

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Psicología



**Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública-
Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021**

Tesis presentada por:

Bach. Mariedu Melany Amesquita Mansilla

Para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Asesora: Mgt. Lucia Román Lantarón

Cusco – Perú

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a lo más valioso que tengo en este mundo mi familia, a mis padres Eduardo Amesquita y Maruja Mansilla por haber sido mi mayor motivación para seguir adelante y concluir con esta etapa de mi vida universitaria, por su apoyo incondicional que me brindan siempre y que me brindaron en este arduo proceso de crecimiento profesional; a mis hermanas Lady, Sharon y Grace por motivarme siempre a seguir adelante e inculcarme que rendirse no es la mejor opción, siendo ellas mi gran ejemplo de superación profesional y a mi papito Daniel que se encuentra en el cielo.

Mariedu Melany Amesquita Mansilla

Agradecimientos

A Dios, por haberme permitido llegar hasta aquí, bendiciéndome con salud y protección para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi asesora la Mgt. Lucía Román Lantarón por motivarme siempre y acompañarme en este arduo proceso de investigación brindándome todos sus conocimientos y sabiduría en esta etapa de formación universitaria.

A la Mg. Roxana Masías, Mg. Karola Espejo Abarca, Mg. Gareth del Castillo Estrada y al Mg. Ruben Jorge Flores Chávez por brindarme su tiempo y conocimientos como expertos para la validación de los instrumentos por criterio de jueces.

A mis amigos incondicionales Galicia Medina, Kelly Solis y Raúl Mendoza, por siempre apoyarme en cada etapa de mi vida.

A la empresa pública por brindarme la confianza y permitirme el ingreso para la evaluación respectiva de la investigación.

Y para concluir a Genry Cusirimay, quien me apoyo y orientó en la parte estadística de la investigación.

Tabla de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Lista de tablas	iii
Lista de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I	1
Planteamiento de la Investigación	1
1.1. Descripción del Problema de Investigación	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. General	7
1.3.2. Específicos	7
1.4. Justificación	8
Capítulo II	10
Marco Teórico- Científico	10

2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. A nivel Nacional	10
2.1.2. A nivel Latinoamérica	12
2.1.3. A nivel Internacional	12
2.2. Base teórico- científica	13
2.2.1. Inteligencia emocional	13
2.2.1.1. Factores de la inteligencia emocional	13
2.2.1.2. La Perspectiva Cognitiva: Sternberg y Gardner	14
2.2.1.3. Teorías de la inteligencia emocional	15
a. Modelo de Bar-On	15
b. Modelo de Mayer y Salovey	17
2.2.1.4. Antecedentes de la inteligencia emocional	19
2.2.1.5. Desarrollo de la inteligencia emocional	20
2.2.2. Síndrome de Burnout	21
2.2.2.1. Antecedentes del síndrome de Burnout	21
2.2.2.2. Perspectiva transaccional de Cox, Kuk y Leiter	21
2.2.2.3. Teorías del síndrome de Burnout	23
a. Modelo de Maslach y Jackson	23
b. Modelo de Gil- Monte y Peiró	23
2.3. Marco conceptual	30
2.3.1. Inteligencia	30

- 2.3.2. Emoción 30
- 2.3.3. Inteligencia emocional 31
 - 2.3.3.1. Concepto de la inteligencia emocional 31
- 2.3.4. Estrés 32
- 2.3.5. Estrés laboral 33
- 2.3.6. Síndrome de Burnout 34
 - 2.3.6.1. Conceptos del Síndrome de Burnout 34

Capitulo III

Hipótesis y variables 36

- 3.1. Hipótesis 36
 - 3.1.1. Hipótesis general 36
 - 3.1.2. Hipótesis específicas 36
- 3.2. Variables 37

Capítulo IV 41

Marco Metodológico 41

- 4.1. Tipo de investigación 41
- 4.2. Diseño de investigación 41
- 4.3. Métodos y técnicas de investigación 42
- 4.4. Población y muestra 42
 - 4.4.1. Población 42
 - 4.4.2. Muestra 43

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 44

4.5.1. Baron ice 44

Resultados 59

Discusión de Resultados 69

Conclusiones y Recomendaciones 73

REFERENCIAS 76

APENDICES 83

Lista de tablas

Tabla 1 *Operalización de variables* 37

Tabla 2 *Algoritmo para la clasificación de los niveles de Burnout* 48

Tabla 3 *Puntajes del burnout en niveles bajo, medio y alto* 49

Tabla 4 *Puntajes de la V de Ayken del Inventario Baron-Ice* 50

Tabla 5 *Puntajes de la V de Ayken del Inventario Maslach* 52

Tabla 6 *Alfa de Cronbach para el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado y sus componentes* 54

Tabla 7 *Alfa de Cronbach para la escala Maslach Burnout Inventory y sus componentes* 54

Tabla 8 *Matriz de consistencia* 56

Tabla 9 *Distribución de la muestra según los niveles del síndrome de Burnout* 63

Tabla 10 *Correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout* 65

Tabla 11 *Correlación Chi- cuadrado de Pearson* 65

Tabla 12 *Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout* 66

Tabla 13 *Correlación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas* 67

Tabla 14 *Correlación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficos* 68

Lista de figuras

Figura 1 *Distribución de la muestra según sexo* 60

Figura 2 *Distribución de la muestra, según edad* 61

Figura 3 *Distribución de la muestra, según estado civil* 61

Figura 4 *Distribución de la muestra según categorías diagnósticas de la inteligencia emocional* 62

Figura 5 *Distribución de la muestra según los componentes de la inteligencia emocional* 63

Figura 6 *Distribución de la muestra según la existencia o no del síndrome de Burnout* 64

Figura 7 *Distribución de la muestra según los niveles de síndrome y burnout y ciudad* 65

Figura 8 *Distribución de la muestra según los niveles de síndrome y burnout y área de trabajo* 65

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. El enfoque responde al cuantitativo, de tipo no experimental y el diseño fue transeccional- correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores de una empresa pública Región Sur – Perú de ambos sexos, edades comprendidas entre 20 a 60 años. Se utilizó el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado y el Inventario de Burnout de Maslach adaptada al ámbito organizacional. Los resultados hallados indicaron que existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout ($p < .05$). Asimismo, entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout existe una relación significativa. Por otro lado, no se encontró una relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas, ni tampoco entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas

Palabras clave: Inteligencia emocional, síndrome de burnout.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome. The approach responds to the quantitative, non-experimental type and the design was cross-sectional-correlational. The sample was made up of 120 workers from a public company Southern Region – Perú of both sexes, aged between 20 and 60 years. The Abbreviated Bar-On Emotional Coefficient Inventory and the Maslach Burnout Inventory adapted to the organizational scope were used. The results found indicated that there is a statistically significant relationship between emotional intelligence and burnout syndrome ($p < .05$). Likewise, between the components of emotional intelligence and the dimensions of burnout syndrome there is a significant relationship. On the other hand, no relationship was found between emotional intelligence and sociodemographic variables, nor between burnout syndrome and sociodemographic variables.

Keywords7: Emotional intelligence, burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años las empresas han modificado su método de trabajo por factores como: la digitalización, las demandas de las nuevas generaciones, la constante globalización. Sobre todo, aquellas empresas que brindan algún tipo de servicio a clientes, generando que los trabajadores presenten altos niveles de competitividad por cumplir sus metas semanales, mensuales o trimestrales y realicen largas jornadas laborales dentro y fuera de su ambiente laboral. Desarrollando todo un agotamiento tanto físico como emocional en los trabajadores, que causan consecuencias negativas como: bajo rendimiento laboral, depresión, clima laboral insano, incumplimiento de los objetivos, ausentismo del trabajo, falta de motivación o problemas familiares por falta de ingresos.

Actualmente la crisis mundial sanitaria, económica y social que produjo la pandemia del COVID-19 incremento las exigencias de las empresas hacia sus trabajadores, ya que trajo consigo consecuencias negativas sobre todo en los diversos contextos sociales en los cuales una persona interactúa, ocasionando una afección en la salud mental como: altos niveles de estrés, ansiedad, frustración y otros problemas psicológicos significativos. (Organización Panamericana de la Salud- Perú, 2021).

Uno de los contextos sociales más afectados por la pandemia fue el ámbito laboral, puesto que muchos trabajadores se han visto obligados a adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo ocasionado por la emergencia sanitaria. Siendo un claro ejemplo de ello, una empresa pública en la Región Sur donde los trabajadores tuvieron que adaptarse a los cambios optados tanto por orden del Gobierno, así como de la Gerencia General de la empresa, modificando su modalidad de trabajo de forma remota a presencial. Todos estos cambios y el retorno al trabajo presencial se convirtieron en una exposición constante a factores estresantes como las constantes quejas por parte de los clientes y las largas jornadas laborales. Todo ello conlleva a un cuadro de estrés que si se encuentra en un nivel crónico

genera en el trabajador 3 rasgos principales: un agotamiento emocional que es una respuesta emocional y de bienestar, la despersonalización una estrategia de afrontamiento que ese interponen para enfrentar los sentimientos del agotamiento emocional y una baja realización personal que esta relacionado con la frustración de las expectativas profesionales esperadas.

Estos 3 rasgos pertenecen a un estrés crónico denominado síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado. Este síndrome es considerado por la OMS como factor de riesgo psicosocial y enfermedad laboral que provoca un deterioro en la salud mental y físico en los trabajadores, lo que llega a denotar la importancia y estudio de este padecimiento.

Para afrontar el síndrome de Burnout, una de las claves, es la inteligencia emocional, pues permite que una persona tenga un adecuado manejo de sus emociones y a su vez opte por estilos de afrontamiento que se adapten ante situaciones estresantes (Mayer y Salovey, 1997), sobre todo la situación que atravesó el contexto laboral por el Covid-19.

Todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se describirán y explicaran de forma específica a través de cinco capítulos que conforman la presente investigación, para brindar al lector una idea global de toda la información recaudada en esta investigación.

El primer capítulo denominado “planteamiento de la investigación”, se describe el problema en sí, se plantea la formulación del problema y se especifican los objetivos tanto general como específicos y finalmente la justificación del problema.

El segundo capítulo titulado “marco teórico – científico”, se presentan todas las investigaciones que coinciden con las variables de estudio, como son el estado del arte y repositorios de diversas universidades a nivel local, nacional e internacional, la base teórica, incluyendo las definiciones de ambas variables de la investigación y las teorías psicológicas.

El tercer capítulo, denominado “hipótesis y variables”, se menciona tanto la hipótesis general como las específicas, así como las variables de estudio.

El cuarto capítulo titulado “Metodología”, se especifica el tipo, diseño, métodos y técnicas de investigación tanto de recolección de datos, así como la técnica de procesamiento de datos. En cuanto a la técnica de recolección de datos se empleó la: Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) y el inventario de Baron Ice- versión abreviada. Posteriormente se describe la población y la muestra seleccionada, considerando criterios de inclusión y exclusión para la muestra y finalmente la matriz de consistencia.

El quinto capítulo, “Resultados “, se describirán todos los resultados sociodemográficos obtenidos de la investigación y la estadística tanto descriptiva como inferencial que se aplicó en el presente estudio.

El sexto capítulo “Discusión”, se explicará todas aquellas discusiones que se obtuvieron en a los resultados.

El séptimo capítulo “Conclusiones y recomendaciones”, se describirá todas las conclusiones a las que se llegó luego de interpretar los resultados obtenidos en la investigación y las recomendaciones para posteriores investigaciones, así como para la empresa estudiada.

Finalmente se menciona toda la bibliografía empleada en la investigación y los anexos.

Capítulo I

Planteamiento de la Investigación

1.1. Descripción del Problema de Investigación

En la sociedad actual las exigencias tanto económicas, sociales y personales conllevan a las personas del ámbito laboral a tener un ritmo de vida más acelerado y convivir en ambientes competitivos e individualistas, causando un deterioro en la salud tanto física como mental. Por ello se podría afirmar que, el trabajo y su entorno pueden ser perjudiciales en la salud de los trabajadores por diversos motivos como: exigencias físicas, psicológicas y sociales. Estas demandas pueden generar en el trabajador estrés, agotamiento y/o depresión, que si se mantiene en el tiempo o incrementa puede ocasionar la aparición de un síndrome denominado el síndrome de burnout. Dicho síndrome va en incremento en las poblaciones empresariales, ocasionando una afección tanto en el rendimiento laboral como personal de la persona que lo padece.

Los primeros estudios de este síndrome están relacionados con profesionales de la salud, sin embargo, el estudio se ha extendido en el transcurso del tiempo hacia otras profesionales como aquellos que laboran directamente con clientes o personas, dichas

investigaciones se centraron en aspectos del ambiente laboral como identificar la relación entre el burnout y el clima laboral o satisfacción laboral, pero también del burnout con variables de personalidad como la autoestima como mediadores de los efectos del estrés laboral para el manejo de las emociones. Sin embargo, existe una destreza individual que permite comprender mejor por qué algunas personas son más susceptibles a las consecuencias negativas del estrés y por consecuencia padecer de algún síndrome laboral. Esta destreza o habilidad es denominado inteligencia emocional (IE).

Este síndrome incremento durante la emergencia sanitaria por Covid-19 que tuvo inicio en el año 2020 pues ha generado consecuencias negativas hasta la actualidad en todas las actividades laborales a nivel nacional e internacional, tanto en empresas públicas como privadas, pues se han visto afectados significativamente por la ausencia de trabajo a inicios de la pandemia, para posteriormente realizar trabajo remoto y presencial gradualmente, todo esto como medidas preventivas para evitar el aumento de contagios en las regiones del Perú, afectando esto a las empresas a nivel nacional . Como es el caso de una empresa pública de la Región Sur que tuvieron que realizar un procedimiento de reorganización. Siendo uno de los procedimientos llevados a cabo la paralización de sus actividades en las áreas administrativas, servicio al cliente y comercial para cumplir con las medidas establecidas por órdenes del Gobierno en el Perú, ocasionando consecuencias psicológicas como altos niveles de estrés, ansiedad, depresión y el no adaptarse al nuevo ritmo de vida.

Habiendo hecho mención de información general sobre el tema central, la investigadora obtuvo información más objetiva de la empresa, para lo cual se entrevistó al gerente regional de Apurímac y Cusco quienes manifestaron haber observado muy estresados a sus trabajadores por las demandas que cumplen como empresa y por la crisis sanitaria que se atravesaba. También se entrevistó a varios trabajadores de las áreas de atención al cliente y comercial quienes manifestaron haber presentado muchas dificultades en tiempos de COVID-

19 tanto para atender los reclamos, contratiempos y demás factores estresantes, así como no tener herramientas para poder lidiar con estas situaciones. Condicionando todo esto a que los trabajadores lleven un ritmo acelerado de vida, sobre-exigiéndose en sus labores para cumplir los objetivos que exige la empresa, preocupación por su salario, miedo a ser despedido o a renunciar por la incertidumbre laboral en la que se vive actualmente y la inestabilidad económica por la que se atraviesa. Aparte que manifestaron que no cuentan con un psicólogo que los capacite u oriente en aspectos que involucren su salud mental. Estos factores conllevan a desarrollar niveles elevados de estrés y con el tiempo la aparición del Síndrome de Burnout. Es necesario recalcar en este punto que, la empresa cuenta con el área de talento humano, más no con la presencia de un psicólogo(a) que les haga seguimiento mensual o trimestral sobre el estado de su salud mental, aspecto que es sumamente importante en las empresas, sobre todo en situaciones de crisis como la que ocasiono esta pandemia.

Toda la información mencionada en los párrafos anteriores conlleva a la investigadora el interés de abordar el tema de estrés laboral, que si se encuentra en un nivel alto desencadena en el Síndrome de Burnout y si este problema guarda relación con la inteligencia emocional, puesto que desde el inicio de la pandemia hasta la actualidad ocurrieron situaciones de crisis emocionales como llanto, desesperación, desadaptación, poco control de las emociones y poca autorrealización en los trabajadores de esta empresa, pues ellos se basan en función a metas u objetivos que deben cumplir mensualmente.

Por estas razones, es necesario el estudio del síndrome de burnout porque es considerado un problema y riesgo para la salud mental tanto para el trabajador como para la empresa en la que labora, ya que genera consecuencias negativas como: depresión, suicidios, separaciones o divorcios, insatisfacción laboral, deterioro en la calidad de vida, abandono en su cuidado personal y en sus actividades cotidianas, falta de motivación en el trabajo, depresión y por consecuencia un bajo rendimiento laboral.

Es necesario tener en cuenta que el síndrome de burnout se encuentra dentro de los principales problemas de salud mental y psíquicos, esto ocurre por la carencia preventiva primaria del mismo. Siendo esto una razón más para brindarle la importancia a su estudio, intervención y prevención en organizaciones o empresas, de esta manera fortalecer capacidades o habilidades que puedan ayudar a reducir dichas consecuencias en la salud mental y más aún en situaciones de crisis de cualquier tipo.

Asimismo, este síndrome fue declarado en el año 2000 como factor de riesgo psicosocial en el ámbito laboral por la Organización Mundial de la Salud y ha sido descrito como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son 3: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal o baja realización personal. Y forma parte de los principales efectos negativos en el contexto laboral porque conlleva a las personas a tener un ritmo de vida acelerado, en el cual ya no disponen de tiempo para realizar otras actividades fuera de su ámbito laboral, generando consecuencias psicológicas como fisiológicas.

