y los niveles del síndrome de burnout” observó relación inversa significativa entre inteligencia emocional, componente intrapersonal, y síndrome de burnout ($r = -0,447$; correlación negativa media), relación inversa significativa entre inteligencia emocional, componente interpersonal, y síndrome de burnout ($r = -0,255$; correlación

negativa media), relación inversa significativa entre inteligencia emocional, componente adaptabilidad y síndrome de burnout ($r = - 0,424$; correlación negativa media), relación inversa significativa entre inteligencia emocional, componente manejo de estrés, y síndrome de burnout ($r = - 0,359$; correlación negativa media), relación inversa significativa entre inteligencia emocional componente estado de ánimo general, y síndrome de burnout ($r = - 0,311$; correlación negativa media).

5.2. Conclusiones

1. Se evidencia relación inversa media entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, además, el personal del servicio militar voluntario en su mayoría presenta un nivel medio – alto en inteligencia emocional y más de la mitad del personal mostró un nivel medio del síndrome de burnout
2. Se encontró relación inversa media en la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout, teniendo en su mayoría un nivel medio – alto en inteligencia intrapersonal y la mitad del personal mostró nivel medio en el síndrome de burnout.
3. Se encontró correlación inversa considerable entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout, el personal mostró un nivel medio – alto de inteligencia interpersonal siendo su nivel medio de síndrome de burnout.
4. Se encontró relación inversa considerable en la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y síndrome de burnout, el personal presentó nivel en su mayoría nivel medio – alto en adaptabilidad teniendo un nivel medio de síndrome de burnout.
5. Se evidencia correlación inversa media en la inteligencia emocional dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout, se observó que el personal en su totalidad mostró un nivel medio – alto en el manejo de estrés y la mayoría presentó un nivel medio de síndrome de burnout
6. Se encontró correlación inversa considerable en la Inteligencia emocional en Estado de ánimo en general y Síndrome de Burnout, se observó que el personal en su mayoría se encuentra en nivel medio - alto en inteligencia emocional en Estado de ánimo en general, además, el personal mostro en su mayoría nivel medio de síndrome de burnout,

7. Se evidencia correlación negativa considerable entre la Inteligencia emocional en Impresión positiva y Síndrome de Burnout, presentando la mayoría del personal nivel medio – alto en Inteligencia emocional en Impresión positiva con nivel medio de síndrome de burnout.

5.3. Recomendaciones

1. A la institución militar fomentar el conocimiento y práctica de la inteligencia emocional para un mejor desempeño y mantenimiento de la salud mental del personal del servicio militar voluntario.
2. A la institución militar considere los resultados obtenidos para implementar talleres de fortalecimiento de la salud mental del personal del servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42.
3. A la Institución la aplicación de un instrumento de inteligencia emocional, a los candidatos para el proceso de selección del servicio militar voluntario, que servirá como filtro para seleccionar los aspirantes con alta inteligencia emocional o inteligencia promedia.
4. A la institución militar implementar con profesionales de psicología para que puedan intervenir y prevenir las dificultades que ocasiona el síndrome de burnout y fortalecer a sus miembros en el conocimiento de la inteligencia emocional.
5. Al personal superior capacitarse con la finalidad de promover el conocimiento de la inteligencia emocional con el objetivo de motivar al personal subalterno en el cambio del desarrollo personal para el bienestar interpersonal e interpersonal a favor de la institución.

Referencias bibliográficas

- Acurio, A. y Morejón, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada Nº 11 "Galápagos". (Tesis Título Profesional)*. Riobamba – Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo.
- Alvarez, P., Castillo, M., Cerezo, F. y Fernández, M. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso en estudiantes universitarios. (Artículo científico)*. Arica: Universidad Santo Tomás Arica.
- Ansoleaga E, Miranda G. (2014). Depresión y condiciones de trabajo. *Revista Costarricense de Psicología*. 33 (1), 1 - 14.
- BarOn, R. (1997). *Desarrollo del BarOn EQ-I: unamedida de inteligencia emocional y social. 105 Convención anual de la Asociación americana de Psicología*. . Chicago.
- Bayona, E. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castreña (Tesis Título Profesional)* . Lima - Perú: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Bazán, S y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central. (Tesis Título Profesional)*. Cajamarca - Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Burga, N., y Chávez, J. (2018). *Inteligencia emocional y depresión en personal de tropa de la 4ta brigada de montaña del cuartel Manco Cápac. (Tesis Título Profesional)*. Juliaca - Perú: Universidad Peruana Unión.
- Capilla, P. (2000). El síndrome de Burnout o desgaste profesional . *revista Fundación (Facultad de Medicina)* 58., 13 - 34.
- Capilla, R. (2000). El síndrome de burnout o de desgaste profesional. *JANO*, 58(1334), 56 - 58.
- Castillo, N. y Rodríguez, L. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior. (Tesis Título profesional)*. Lima: Universidad Peruana Unión.

