



Inteligencia emocional y personalidad proactiva como predictores del síndrome de burnout en el sector público: estudio en Juliaca, Perú

Emotional Intelligence and Proactive Personality as Predictors of Burnout Syndrome in the Public Sector: A Study in Juliaca, Peru

Nahil Zoila Pumalla Alviz¹. Gladys Maruja Torres Condori²

Posgrado

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

Juliaca, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-2035-1444> - <https://orcid.org/0000-0002-5861-0392>

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el rol que predice la inteligencia emocional (IE) y la personalidad proactiva (PP) sobre el síndrome de burnout (SB), específicamente en trabajadores del sector público de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, Perú. Se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional- causal. Con una muestra compuesta de 174 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron tres instrumentos psicométricos validados: Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S), Escala de Personalidad Proactiva y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los análisis estadísticos incluyeron correlaciones de Pearson y regresión lineal múltiple. Los resultados revelaron correlaciones inversas significativas entre las dimensiones de IE, PP y las dimensiones del SB. La IE, especialmente la dimensión de evaluación de las propias emociones, y la PP explicaron conjuntamente el 37.8 % de la varianza del SB. Se concluye que tanto la IE como la PP constituyen factores protectores ante el desgaste emocional en el ámbito organizacional público, y se recomienda implementar programas formativos centrados en el desarrollo de competencias emocionales y actitud proactiva para mitigar el burnout.

Abstract

The present study aimed to determine the predictive role of emotional intelligence (EI) and proactive personality (PP) in burnout syndrome (BS), specifically in public sector workers at the Provincial Municipality of San Román - Juliaca, Peru. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, correlational-causal design was applied. The sample consisted of 174 workers selected through non-probability convenience sampling. Three validated psychometric instruments were used: the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S), the Proactive Personality Scale, and the Maslach Burnout Inventory (MBI). Statistical analyses included Pearson

¹ M.Sc. Nahil Zoila Pumalla Alviz, Posgrado UANCV, npumalla@unsa.edu.pe.

² M.Sc. Nahil Zoila Pumalla Alviz, Posgrado UANCV, npumalla@unsa.edu.pe.



correlations and multiple linear regression. Results revealed significant inverse correlations between EI, PP, and BS dimensions. EI, especially the appraisal of one's own emotions dimension, and PP jointly explained 37.8% of the variance in BS. It is concluded that both EI and PP are protective factors against emotional exhaustion in the public organizational sphere, and it is recommended to implement training programs focused on developing emotional competencies and a proactive attitude to mitigate burnout.

Palabras Clave: inteligencia emocional, personalidad proactiva, síndrome de burnout

Keywords: emotional intelligence, proactive personality, burnout syndrome.

I. INTRODUCCIÓN

Expresa, en las últimas décadas, el estudio del bienestar psicológico en entornos laborales ha cobrado relevancia en las ciencias organizacionales, particularmente ante el incremento del síndrome de burnout (SB) en trabajadores expuestos a contextos de alta demanda (Maslach & Jackson, 1981). El SB se manifiesta mediante la despersonalización, el agotamiento emocional y la reducción en realización personal, afectando al rendimiento profesional como la salud mental de los individuos (Schaufeli & Enzmann, 1998).

En el sector público peruano, especialmente en regiones con limitaciones estructurales como Juliaca, la exposición a cargas burocráticas intensas, escasos recursos y presión social incrementa el riesgo de desarrollar burnout. A pesar de ello, existen escasos estudios empíricos que aborden los factores protectores de este fenómeno desde un enfoque predictivo contextualizado.

Entre los factores psicológicos que podrían mitigar el impacto del SB, destacan la inteligencia emocional (IE) y la personalidad proactiva (PP). La IE, según Mayer y Salovey (1997), es aquella capacidad de percibir, comprender, regular y emplear las emociones de manera adaptativa. Diversas investigaciones han mostrado su vínculo negativo con el burnout (Extremera & Fernández-Berrocal, 2006; Sánchez-Gómez & Bresó, 2020). Por su parte, la PP, entendida como la disposición a tomar iniciativa y generar cambios en el entorno (Bateman & Crant, 1993), se ha asociado con la capacidad de afrontamiento y resiliencia frente al estrés organizacional (Parker & Collins, 2010).

No obstante, en el contexto surandino del Perú, los estudios que integren ambos constructos como predictores del SB son limitados. Esta investigación busca aportar evidencia empírica sobre cómo la IE y la PP inciden en el desarrollo del burnout en trabajadores públicos de Juliaca, contribuyendo al diseño de intervenciones basadas en evidencia local.