Este síndrome se hace presente en profesionales cuya relación de trabajo con el público es directa y constante; como es el caso de la empresa ya mencionada y si alguno o varios de sus trabajadores lo padecen manifestarán actitudes y sentimientos negativos hacia sus compañeros de trabajo, hacia su puesto de trabajo y por lo que se sentirán emocionalmente agotados, afectando esto su eficiencia en el trabajo.

Según un estudio realizado por el Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud siete de cada diez peruanos se han visto afectados, de una u otra manera en cuanto a su salud mental durante la crisis sanitaria, siendo considerado una cifra alarmante y preocupante para intervenir y brindar la atención necesaria a la salud mental. Y cerca del 60% de la población peruana sufre estrés y el 70% de los trabajadores sufren estrés

laboral. A causa de este estrés los países pierden entre el 0,5% y el 3,5% del producto bruto interno.

De acuerdo a encuestas realizadas, más de 2.050 peruanos dio a conocer que un 70 % sufren de estrés laboral. De igual forma, los principales motivos tienen que ver con la fuente de trabajo con un 39 %, el desempleo con 27 %, las responsabilidades 18 % y finalmente un 29 % dijo que no cree haber llegado a deprimirse.

Estudios muestran que la mayoría de las situaciones causadas por el estrés crónico generan aspectos negativos para los colaboradores. Por ejemplo, estadísticas del American Institute of Stress da a conocer que la principal causa de estrés laboral es la cantidad de trabajo, representando el 46 % de los encuestados, seguido de problemas interpersonales con un 28 %, un 20 % de dificultades para combinar la vida profesional con la personal y la falta de seguridad en el trabajo con un 6 %. Por otro lado, la consultora Korn Ferry indica que tres cuartos de los 2.000 profesionales consultados afirman que el estrés laboral está perjudicando sus relaciones y su vida familiar.

También, cabe destacar que las principales preocupaciones son: el impacto financiero de la crisis (49 %), perder a un ser querido (40 %), enfermarse (37 %), incertidumbre acerca de cómo el virus impactará su familia y relaciones (25 %) y el estrés laboral o trabajo excesivo a raíz de esta situación (23 %).

Frente a esta problemática del síndrome de Burnout generada por la incertidumbre por Covid-19 es de suma importancia manejar adecuadamente las emociones y mantener la calma, siendo una herramienta clave para lograrlo: la inteligencia emocional, como lo afirma la destacada Psiquiatra Española, la Dra. Marian Rojas Estapé

Pues esta habilidad nos brinda la capacidad de manejar adecuadamente las emociones frente a situaciones de crisis y conflictos, identificando la procedencia de todas aquellas emociones o sentimientos negativos que pueden desencadenar en un cuadro de estrés crónico

por todas las restricciones, medidas preventivas o nuevas modalidades de vida. Por eso esta habilidad ayudaría a prevenir y superarlo. Pues en comparación al coeficiente intelectual esta capacidad tiene un mayor impacto en el éxito personal, en las habilidades de liderazgo, en la calidad de vida, en el desempeño laboral y se puede entrenar y desarrollar en un alto nivel. Por consiguiente, trabajar y fortalecer la inteligencia emocional es una de las mejores estrategias o formas de combatir el estrés.

En muchos estudios realizados sobre la inteligencia emocional, consideran que es un factor protector y antídoto frente a muchos riesgos psicosociales como por ejemplo el Síndrome de Burnout frente a la satisfacción laboral y la calidad del trabajo, pues aplicar la inteligencia emocional en los puestos de trabajo mejoraría los recursos que tengan cada personas para poder afrontar situaciones complicadas que con el tiempo podrían generar la aparición del síndrome de Burnout y al mismo tiempo mejoraría la relación que tengan los trabajadores con su entorno, así los trabajadores se encontrarían emocionalmente bien y tendrían herramientas para poder manejar sus emociones y que esto les ayude con sus problemas o las situaciones que lo estresen. Por esto es necesario que las empresas fomentan un entorno laboral positivo donde favorezca la salud emocional y bienestar de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa pública durante el contexto de pandemia por Covid-19.

1.3.2. Específicos

Identificar si existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas de género y estado civil en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Identificar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas de género y estado civil en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

1.4. Justificación

La presente investigación se llevará a cabo para determinar en primera instancia si existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en la población de estudio teniendo como causa estresante el contexto de pandemia, de esta manera se afirmará o negará si el contexto actual por el cual se atraviesa y el ritmo de trabajo genera en los trabajadores de la empresa estudiada el síndrome de Burnout y si emplean habilidades socioemocionales como la inteligencia emocional frente a situaciones de crisis a nivel laboral como personal. Asimismo, este hallazgo permitirá obtener beneficios a nivel social, teórico, práctico y metodológico tanto para la investigadora que lo llevará a cabo, a la población de estudio y posteriores investigaciones que estudien ambas variables.

1.4.1. A nivel social

A nivel social beneficiará a todos los trabajadores de ambos géneros, con rango de edad 20-60 que hayan sido diagnosticados con Síndrome de Burnout y una inteligencia emocional por mejorar al nivel desarrollado, también beneficiará al área de talento humano de la empresa, a los jefes de la empresa, pues esta investigación a nivel social permitirá identificar si el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional tienen una relación con las variables sociodemográficas como género, edad y estado civil.

1.4.2. A nivel teórico

A nivel teórico la investigación aportará con información conceptual y teórica actualizada de las variables de estudio, así como información de fuentes confiables referidos al contexto de pandemia adaptado a los objetivos y tema de estudio, ampliando la bibliografía

para aquellos investigadores que requieran una base teórica en la cual consideren las mismas variables de estudio.

1.4.3. A nivel práctico

A nivel práctico, identificar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout, permitirá realizar un programa de intervención en la población de estudio sobre inteligencia emocional para fortalecer esta habilidad socioemocional, así podrán enfrentar el estrés crónico o síndrome de Burnout en el actual contexto de pandemia y en situaciones de crisis en su vida cotidiana. Este programa se realizará a través de sesiones virtuales brindando información teórica, realizando dinámicas y trabajo en equipo.

1.4.4. A nivel metodológico

Metodológicamente, se aportará con la confiabilidad y validez de los instrumentos empleados, que se encuentran adaptados al castellano y al contexto laboral así puedan ser utilizados en posteriores investigaciones que consideren una población similar.

Capítulo II

Marco Teórico- Científico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel Nacional

Ramírez, A (2018). En su investigación propone como objetivo principal establecer si existía relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en trabajadores de un supermercado de Lima. Este estudio fue descriptivo correlacional, con una muestra de 114 trabajadores de ambos sexos de todas las áreas, a los cuales aplicaron el EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory y el MBI (Maslach Burnout Inventory). Luego de los análisis de datos y resultados se llegó a la conclusión que si existe entre el nivel de inteligencia emocional y síndrome burnout en la población estudiada en un $(-0,534)$.

Baldoceda (2018). En su investigación intitulada “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana”, establece como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada. Fue un estudio de tipo descriptivo y diseño no experimental, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), adaptado al contexto peruano por Llaja, Sarria y García (2007). La muestra estuvo conformada por 45

trabajadores, 37 mujeres y 8 hombres. Los resultados fueron que, el 4.88% de los trabajadores padecen de Burnout, un 17.07% se encuentran en una “tendencia” a padecerlo, un 21.95% se encuentra en “riesgo”, y finalmente un 56.10% se encuentra en no riesgo.

Rodríguez, G (2019). En su investigación tenía como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador. El diseño empleado fue no experimental – transversal, de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estuvo conformada por 226 trabajadores de ambos sexos, edades entre 20 a 70 años. Se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On Ice adaptado por Ugarriza y Pajares (2005) y el Inventario de Burnout de Maslach adaptado por Gil-Monte y Peiró (1997). Luego de evaluar y interpretar, se obtuvieron como resultado: la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout ($p < .05$). en el personal administrativo en la entidad pública estudiada.

López, M (2019). En su investigación establece como objetivo principal evaluar la relación entre estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima”. La muestra estuvo compuesta por 80 colaboradores entre hombres y mujeres de empresas privadas de Lima con edades entre los 25 y 35 años de edad. El diseño fue transversal correlacional. Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Posterior al análisis de datos, se obtuvo como resultado una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, lo que afirmaría la hipótesis general de la investigación.

Azabache y Pintado (2021). En su trabajo de investigación determinaron con objetivo general determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout en los trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana, 2020, para ello la muestra

estuvo conformada por 82 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron que no existe relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en la población de estudio.

2.1.2. A nivel Latinoamérica

García, T (2019). En su investigación titulada “Análisis del Síndrome de Burnout desde la inteligencia emocional”; nos presenta un amplio marco teórico sobre inteligencia emocional y Síndrome de Burnout, teniendo como objetivo dar a conocer las consecuencias que ocasiona este problema en el ámbito laboral y familiar. De esta forma tomar conciencia de cómo puede afectar emocionalmente este síndrome a una persona, desencadenando dichas consecuencias hasta en la muerte. Frente a esto fundamenta que la inteligencia emocional es clave para afrontar este síndrome, puesto que es una capacidad que permite a las personas tener control de sus emociones evitando que desencadene en niveles crónicos que afecten el desarrollo personal, laboral o familiar. También afirma que esta capacidad permite lograr un excelente rendimiento laboral favoreciendo a la empresa en la que labora.

Rodas, L (2018). En su investigación determina como objetivo establecer si existe relación entre inteligencia emocional y burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero, de la costa sur. Se empleó como muestra 25 personas con puestos operativos. Se empleó una metodología descriptiva correlacional, posterior al análisis de datos se llegó a la conclusión que no existe una correlación entre Inteligencia Emocional y Burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero de la costa sur, pero se recomendó implementar capacitaciones para aumentar el nivel de inteligencia emocional.

2.1.3. A nivel Internacional

Bresó, E (2021). En su investigación sobre “El valor de la Inteligencia Emocional como antídoto del síndrome de estar quemado en el trabajo” tiene como objetivo explicar si existe una relación entre la baja inteligencia emocional y la aparición de la enfermedad del burnout, basándose específicamente en estos 2 conceptos y en la importancia sobre la

prevención de riesgos laborales, resaltando la importancia de la inteligencia emocional como una habilidad básica para el afrontamiento del burnout. La muestra estuvo conformada por 140 personas a las cuales se les aplicó una encuesta sobre la inteligencia emocional y el burnout en el sector servicios (Creada y gestionada por docentes de la carrera). Una vez obtenido los resultados, se llegó a la conclusión que existe una relación estadística significativa, ya que la inteligencia emocional aporta múltiples beneficios a las empresas y a los trabajadores, que la usan como una herramienta de prevención de los riesgos psicosociales o en general en sus funciones laborales.

2.1. Base teórico- científica

2.1.1. Inteligencia emocional

2.1.1.1. Factores de la inteligencia emocional

Según Goleman (1995) la inteligencia emocional es la unión de varios factores que se encuentran relacionados entre sí. Entre ellos se encuentran la autoconciencia, que permite a las personas reconocer y comprender sus propias emociones, por consiguiente, controlar las propias emociones e identificar cada emoción particular. Asimismo, este factor favorece a la persona en el reconocimiento de las propias fortalezas y limitaciones.

Otro factor que nos menciona Goleman es la autorregulación, que permite a las personas ser más flexibles y adaptarse a los cambios o nuevas experiencias. Este factor también facilita una buena gestión de conflictos y la capacidad de solucionar situaciones tensas o difíciles. Además, las personas con una autorregulación desarrollada influyen en los demás y asumen la responsabilidad de sus propias acciones.

Por otro lado, las personas que son emocionalmente inteligentes se sienten motivadas por cumplir sus objetivos, se encuentran en constante búsqueda de recompensas internas y persiguen la autorrealización. La empatía también forma parte de la inteligencia emocional

que permite a las personas a entender mejor las emociones de los demás, influyendo esto en las relaciones sociales y personales (Goleman, 1995).

Otro aspecto importante de la inteligencia emocional es tener la capacidad para relacionarse bien con los demás, así poder interactuar y comunicarnos con el entorno social, familiar o laboral exitosamente.

2.1.1.2. La Perspectiva Cognitiva: Sternberg y Gardner

La perspectiva cognitiva se centra en la manera en que los individuos procesan la información, en los procesos cognitivos subyacentes a la conducta inteligente y en los procesos cognitivos implicados en la resolución de tareas. R. J. Sternberg en su Teoría de la Inteligencia “Triárquica” que consta de tres partes o subteorías explicativas: la analítica o componencial, la sintética o experiencial y la práctica o contextual que permiten a la persona aprender nuevas cosas, la resolución de problemas de manera creativa, emplear los propios conocimientos prácticos y sentido común para adaptarse. Buscando así esta teoría, explicar cómo las personas usan los mecanismos internos para hacer un ajuste inteligente al mundo externo. (Mesa, 2015)

Dentro de la perspectiva cognitiva también se debe mencionar a Howard Gardner (1983, 1998) quien argumentó que la inteligencia es multidimensional, pues para abarcar el ámbito de la cognición humana era necesario incluir una variedad de aptitudes universales y más amplias que las consideradas en la tradición psicométrica. Gardner estimó que la definición de inteligencia basada en los resultados de pruebas psicométricas limitaba el entendimiento que se podía tener de la misma y no abarcaba la amplia gama de capacidades que posee un individuo. Por ello Gardner propuso una visión pluralista de la mente en la que incluye las distintas facetas de la cognición, los distintos estilos cognitivos y potencialidades del ser humano, una visión que no estaba limitada por los procesos de razonamiento o los conocimientos adquiridos. A partir de los datos obtenidos en sus estudios Gardner propuso la

existencia de 8 inteligencias, relativamente independientes entre sí y asumiendo que la inteligencia es funcional y que se manifiesta de distintas maneras en distintos contextos.

Al identificar estas inteligencias se establece la idea de que muchas capacidades o habilidades que se consideran excepcionales no son producto exclusivo de la cognición, sino una variedad de inteligencias que actúan en combinación entre sí y nos ayudan a entender cómo una persona puede adoptar diversos “roles” en la vida (Gardner, 1997).

La inteligencia, como constructo y como capacidad, ha evolucionado de forma que ha dejado de ser dominio exclusivo de especialistas en psicometría y su estudio se ha ampliado a otras disciplinas. Esta evolución ha favorecido el enriquecimiento de su definición y ha potenciado una evaluación dinámica y contextualizada que contempla el desarrollo y evaluación de todas las capacidades y potencialidades del individuo. Y dentro de las inteligencias propuestas por Gardner, la inteligencia interpersonal e intrapersonal, confluyen en la Inteligencia Emocional (IE), un constructo que nace de la necesidad de responder a la interrogante de por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a nuevas situaciones y que tienen más o menos éxito a los diferentes ámbitos de la vida, independientemente de sus niveles de inteligencia cognitiva (Mesa, 2015).

2.1.1.3. Teorías de la inteligencia emocional

a. Modelo de Bar-On

Bar-On describe la IE como un conjunto de conocimientos y habilidades tanto emocionales como sociales que influyen en la capacidad para afrontar efectivamente las demandas del medio. Se basa en los modelos de personalidad y ajuste no cognitivos (Goleman 1998; Bar-On 1997), existiendo una correlación significativa entre el aspecto cognitivo y el emocional en las personas que facilita obtener resultados efectivos en cualquier área de la actividad humana (Matthews et al. 2002).

El modelo de Bar-On (1997, 2000) Inteligencias no cognitivas (EQ-i), se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas y con su medio ambiente. Considerando a la IE y la inteligencia social como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On 2000). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente” y se clasifica en 5 componentes (Mayer et al. 2000b: 402).

Además, dividió las capacidades emocionales en dos principales:

- Capacidades básicas: autoevaluación, autoconciencia emocional, asertividad, empatía, relaciones sociales, afrontamiento de presiones, control de impulsos y solución de problemas.
- Capacidades facilitadoras: optimismo, autorrealización, alegría, independencia emocional y la responsabilidad social

Cada uno de estos elementos comparten una relación entre sí.

En el modelo de Bar-On (1997) se distinguen los siguientes factores: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general (Fragoso, 2015).

- Intrapersonal: Es aquella capacidad para reconocer las propias emociones de uno mismo, las destrezas y aptitudes. Este componente se clasifica en: La autoconciencia emocional, asertividad, autoconcepto, autorregulación e independencia.
- Interpersonal: Es la capacidad que tiene una persona para respetar los derechos de los demás y de sí mismo, esto le posibilita a la misma crear y mantener buenas relaciones interpersonales, este componente se clasifica en: empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.

- Adaptabilidad: Es definida como la capacidad que tiene una persona en adaptarse cuando se encuentra frente a una situación nueva o inesperada, optando por las herramientas necesarias para afrontarlas. Se clasifica en subcomponentes, que son: solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.
- Manejo del estrés: Es el modo que opta una persona para afrontar una situación estresante, así como regular las propias emociones. Los subcomponentes que lo constituyen son: tolerancia al estrés y control de impulsos.
- Estado del ánimo: Es la percepción que una persona tiene sobre su modo de vida y la actitud que posee y lo caracteriza. Los subcomponentes son: felicidad y optimismo (Bar-On et al, 2000).

b. Modelo de Mayer y Salovey

Este modelo interpreta y considera a la inteligencia emocional como una habilidad, compuesta por capacidades que permiten a una persona percibir e interpretar las emociones de forma diferente de acuerdo a sus propias percepciones.