- Cutipa, L. y Ortega, A. (20016). *Inteligencia emocional y liderazgo en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división militar del ejercito. (Tesis Título Profesional)*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional De San Agustín.
- Daffey-Moore, E. (2015). *¿Es la inteligencia emocional relevante para una fuerza de combate?* Recuperado de: <https://search.proquest.com/central/docview/1781255011/fulltextPDF/CC52A1>. Cuerpo Médico del Ejército Real.
- Epstein, N. (2001). *CTI. Inventario de pensamiento constructivo. Una medida de la Inteligencia Emocional*. Madrid: TEA.
- Extremera, N., Fernández, B. (2005). Medidas de Evaluación de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/805/805_362_03.pdf, 209 - 228.
- Extremera, N., y Fernández, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 80 (80), 59 - 77.
- Fernández, M. (2000). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5,, 27-66.
- Freudenberger, H. (1974). Agotamiento personal. *Revista de problemas sociales*. doi: 10.1111 / j.1540-4560.1974.tb00706.x.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>.
- Gálvez, L. (2013). *“Diagnóstico de los niveles de desgaste laboral en el personal enfermero del Hospital Nacional de Mazatenango, Suchitepéquez. (Tesis Título Profesional)*. Retalhuleu - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Gestión. (07 de Noviembre de 20108). *¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características?* Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Nueva York: Gallito.
- Goleman, D. (2001). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. México: Ediciones B.
- Gómez, J. (2013). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Hospital Manuel Ignacio Monteros, Clínica Medialab y Hospital Militar. (Tesis Título Profesional)*. Loja - Ecuador: Universidad Técnica Particular De Loja.
- Gonzales, A. (2017). *Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Comas. (Tesis de Título Profesional)*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Guevara, L. (2011). La inteligencia Emocional. Temas Para La Educación. *Revista Digital Para Profesionales de La Enseñanza.*, 1 - 12.
- Hani, K. (2018). *Capacidad resiliente e inteligencia emocional intrapersonal en el personal de tropa compañía policía militar N° 113. (Tesis Título Profesional)*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Huamán, L. (2020). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga. (Tesis Título Profesional)*. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo .
- Maldonado, M. (2010). *El síndrome de burnout se debe al estrés laboral*. Guatemala: Prensa libre.
- Mamani, O., Brousett, M., Ccori, D, y Villasante, K. (2017). La inteligencia emocional como factor protector en adolescentes con ideación suicida. *Duazary*, 15(1), 1 - 11.
- Maslach, C. Jackson, SE. (1981). *Inventario Maslach Burnout*. Recuperado de <http://www.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0366-> Palo Alto - California.
- Mayer, J., y Salovey, P. (1997). ¿Qué es la inteligencia emocional? *Desarrollo emocional e inteligencia emocional Nueva York, Libros Básicos*, 232 - 242.

- Mediano, L., y Fernández, G. (2001). *El Burnout y los médicos*. España: Ferrer Grupo.
- Nuñez, R. (2017). *Inteligencia emocional y ansiedad rasgo - estado en estudiantes de la escuela de oficiales de la PNP Mariano Santos Mateo. (Tesis Título Profesional)*. Chimbote - Perú: Universidad San Pedro.
- Orellana, C. (2018). *Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial (Tesis de Título Profesional)*. Huaraz - Perú: Universidad San Pedro.
- Pelayo, T. (2011). "revista del ejército de España el síndrome del quemado o burnout". España.
- Pines, A. (1993). Burnout: una perspectiva existencial", en W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds.). Agotamiento profesional. *desarrollo reciente en teoría e investigación*, 35 - 51 Londres: Taylor y Francis.
- Pozo, A. (2000). Repercusiones de la depresión de los docentes en el ámbito escolar. *Revista Complutense de Educación*, 11, 85 - 103.
- Ramírez, A. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome de burnout en trabajadores que laboran en un supermercado. (Tesis Título Profesional)*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Selye, H. (1978). *La tensión en la vida (el estrés)*. Madrid: Compañía general.
- Solano, H. (2020). *Síndrome de Burnout en el compromiso organizacional del personal militar de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. (Tesis Título profesional)*. Sangolquí: Universidad De Las Fuerzas Armadas.
- Thorndike, E. (1920). Inteligencia y sus usos. . *Revista de Haper*. 40., 227 - 235.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista persona*, 4, 129-160.
- Valenzuela, A. (2009). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de*