El presente trabajo se ha organizado de la siguiente forma: la sección que se aboca en el problema de investigación, su relevancia y los antecedentes teóricos y empíricos; la segunda sección detalla el enfoque metodológico, el diseño del estudio y los instrumentos empleados; la tercera expone los resultados obtenidos a través del análisis estadístico; la cuarta sección discute los hallazgos en relación con estudios previos; y finalmente, se exponen las conclusiones más relevantes del estudio y sus implicancias prácticas.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

En el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional-causal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2023). La población estuvo conformada por trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia,



por la dificultad de acceso y disponibilidad de los participantes; empero, se aplicó en la diversidad de perfiles conforme a los criterios de inclusión; seleccionando una muestra final de 174 trabajadores.

Se aplicaron tres instrumentos psicométricamente validados en el contexto peruano; lo que garantiza mayor pertinencia cultural para Juliaca:

1. **WLEIS-S (Wong and Law Emotional Intelligence Scale):** Evalúa cuatro dimensiones de IE. Mostró alta fiabilidad ($\alpha > .79$) y validez factorial confirmatoria (CFI = .960, RMSEA = .045). En el contexto peruano, Cejudo et al. (2024) verificaron la validez mediante, análisis factorial confirmatorio (AFC), obteniendo índices de ajuste muy buenos CFI = .960, TLI = .951, SRMR = .040 y RMSEA = .045, lo cual indica la alta calidad para medir inteligencia emocional.
2. **Escala de Personalidad Proactiva** (Bateman y Crant, 1993): Consta de 10 ítems. Su fiabilidad ($\omega = .89$) y validez (CFI = .949) la hacen adecuada para contextos laborales. En Perú el instrumento fue adaptada y validada por Bojorquez-Paucar et al. (2022), para ello recurrieron al (AFC) con índices de ajustes adecuadas (CFI = .949, TLI = .934, RMSEA = .076 y SRMR = .044).
3. **Maslach Burnout Inventory (MBI):** Evalúa agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se verificó la validez, primero de contenido con la prueba V de Aiken, sin eliminar ítem; luego procedió a verificar la estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC) obteniendo valores aceptables y buenos para los índices de ajuste: RMSEA = .08; GFI = .971 y CFI = .964. En Perú, Vázquez (2020) en su tesis doctoral, ha verificado las propiedades psicométricas del instrumento, no modificando ningún ítem.

Se usó para el análisis estadístico el software SPSS v26. Se aplicaron estadísticos descriptivos, correlaciones de Pearson y regresión lineal múltiple. Se evaluó el cumplimiento de los supuestos de normalidad y colinealidad, y se calculó el tamaño del efecto (f^2).

III. RESULTADOS

Los resultados presentados corresponden al análisis estadístico de los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos psicométricos a 174 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. Esta sección muestra los antecedentes numéricos derivados del estudio, que permiten verificar la hipótesis planteada.

Distribución y prueba de normalidad

Para verificar la normalidad de los datos, se calcularon los valores de asimetría (g_1) y curtosis (g_2) de las variables principales. Conforme a los criterios de normalidad establecidos por Curran et al. (1996), los valores observados se ubicaron dentro de los rangos aceptables ($g_1 < \pm 3$; $g_2 < \pm 7$). Además, al contar con una muestra mayor a 100 casos, se aplicó el Teorema Central del Límite, lo que justifica el uso de pruebas paramétricas.

Correlaciones entre variables

Mediante el coeficiente r de Pearson se analizaron las relaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional (IE), la personalidad proactiva (PP) y las dimensiones del síndrome de burnout (SB). Los resultados evidenciaron correlaciones inversas estadísticamente significativas ($p < .01$) entre las dimensiones de la IE y el SB; así como, entre la PP y el SB. Específicamente, se encontró que una mayor capacidad de evaluar las propias emociones, usar y regular emociones, se asocia con niveles más bajos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Asimismo, se halló una correlación directa alta entre IE y PP, lo que indica que ambas variables tienden a desarrollarse conjuntamente; es decir, cuando los trabajadores tengan altos niveles en cada una de las dimensiones de la IE, tendrán una alta personalidad proactiva.



Modelo predictivo

Para evaluar la hipótesis general, se aplicó una regresión lineal múltiple considerando como variables predictoras las cuatro dimensiones de la IE y la PP, y como variable dependiente el SB. El modelo resultó estadísticamente significativo ($F(5) = 20.432$, $p < .001$), explicando el 37.8% de la varianza del SB ($R^2 = .378$). Los predictores significativos fueron la evaluación de las propias emociones ($\beta = -0.361$, $p < .01$) y la personalidad proactiva ($\beta = -0.368$, $p < .01$). El análisis del tamaño del efecto ($f^2 = 0.608$) indicó un impacto fuerte, según los criterios de Cohen (1992). No se detectaron problemas de multicolinealidad, ya que los valores de tolerancia fueron superiores a 0.2 y los VIF inferiores a 4.

Estos hallazgos numéricos permiten confirmar empíricamente la hipótesis de investigación: **la inteligencia emocional y la personalidad proactiva predicen de manera inversa el síndrome de burnout en trabajadores municipales**, constituyéndose así en factores protectores ante el estrés laboral crónico.

Tabla 1
Estadísticos descriptivos y prueba de normalidad

Variables	Mín	Máx	M	DE	g ₁	g ₂
1. OEA Evaluación de las emociones de los demás	4.0	28.0	21.5	4.6	-1.7	3.7
2. SEA Evaluación de las propias emociones	4.0	28.0	21.3	4.2	-1.4	4.3
3. UOE Uso de las emociones	4.0	28.0	21.9	4.4	-1.6	4.2
4. ROE Regulación de emociones	4.0	28.0	21.0	4.1	-1.6	4.6
5. Personalidad proactiva	10.0	69.0	55.8	9.0	-2.8	6.5
6. Síndrome de burnout	5.0	130.0	53.4	20.9	0.8	2.3
7. Cansancio emocional	1.0	57.0	23.1	10.5	0.8	1.2
8. Despersonalización	0.0	35.0	11.1	6.0	1.5	3.8
9. Problemas realización personal	0.0	54.0	19.2	8.9	0.7	1.7

Nota: Son estadísticos de las puntuaciones directas de cada una de las variables. g₁: estadísticos de forma asimétrica; g₂: curtosis.

Los resultados evidenciaron distribución normal en las variables, permitiendo el uso de pruebas paramétricas. La PP y las dimensiones de la IE mostraron correlaciones inversas significativas con el SB ($p < .01$), destacando la evaluación de las propias emociones como la dimensión con mayor capacidad predictiva.

Tabla 2
Correlaciones entre variables psicológicas y burnout

Variables	M	DE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. OEA Evaluación de las emociones de los demás	21.5	4.6	--								
2. SEA Evaluación de las propias emociones	21.3	4.2	.693**	--							



3. UOE Uso de las emociones	21.9	4.4	.618**	.685**	--				
4. ROE Regulación de emociones	21.0	4.1	.679**	.620**	.750**	--			
5. Cansancio emocional	23.1	10.5	-.358**	-.467**	-.387**	-.390**	--		
6. Despersonalización	11.1	6.0	-.379**	-.506**	-.468**	-.378**	.805**	--	
7. Problemas realización personal	19.2	8.9	-.244**	-.434**	-.353**	-.355**	.389**	.385**	--
8. Síndrome de burnout	53.4	20.9	-.390**	-.562**	-.477**	-.454**	.894**	.851**	.730**
9. Personalidad proactiva	55.8	9.0	.665**	.744**	.806**	.718**	-.467**	-.534**	-.437**

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; Se ha evaluado a 174 trabajadores de una municipalidad provincial en la Región Puno; n: número de casos

** p < .01; * p < .05

La regresión lineal múltiple arrojó un $R^2 = .378$, indicando que la IE y la PP explican el 37.8% de la varianza del SB, con un tamaño del efecto ($f^2 = .608$), considerado fuerte según los criterios de Cohen (1992), lo que resalta la relevancia práctica de los resultados. La validez del modelo se reforzó al verificar el cumplimiento de los supuestos estadísticos. Se confirmó la ausencia de multicolinealidad, con valores de tolerancia (> 0.10) y VIF (< 10) que se encuentran dentro de los límites aceptados (Keith, 2015). Esto asegura que la independencia de las variables predictoras es suficiente para una interpretación confiable de sus coeficientes. Así mismo, las variables que alcanzaron significancia estadística fueron: evaluación de las propias emociones (SEA) ($\beta = -.361$, $p < .01$) y PP ($\beta = -.368$, $p < .01$). Esto indica que la inteligencia emocional (IE) y la personalidad proactiva (PP), en el modelo de regresión, son predictores significativos del síndrome de burnout (SB). Ya que, no son variables que actúan de forma aislada, sino que, cuando se consideran juntas, pueden anticipar la aparición del SB.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados se corroboran con estudios previos que señalan a la IE y la PP como factores protectores frente al SB (Côté & Miners, 2006; O'Boyle et al., 2011). La autoconciencia emocional permite gestionar eficazmente las demandas laborales, mientras que la proactividad facilita una actitud resolutiva ante el estrés. Los mismos que se alinean con el modelo de Demerouti et al. (2001), que sostienen que los recursos personales, como la IE y la PP, son cruciales para preservar la salud ocupacional frente a las altas demandas del entorno laboral. Aunque los niveles de IE fueron relativamente altos, se evidenció un déficit en la evaluación de las emociones de los demás, lo que sugiere necesidad de formación en competencias sociales. La baja realización personal fue la dimensión más afectada del SB, lo cual podría atribuirse a la estructura rígida y poco reconocedora del sector público (Leiter & Maslach, 2004). Por lo que, se puede invertir en programas de desarrollo que fortalezcan estos recursos personales, en vez de sólo reducir la carga laboral, y crear políticas públicas que se centren en empoderar a los empleados para gestionar proactivamente los desafíos del entorno; además, como lo sugiere Robbins y Judge (2013), diseñar estrategias focalizadas para la selección, capacitación y acompañamiento de los trabajadores.

Finalmente se destaca que ambos factores, IE y PP, no solo están negativamente correlacionados con el SB, sino que también se potencian mutuamente, reforzando su valor en intervenciones preventivas; donde se diseñe programas basados en educación socioemocional para fomentar la IE o se pueda diseñar programas de liderazgo participativo, actividades de



innovación en la gestión pública y mecanismos de reconocimiento a las iniciativas de mejora impulsadas por los propios empleados; acciones que podrían contribuir de manera significativa a fortalecer la eficiencia organizacional y la satisfacción laboral dentro del sector público.

V. CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional, en especial la capacidad de evaluar las propias emociones, predice de forma inversa el síndrome de burnout en trabajadores del sector público; potenciar la IE genera orientar la conducta y adaptar las metas para disminuir el desgaste en quienes trabajan.
- La personalidad proactiva también constituye un predictor negativo significativo del burnout, lo que destaca la importancia de fomentar una actitud proactiva en entornos organizacionales rígidos.
- Se evidencia una relación directa y significativa entre la IE y la PP, lo cual sugiere que su desarrollo conjunto puede maximizar su impacto preventivo frente al estrés ocupacional.
- La implementación de programas preventivos que incluyan talleres de autoconciencia y regulación emocional; entrenamientos en habilidades de comunicación; resolución de problemas y toma de decisiones y; espacios que fomenten la autonomía y la innovación en el trabajo, reducirían la aparición de burnout sobre todo en sectores públicos, que tiende a ser un entorno burocrático

VI. REFERENCIAS

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13-25. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103–118. <https://doi.org/10.1002/job.4030140202>.
- Bojorquez-Paucar, J. M., Cáceres-Julcahuana, L. M., & Barboza-Palomino, M. (2022). Propiedades psicométricas de la Escala de Personalidad Proactiva en profesores de escuelas de Lima (Perú). *CES Psicología*, 15(3), 166-179. <https://doi.org/10.21615/cesp.6216>
- Cejudo, J., Vilca Pareja, V., Rojas Zegarra, M., Yana-Calla, V., & Rodríguez Donaire, A. (2024). Validation of the Peruvian version of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-P). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 56, 55-63. <https://doi.org/10.14349/rlp.2024.v56.6>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Cohen, J. (1992). Quantitative Methods in Psychology: A Power Primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Côté, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1–28. <https://doi.org/10.2189/asqu.51.1.1>.
- Extremuera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 45–51. DOI: <https://doi.org/10.1017/S1138741600005965>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Por qué es más importante que el coeficiente emocional. Bantam Book.



- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (2.a ed.). McGraw-Hill.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. En P. Perrewé & D. Ganster (Eds.), *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being* (Vol. 3, pp. 91-134). Elsevier Ltd. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). Basic Books.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633–662. <https://doi.org/10.1177/0149206308321554>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15.a ed.). Pearson. Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). Metodología y diseños en la investigación científica (6.a ed.). Imprenta Gráfica Ancash.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Vázquez, J. (2020). Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fechas

Recepción: 01/08/ 2025

Revisión y aceptación: 22/09/2025

Publicación: 30/09/2025