Salovey y Mayer, destacan dentro de este modelo, las siguientes capacidades o habilidades:

- Percepción emocional: Es considerada como aquella habilidad para identificar y considerar las propias emociones y las de los demás.
- Facilitación emocional: Es la capacidad para asimilar las emociones y valorar los sentimientos en la resolución de problemas, comprender cómo influyen en el apartado cognitivo y emplearlas para priorizar en la toma de decisiones, y emplear las emociones de forma positiva para favorecer el razonamiento.
- Comprensión emocional: capacidad para descifrar y clasificar las emociones, comprensión de la información emocional y de las posibles combinaciones entre emociones.

- Regulación emocional: Es el control sobre las propias emociones y sobre las ajenas.

c. Modelo de Daniel Goleman

Goleman (2012) define la inteligencia emocional en función a cinco dimensiones: autoconocimiento emocional, el manejo de las propias emociones, uso productivo de las propias emociones, la empatía y el manejo de las relaciones personales.

- Autoconocimiento.

Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Una de las habilidades más representativa en esta dimensión es la conciencia emocional, que consiste en el reconocimiento de las propias emociones y sus efectos, la autoevaluación de las propias fortalezas y debilidades, la confianza en uno mismo y la certeza sobre el propio valor y facultades (Goleman, 2012).

- Autorregulación.

Se trata de manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. La habilidad que explica mejor esta dimensión es el autocontrol que nos permite: manejar las emociones y los impulsos perjudiciales, mantener normas de honestidad e integridad, adaptarse y ser flexibles para los cambios. (Goleman, 2012).

- Motivación.

Son aquellas tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Un claro ejemplo que explica mejor esta dimensión, es el afán de triunfo, que consiste en aquel esfuerzo que una persona realiza para mejorar o cumplir una meta con mucho optimismo, pese a los obstáculos y los reveses. (Goleman, 2012).

- Empatía.

Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Dentro de las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran la comprensión a los demás,

es decir, la habilidad para percibir los sentimientos y perspectivas de los demás con el objetivo de ayudar (Goleman, 2012).

- Habilidades sociales.

Definida como aquellas habilidades que nos permiten escuchar asertivamente y transmitir mensajes claros y convincentes, manejar conflictos ya sea para negociar o resolver los desacuerdos, fortalecer el liderazgo para trabajar con otros y alcanzar metas colectivas en equipo (Goleman, 2012).

2.1.1.4. Antecedentes de la inteligencia emocional

El término de la inteligencia emocional, su conceptualización y estudio, es el resultado de diversas investigaciones y aportes que iniciaron con estudios sobre la inteligencia como una capacidad intelectual. Galton por ejemplo comenzó estudiando la capacidad mental de los individuos teniendo en cuenta las diferencias individuales; Catell desarrollo pruebas mentales para la conversión de la Psicología en ciencia; Binet y Therman crearon el test Stanford Binet en el que aparece por primera vez el término Coeficiente Intelectual (CI); posteriormente Thorndike establece otros tipos de inteligencias como la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica. Para el año 1960, las corrientes conductistas dejan de ser consideradas en estos aportes sobre la inteligencia, surgiendo así las basadas en los procesos cognitivos, aportes de las escuelas de la Gestalt y el estructuralismo que cobran importancia para la aproximación a una definición, además de los planteamientos de la teoría del desarrollo intelectual de Jean Piaget, Lev Vigotsky, Sternberg y Gardner (Rodríguez y Suárez, 2012)

Marina (1993) afirmo que, si las ciencias cognitivas habían aportado al estudio de la inteligencia humana, no debían enfocarse solo en la racionalidad sino también en las emociones, y aproximarse a una visión holística. Y como afirmaba Goleman (1996) que la razón y la emoción se unen y juntas conforman el aspecto distintivo de la inteligencia

humana. Pero es en los conceptos de inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner (1983) que los profesores Salovey y Mayer (1990) se fundamentaron para introducir el constructo conocido como inteligencia emocional.

No obstante, Goleman (1996) fue quien se encargó de la popularización del término, pero fueron Salovey Mayer (1990) quienes dieron origen a esta nueva inteligencia.

(Rodríguez y Suárez, 2012)

2.1.1.5. Desarrollo de la inteligencia emocional

La IE se desarrolla desde los primeros años de vida ya que las emociones se expresan desde el nacimiento, es por ello que se debe hacer énfasis al desarrollo de habilidades emocionales y de la autoestima, no solo aspectos intelectuales y rendimiento escolar desde que una persona inicia su interacción con el mundo y con la sociedad. En la última década los educadores psicólogos y pedagogos han corroborado que el pleno desarrollo de la inteligencia intelectual requiere también enfocarse en estos aspectos emocionales (Buitrago, 2010).

Según Buitrago (2010) es necesario conocer cómo es el desarrollo emocional del niño en los primeros años de vida para así qué habilidades necesitan estimularse en cada etapa de desarrollo. Las características de las relaciones humanas obtenidas en los primeros años, definen la personalidad del individuo.

Las características de una persona emocionalmente inteligentes son:

- Actitud positiva: resalta los aspectos positivos por encima de los negativos.
- Reconoce sus propios sentimientos y emociones.
- Es capaz de controlar sus impulsos.
- Es empático.
- Es capaz de tomar decisiones, integrando lo racional y lo emocional.
- Tiene motivación, es decir es capaz de motivarse e ilusionarse por llegar a metas e interesarse por las personas y las cosas que le rodean.

- Autoestima adecuada, tiene sentimientos positivos hacia sí mismo y confianza en sus capacidades para hacer frente a los retos que se enfrente en la vida.
- Sabe dar y recibir afecto.
- Es capaz de superar las dificultades que se le presentan.

La inteligencia emocional está formada por un conjunto de competencias emocionales que se desarrollan por medio del aprendizaje o por la experiencia cotidiana, por ello se pueden trabajar en el hogar y en el aula.

2.2.2. Síndrome de Burnout

2.2.2.1. Antecedentes del síndrome de Burnout

Es un síndrome psicológico que surge como respuesta a factores estresantes interpersonales en un nivel crónico, cuyas investigaciones en un inicio fueron exploratorias y basada en técnicas cualitativas (Maslach, C., Leiter, M., 2016). A mediados de la década de 1970 en Estados Unidos comienzan conceptualizando y describiendo este fenómeno psicosocial. Siendo los artículos iniciales escritos por Freudenberger (1975), un psiquiatra que trabajaba en una agencia de salud alternativa, y por Maslach (1976), un psicólogo social que estaba estudiando las emociones que se dan en el ámbito del trabajo, estos 2 autores enfocaron su estudio en la relación que existe entre el trabajador y sus clientes, estudiando el agotamiento o desgaste, no como una respuesta individual al estrés, sino como un conjunto de situaciones que incluyen la relación que tiene la persona con su trabajo, con sus compañeros de trabajo, la sobrecarga laboral y exigencia (Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M., 2001).

Posteriormente en 1990 se realizan nuevas investigaciones, más sistemáticas y empíricas, en las cuales empiezan a considerar el agotamiento como una forma de estrés laboral, y que estaba relacionado con la satisfacción laboral, compromiso con la empresa y rotación en el trabajo.

2.2.2.2. Perspectiva transaccional de Cox, Kuk y Leiter.

Este modelo explica el síndrome de burnout desde una perspectiva transaccional del estrés laboral que ocurre en los profesionales de los servicios humanos de manera específica, destacando la importancia de la salud de la organización entendida como la relación entre la integración y la coherencia de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.). La salud organizacional ha sido identificada como antecedente de los niveles de estrés percibidos y de la intensidad de la respuesta ante el estrés por parte de los trabajadores. De acuerdo a esta perspectiva la realización personal en el trabajo tendría una acción moduladora frente a los efectos que genera el agotamiento emocional sobre las actitudes de despersonalización. Afirmando que el síndrome de burnout es una respuesta ocasionada por estrés laboral, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos (Martínez, 2010).

Esta perspectiva o modelo considera variables como “sentirse gastado” (sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional) y “sentirse presionado y tenso” (sentimientos de tensión, amenaza, y ansiedad), formando estas parte de la respuesta frente al estrés laboral, pues están relacionadas directamente con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional desarrollada por el trabajador, y con las respuestas de afrontamiento, así como con sus efectos sobre la situación y el trabajador (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Los autores de este modelo consideran que la dimensión central en el síndrome de burnout es la experiencia de agotamiento emocional y se encuentra teórica y empíricamente relacionada con “sentirse gastado”, el agotamiento emocional sería una respuesta general que engloba variables tanto emocionales como de bienestar. La despersonalización vendría a ser una estrategia de afrontamiento que se pone en marcha ante los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo serían el

resultado de una evaluación cognitiva por parte del trabajador en relación a su experiencia de estrés, y tendrían que ver con el significado del trabajo o con la frustración de las expectativas profesionales.

2.2.2.3. Teorías del síndrome de Burnout

a. Modelo de Maslach y Jackson

Este modelo explica que el síndrome de burnout está compuesto por 3 componentes:

- Cansancio o agotamiento emocional: Este componente presenta síntomas como cansancio, pérdida progresiva de energía, desgaste y fatiga que presenta el trabajador durante su jornada laboral. Siendo su característica o sintomatología principal una desmotivación en sus actividades laborales.
- Despersonalización: Esta asociada a un comportamiento en el cual el trabajador se aparta de sus compañeros de trabajo o de las personas externas a su área laboral, acompañado de sentimientos de impotencia y frustración.
- Abandono de la realización profesional: El trabajador presenta actitudes y pensamientos negativos sobre sí mismo y sobre el cargo que desempeña, acompañado de un conflicto en sus relaciones interpersonales y competencia profesional.

Estos 3 componentes se presentan de forma progresiva y puede repetirse en el transcurso del tiempo, quiere decir que la persona puede experimentar los 3 componentes en repetidas ocasiones y en tiempos diferentes de su vida o en otro trabajo donde labore (Aceves, 2006).

b. Modelo de Gil- Monte y Peiró.

Según Gil-Monte y Peiró (1999) nos refieren en su modelo, como la persona profesional percibe sus condiciones laborales y este se relaciona con el nivel de desempeño en el cargo, dado que, este influirá en cuanto al grado de calidad de atención al cliente.

Es por ello los autores lo ven desde una perspectiva psicosocial, donde intervienen dos elementos fundamentales frente a una situación nueva o imprevista, iniciando a nivel cognitivo una desmotivación hacia su realización personal, inmediatamente pasando a un estado de agotamiento emocional y por consiguiente una actitud evitativa (despersonalización).

Por otro lado Gil-Monte y Peiró plantean que los modelos actuales desde una perspectiva psicosocial se agrupan de la siguiente manera:

- Modelos desarrollados en el marco de la teoría socio cognitiva del yo: Se centran en la autoeficacia o autoconfianza profesional que percibe el trabajador sobre sí mismo, considerando estos factores como desencadenantes para el desarrollo del síndrome (Peiró y Monte, 1999).
 - Modelos desde las teorías del intercambio social: Se centran en las relaciones interpersonales y sostiene que el síndrome de burnout se origina como resultado por la percepción de una falta de equidad por parte del trabajador hacia su labor o dedicación que brinda a los usuarios, compañeros de trabajo, jefes o a la empresa en la que labora (Peiró y Monte, 1999).
 - Modelos desde la teoría organizacional: Sostienen que este síndrome surge por los siguientes motivos: sobrecarga y clima laboral, falta de salud organizacional; y la estructura por la que se rige una determinada empresa. Estos factores son considerados estresores en el lugar de trabajo (Peiró y Monte, 1999).
- c. Modelo de la teoría sociocognitiva del yo.

Explican el desarrollo del síndrome a través de las variables del yo, por ejemplo: la autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.). Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison, quien refiere que en el desarrollo de este síndrome influyen la competencia y la eficacia percibida (Perez, 2008).

d. Modelo de la teoría organizacional.

Este modelo considera como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, cultura y el clima organizacional. Estos modelos se caracterizan por hacer enfoque en los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleada (Perez, 2008).

2.2.2.4. Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout

Cualquier situación, actividad o rasgo que aumente la probabilidad de padecer alguna enfermedad es considerada un riesgo que pueden ser de diferentes tipos dependiendo sus parámetros.

Según Montalvo (1985) se entiende por riesgo laboral al conjunto de factores tanto físicos, psíquicos, químicos, sociales, ambientales y culturales que actúan sobre el individuo, en sus relaciones interpersonales y las consecuencias que producen esos factores originan la enfermedad ocupacional.

2.2.2.5. Predictores del Síndrome de Burnout

Según Perez (2008) los predictores del síndrome de burnout: las relaciones interpersonales en el trabajo, insatisfacción con el rol. altos niveles de estrés en el trabajo, sentimientos de apatía y no recibir apoyo en el ámbito laboral.

Este síndrome está asociado con la imposición de metas poco realistas y a falsas expectativas, a la pérdida de autoestima y a la ansiedad; y depende de la interrelación de factores individuales, organizativos y del entorno (Pérez, 2008).

Dentro de los factores organizativos y ambientales, son diversos aquellos factores que pueden contribuir significativamente a la aparición del síndrome de Burnout; por ejemplo, la sobrecarga de trabajo sin pausas, una jefatura y/o supervisión inadecuadas, la falta de apoyo entre compañeros, no poder controlar la situación laboral y la falta de capacitación que requiere el trabajador para desenvolverse adecuadamente en su puesto. Este tipo de factores y características personales pueden desarrollarse y aparecer en trabajadores que no pertenezcan sólo al área sanitaria (Perez, 2008).

2.2.2.6.Causas del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson, consideran el Burnout como una respuesta principalmente emocional y establecen factores laborales e institucionales como causantes del síndrome (Guzmán, 2013).

Según Guzmán, (2013) los factores que contribuyen a la aparición del síndrome mencionados por Álvarez (2011) son:

- Factores intrínsecos al trabajo.

Dentro de estos factores se encuentran la sobrecarga laboral, generada por exceso de trabajo y tener poco tiempo para realizarlo o también cuando el trabajador tiene dificultades para ejecutar la tarea encomendada, deteriorando de este modo la salud física y psicológica (Guzmán, 2013).

- Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.

El conflicto de rol se da cuando el individuo no conoce con exactitud su rol o función en la organización o cuando se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones distintas o contrapuestas, ocasionando estos aspectos una insatisfacción en el trabajo, mayor tensión y un mayor riesgo de padecer enfermedades (Guzmán, 2013).

- Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales.

Esta causa se enfoca en el tipo de relación existente entre los compañeros de trabajo, los jefes y los clientes o beneficiarios, además de la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles. Cuando existe una relación interpersonal negativa ocurre poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar y entender al otro, así como en la resolución de problemas que se le plantean, produciendo todo ello mucha tensión e insatisfacción en el trabajo (Guzmán, 2013).

- Factores relacionados con el desarrollo de la profesión.

Se pueden identificar dos tipos de estresores en esta área, la falta de seguridad en el trabajo como y de congruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación puede conducir a una neurosis por la tensión constante para ocultar su falta de preparación y un estado de frustración provocado por la ineficiencia o un estado de incongruencia por un desarrollo excesivo o por ser consciente de haber alcanzado el propio límite (Guzmán, 2013).

- Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.

Estos estresores aparecen en su mayoría por la falta de participación en la toma de decisiones, por sentirse ajeno en la propia organización, por restricciones de la conducta o por la política de la dirección (Guzmán, 2013).

- Factores personales.

Las influencias individuales y la influencia de factores como la personalidad tienen un papel determinante sobre el tipo de respuestas que un individuo realiza ante una situación que percibe como estresante (Guzmán, 2013).

2.2.2.7. Efectos del Síndrome de Burnout

Los síntomas encontrados en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos.

- Psicosomáticos.

Se encuentran los siguientes efectos: dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, dolores musculares (espada y cuello), asma, pérdida de peso, hipertensión arterial y en las mujeres la pérdida de la menstruación.

- Conductuales

Suelen ser ausencia en su puesto laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (conducción imprudente), aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, problemas matrimoniales y familiares (Guzmán, 2013).

- Emocionales

Dentro de estos efectos, están: la impaciencia e irritabilidad, el sentimiento de ser una persona poco estimada, falta de concentración y elaboración de juicios por la ansiedad padecida. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral y en su relación con los compañeros y clientes.

- Defensivos

Se refieren a la dificultad de las personas que padecen burnout el no aceptar sus sentimientos, realizando una negación de sus emociones, la supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras personas o cosas, empleando una atención selectiva para evitar una experiencia negativa (Guzmán, 2013).

2.2.2.8. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Schiro (2010) las consecuencias del burnout afectan de manera significativa a la persona, y son las siguientes: disminución del rendimiento, absentismo laboral, mayor probabilidad de errores en la práctica profesional, disminución en la calidad del servicio ofrecido, menor productividad y aumento de los costes económicos.

Su instauración es lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen lenta y paulatinamente, por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del

problema que le está asaltando, pero una vez que se instaura o desarrolla, inicia el progreso y aumento del síndrome (Schiro, 2010).

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. (Shiro, 2010).

2.2.2.9. Consecuencias Clínicas del Síndrome de Burnout

Dentro de las consecuencias clínicas del síndrome de Burnout se encuentran el aumento de conductas violentas (agresividad), inhibición, cambios del estado del humor, enfermedades, alteraciones psicósomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlceras, dificultad para dormir, mareos y vértigos, frustración y en una crisis existencial en cuanto al deterioro afectivo, desgaste emocional y actitudes de cinismo (Vega, 2012)

También consecuencias emocionales como la ansiedad y depresión acompañado de sentimientos de culpa, irritabilidad frecuente y actitudes negativas hacia la vida generando una baja calidad de servicio (Vega, 2012).

2.2.2.10. Consecuencias laborales del Síndrome Burnout

Según Vega (2012) dentro de las consecuencias laborales del síndrome de burnout se encuentran la indiferencia que desarrollan los trabajadores con los clientes y con la propia organización o empresa, desmotivación hacia la actividad profesional, disminución en la productividad, despersonalización, ausentismo del trabajo, incapacidades frecuentes, falta de contacto con los demás, deterioro de las relaciones interpersonales e intrapersonales, accidentes, deterioro en la calidad asistencial o de servicios, abandono o renuncia al puesto,

aumento de los conflictos interpersonales, problemas familiares, tensiones en el ámbito familiar emocionales y conductuales.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Inteligencia

La inteligencia, como capacidad de solucionar problemas, de razonar, de adaptarse al ambiente ha sido estudiada a través de la historia, desde los griegos hasta la actualidad. Y es reconocido como una capacidad que existe en todas las personas en mayor o menor grado.

El primero estudio para medir la inteligencia lo realizó Alfred Binet (1857-1911), creando el primer test para medir la inteligencia en niños. Más adelante se crean otras pruebas de inteligencia como el Terman, el Stanford-Binet y el Weschler en sus diversas formas (WAIS, WISC, etc).

La definición de inteligencia ha estado muy ligado a su medición, como la siguiente: Inteligencia es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación al ambiente físico y social. Es una capacidad que nos permite resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia. Y no está relacionado con conocimientos específicos ni con habilidades específicas.

2.2.2. Emoción

El estudio de la emoción es una de las áreas de la psicología en la que existen diversos modelos teóricos por su complejidad en su estudio y definición, pero tienen una característica versátil: que aparecen y desaparecen con gran rapidez, son positivas y negativas; y a su vez son complejas porque intervienen factores fisiológicos, cognitivos, conductuales y de conciencia (Rosenzweig y Leiman, 1994).

Las emociones tienen 3 aspectos diferentes:

- Emoción como sentimiento subjetivo privado: Placer o Dolor.

- Emoción como manifestación o expresión de respuestas somáticas y autónomas específicas (estado de activación fisiológica).
- Emoción como respuesta de supervivencia (defenderse o atacar) en una situación de amenaza, a la vez que un sistema de comunicación social.

Por lo cual se puede definir a la emoción como una experiencia multidimensional que involucra tres tipos de respuesta: cognitivo/subjetivo; conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo (Lang,1968).

Oatley (1992) define la emoción como “una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo”. (Ramos et al, 2009)

2.2.3. Inteligencia emocional

Para conceptualizar o definir el concepto de inteligencia emocional (IE), se debe tener en cuenta primero que tiene un predecesor y se origina dentro de Inteligencia Social, cuyo autor es Edward Thorndike, quien lo definió como la capacidad para comprender y tener comportamientos adecuados en sus relaciones sociales (Thorndike, 1920).

2.2.3.1. Concepto de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha sido conceptualizada y definida por diversos autores:

Salovey y Mayer (1990), lo definen como una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar nuestras emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional

Pacheco (2004), la define como aquella habilidad para percibir, valorar y expresar emociones, esto permite fortalecer la capacidad para comprender emociones y así promover un crecimiento intelectual y emocional mayor.

Daniel Goleman (1995), en su libro “Inteligencia emocional” resalta la importancia de estudiar esta capacidad, pues afirma que fortalecerla produce un mayor bienestar laboral, personal académico y social.

Posteriormente Engelhart y Martineaud (1996), resaltan la relación de la inteligencia emocional con el control de las propias emociones, así como de los impulsos; fortaleciendo la escucha activa.

Por otra parte, Bar-On (1997), conceptualiza la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades emocionales desarrolladas en el ámbito personal e interpersonal, las cuales influyen en la capacidad total de una persona, para que sea capaz de enfrentar a las exigencias existentes en la sociedad.

Soto (2003), la define como una capacidad de reconocer los propios sentimientos y de las demás personas. Esto debe servir para la automotivación y manejo adecuado de las emociones y de las relaciones con los demás, conjugando las emociones con el razonamiento.

2.2.4. Estrés

Desde los inicios de la humanidad las actividades realizadas por el hombre y el entorno cambiante han demandado que la especie humana ponga en marcha procesos de adaptación. De acuerdo a los recursos de las personas para afrontar estas demandas, las experiencias pueden resultar negativas o positivas, en ambos casos el proceso de adaptación genera lo que dominamos estrés.

Este término estrés deriva de la palabra latina “stringere”, que significa “provocar tensión”, fue utilizado por primera vez en siglo XIV (Slipak, 1996). A fines del siglo XVII el físico inglés Hooke utilizó es término para describir una situación de exigencia externa que al

actuar sobre el cuerpo produce una distensión elástica, que genera en el cuerpo un desgaste (López, 2011).

A principios del siglo XX se empieza a hablar de enfermedades de origen psicológico y comienza a cobrar popularidad la denominada “medicina psicosomática”, basada en la idea de que podía haber una asociación entre la enfermedad física con la psique. De esta forma la neurastenia pasó a formar parte de un diagnóstico psicológico en vez de un trastorno físico y, posteriormente se le dio el nombre de “fatiga crónica” (López, 2011). Sin embargo, recién en la década de los años treinta del siglo pasado Hans Selye descubrió el “trastorno general de adaptación”, lo que hoy se denomina como estrés y lo definió como una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza en la que aparecen cambios específicos que permiten enfrentar la situación, y una fase de agotamiento en la que se da un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza.

Actualmente el término estrés se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo cuando debe hacer frente a presiones impuestas por el medio externo o por la misma persona (Ojeda, 2016).

2.2.5. Estrés laboral

Cuando los síntomas del estrés se encuentran relacionados con la organización y la gestión del trabajo nos referimos a un estrés de tipo laboral, que es, cuando el ambiente que rodea al individuo supera sus capacidades de respuesta y adaptación.

Se puede definir al estrés laboral como las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas del entorno laboral, afectando la salud del trabajador.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo el estrés laboral puede definirse como reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador no alcanzan para satisfacer las

exigencias del trabajo. Por ello Martínez (2004) señala que las consecuencias del estrés laboral no se limitan únicamente a la esfera profesional, sino que muy a menudo se extienden a la vida personal y familiar. Las personas suelen pasar gran parte de su tiempo en el trabajo, el cual desempeña un papel central en sus vidas ya que no solamente es una fuente de sustento, sino que configura la identidad de las personas. Para muchas personas el trabajo es una medida de sí mismas y determina su valor como personas. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia a nivel psicológico en los trabajadores (Ojeda, 2016)

2.3.6. Síndrome de Burnout

2.3.6.1. Conceptos del Síndrome de Burnout

En cuanto a su conceptualización no existía en un inicio un concepto definido, sin embargo, surgió una teoría multidimensional del síndrome de Burnout (Maslach 1982, 1998), que se convirtió en el marco teórico predominante sobre este tema. La definición que conceptualiza Maslach es la siguiente: Una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. También existen definiciones conceptualizadas por otros autores:

P. Gil-Monte (1999), lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que labora y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”.

Martínez (2010) define al síndrome de burnout como una consecuencia al estrés tipo crónico que se da en el contexto laboral manifestándose efectos negativos tanto a nivel individual como mesosistema, las profesiones que están más expuestas son el personal sanitario y profesores, asimismo se presenta menos en cargos tales como manuales o administrativos.

French y Caplan, citado en Otero (2015) definen como “características del trabajo que suponen una amenaza para el individuo debido al desajuste entre las habilidades del trabajador y las demandas del trabajo”.

Jackson y Leiter (1997) refieren que, es un estado en el cual la persona que interactúa con personas externas que tienen una necesidad de ser atendidas, y satisfacerlas conlleva a que el trabajador(a) se sienta agotado emocionalmente, irritación, angustia, generando insatisfacción con sus labores y opte por una conducta de evitación.

2.3.6.2. Variables sociodemográficas

- Género: En cuanto al género, las mujeres son más propensas a desarrollar este síndrome, siendo la edad promedio de 43 años (Aldrete, Gonzales, Preciado , & Pando, 2009)
- Estado civil: Respecto al estado civil, este síndrome puede afectar a todos aquellos trabajadores que estén casados, solteros y divorciados y en menor porcentaje a los de estado civil soltero (Aldrete, Gonzales, Preciado , & Pando, 2009)
- Edad: Aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout se puede detectar (Apiquian, 2007)

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1.Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

$$H_1: r_{xy} \neq 0$$

H0: No existe relación significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

$$H_0: r_{xy} = 0$$

3.1.2. Hipótesis específicas

H2: Existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Ho: No existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

H3: Existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

H4: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

3.2. Variables

Tabla 1

Operalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia emocional	Bar-On (2010) afirma lo siguiente:	Se aplicará el test de Baron – Ice para evaluar el nivel de inteligencia emocional en la población estudiada.	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra respeto y afecto hacia sus compañeros al saludarlos. - Cuando un compañero tiene alguna dificultad, le brinda apoyo.
	Un conjunto de competencias y habilidades emocionales y sociales interrelacionadas que determinan la eficacia con la que los individuos se comprenden y expresan, entienden a los demás y se relacionan con ellos, y enfrentan las demandas, los desafíos y las presiones diarias. (p.57)		Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce sus propias emociones - Controla sus estados anímicos.
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se adapta fácilmente frente a nueva situación. - No presenta síntomas de irritación

o ansiedad frente a una nueva situación.

Manejo del estrés

- Tolera la frustración

- No se irrita fácilmente

Estado de ánimo general

**Síndrome de
Burnout**

Maslach y Jackson (1981): “
es el agotamiento emocional,
despersonalización y baja
realización personal que
puede ocurrir frecuentemente
entre los individuos cuyo
trabajo implica atención o
ayuda a personas”.

Se aplicará el Maslach
Inventory para identificar la
existencia del síndrome de
Burnout en la población
estudiada.

Agotamiento emocional,

Despersonalización

Baja realización
personal

- Siente cansancio la mayor parte del día.
 - Se siente desmotivado y no cumple con sus tareas laborales.
 - No acude a sus labores diarias.
 - Pierde el interés en sus actividades.
 - Realiza sus labores desmotivado.
 - Tiene conflictos con sus compañeros.
-

CAPITULO IV

Marco Metodológico

4.1. Tipo de investigación

El presente estudio, responde a un tipo de investigación no experimental cuantitativa, puesto que en este tipo de estudio o investigación las variables no pueden ser manipuladas y se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández, 2014, p. 152)

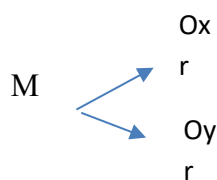
4.2. Diseño de investigación

El presente estudio, responderá a un tipo de diseño transeccional correlacional (Hernandez, 2014)

- Transeccional porque los datos se recolectan en un momento dado, es decir en un tiempo único, teniendo como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación
- Correlacional, porque describirá las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, siendo el objetivo general de la investigación identificar la relación entre 2 variables (Hernández, 2014, p. 158).

permitiendo al investigador analizar y estudiar estas variables para determinar el grado de relación existente entre ellas (Carrasco, 2006)

- El diagrama de este tipo de estudio, sería el siguiente:



4.2.1. Diseño de divisiones cruzadas

El presente responderá a un diseño específico denominado divisiones cruzadas (Alarcón, 2013), porque la investigación estudia la asociación entre dos variables y los valores que cada cual asume. Los datos se organizan en tabla de contingencia, que se obtienen de cruzar los valores de dos variables.

4.3. Métodos y técnicas de investigación

a. Métodos

En la investigación se empleará como método la aplicación de dos inventarios con preguntas, cuyas respuestas serán brindadas por parte de los participantes y de acuerdo a las indicaciones otorgadas por la investigadora.

b. Técnica

La técnica que se empleará es la Psicométrica, ya que constituye en esencia una medida objetiva porque el resultado obtenido en la prueba es independiente del sujeto evaluado y del psicólogo que realiza la aplicación. Tipificado porque se refiere a la uniformidad de los procedimientos en la aplicación de calificación de la prueba (Anastasi, 1978)

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

La población estará constituida por trabajadores de una empresa pública – Región Sur

4.4.1.1. Criterios para determinar la población

La presente investigación trabajó con una población que cumple los siguientes criterios establecidos:

a. Criterio de inclusión

- Edad a partir de los 20 años en adelante.
- Grado de Instrucción mínima secundaria.
- Trabajadores de empresa pública - Región Sur
- Trabajadores en constante trato con los clientes (administrativos y atención al cliente) y los que realicen largas jornadas laborales.

a) Criterios de exclusión

- Personas menores de 18 años.
- Grado de Instrucción: Secundaria incompleta.

4.3.2. Muestra

La muestra estará conformada por 120 trabajadores de una empresa pública – Región Sur de ambos géneros y de edades entre los 20 a 60 años de edad. El estudio responde a un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple (Anguera et al., 2010), por el siguiente motivo:

- La población debe ser una población finita.
- La muestra se selecciona de forma aleatoria de la población total.
- Todas las unidades en cada extracción tiene la misma probabilidad de ser seleccionados sin reposición (Anguera et al., 2010).

La fórmula para obtener la muestra, fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- $p = 50\%$
- $q = 50\%$
- $e =$ precisión o error 5%

Reemplazando la fórmula con los datos de la investigación, sería la siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 175}{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 + 175 \times (0.05)^2}$$

$$n = 120$$

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar las evaluaciones se diseñó un consentimiento informado para brindar a los evaluados información básica sobre la investigación, así como una ficha con los datos sociodemográficos.

4.5.1. BarOn ice

Denominación: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory.

Nombre de la adaptación: Inventario de cociente emocional de Bar-On.

Autor original: Reuven Bar-On.

Autor de adaptación: Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares del Águila

Año de origen: 1997.

Año de adaptación: 2005.

Versión: Abreviada

Adaptación de la versión abreviada: Raul Alejos Vera y Sonia Cambero Aguilar

Administración: De 16 años a más.

Forma de aplicación: Individual o colectiva.

Nº ítems: 60 ítems.

Formato respuesta: Rara vez o nunca es mi caso

Pocas veces es mi caso

A veces es mi caso

Muchas veces es mi caso

Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

Para evaluar la inteligencia emocional, se empleó el Inventario De Inteligencia Emocional De Bar-On Ice, de Reuven Bar-On, Adaptado y estandarizado por Nelly Ugarriza Chávez versión abreviada de 60 ítems, con una confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach para el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado fue de .802, indicando este puntaje una buena consistencia interna. (Alejos & Cambero, 2017)

En cuanto a la validez del Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado, Celina & Campo (2005) refieren que la validez de un constructo puede encontrarse de forma indirecta, si se basan en la relación que tienen los ítems que forman la prueba, siempre y cuando presenten una excelente consistencia interna. En este caso, el Alfa de Cronbach

obtenida en este inventario indica una buena consistencia interna, es decir homogeneidad de los elementos en cuanto al contenido que mide la prueba ($\alpha = .802$), demostrando así la validez de constructo (Alejos & Cambero, 2017)

4.5.2. Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

a. Ficha técnica

Denominación: MBI-General Survey (MBI-GS)

Nombre de la adaptación: Maslach Burnout Inventory

Autores. Maslach y S.E. Jackson, 1981

Autor de adaptación: Gil-Monte, P. y Peiró, J.

Adaptación al español: Fernández-Arata, Juárez García y Merino Soto.

Adaptación para la población peruana: Cesar Sarria y Victoria Llaja – UMSM

Adaptación a la población de estudio: Delia Panizo Bonelli (2015)

Administración: Adultos que poseen al menos una formación escolar básica

Ámbitos: Organizacionales

Forma de aplicación: Individual o colectiva.

Nº ítems: 22 ítems.

Formato respuesta: (1) Nunca

(2) Algunas veces al año

(3) Algunas veces al mes

(4) Algunas veces a la semana

(5) Diariamente

Para evaluar el Burnout se empleó el Inventario de Burnout de Maslach(MBI), la versión de Llaja, Sarria y García (2007) adaptada al contexto peruano. El instrumento no tiene

tiempo límite, sin embargo, la mayoría de los sujetos tarda entre 10 a 15 minutos en completarlo. Está conformado por 22 ítems agrupados en 3 factores que son denominados Cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización profesional (8 ítems).

e. Adaptación peruana

Para la actual investigación se consideró como referencia la versión adaptada al Perú del Inventario de Burnout original de Maslach y Jackson (1981), la cual fue realizada por Llaja, Sarria y García (2007). Esta adaptación tuvo como finalidad evaluar la incidencia del Síndrome de Burnout en la población peruana. Con una muestra de 313 participantes, Salud y No Salud, de un hospital de Lima (Pacheco. 2016,p. 84).

Para la población de estudio de la presente investigación se empleó la adaptación realizada por Delia Panizo en el 2015 al contexto organizacional. Esta versión fue sometida al criterio de 4 jueces expertos en Psicología organizacional y clínica, para adaptar la estructura y contenido de los ítems tanto cultural como lingüística. Para ello se realizó un análisis de contenido de índole cualitativo de cada ítem y cuantitativo, calificando las observaciones y comentarios que los jueces hicieron sobre el instrumento. Los cuales coincidían básicamente en mejorar la semántica de los ítems. Sin embargo, las frases permanecieron en su mayoría, similares a la versión adaptada al contexto empresarial.

f. Criterios para el diagnóstico según Llaja, Sarria y García (2007).

Para determinar la presencia del Burnout existe el algoritmo que está basado en los puntajes de los síntomas y su temporalidad de aparición. Esto se identifica en los sujetos a partir de la cuantificación de los puntajes obtenidos en las escalas, y luego se los ubica dentro

de las categorías: Alto, Medio o Bajo. Se vio por conveniente crear niveles adicionales, dado que la experiencia del Burnout puede ser entendida como una variable continua, de niveles crecientes. Si se presenta un solo síntoma, se encontraría dentro de la clasificación de Riesgo, si sigue avanzado el síndrome se incrementaría a 2 síntomas presentes: que significaría Tendencia, y finalmente la aparición de los 3 síntomas se considera Burnout (Baldoceca, 2018)

A continuación, en la tabla 2 se presentarán subrayados los criterios clínicos para diagnosticar la presencia del Burnout

Tabla 2

Algoritmo para la clasificación de los niveles de Burnout

Tabla 4
Algoritmo para clasificación de los niveles de Burnout

	CE	DP	RP
RIESGO	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	Alto o medio
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	Alto o medio
	Medio o Bajo	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
TENDENCIA	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
BURNOUT	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

Nunura (2016) Explica el algoritmo planteado por Llaja, Sarria y García (2007):

Nota. Fuente: Baldoceca (2018, p.67).

- **Riesgo:** Se identifica si la persona evaluada presenta un nivel de Agotamiento Emocional o Despersonalización alto o sólo si la Realización Personal es Baja. La presencia de un síntoma significaría Riesgo.

- Tendencia: Se presenta cuando dos de los síntomas tienen un puntaje alto (Agotamiento Emocional y Despersonalización) o también si la Realización Personal presenta un puntaje bajo. La presencia de dos síntomas significa tendencia.
- Burnout: Se considera burnout cuando los tres síntomas están presentes, esto indica que la persona ya desarrolló el síndrome de Burnout y se diagnostica como tal (Baldoce, 2018)

Para el diagnóstico es necesario tener en cuenta los puntajes para la determinación de los niveles Bajo, Medio y Alto del Síndrome de Burnout, los cuales están basados en los percentiles y se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

Puntajes del burnout en niveles bajo, medio y alto

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Percentiles			
Bajo	< = 11	< = 2	> = 44
Medio	12 – 20	3 - 6	40 - 43
Alto	> = 21	> = 7	< = 39

Nota. Fuente: Baldoce (2018, p.68)

4.5.3. Validez de constructo o contenido

Para la validez de los instrumentos, se utilizó el criterio de 4 juicios de expertos para adaptar tanto cultural como lingüísticamente dichos instrumentos y también se empleó la V de Aiken, empleando los formatos de Cleto de la Torre.

- a. Inventario de cociente emocional de Bar-On.

En cuanto al inventario de Baron Ice, los puntajes otorgados por los juicios de expertos para obtener la V de Aiken fueron los siguientes:

Tabla 4*Puntajes de la V de Ayken del Inventario Baron-Ice*

N° ITEMS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	PROMEDIO
1	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	4.75
3	5	4	5	5	4.75
4	5	4	5	5	4.75
5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4.75
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5

Con los promedios hallados se determina la distancia del punto múltiple (*DPP*) mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Dónde:

x = Valor máximo en la escala concedida para cada ítem (en este caso, 5).

y = Promedio de cada ítem.

Si *DPP* es igual a cero (0), significa que el instrumento tiene una adecuación total con lo que pretende medir y puede ser aplicado para obtener la información.

Reemplazando en la fórmula, se tiene:

DPP

$$= \sqrt{(5 - 5)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 5)^2}$$

Resultando ***DPP* = 0.50**

Con este valor hallado se construye una escala valorativa a partir de cero (0) hasta llegar a (*D.máx.*), dividiéndose en intervalos iguales entre sí, las cuales se denominarán con las letras A, B, C, D y E, donde:

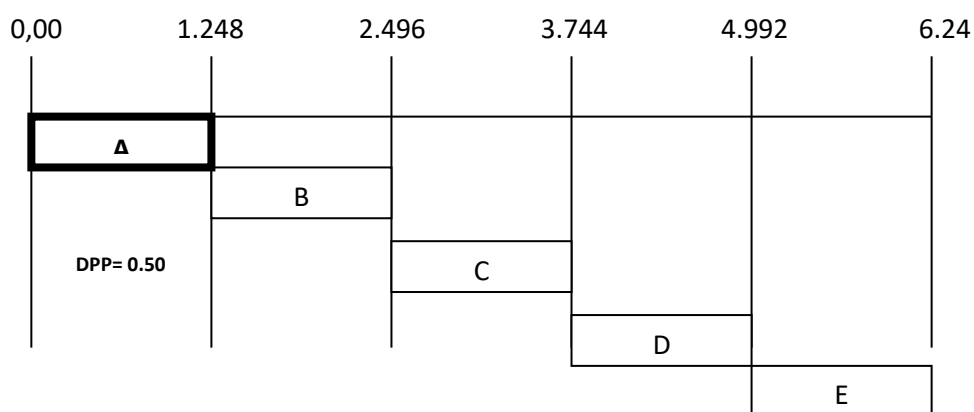
A = Adecuación total.

B = Adecuación en gran medida.

C = Adecuación promedio.

D = Escasa adecuación.

E = Inadecuación.



El punto *DPP* debe caer en la zona “A” ó “B”, caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de las cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

Luego de los resultados, el valor hallado del *DPP* para el instrumento sometido a validación, fue de 0.50 y se ubica dentro de la escala valorativa de “A”, lo que significa:

Adecuación Total, permitiéndonos el **poder aplicarlo** a la población objetivo.

b. Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

En cuanto al inventario de Maslach, los puntajes otorgados por los juicios de expertos para obtener la V de Aiken fueron los siguientes:

Tabla 5

Puntajes de la V de Ayken del Inventario Maslach

N° ITEMS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	PROMEDIO
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4.75
5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4.75
7	5	5	5	4	4.75
8	5	4	5	5	4.75
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5

Con los promedios hallados se determina la distancia del punto múltiple (DPP) mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Dónde:

x = Valor máximo en la escala concedida para cada ítem (en este caso, 5).

y = Promedio de cada ítem.

Si DPP es igual a cero (0), significa que el instrumento tiene una adecuación total con lo que pretende medir y puede ser aplicado para obtener la información.

Reemplazando en la fórmula, se tiene:

DPP

$$= \sqrt{(5 - 5)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 4,75)^2 + (5 - 5)^2 + (5 - 5)^2}$$

Resultando **$DPP = 1$**

Con este valor hallado se construye una escala valorativa a partir de cero (0) hasta llegar a (*D.máx.*), dividiéndose en intervalos iguales entre sí, las cuales se denominarán con las letras A, B, C, D y E,

donde:

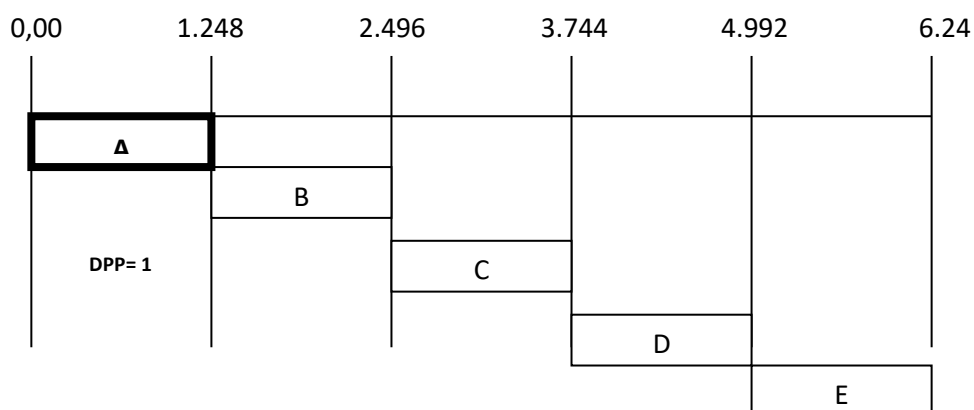
A = Adecuación total.

B = Adecuación en gran medida.

C = Adecuación promedio.

D = Escasa adecuación.

E = Inadecuación.



El valor hallado del *DPP* para el instrumento sometido a validación, fue de 1 y se ubica dentro de la escala valorativa de “A”, lo que significa:

Adecuación Total, permitiéndonos el poder aplicarlo a la población objetivo

4.5.4. Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Para la confiabilidad, se realizó una prueba piloto de ambos cuestionarios a 45 personas de la población de estudio y se obtuvo mediante la utilización de Alfa de Cronbach,

coeficiente que permite medir la fiabilidad de una escala, los valores de Alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna (Celina & Campos; 2005).

a. Inventario de cociente emocional de Bar-On.

La base de datos de la prueba piloto fue procesada y se obtuvo un resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach para el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado de .888, como se observa en la tabla 6 lo que indica una buena consistencia interna y refleja la homogeneidad de los elementos que están dirigidos a evaluar la Inteligencia Emocional.

Tabla 6

Alfa de Cronbach para el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado y sus componentes

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Inteligencia emocional general	.888	60

Nota. En la tabla 6 se observa que el valor de alfa de cronbach en términos generales es de .888, lo cual nos indica que el instrumento es de alto grado de confiabilidad.

b. Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

En los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala maslach Burnout Inventory se obtuvo el puntaje de .686, como se observa en la tabla 7 lo que indica buena consistencia interna y refleja la homogeneidad de los elementos que están dirigidos a evaluar el síndrome de burnout

Tabla 7

Alfa de Cronbach para la escala Maslach Burnout Inventory y sus componentes

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Síndrome de Burnout (general)	.686	22

Nota. En la tabla, se observa que el valor de alfa de Cronbach en términos generales es de .686, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento o el análisis estadísticos de los datos se empleó el Software SPSS versión 24, en el cual se realizó el vaciado de los datos y respuestas que se obtuvieron luego de aplicar los 2 inventarios a la muestra estudiada.

Para las estadísticas descriptivas se utilizó la tabla de frecuencias y porcentajes, con el fin de representar los resultados obtenidos de forma resumida, específica y más clara.

Con respecto al análisis inferencial, se utilizará la prueba de Chi Cuadrado y Rho de Spearman para analizar la relación de ambas variables y para determinar el grado de relación entre las variables se utilizará el Tau b de Kendall, el cual permite conocer la magnitud y dirección de las relaciones existente entre las variables de una población (Wayne, 2002).

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 8*Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Inteligencia emocional	-Intrapersonal -Interpersonal -Adaptabilidad -Manejo del estrés -Estado de ánimo en general	TIPO: No experimental DISEÑO: Transeccional correlacional POBLACIÓN: Trabajadores de una empresa pública - Perú
¿Existe relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?	Determinar si existe relación entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021	H1: Existe una relación significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021. Ho: No existe relación significativa entre Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.	Síndrome de burnout	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización profesional	MUESTRA: 120 Trabajadores de la empresa pública, Región SUR •
Problemas específicos	Objetivos específicos				

1. ¿Existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

1. Identificar si existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

H2: Existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.
Ho: No existe relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

2. ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por

2. Identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

H3: Existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.
Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el

Covid-19 en el año 2021?

3. ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021?

3. Identificar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021

contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.
H4: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.
Ho: No existe relación entre el Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

CAPITULO V

Resultados

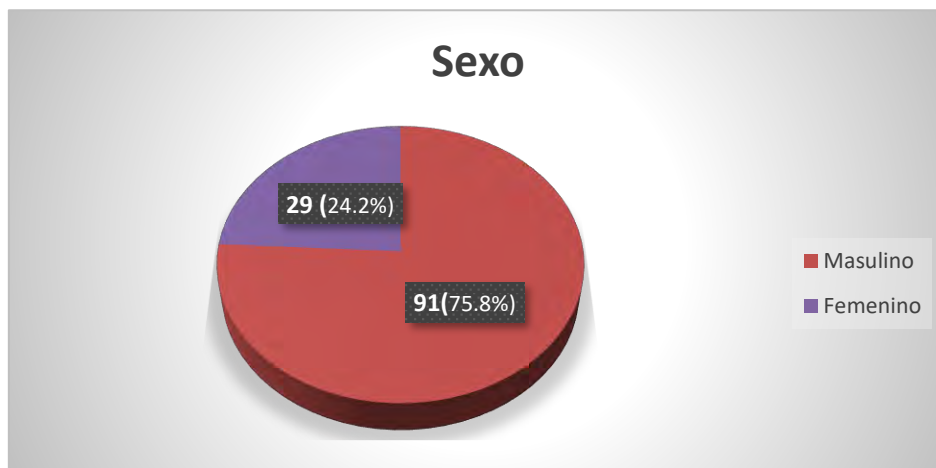
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación, para lo cual se presenta primero la descripción sociodemográfica que presentaba la población, el análisis de los resultados descriptivos y finalmente los resultados de los análisis de relación entre las variables de estudio, en este último apartado se hará mención de las escalas de interpretación Rho de Spearman sugeridas por Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009).

5.1. Descripción sociodemográfica de la investigación

El presente análisis descriptivo de las características sociodemográficas se realizó en base a los 120 sujetos pertenecientes a la muestra, siendo estos trabajadores de la empresa pública Región Sur de las áreas comercial y atención al cliente.

Figura 1

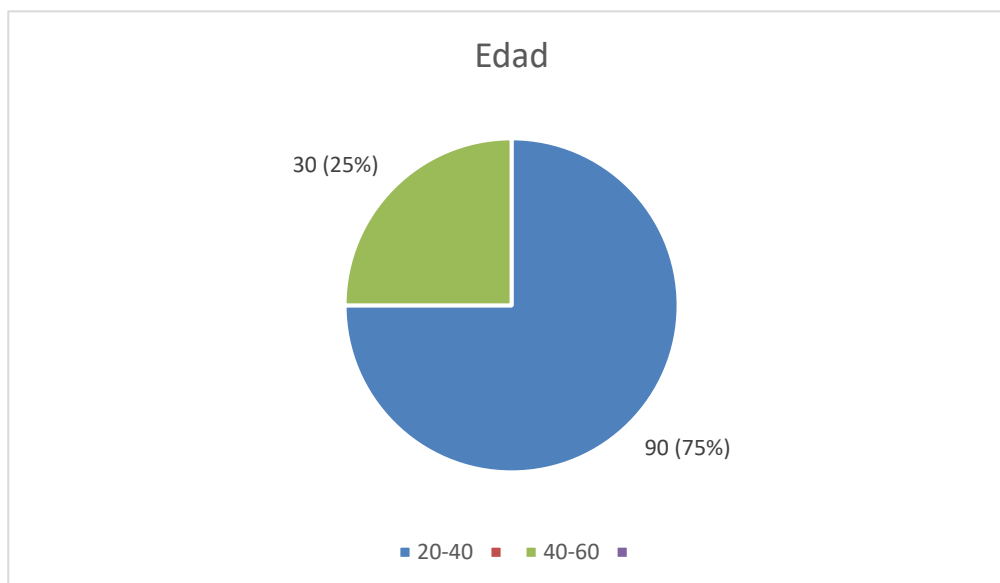
Distribución de la muestra según sexo



Nota. En la figura, se observa que según la variable sexo, un 24.2% (29) de personas estuvo conformada por personas del sexo femenino y un 75,8% (91) por el sexo masculino, sumando ambos el total de los 120 individuos de la muestra equivalente al 100% .

Figura 2

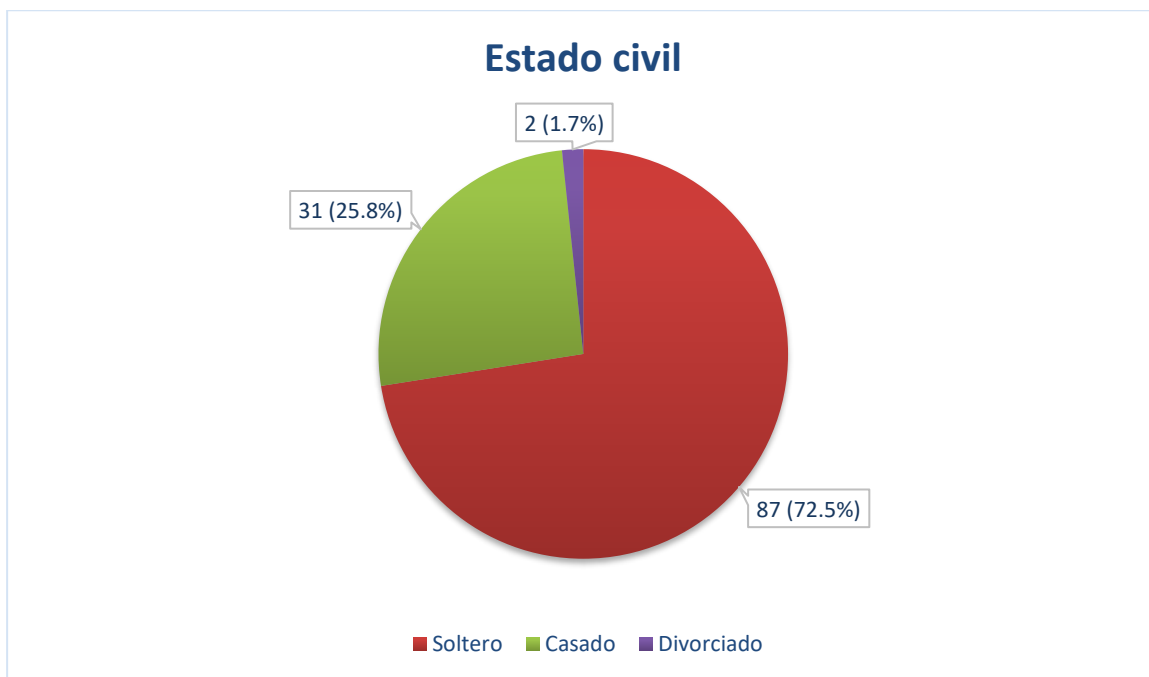
Distribución de la muestra, según edad



Nota. En la figura, se observa que según la variable edad, un 75.0% (90) estuvo conformada por personas con edades de 20 a 40 y el 25.0% (30) por personas de 40 a 60 años.

Figura 3

Distribución de la muestra, según estado civil



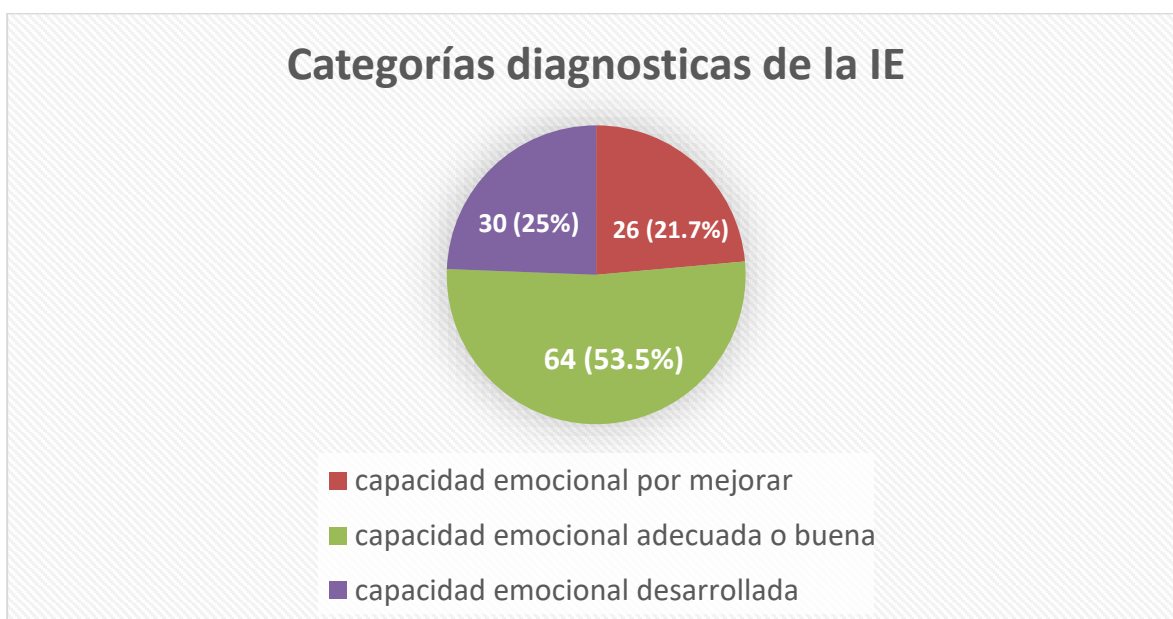
Nota. En la figura, se observa que según la variable estado civil, un 72.5% (87) pertenecen al estado soltero, 25.8% (31) al casado y el restante 1.7% (2) al estado divorciado.

5.2. Estadística descriptiva aplicada al estudio

5.2.1. Distribución de la muestra del cociente emocional

Figura 4

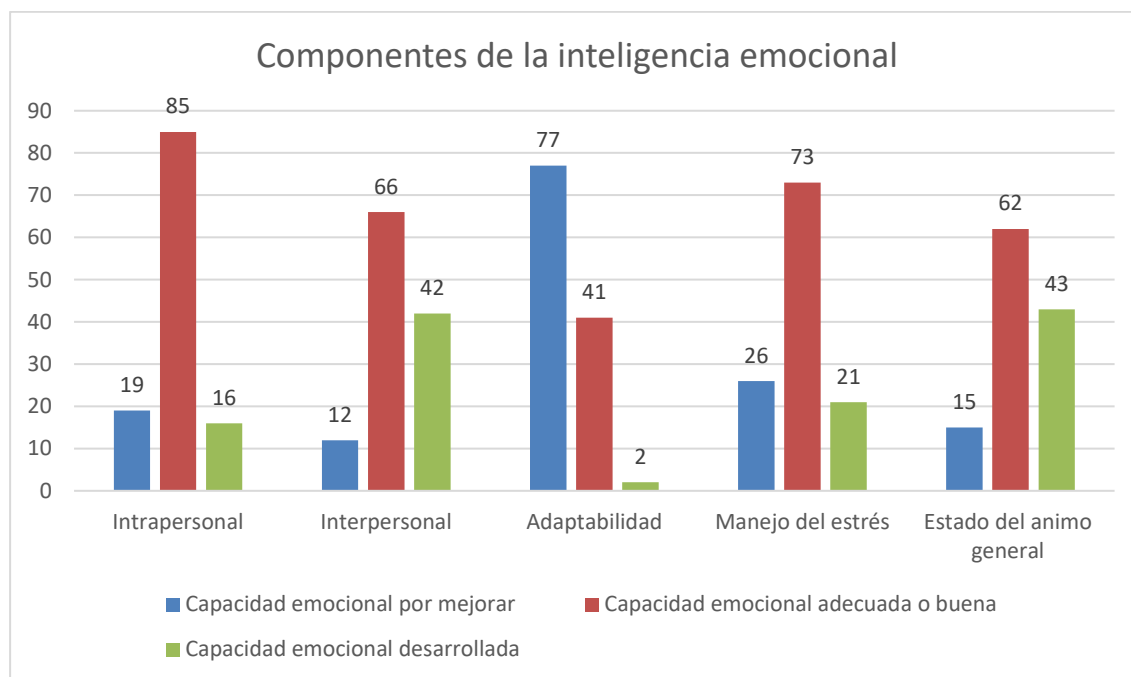
Distribución de la muestra según categorías diagnósticas de la inteligencia emocional



Nota. En la figura, distribución de la muestra según categorías diagnósticas de la inteligencia emocional general, se observa que el 21,7% (26) presentaron una capacidad emocional por mejorar, un 53,3% (64) presentaron una capacidad emocional adecuada o buena y un 25,0% (30) una capacidad emocional desarrollada.

Figura 5

Distribución de la muestra según los componentes de la inteligencia emocional

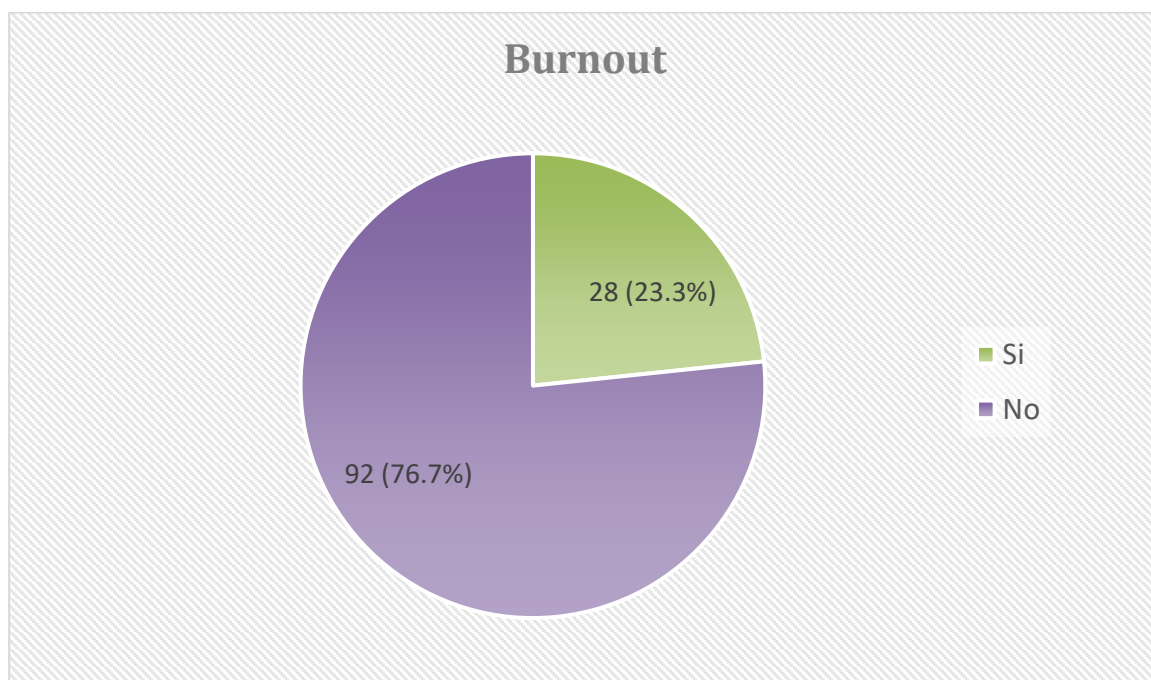


Nota. En la figura, de acuerdo a las categorías diagnósticas del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On Abreviado se observa que el componente de la inteligencia emocional que predomina en la muestra de la investigación es el intrapersonal con el 70,8% teniendo una capacidad emocional adecuada o buena. En el segundo lugar predomina el componente de adaptabilidad con el 64,2% teniendo una capacidad emocional por mejorar, seguido por el componente manejo del estrés con el 60,8% y finalmente el componente interpersonal con el 55,0% teniendo ambos una capacidad emocional adecuada o buena.

5.2.2. Distribución de la muestra del síndrome de Burnout

Figura 6

Distribución de la muestra según la existencia o no del síndrome de Burnout



Nota. En la figura, distribución de la muestra según la existencia o no del síndrome del Burnout, se observa que el 23,3% (28) tienen presencia del síndrome de Burnout, mientras que el 76.7% (92) no lo padecen.

Tabla 9

Distribución de la muestra según los niveles del síndrome de Burnout

Niveles del Burnout	n	%
No burnout	32	26.7
Riesgo	41	34.2
Tendencia	19	15.8
Burnout	28	23.3
Total	120	100.0

Nota. En la tabla 15, distribución de la muestra según los niveles del síndrome de Burnout, se observa que un 34.2% (41) presentan riesgo de desarrollar el Burnout, 26.7% (32) no presentan burnout, el 23.3% (28) presentan burnout y el 15.8% (19) presentan tendencia a desarrollarlo.

Figura 7

Distribución de la muestra según los niveles de síndrome y burnout y ciudad

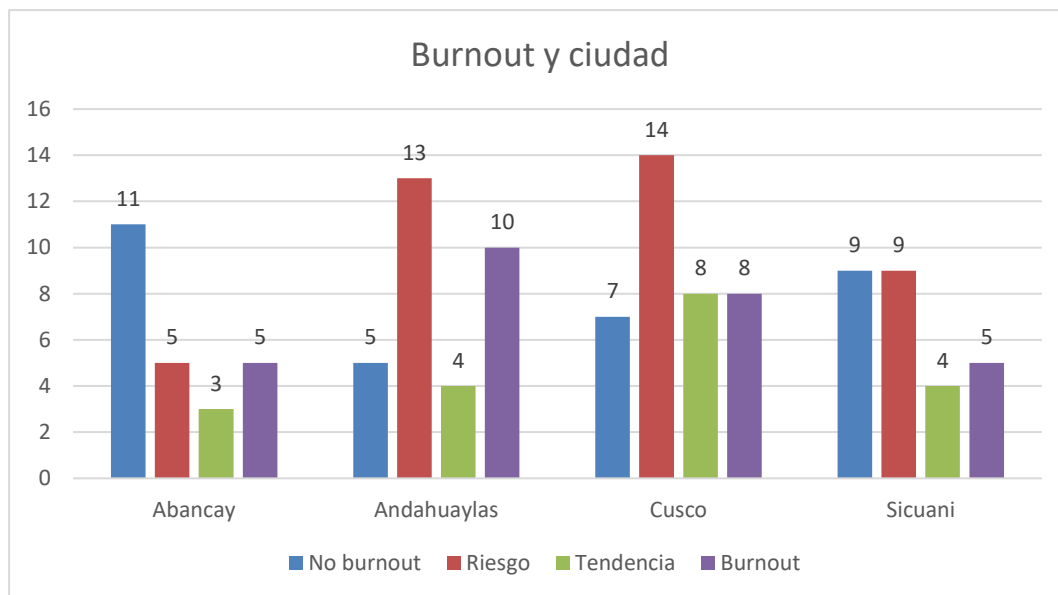
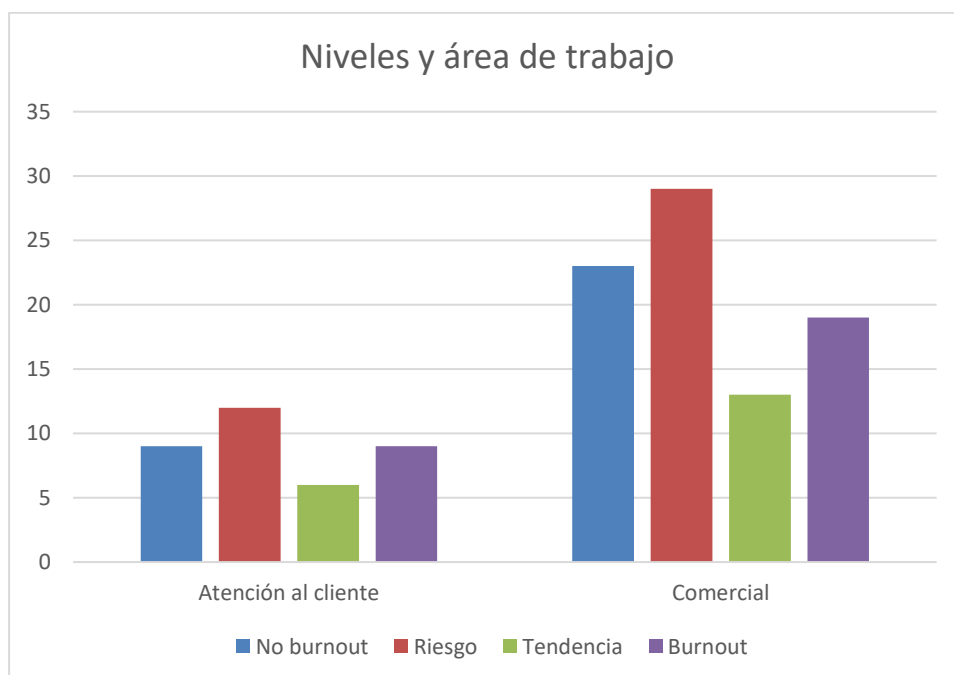


Figura 8

Distribución de la muestra según los niveles de síndrome y burnout y área de trabajo



5.3. Estadística inferencial aplicada al estudio

5.3.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 10

Correlación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout

		IE			Total
		capacidad emocional por mejorar	capacidad emocional adecuada o buena	capacidad emocional desarrollada	
Burnout	Si	21 75.0%	7 25.0%	0 0.0%	28 100.0%
	No	5 5.4%	57 62.0%	30 32.6%	92 100.0%
Total		26 21.7%	64 53.3%	30 25.0%	120 100.0%

Nota. En la tabla 16, se observa que aquellos individuos de la muestra que tienen una inteligencia emocional por mejorar 75.0% (21) presentan burnout y aquellos que tienen capacidad emocional adecuada 62.0% (57) y capacidad emocional desarrollada 32.6% (30) no presentan burnout. Esto significaría que, la inteligencia emocional guarda relación con el síndrome de burnout

Tabla 11

Correlación Chi- cuadrado de Pearson

		Síndrome de Burnout	
		X2	62,574a
Chi cuadrado de Pearson	Inteligencia emocional	gl	2
		Sig.	.000**
		N	120

(**) $p < .05$

Nota. Los valores observados en la tabla indican que existe un nivel de significancia p valor ($.000 < 0,05$) al 99% de confianza, lo cual indica que la correlación entre la variable inteligencia emocional y síndrome de burnout es estadísticamente significativa.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula que indica la no existencia de la relación significativa entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021. Los resultados se interpretan que el nivel de inteligencia emocional interfiere en la aparición o no del síndrome de burnout.

5.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a. Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout

Tabla 12

Correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout

Correlaciones		Dimensiones del síndrome de Burnout		
Componentes de la inteligencia emocional		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Intrapersonal	r_s	-,521**	-,451**	,306**
	p	.000	.000	.001
Interpersonal	r_s	-,554**	-,589**	,545**
	p	.000	.000	.000
Adaptabilidad	r_s	-,416**	-,293**	,397**
	p	.000	.001	.000
Manejo del estrés	r_s	-,503**	-,444**	,501**
	p	.000	.000	.000
Estado de ánimo general	r_s	-,538**	-,506**	,536**
	p	.000	.000	.000

Nota. En la tabla 43, se observa que los valores obtenidos indican la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout, asimismo se observa que los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo general se

correlacionan de forma inversa con la dimensión agotamiento emocional y despersonalización. Mientras que los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo general con la dimensión realización personal se correlacionan de forma directa.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

b. Correlación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas

Tabla 13

Correlación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas

			Edad	Sexo	Estado civil
Chi cuadrado de Pearson	Inteligencia emocional	X2	1,496a	,394a	1,452a
		gl	2	2	4
		Sig.	.473	.821	.835
		N	120	120	120

Nota. Los valores observados en la tabla 19 indican que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas, ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que indica la no existencia de una relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

c. Correlación entre síndrome de burnout y las variables sociodemográficas

Tabla 14*Correlación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas*

			Edad	Sexo	Estado civil
Chi cuadrado		X2	2,236a	,014a	1,069 ^a
de Pearson	Síndrome de burnout	gl	1	1	2
		Sig.	.135	,906	.586
		N	120	120	120

Nota. Los valores observados en la tabla 20 indican que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas, ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que indica la no existencia de una relación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur durante el contexto de pandemia por Covid-19 en el año 2021.

Discusión de Resultados

6.1. Interpretación y discusión de resultados

La presente investigación cuyo objetivo general fue determinar si existe relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en una empresa pública- Región Sur surgió de la hipótesis general planteada, de que la inteligencia emocional está relacionada de forma significativa con el síndrome de burnout.

De acuerdo a los resultados hallados se demuestra que existe una correlación estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la variable inteligencia emocional y síndrome de burnout, esto quiere decir que aquellos individuos que resultaron con una inteligencia emocional por mejorar presentan el síndrome de burnout, mientras los que tienen una inteligencia emocional adecuada o desarrollada no presentan burnout, por consiguiente de acuerdo a Gørgens-Ekermans, & Brand (2012) la inteligencia emocional es considerada como una estrategia de regulación que disminuye la probabilidad del desarrollo o aparición del burnout, demostrando esto su importancia en el bienestar y desempeño de las personas en el contexto laboral, ya que el burnout es un agente de riesgo que involucran tanto al trabajador como al servicio que brinda directamente con personas (Blanco, 2020). Esto estaría relacionado con el nivel alto de emociones positivas que manejan las personas y esto les permite ver las situaciones de estrés menos amenazantes, así desarrollan una mayor capacidad para adaptarse a las diversas situaciones (Martin, 2021).

Por ello, todos los trabajadores que laboran directamente con el público tienen más posibilidades que otras de sufrir el burnout, pues al realizar su trabajo directo con personas o clientes se convierte en un factor estresante (Martin, 2021).

Dichos resultados concuerdan con los hallados por Rodríguez (2020) quienes manifiestan que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout con un p valor de .025. Así también con los resultados mencionados por Ramírez (2018), se observa que entre las variables existe una correlación significativa moderada y afirma

que el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores guarda relación con la presencia de síndrome de burnout. Es decir que, las personas al no tener la capacidad de identificar y responder a los cambios emocionales en su entorno, pueden ser afectados por la demanda del trabajo que desempeñan.

Asimismo, confirman lo mencionado en la investigación de García, T (2019), pues el destaca la importancia de investigar el síndrome de burnout, resaltando a la inteligencia emocional como clave para afrontar dicho síndrome, puesto que es una capacidad que si se encuentra en un nivel adecuado o desarrollado permite a las personas tener control de sus emociones evitando que desencadene en niveles crónicos de estrés o en el síndrome de burnout, pues afectan en el desarrollo personal, laboral o familiar. Afirmando que esta capacidad permite lograr un excelente rendimiento laboral favoreciendo a la empresa en la que labora.

En cuanto a las teorías, este resultado se asemeja con la teoría de Sternberg y Gardner, en la cual mencionan que la inteligencia emocional surge porque existen personas que se adaptan mejor que otras a nuevas situaciones y que tienen más o menos éxito a los diferentes ámbitos de la vida, independientemente de sus niveles de inteligencia cognitiva (Mesa, 2015). Y con la teoría de Cox, Kuk y Leiter quienes afirman que, el síndrome de burnout es una respuesta ocasionada por estrés laboral, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos (Martínez, 2010) o cuando enfrentan los factores estresantes y sus efectos sobre la situación y el trabajador con una herramienta emocional desarrollada y con capacidades de afrontamiento (Gil-Monte y Peiró, 1997)..

Por su parte difieren con los hallados por Azabache y Castillo (2021) quienes refieren que no existe una relación entre la inteligencia emocional y el síndrome burnout, también coincide con los hallazgos obtenidos por Rodas (2018) que no existe una correlación entre

Inteligencia Emocional y Burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero de la costa sur. Por ello el autor refiere y concluye que no siempre la inteligencia emocional está asociada con el síndrome de Burnout y que por lo general son independientes.

Sin embargo, autores como Shkoler y Tziner (2017) indican que la inteligencia emocional actúa como una variable moderadora entre la presencia de factores estresantes en el ámbito laboral y el desarrollo de burnout. Asimismo, la información científica sobre burnout e inteligencia emocional en empresas en el Perú es relativamente escasa, un motivo más para brindarle la importancia necesaria al presente estudio.

En cuanto al análisis de la **relación de los componentes de la inteligencia emocional con las dimensiones del burnout** se halló la existencia de una correlación estadísticamente significativa, con un nivel de significancia p valor ($.000$ y $.001 < 0,05$),.

Resultados que coinciden con los hallados por Rodríguez (2019) quien, en su estudio con una muestra de 226 trabajadores de una empresa pública de ambos sexos, edades entre 20 a 70 años evidenciaron que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y dimensiones del síndrome de burnout ($p < .05$).

En contraposición a lo mencionado, Azabache y Pintado (2021) en una muestra 82 trabajadores de un restaurante de Lima Metropolitana encontraron que el análisis de la correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y el total de síndrome de burnout, la relación es no significativa.

Por otro lado, al efectuar el análisis de la **relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas**, los resultados evidenciaron que no existe correlación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas de edad, sexo y estado civil; ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05. Estos resultados coinciden con los reportados por Aquino (2003), en su investigación halló que no existían diferencias significativas entre el nivel de inteligencia emocional en relación al género y la edad.

En contraposición Cambero y Alejos (2017) halló que existen diferencias estadísticamente significativas entre la inteligencia emocional considerando el sexo.

Finalmente, al analizar **la relación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas de edad, sexo y estado civil** se encontró que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas, ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05. Hallazgos que coinciden con los encontrados por Rodríguez (2020) donde evidencia que el síndrome de burnout no guarda relación con el sexo, edad y estado civil.

CAPITULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1. Conclusiones

1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa pública- Región Sur, con un nivel de significancia p valor ($,000 < 0,05$) al 99% de confianza.
2. Existe una relación estadísticamente significativa entre los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa pública- Región Sur. Entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado del ánimo general y la dimensión agotamiento emocional y despersonalización existe una correlación inversa, mientras que, entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo general con la dimensión realización personal existe una correlación directa.
3. No existe relación entre la inteligencia emocional y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur, ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05.

4.No existe relación entre el síndrome de burnout y las variables sociodemográficas en trabajadores de una empresa pública- Región Sur, ya que el p valor en todos los casos es mayor que 0.05.

7.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones se desprende las siguientes recomendaciones en beneficio tanto de la comunidad científica como para la empresa de estudio.

1.Al hallar una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout, se recomienda a la empresa y al área de talento humano tomar en cuenta estos resultados para implementar en sus capacitaciones semanales, mensuales o trimestrales actividades orientadas a reforzar la inteligencia emocional, así como para la prevención e intervención del síndrome de burnout con la finalidad de cuidar la salud mental de sus trabajadores.

2.Realizar un programa de intervención en colaboración de psicólogos organizacionales y la jefatura de talento humano para fortalecer los componentes de la inteligencia emocional como son el interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado del ánimo general, pero también enfocarse en la prevención y evaluación del Burnout, enfocado en sus dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, ya sea a los postulantes a un nuevo puesto como a los trabajadores contratados y nombrados, pues esto permitirá obtener un mejor rendimiento laboral y clima laboral favorable entre los trabajadores.

3.Se recomienda realizar investigaciones sobre la inteligencia emocional con mayor profundidad, pero enfocada o direccionada hacia las variables sociodemográficas con una

muestra de mayor cantidad, una edad o etapa de desarrollo específico, de tipo correlacional, descriptiva o comparativa.

4. Se recomienda profundizar el estudio del síndrome de burnout y las variables sociodemográficas a través de nuevas investigaciones con una muestra mayor y con poblaciones similares o con una etapa de desarrollo específico.

REFERENCIAS

- Aceves, G. (2006). Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencias. 11(4). 305-309.
- Alarcón, R. (2013). Métodos y diseños de investigación del comportamiento.
- Aldrete, M., Gonzales, J., Preciado, M., y Pando, M. (2009). Variables sociodemográficas y el síndrome de burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara. Revista de educación y desarrollo. <https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu>
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., y Aldrete, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional Universidad de Guadalajara. 52. 32-36.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Anguera, T., Arnau, J., Ato, M., Martínez, R., Pascual, J., y Vallejo, G. (2010). Métodos de investigación en Psicología. Editorial Síntesis.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome del Burnout en las empresas. Universidad Anáhuac México Norte.
- Aquino, A.E. (2003). Diferencias de Género y Edad en la Inteligencia Emocional de un Grupo de Internautas. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Aranda, C., López, J., y Barraza, J. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. Revista colombiana de psiquiatría. 42(2). 167-172. DOI: 10.1016/S0034-7450(13)70003-9.

Arco, L., Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano.

Universidad Americana de Europa. 10. 115-123.

<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>

Azabache, L., Pintado, L. (2021). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en

trabajadores de un restaurante de Lima metropolitana, 2020. Universidad privada

Telesup

Baldoceda, E. (2018). Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de

una Empresa Privada de Lima Metropolitana [Tesis para optar el título profesional

de Licenciatura en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Blanco, M. (2020). La inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en el personal

operativo de COFICAB Durango, Dgo, México

Bresó, E. (2021). El valor de la Inteligencia Emocional como antídoto del síndrome de estar

quemado en el trabajo. Universitat Jaume I

Cattaneo, G. (2019). Inteligencia emocional, la clave para superar el estrés laboral.

Coaching empresarial global. <https://www.guidocattaneo.com>

Celina, H & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.

Revista Colombiana de Psiquiatría, 43 (4).

<http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Fonseca, M. (2020). La resiliencia y la inteligencia emocional, claves en momentos de

crisis. [https://www.bbva.com/es/co/la-resiliencia-y-la-inteligencia-emocional-](https://www.bbva.com/es/co/la-resiliencia-y-la-inteligencia-emocional-claves-en-momentos-de-crisis/)

[claves-en-momentos-de-crisis/](https://www.bbva.com/es/co/la-resiliencia-y-la-inteligencia-emocional-claves-en-momentos-de-crisis/)

- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. 16(6). <http://www.scielo.org>.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad ESAN.
- García, T. (2019). *Análisis del Síndrome de Burnout desde la inteligencia emocional [Tesis para licenciamiento en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México]*.
- Gardner, H. (1997). *Extraordinary minds*. New York, New York: Basic Books.
- Gil, P. (1999), *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*. 15.
- Gilla, M; Giménez, S y Morana, F (2019). *Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental*. Universidad de Córdoba. Scielo.
- Gil-Monte P, Peiró JM. (1999) *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología*. 15(2).
- Guía para empresas y empleadores en su respuesta a la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19). (2021). <https://espanol.cdc.gov/>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2004). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores. 6ta edición.

- Korczak, D., Huber, B., y Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*. 6.
- La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. (2019). Organización médica colegial de España.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y Burnout: El desgaste de la vida sacerdotal*. Colombia: Editorial San Pablo.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima [Tesis para licenciamiento en Psicología, Universidad de Lima]*.
- López, M., García, S., Pando, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, Universidad de Guadalajara, México.
- Marcinko, D., Jakovljevi, M., Jaksic, N., Bjedov, S., & Mindoljevic, A. (2020). The importance of psychodynamic approach during COVID-19 pandemic. *32(1)*, 15–21. <https://doi.org/10.24869/psyd.2020.15>
- Marina, J. A. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Ed. Anagrama.
- Martin, N. (2021). El valor de la Inteligencia Emocional como antídoto del síndrome de estar quemado en el trabajo. *Uji Universitat Jaume I*.
- Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, y Cánovas, Ana María (2009) El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es

Maslach, C., Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. 15(2). <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job Burnout. 52(1). <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. pp. 3–31. New York: Basic Books

Melgoza, J. (2020). Burnout y pandemia. Mi Morelia. [https:// www. mimorelia. com/burnout-y-pandemia/](https://www.mimorelia.com/burnout-y-pandemia/)

Mesa, J. (2015). Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes. Universidad de Murcia.

Ojeda, G. (2016). Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OMS (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. https://www.who.int/mental_health/es/

Orjuela, J. (2020). Día de la Psiquiatría Peruana: ¿Cómo afecta la pandemia del nuevo coronavirus a la salud mental. Vital.

Panizo, D. (2015). Relación entre personalidad tipo a y síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Pimentel, M. (2020). *Cómo desarrollar la inteligencia emocional frente al COVID-19*. Universidad Panamericana.
- Ramírez, A. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles del síndrome burnout en trabajadores que laboran en un supermercado de lima*. Universidad Ricardo Palma.
- Ramos, V., Piqueras, J., Martínez, A., y Oblitas, L. (2009). *Emoción y Cognición: Implicaciones para el Tratamiento*. *Terapia psicológica*. 27 (2). 227-237.
- Reyna, S. (2020) *Habilidades socioemocionales para enfrentar la pandemia*. Rotary. <https://www.rotaryzona25a.org/>
- Ribot, VC., Chang, N., y González, AL. (2020). *Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población*. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307/2531>
- Rodas. L. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y Burnout en los colaboradores de un ingenio azucarero*. Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador [Tesis para licenciamiento en Psicología, Universidad Autónoma del Perú]*.
- Rodríguez, U., y Suárez, Y. (2012). *Relación entre inteligencia emocional, depresión y rendimiento académico en estudiantes de psicología*. Universidad del Magdalena – Colombia.

- Rosenzweig, M. R. & Leiman, A.I. (1994). *Psicología Fisiológica* (2ª Edición revisada).
Madrid: McGraw-Hill
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. 52.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>
- Saborío, L., Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*.
- Sánchez, J. (2020) *Salud psicológica en tiempos de pandemia*. UNAM global.
<https://unamglobal.unam.mx>
- Seijas, David. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. 21(1).
<https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>
- Shkoler, O. y Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(2), 157-164.
doi: 10.1016/j.rpto.2017.05.002
- Síndrome Burnout, el nuevo riesgo laboral. (2020). Universidad Americana de Europa.
<https://unade.edu.mx/sindrome-burnout-riesgo-laboral/>
- The open university of Hong Kong (2012) *Research Methods In Psychology*.

Treviño, R., Segovia, A y Mendoza, J. Factores relacionados con el burnout en las organizaciones. Universidad Autónoma de Nuevo León

Yıldırım, M y Solmaz, F. (2020). COVID-19 burnout, COVID-19 stress and resilience: Initial psychometric properties of COVID-19 Burnout Scale. *Death Studies*
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/07481187.2020.1818885?needAccess=true>

APENDICES

Apéndice A

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mariedu Amesquita Mansilla, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La meta de este estudio es investigar la correlación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional, durante la pandemia por COVID-19 en el año 2021

Si usted accede a participar en este estudio, responderá 2 cuestionarios; que le tomará 10-15 minutos aproximadamente de su tiempo.

- ✓ Su participación es estrictamente voluntaria.
- ✓ La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Desde ya agradezco tu participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación

No acepto participar voluntariamente en esta investigación

Firma del participante

Apéndice B

Inventario de Maslach

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

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

Marque con un aspa o punto sobre el número que corresponde su elección.