los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco. (Tesis Título Profesional). Lima: URP.

Yucra, M. (2017). *Inteligencia emocional, autoestima y rendimiento académico en estudiantes de una Institucion Educativa Pública en Surco. (Tesis Título Profesional)* . Lima: Universidad Autónoma del Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42, ciudad de Iquitos, año 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del</p>	<p><u>Hipótesis general</u> Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión intrapersonal y el síndrome de burnout en el</p>	<p><u>Síndrome de burnout</u> (X) Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal <u>Inteligencia emocional</u> (Y) Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de Estrés Estado de ánimo General</p>	<p><u>Tipo</u> Descriptivo <u>Diseño</u> no experimental correlacional <u>Población</u> La población de estudio fue conformada por 117 personas en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021. <u>Muestra</u> Estuvo conformada por 51 personas en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del</p>	<p><u>Técnica</u> Psicométrica y la encuesta <u>Instrumentos</u> Cuestionario Síndrome burnout test Maslach Burnout Inventory Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE</p>	<p>Acurio, A. y Morejón, M. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 "Galápagos". (Tesis Título Profesional). Riobamba – Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo. Alvarez, P., Castillo, M., Cerezo, F. y Fernández, M. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso en estudiantes universitarios.</p>

<p>Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional</p>	<p>Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional</p>	<p>servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión interpersonal y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión adaptabilidad y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p>		<p>Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021</p>		<p>(Artículo científico). Arica: Universidad Santo Tomás Arica. Ansoleaga E, Miranda G. (2014). Depresión y condiciones de trabajo. Revista Costarricense de Psicología. 33 (1), 1 - 14.</p> <p>BarOn, R. (1997). Desarrollo del BarOn EQ-I: unamedida de inteligencia emocional y social. 105 Convención anual de la Asociación americana de Psicología. . Chicago.</p> <p>Bayona, E. (2018). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense (Tesis Título Profesional) . Lima - Perú: Universidad San Ignacio De Loyola. Bazán, S y Cerna, M. (2019). Estrés</p>
---	---	---	--	---	--	--

<p>dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021?</p>	<p>dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p>	<p>Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión manejo de estrés y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre la inteligencia emocional dimensión estado de ánimo general y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021.</p>				<p>laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central. (Tesis Título Profesional). Cajamarca - Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Burga, N., y Chávez, J. (2018). Inteligencia emocional y depresión en personal de tropa de la 4ta brigada de montaña del cuartel Manco Cápac. (Tesis Título Profesional). Juliaca - Perú: Universidad Peruana Unión. Capilla, P. (2000). El síndrome de Burnout o desgaste profesional. revista Fundación (Facultad de Medicina) 58., 13 - 34.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Anexo N° 2
Consentimiento Informado

Iquitos, de 2021

Sr.

CAPITAN FAP. PEDRO FIGUEROA MORI

JEFE DE TROPA GRUPO AÉREO N° 42.

Presente. -

Asunto: Solicita autorización para aplicación
instrumentos de investigación

De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle que, en mi calidad de Rector de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigioso Institución Educativa Pública Juan Pablo II, en la ciudad de Iquitos, presento a mis Bachilleres del Programa Académico de Psicología Karla del Pilar Murrieta Saavedra DNI N° 70102241 y Fátima Daniela Pajuelo Panduro DNI N° 76655735, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada "Estudio de la autoestima en relación con el rendimiento académico en matemática y comunicación en estudiantes de una institución educativa de Iquitos, 2019".

Solicito a digno despacho autorizar el ingreso de los estudiantes para el recojo de la información requerida.

Conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para que consienta facilidades a las estudiantes.

Atentamente.

Dr. Roger A. Cabrera Paredes

Rector Universidad Científica del Perú

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es promover en los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por los Bachilleres en Psicología. Karla del Pilar Murrieta Saavedra. DNI 70102241 y Fátima Daniela Pajuelo Panduro DNI76655735, de la Universidad Científica Del Perú. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 ciudad de Iquitos año 2021

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de dos instrumentos de evaluación, Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA y el cuestionario de Síndrome de Burnout, tomará aproximadamente de 20 a 30 minutos.

La participación de este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se utilizara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas a los instrumentos serán codificadas por lo tanto serán anónimas.

Si existirán dudas sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Si alguna de las preguntas de ambos instrumentos le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bachilleres Karla del Pilar Murrieta Saavedra y Fátima Daniela Pajuelo Panduro. He sido informado (a) que la meta de este estudio es determinar la relación del funcionamiento familiar con la inteligencia emocional.

Firma

COMPROMISO DE HONOR

Iquitos, de 2021.

A través del presente escrito las suscritas Br. Karla del Pilar Murrieta Saavedra con DNI: 70102241 y Br. Fátima Daniela Pajuelo Panduro con DNI: 76655735 egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal de servicio militar voluntario.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas al personal.

Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42 de Loreto en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42.

Atentamente

Br. Karla del Pilar Murrieta Saavedra
Panduro

DNI N° 70102241

Br. Fátima Daniela Pajuelo

DNI N° 76655735

Iquitos, de 2021

Sr.

CAPITAN FAP. PEDRO FIGUEROA MORI
JEFE DE TROPA GRUPO AÉREO N° 42.

Presente.-

Asunto: Solicita autorización para aplicación instrumentos de investigación

De mi consideración:

En calidad de Bachilleres en Psicología en la Universidad Científica del Perú; me es grato de saludarle y a la vez de solicitarle la autorización para poder encuestar al personal de servicio militar voluntario a fin de ejecutar nuestro anteproyecto de tesis sobre el tema de "Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout en el servicio militar voluntario de la Fuerza Aérea del Perú - Grupo 42, ciudad de Iquitos, año 2021".

El tema es de interés para la Asociación ya que permitirá conocer el nivel de inteligencia emocional y el síndrome de Burnout del personal a su cargo.

En tal sentido, actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice entrevistar al personal de servicio militar voluntario guardando las medidas de Bio - seguridad con el fin de conseguir los datos requeridos.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación deseándole éxitos en su Digno cargo quedo de usted.

Atentamente.



Br. Karla del Pilar Murrieta Saavedra
DNI N° 70102241



Br. Fátima Daniela Pajuelo Panduro
DNI N° 76655735



Fátima Daniela Pajuelo Panduro

Anexo 3:
Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE: NA	
Autor	Reuven Bar-On
Procedencia	Toronto – Canadá
Adaptación peruana	Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares (2005)
Significación	Evaluación de las habilidades emocionales y sociales
Áreas	<p>Componente Intrapersonal (CIA). Área que incorpora son los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. Ítems (3, 7, 17, 28). Componente interpersonal (CIE). área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. Ítems (2, 5, 10, 14, 20, 24). Componente de adaptabilidad (CAD). área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. Ítems (8, 12, 16, 22, 25, 27, 30). Componentes del manejo de estrés (CME). área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos. Ítems (6, 11, 13, 15, 21, 26). Componentes del estado de ánimo en general (CAG). área que reúne los siguientes componentes: Ítems (1, 4, 9, 18, 19, 23, 29)</p>
Validez	<p>Por medio de un análisis factorial exploratorio, fueron examinados los 40 ítems de las escalas; intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, evaluados en una población de muestra conformada por 3374 niños y adolescentes del departamento de Lima. Donde se empleó el análisis de los componentes primordiales con una rotación Varimax, en el cual se mostró que 40 ítems estudiados presentan pesos factoriales rotadas, valores propios y porcentaje de varianza para cada uno de los</p>