N°	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							

4	Puedo entender fácilmente como se sienten las personas								
5	Me parece que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales								
6	Trabajar todo el día con personas me cansa								
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes								
8	Siento que mi trabajo me está desgastando								
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.								
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes								
16	Siento que trabajar en contacto directo con personas me cansa								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes/compañeros de trabajo.								
18	Me siento estimado después de haber trabajado cercanamente con personas								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Me parece que los clientes/compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas							

Apéndice C

Validación del instrumento Baron Ice- abreviado mediante el criterio de juicio de expertos

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	x		x		x		x		x		
2. Es duro para mi disfrutar de la vida	x		x		x		x		x		
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	x		x		x		x		x		
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	x		x		x		x		x		
5. Me siento seguro (a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	x		x		x		x		x		
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	x		x		x		x		x		
7. Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	x		x		x		x		x		
8. Me gusta ayudar a la gente.	x		x		x		x		x		

9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	x		x		x		x		x		
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	x		x		x		x		x		
11. En general, me resulta difícil adaptarme	x		x		x		x		x		
12. Soy una persona bastante alegre y optimista.	x		x		x		x		x		
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	x		x		x		x		x		
14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso											
15. He logrado muy poco en los últimos años.	x		x		x		x		x		
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	x		x		x		x		x		
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).	x		x		x		x		x		
18. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas	x		x		x		x		x		
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	x		x		x		x		x		
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	X		X		X		X		X		
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X		X		X		X		X		
22. Estoy contento (a) con mi vida	X		X		X		X		X		

23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	X		X			X	X		X		
24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X		X			X	X		X		
25. Mis amigos me confían sus intimidades.	X		X			X	X		X		
26. No me siento bien conmigo mismo(a).	X		X			X	X		X		
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X			X	X		X		
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	X		X			X	X		X		
29. Soy una persona divertida	X		X			X	X		X		
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	X		X			X	X		X		
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás	X		X			X	X		X		
32. Me deprimó	X		X			X	X		X		
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X			X	X		X		
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X			X	X		X		

35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X		X			X	X		X		
36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	X		X			X	X		X		
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X		X			X	X		X		
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	X		X			X	X		X		
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	X		X			X	X		X		
40. Soy capaz de respetar a los demás	X		X			X	X		X		
41. Prefiero seguir a otros que ser líder.	X		X			X	X		X		
42. Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X			X	X		X		
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	X		X			X	X		X		
44. Soy impulsivo(a).	X		X			X	X		X		
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	X		X			X	X		X		
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	X		X			X	X		X		

47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	X		X			X	X		X		
48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X			X	X		X		
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X			X	X		X		
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	X		X			X	X		X		
51. Los demás opinan que soy una persona sociable.	X		X			X	X		X		
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo	X		X			X	X		X		
53. Me gusta divertirme.	X		X			X	X		X		
54. Me parece que necesito de los demás más de los que ellos me necesitan	X		X			X	X		X		
55. Intento no herir los sentimientos de los demás	X		X			X	X		X		
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X		X			X	X		X		
57. No mantengo relación con mis amistades	X		X			X	X		X		
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).	X		X			X	X		X		

59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	X		X			X	X		X		
60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente	X		X			X	X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										x	Colocarlas
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: Gareth Del Castillo Estrada											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:



Dr. Gareth Del Castillo Estrada
PSICÓLOGO
C.Pa.P. 19865

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X			X	X		X		
2. Es duro para mi disfrutar de la vida	X		X			X	X		X		
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X			X	X		X		
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	X		X			X	X		X		
5. Me siento seguro (a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	X		X			X	X		X		
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	X		X			X	X		X		
7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	X		X			X	X		X		
8. Me gusta ayudar a la gente.	X		X			X	X		X		
9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	X		X			X	X		X		
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	X		X			X	X		X		

11. En general, me resulta difícil adaptarme		X	X			X	X		X		Podría ser la mayoría de
12. Soy una persona bastante alegre y optimista.	X		X			X	X		X		
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	X		X			X	X		X		
14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	X		X			X	X		X		
15. He logrado muy poco en los últimos años.	X		X			X	X		X		
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	X		X			X	X		X		
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).	X		X			X	X		X		
18. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas	X		X			X	X		X		
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X			X	X		X		
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	X		X			X	X		X		
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X		X			X	X		X		
22. Estoy contento (a) con mi vida	X		X			X	X		X		
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	X		X			X	X		X		

24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X		X			X	X		X		
25. Mis amigos me confían sus intimidades.	X		X			X	X		X		
26. No me siento bien conmigo mismo(a).	X		X			X	X		X		
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X			X	X		X		
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	X		X			X	X		X		
29. Soy una persona divertida	X		X			X	X		X		
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	X		X			X	X		X		
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás	X		X			X	X		X		
32. Me deprimó	X		X			X	X		X		
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X			X	X		X		
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X			X	X		X		
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X		X			X	X		X		

36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	X		X			X	X		X		
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X		X			X	X		X		
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	X		X			X	X		X		
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	X		X			X	X		X		
40. Soy capaz de respetar a los demás	X		X			X	X		X		
41. Prefiero seguir a otros que ser líder.	X		X			X	X		X		
42. Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X			X	X		X		
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	X		X			X	X		X		
44. Soy impulsivo(a).	X		X			X	X		X		
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	X		X			X	X		X		
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	X		X			X	X		X		
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	X		X			X	X		X		

48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X			X	X		X		
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X			X	X		X		
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	X		X			X	X		X		
51. Los demás opinan que soy una persona sociable.	X		X			X	X		X		
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo	X		X			X	X		X		
53. Me gusta divertirme.	X		X			X	X		X		
54. Me parece que necesito de los demás más de los que ellos me necesitan	X		X			X	X		X		
55. Intento no herir los sentimientos de los demás	X		X			X	X		X		
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X		X			X	X		X		
57. No mantengo relación con mis amistades	X		X			X	X		X		
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).	X		X			X	X		X		
59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	X		X			X	X		X		

60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente	X		X			X	X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										x	No se incorpora las consignas
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: ROXANA MASIAS FIGUEROA											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:



Roxana Masías Figueroa
C. Ps.P 9818

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X			X	X		X		
2. Es duro para mi disfrutar de la vida	X		X			X	X		X		
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X			X	X		X		
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	X		X			X	X		X		
5. Me siento seguro (a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	X		X			X	X		X		
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	X		X			X	X		X		
7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	X		X			X	X		X		
8. Me gusta ayudar a la gente.	X		X			X	X		X		
9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	X		X			X	X		X		
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	X		X			X	X		X		

11. En general, me resulta difícil adaptarme		X	X			X	X		X		
12. Soy una persona bastante alegre y optimista.	X		X			X	X		X		
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	X		X			X	X		X		
14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	X		X			X	X		X		
15. He logrado muy poco en los últimos años.	X		X			X	X		X		
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	X		X			X	X		X		
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).	X		X			X	X		X		
18. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas	X		X			X	X		X		
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X			X	X		X		
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	X		X			X	X		X		
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X		X			X	X		X		
22. Estoy contento (a) con mi vida	X		X			X	X		X		
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	X		X			X	X		X		

24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X		X			X	X		X		
25. Mis amigos me confían sus intimidades.	X		X			X	X		X		
26. No me siento bien conmigo mismo(a).	X		X			X	X		X		
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X			X	X		X		
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	X		X			X	X		X		
29. Soy una persona divertida	X		X			X	X		X		
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	X		X			X	X		X		
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás	X		X			X	X		X		
32. Me deprimó	X		X			X	X		X		
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X			X	X		X		
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X			X	X		X		
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X		X			X	X		X		

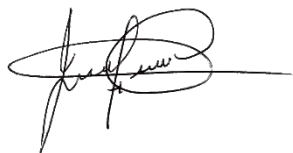
36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	X		X			X	X		X		
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X		X			X	X		X		
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	X		X			X	X		X		
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	X		X			X	X		X		
40. Soy capaz de respetar a los demás	X		X			X	X		X		
41. Prefiero seguir a otros que ser líder.	X		X			X	X		X		
42. Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X			X	X		X		
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	X		X			X	X		X		
44. Soy impulsivo(a).	X		X			X	X		X		
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	X		X			X	X		X		
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	X		X			X	X		X		
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	X		X			X	X		X		

48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X			X	X		X		
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X			X	X		X		
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	X		X			X	X		X		
51. Los demás opinan que soy una persona sociable.	X		X			X	X		X		
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo	X		X			X	X		X		
53. Me gusta divertirme.	X		X			X	X		X		
54. Me parece que necesito de los demás más de los que ellos me necesitan	X		X			X	X		X		
55. Intento no herir los sentimientos de los demás	X		X			X	X		X		
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X		X			X	X		X		
57. No mantengo relación con mis amistades	X		X			X	X		X		
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).	X		X			X	X		X		
59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	X		X			X	X		X		

60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente	X		X			X	X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: Rubén Jorge Flores Chávez											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
11. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5 x
12. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5 x
13. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5 x
14. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5 x
15. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5 x
16. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5 x
17. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5 x
18. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5 x
19. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5 x
20. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5 x

Firma:



 Rubén Jorge Flores Chávez

C.Ps.P. N°1322

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	X		X			X	X		X		
2. Es duro para mi disfrutar de la vida	X		X			X	X		X		
3. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	X		X			X	X		X		
4. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	X		X			X	X		X		
5. Me siento seguro (a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	X		X			X	X		X		
6. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	X		X			X	X		X		
7. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	X		X			X	X		X		
8. Me gusta ayudar a la gente.	X		X			X	X		X		
9. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	X		X			X	X		X		
10. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	X		X			X	X		X		

11. En general, me resulta difícil adaptarme		X	X			X	X		X		
12. Soy una persona bastante alegre y optimista.	X		X			X	X		X		
13. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	X		X			X	X		X		
14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	X		X			X	X		X		
15. He logrado muy poco en los últimos años.	X		X			X	X		X		
16. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	X		X			X	X		X		
17. Me resulta fácil hacer amigos (as).	X		X			X	X		X		
18. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas	X		X			X	X		X		
19. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	X		X			X	X		X		
20. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	X		X			X	X		X		
21. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	X		X			X	X		X		
22. Estoy contento (a) con mi vida	X		X			X	X		X		
23. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).	X		X			X	X		X		

24. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X		X			X	X		X		
25. Mis amigos me confían sus intimidades.	X		X			X	X		X		
26. No me siento bien conmigo mismo(a).	X		X			X	X		X		
27. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	X		X			X	X		X		
28. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento	X		X			X	X		X		
29. Soy una persona divertida	X		X			X	X		X		
30. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	X		X			X	X		X		
31. Me importa lo que puede sucederle a los demás	X		X			X	X		X		
32. Me deprimó	X		X			X	X		X		
33. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X			X	X		X		
34. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X			X	X		X		
35. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X		X			X	X		X		

36. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	X		X			X	X		X		
37. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	X		X			X	X		X		
38. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	X		X			X	X		X		
39. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	X		X			X	X		X		
40. Soy capaz de respetar a los demás	X		X			X	X		X		
41. Prefiero seguir a otros que ser líder.	X		X			X	X		X		
42. Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X			X	X		X		
43. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	X		X			X	X		X		
44. Soy impulsivo(a).	X		X			X	X		X		
45. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	X		X			X	X		X		
46. Considero que es muy importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	X		X			X	X		X		
47. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	X		X			X	X		X		

48. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	X		X			X	X		X		
49. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	X		X			X	X		X		
50. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	X		X			X	X		X		
51. Los demás opinan que soy una persona sociable.	X		X			X	X		X		
52. Estoy contento (a) con la forma en que me veo	X		X			X	X		X		
53. Me gusta divertirme.	X		X			X	X		X		
54. Me parece que necesito de los demás más de los que ellos me necesitan	X		X			X	X		X		
55. Intento no herir los sentimientos de los demás	X		X			X	X		X		
56. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X		X			X	X		X		
57. No mantengo relación con mis amistades	X		X			X	X		X		
58. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo (a).	X		X			X	X		X		
59. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	X		X			X	X		X		

60. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería fácil adaptarme nuevamente	X		X			X	X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: Mg. Ps. Karola Espejo Abarca											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5X
21. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5X
22. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5X
23. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5X
24. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5X
25. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5X
26. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5X
27. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5X
28. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5X
29. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5X
30. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5X

Firma:



Mg. Ps. Karola Espejo Abarca

C. Ps. P. 15635

Apéndice D

Validación del inventario Maslach mediante el criterio de juicio de expertos

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Co-herencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		x		X		
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	x		x		x		x		X		
3.Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		x	x		x		x		X		
4.Puedo entender fácilmente como se sienten las personas	x		x		x		x		X		
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales		x	x		x		x			X	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	x		x		x		x		X		
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes	x		x		x		x			X	

8.Siento que mi trabajo me está desgastando	x		x		x		x		X		
9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	x		x		x		x		X		
10.Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	x		x		x		x		X		
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	x		x		x		x		X		
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	x		x		x		x		x		
13.Me siento frustrado en mi trabajo	x		x		x		x		x		
14.Creo que estoy trabajando demasiado	x		x		x		x		x		
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes		x	x		x		x		x		No me importa lo que les ocurra a los clientes
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	x		x		x		x		X		Trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17.Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con los clientes o compañeros de trabajo.		x	x		x		x		X		Mucha gente no sabrá que esclima
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con		x	x		x		x			x	

personas.											
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	x		x		X		x		x		
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	x		x			x	x		X		
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	x		x			x	x		X		
22.Me parece que los clientes/compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	x		x			x	x		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		Colocarlas
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										x	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable () Aplicable una vez levantadas las observaciones (x) No aplicable ()											
Validado por: Gareth Del Castillo Estrada											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:




Dr. Gareth Del Castillo Estrada
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 19666

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Co-herencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X			X	X		X		
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	X		X			X	X		X		
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		X		X		
4.Puedo entender fácilmente como se sienten las personas	X		X			X	X		X		
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales		X	X			X	X		X		Sentimiento o creencia?? Podria ser Me parece
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X			X	X		X		
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes	X		X			X	X		X		
8.Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X			X	X		X		
9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de	X		X			X	X		X		

mi trabajo.											
10.Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X			X	X		X	X	
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X			X	X		X	X	
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X			X	X		X	X	
13.Me siento frustrado en mi trabajo	X		X			X	X		X	X	
14.Creo que estoy trabajando demasiado	X		X			X	X		X	X	
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes	X		X			X	X		X	X	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X			X	X		X	X	
17.Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con los clientes o compañeros de trabajo.	X		X			X	X		X	X	
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con personas	X		X			X	X		X	X	
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X			X	X		X	X	

20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	x		x			x	x		X		
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	x		x			x	x		X		
22.Me parece que los clientes/compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	x		x			x	x		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		No se incorporo la consigna
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: ROXANA MASIAS FIGUEROA											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:



Roxana Masías Figueroa
C.P. 9818

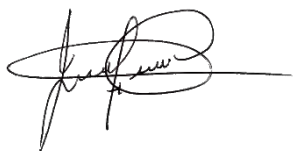
I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Co-herencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		X		
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	X		X		x		X		X		
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		X		X		
4.Puedo entender fácilmente como se sienten las personas	X		X		x		X		X		
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X		X		X		
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		X		X		
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes	X		X		x		X		X		
8.Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		X		X		
9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de	X		X		x		X		X		

mi trabajo.										
10.Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X		X	
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		x		X		X	
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		X		X	
13.Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X		X	
14.Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X		X	
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes	X		X		x		X		X	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		X		X	
17.Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con los clientes o compañeros de trabajo.	X		X		X		X		X	
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con personas	X		X		X		X		X	
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		X		X	

20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		x		X		X		X		
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	X		x		X		X		X		
22.Me parece que los clientes/compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	X		x		x		X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: Rubén Jorge Flores Chávez											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:



 Rubén Jorge Flores Chávez

C.Ps.P. N°13228

I T E M	Criterios a evaluar										Observaciones
	Claridad en la redacción		Co-herencia interna		Inducción a la respuesta sesgo		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		X		
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	X		X		x		X		X		
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		X		X		Cuando me levanto por la mañana Y DEBO CUMPLIR CON otra jornada de trabajo me siento fatigado
4.Puedo entender fácilmente como se sienten las personas	X		X		x		X		X		
5.Me parece que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X		X		X		
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		X		X		CONSIDERO que trabajar todo el día CON PERSONAS me cansa
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes	X		X		x		X		X		CREO que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes
8.Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		X		X		
9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras	X		X		x		X		X		

personas a través de mi trabajo.										
10.Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		X		X	
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		x		X		X	
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		X		X	
13.Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		X		X	
14.Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		X		X	
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes	X		X		x		X		X	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		X		X	Siento que trabajar en contacto directo con PERSONAS me CAUSA CANSANCIO
17.Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con los clientes o compañeros de trabajo.	X		X		X		X		X	
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con personas	X		X		X		X		X	Me siento estimado, después de haber trabajado CERCANAMENTE CON personas
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		X		X	

20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		x		X		X		X		
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	X		x		X		X		X		
22.Me parece que los clientes/compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	X		x		x		X		X		
Aspectos generales									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
Validez											
Aplicable (x) No aplicable ()											
Validado por: Mg. Karola Espejo Abarca											

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que, si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

Firma:



Mg. Ps. Karola Espejo Abarca

C. Ps. P. 15635

Apéndice D

Solicitudes para las evaluaciones a la empresa pública

SOLICITUD DE EVALUACIÓN



Abancay, enero 21 de 2022

Señor:

C.P.C. Armando Alarcón Espinoza

Gerente Regional Apurímac de Electro Sur Este S.A.A.

Presente:

Ref: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA EVALUACIÓN

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitar autorización para evaluar dos cuestionarios psicológicos (Baron Ice y Maslach Inventory) a los trabajadores de la Región Apurímac, misma que es requisito para culminar mi proyecto de investigación, así poder optar la licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en la que actualmente soy bachiller en Psicología. Toda la información recaudada será estrictamente confidencial y sólo con fines educativos y de investigación.

Esperando que usted acepte mi solicitud, me comprometo en brindarle un informe final que les permita tener una información objetiva de la investigación realizada, así como una capacitación gratuita sobre los 2 temas estudiados.

Sin otro particular, lo saludo cordialmente, atentamente.

26 ENE 2022
PARA: JAA
BRINDAR FOLIOS

Mariedu Melany Amesquita Mansilla

Bach. En Psicología - UNSAAC

Armando Alarcón Espinoza
GERENTE (R)
GERENCIA REGIONAL APURIMAC