	factores de este análisis factorial exploratorio para la muestra total y las submuestras según género (varones = 1793, mujeres = 15819) y gestión (estatal= 1858, particular = 1516). Las relaciones de cada una de las escalas con el cociente emocional total va desde baja .37 a elevada .94, pero todas ellas son significativas al uno por ciento.
Confiabilidad	Ugarriza (2001) desarrollo la confiabilidad test - retest; cabe señalar que el retest empleado en una muestra conformada de 60 niños con edades que oscilan fue de 13.5 años, informó la estabilidad del inventario, cuyos componentes fluctúan entre .77 y .88 para la forma completa como también para la abreviada. Sin embargo, en las muestras normativas además de los resultados del género y grupos de edad, se procedió a analizar los resultados de la gestión y el grupo de edad. La consistencia interna fue evaluada por medio de un método de coeficientes de Alfa Crombach, obteniendo coeficientes entre 0.00 (confiabilidad muy baja) y 1.00 (confiabilidad perfecta).

Niveles y rangos del cuestionario de inteligencia emocional

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Intrapersonal	6 - 12	13 - 18	19 - 24
Interpersonal	12 - 24	25 - 36	37 - 48
Adaptabilidad	10 - 20	21 - 30	31 - 40
Manejo de estrés	12 - 24	25 - 36	37 - 48
Estado de ánimo general	14 - 28	29 - 42	43 - 56
Impresión positiva	6 - 12	13 - 18	19 - 24
Inteligencia emocional	60 - 125	126 - 185	186 - 240

Fuente: Autoría propia

Inventario emocional BarOn: NA – A

Adaptado por Dra. Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Aguila

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta

1	2	3	4
Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo

N°	Ítems	1	2	3	4
1	Me gusta divertirme.				
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.				
3	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4	Soy feliz				
5	Me importa lo que les sucede a las personas				
6	Me es difícil controlar mi cólera.				
7	Es fácil decirle a la gente cómo me siento				
8	Me gustan todas las personas que conozco				
9	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10	Sé cómo se sienten las personas				
11	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13	Pienso que las cosas que hago salen bien				
14	Soy capaz de respetar a los demás.				
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa				
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos				
18	Pienso bien de todas las personas.				
19	Espero lo mejor.				
20	Tener amigos es importante				
21	Peleo con la gente.				
22	Puedo comprender preguntas difíciles.				

23	Me agrada sonreír				
24	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo				
26	Tengo mal genio				
27	Nada me molesta				
28	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29	Sé que las cosas saldrán bien.				
30	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles				
31	Puedo fácilmente describir mis sentimientos				
32	Sé cómo divertirme				
33	Debo decir siempre la verdad				
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero				
35	Me molesto fácilmente				
36	Me agrada hacer cosas para los demás				
37	No me siento muy feliz				
38	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas				
39	Demoro en molestarme				
40	Me siento bien conmigo mismo (a).				
41	Hago amigos fácilmente				
42	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago				
43	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento				
44	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
46	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo				
47	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
49	Para mí es difícil esperar mi turno				
50	Me divierte las cosas que hago.				
51	Me agradan mis amigos.				
52	No tengo días malos				
53	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos				

54	Me disgusto fácilmente.				
55	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste				
56	Me gusta mi cuerpo				
57	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58	Cuando me molesto actúo sin pensar				
59	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60	Me gusta la forma como me veo				

Instrumento

Ficha técnica Síndrome de Burnout	
Nombre del test	Maslach Burnout Inventory
Autor	Maslach y Jackson
Adaptado	Llaja (2007). Lima, Perú.
Evalúa	Sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo, por medio de los niveles con que se tolera el Burnout
Aplicación	Individual o colectiva, adultos
Descripción	El instrumento consta de 22 ítems, dividido en tres dimensiones, agotamiento o cansancio emocional Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Está integrada por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está integrada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22. Falta de realización personal: se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Está integrada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Confiabilidad	En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en baja realización personal (RP). En el estudio realizado en el Perú por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad: En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron

	superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescalas de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para baja realización personal (RP) fue de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable
Validez	En el Perú los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones

Niveles y rangos del cuestionario Síndrome de Burnout

Niveles	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento o Cansancio emocional	9 – 27	28 – 45	46 – 63
Despersonalización	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Falta de realización personal	8 – 24	25 – 40	41 – 56
Síndrome de Burnout	22 - 68	69 - 112	113 - 154

Fuente: Autoría propia

Inventario de Burnout de Maslach

Señale con un (X) la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento "agotada" por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18	Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							

19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas							