



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un
call center de Lima Metropolitana en el 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Miranda Cuba, Rocio Milagros (orcid.org/0000-0001-8488-1340)

Rodriguez Nuñez, Victor Andres (orcid.org/0000-0001-8682-7460)

ASESORA:

Dra. Romero Reyna, Jacqueline Roxana (orcid.org/0000-0002-0881-4303)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre por su inagotable comprensión y cariño. A mi padre por su constante apoyo.

Victor A. Rodriguez Nuñez

A mi madre, por ser mi guía y ejemplo de madre trabajadora y amorosa, a mi padre por ser ese apoyo incondicional en mis momentos de desconfianza. A mi esposo e hijas que me dan la fuerza y los ánimos de seguir creciendo.

Rocio M. Miranda Cuba

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UCV por la noble enseñanza impartida. A nuestra asesora por su gran paciencia y dedicación en labor educativa; a las Empresas que nos permitieron llevar a cabo la investigación.

Víctor A. Rodríguez Núñez.

A Dios, por acompañar mis pasos y llevarme por el camino que tiene preparado para mí.

Rocio M. Miranda Cuba.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice contenidos	iv
Índice tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño estudio	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método análisis información	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIÓN	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Índice de Tablas

Tabla 1. Prueba normalidad por variables y dimensiones	22
Tabla 2. Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral	23
Tabla 3. Correlación entre dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral	24
Tabla 4. Cuadro descriptivo de los puntajes totales por variable.	25
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de Inteligencia Emocional	26
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes por niveles de Coeficiente Emocional por dimensión	27
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de Estrés Laboral por dimensión.....	29

Resumen

La presente investigación tuvo como el objetivo principal determinar las variables inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center, fue de tipo no experimental correlacional, contó con una muestra de 316 participantes. Para medir las variables en la muestra se utilizó el inventario de cociente emocional de Bar-On y para el estrés se usó el cuestionario de Burnout de Maslach, después de medir dicha característica en la muestra, se obtuvo como resultado que existe relación entre el Coeficiente emocional y el cansancio emocional ($\rho = -.206$) esta indica una relación significativa inversa, también se encuentra correlación entre el total CE con la variable despersonalización ($\rho = -.132$) que indica relación significativa negativa, por otro lado no hay relación estadísticamente significativa en la dimensión realización personal en el trabajo con el total de CE.. Se concluye que existe relación significativa inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Esta misma relación se mantiene en la mayoría de las dimensiones de ambas variables.

Palabras clave: inteligencia emocional, estrés laboral, call center.

Abstract

The present investigation had as its main objective to determine the variables emotional intelligence and work stress in workers of a call center, it was of a non-experimental correlational type, it had a sample of 316 participants. To measure the variables in the sample, the Bar-On emotional quotient inventory was used and for stress the Maslach Burnout questionnaire was used, after measuring said characteristic in the sample, it was obtained as a result that there is a relationship between the Coefficient emotion and emotional exhaustion ($\rho = -.206$) this indicates a significant inverse relationship, there is also a correlation between the total CE with the depersonalization variable ($\rho = -.132$) which indicates a significant negative relationship, on the other hand there is no relationship statistically significant in the personal fulfillment dimension at work with the total CE. It is concluded that there is a significant inverse relationship between emotional intelligence and work stress. This same relationship is maintained in most dimensions of both variables.

Keywords: emotional intelligence, job stress, call center.

I. INTRODUCCIÓN

Aproximadamente un 60% de personas en el mundo trabaja, todos los colaboradores tienen derecho a un ambiente laboral seguro, según la Organización Mundial de la Salud (2022). Es inevitable que no se susciten problemáticas en esta esfera, siendo el ámbito laboral un área tan grande, dichas problemáticas son materia prima constante del espíritu investigador de profesionales en diversos campos del conocimiento, investigaciones que buscan contribuir y esclarecer las dudas en los profesionales relacionados a este campo.

Un 12 y 15% de colaboradores responden en su primera encuesta de Centroamérica de condiciones laborales y de salud, manifiestan haber experimentado estrés y tensión en sus puestos desempeñados, así lo indica la Organización Internacional del Trabajo (2023). Las diversas demandas en el área laboral según lo descrito hasta ahora son de naturaleza inexorable. Goleman D. (2016) las empresas requieren algo más que el conocimiento técnico, en la época actual se necesita una buena comunicación para poder trabajar en equipo, confiar, etc.

Para Fischman D. (2022) las principales problemáticas son de naturaleza emocional, al percibir la crítica de nuestro entorno respecto de nuestro producto, no obstante, se le suma el estrés y nos sentimos como secuestrados. De lo mencionado por el autor podemos rescatar la importancia que tiene la inteligencia emocional y el estrés en el ámbito laboral. Según Kahneman, D. (2018) el optimismo en la vida del sujeto es el diferenciador en sus decisiones, acorde al autor, plantea que los hechos sugieren esta premisa, recalca también que quienes poseen esta capacidad invierten su confianza en el éxito futuro y obtienen recursos.

Las pruebas de inteligencia hablan de las capacidades educativas del sujeto; no obstante, poco se manifiestan acerca del futuro del evaluado. (Gardner, H. 2001). La inteligencia emocional, son las habilidades que ayudan a la gente a vivir en armonía, deben tener un mayor valor como ventaja laboral en los años venideros (Goleman D., 2016). La inteligencia emocional es una variable ampliamente estudiada y más recientemente en nuestros años actuales las áreas en las que más

destaca su importancia y la gestión adecuada de estados anímicos en los individuos con alto grado de contacto social tanto en forma presencial como remota. En cuanto a la forma de contacto social remoto, es una forma reciente y cada vez con mayor área de aplicación en ventas y servicios, cada vez capta más la atención de los investigadores en nuestra actualidad.

Conociendo entonces lo anteriormente descrito acerca de la relevancia del área organizacional, inteligencia emocional y estrés laboral; presentamos nuestra investigación: “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center de Lima Metropolitana 2022”, dicho estudio presenta dos variables de contenido relevante para el área organizacional, nuestro estudio persigue en sí misma como objetivo general encontrar la relación que existe entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center de Lima Metropolitana.

Siendo consecuente con toda la información descrita anteriormente la presente investigación busca plantear la pregunta ¿cuál es la relación entre a emocional y estrés laboral en trabajadores de un call center?, por ello la hipótesis general indica ¿existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de un call center de Lima Metropolitana?

Aquí podemos ir viendo si sus variables de estudio, tanto la inteligencia emocional como el estrés laboral, guardan relación entre sí y en qué grado. Es por ello que creemos conveniente exponer la justificación que lleva a indagar este problema.

Justificación teórica. El presente trabajo aportara conocimiento teórico sobre las variables investigadas, se menciona la importancia actual que tienen dichas variables y su vigencia relevante en el ámbito organizacional, manifestamos que una atención prudente y adecuada impacta positivamente en las relaciones que el individuo tiene en lo social específicamente en su relación: trabajador - cliente, la correcta atención, la eficiencia de un servicio, son ideales de los servicios públicos y privados.

Justificación práctica. Nos permite determinar la medida de estas variables en la muestra; ayudando a identificar el abordaje más idóneo para regular, mejorar o sostener estos niveles adecuados en el tiempo, siendo esta su implicación más práctica o primaria.

Justificación metodológica. Todos estos hallazgos y las herramientas utilizadas nos permitirán un marco de referencia a futuras investigaciones.

El estrés es una variable que ha cobrado gran importancia para todos los profesionales sanitarios, dado que como se ha descrito tiene participación activa como agente primario de cuadros más complejos, la información descrita por el (Minsa, 2022) nos informa que su prevención es necesaria, en la mayoría de los casos, un caso particular son los trabajadores de call center, aquellos que desarrollan una labor similar pero sin esta lectura en tiempo real de los gestos, por lo que su habilidad tiene que ser aún más aguda en cuestiones de presión y tino social, representando en la mayoría de los casos una leve exigencia mayor en contraste con el trabajo convencional presencial.

En los últimos años las empresas de call center han crecido en el Perú, representando esta una oportunidad laboral para muchas personas en nuestra sociedad, y dado que se espera de manera ideal que cada persona alcance sus metas trazadas en sus distintas enfermeras no se espera algo diferente en el ámbito laboral, entonces es ahí donde se debe procurar por parte de todas las ciencias involucradas en esta esfera, tales como la administración de empresas, psicología, etc. que propongas modelos que describan de manera adecuada y práctica marcos de referencia que nos permitan acercar de manera más amigable en enfrentamiento de las distintas fuentes problemáticas que eventualmente lleven al sujeto a claudicar e incrementa la tasa de deserción laboral. dichas investigaciones apuntan a reducir la deserción laboral y a gestionar de la manera más adecuada las problemáticas propias de la actividad.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró una profunda revisión bibliográfica, con el fin de alcanzar una solidez teórica de las variables estudiadas, se tomó en cuenta una pluralidad de estudios tanto a nivel internacional, así como también nacional y local, algunos de los estudios más relevantes son:

Noriega k. (2017) realiza una investigación titulada “Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos: contact center, autos, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala” dicha investigación se enmarca como estudio cuantitativo correlacional, para lograr su fin se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario de estrés elaborado por Barrera en 2003 y para su variable de inteligencia emocional se decidió hacer uso del instrumento TIE, elaborado por León 2003, en dicho estudio participaron 51 trabajadores del departamento de reclamos del Call Center. Algunos de los criterios de inclusión de dicha muestra fueron: la edad (rango entre 20 y 50 años); y de ambos sexos. Entre sus resultados determina que existe una correlación estadísticamente significativa ($\rho=0.01$) entre las variables de inteligencia emocional y estrés, concluyendo que, a mayor estrés, mayor inteligencia emocional.

Una participación importante la podemos encontrar en Dávila (2014) con su estudio “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un call center del distrito de Lince, 2014” su principal fin fue determinar la relación existente entre las variables. Entre sus hallazgos encontró que existe relación significativa e inversa entre la inteligencia emocional con la dimensión agotamiento emocional ($\rho=-0.213$) y despersonalización ($\rho=-0.210$); sin embargo, no obstante, la dimensión de realización personal con la inteligencia emocional es de ($\rho=0.315$) siendo significativa, la muestra estuvo conformada por 181 participantes. Para la

recolección de datos de la muestra se utilizaron los instrumentos: Inventario de cociente emocional de Bar-On y el cuestionario del síndrome de Burnout de Maslach.

Estos dos grandes estudios son nuestro preámbulo para tener un panorama más claro acerca de lo más reciente en investigación de las variables antes citadas. fue el psicólogo y también periodista y escritor estadounidense Goleman D. (1997) quién publicó el que sería una de sus obras más emblemáticas, su best seller titulado La Inteligencia Emocional, entre sus varios apuntes el escritor logra discernir que es una competencia que nos ayuda a comprender sentimientos de sí mismo y guiarlos y reconocer estos mismos sentimientos en terceros.

Las descripciones que se han venido aportando por parte de los estudiosos en el tema han permitido entender que esta competencia también posee componentes cognitivos, dentro de estos componentes cognitivos podemos mencionar tanto a la memoria como a la capacidad de resolver problemas, en su constante desarrollo con los años los investigadores hacen más énfasis en los componentes cognitivos de la variable.

Arrabal M. (2018) indica que en nuestros tiempos conviene preguntarse cuál es la importancia de la inteligencia emocional, definida como una gestión consciente de emociones que contempla la mayor parte de decisiones a lo largo de la vida. La importancia de la toma de decisiones, no es solamente responsabilidad de nuestro cociente intelectual, puesto que se sabe que el 95% de estas son influidas altamente por las emociones. Algunas investigaciones demuestran incluso que personas con bajo coeficiente intelectual, pero con un grado de inteligencia emocional sobresaliente realizan de mejor forma la toma de decisiones.

Para enmarcar de mejor manera la descripción de inteligencia emocional es menester hablar sobre su desarrollo histórico ¿cómo surge? ¿que involucra? y otras tantas interrogantes que nos permiten saber cómo

ha evolucionado el concepto y circunscribir su diferencia marcando su relevancia social, educativa, jurídica y organizacional.

Podemos citar algunas definiciones que han sido de gran aporte en el desarrollo conceptual de la inteligencia emocional: el escritor, periodista y psicólogo Goleman D. (1997) la define como “la capacidad para gestionar de manera adecuada sentimientos y emociones, así como también nos permite reconocer emociones y estados de ánimo en otros”.

En cuanto a la variable estrés, es conveniente mencionar que dicho concepto fue adoptado por la psicología. La palabra estrés es un concepto de la física, lo usa para referirse a la presión que ejercen un cuerpo sobre otro. De forma análoga se usa actualmente para referirse a la presión que experimenta una persona producto de la pluralidad de exigencias, dichas exigencias sobrepasan la capacidad y habilidad de la persona por lo que ocurre un fenómeno de frustración ante la impotencia. Dichas causas son de carácter cuantitativo y cualitativo, la primera tiene que ver con el tiempo de la jornada laboral, la segunda incluye factores que involucran las propias percepciones del sujeto con su entorno laboral.

Ahora definiremos nuestras variables, y tener en claro realmente cuál es el objetivo del presente trabajo, conociendo a profundidad de dónde surgen dichos términos y cuáles fueron sus procesos de evolución a lo largo de la historia y el conocimiento.

En primera instancia definiremos el concepto y el desarrollo al término Inteligencia Emocional, que en adelante lo llamaremos IE.

La IE es la habilidad de identificar lo que sentimos y lo que sienten los demás, que pueden ser de uno mismo como el de los demás, impulsándonos a llevar de forma acertada dichos sentimientos, para con nosotros y con nuestro entorno (Goleman D., 2016).

Goleman D. (1997) menciona en sus libros también dos tipos de IE, siendo: la inteligencia personal, es la forma que tenemos de relacionarnos

con nosotros mismos, con nuestro yo interior. Lo conforman la autoconciencia, seguida de la autorregulación y la automotivación. La interpersonal, se trata de la manera que uno se relaciona con las personas de su entorno. Basándose en la empatía y las habilidades sociales.

Debemos tener presente que la parte emocional de cada individuo forma parte de su yo, por esto podemos decir que gracias a la IE percibimos las emociones, logrando comprenderlas, manejarlas y finalmente usarlas. Por otro lado, tenemos a Gardner, H. (2001), afirmó que medir la inteligencia por el coeficiente intelectual era un error. Este autor menciona ocho tipos de inteligencia, destacando los siguientes:

La inteligencia intrapersonal. Se trata de cómo se reacciona a los agentes externos y regulamos los sentimientos que se nos presentan, llevándonos a la reflexión de las emociones. La inteligencia interpersonal. Esta inteligencia nos ayuda a comprender a nuestro entorno, llevándonos a la empatía con el otro.

Ps. Bar-On R. (2000) conceptualiza la IE como una agrupación de diversas habilidades emocionales, que pueden ser individuales o de socialización que afectan la habilidad de la persona de enfrentar las presiones de su entorno.

Las habilidades intrapersonales, son aquellas que marcan como gestionamos nuestras mismas emociones.

Las habilidades interpersonales, esta actividad nos ayuda a poder decir lo que queremos de la forma más óptima.

Ahora veremos la siguiente variable de nuestra investigación, en la evolución del tiempo “estrés” ha recibido una serie de nombres tales como Surmenage, síndrome de burn-out, agotamiento del sistema nervioso. Se puede definir la palabra “estrés” como la respuesta que tenemos ante los agentes de nuestro entorno, pero básicamente cuando no contamos con las

habilidades o recursos para enfrentar ese momento de pérdida de emociones.

La característica de amoldarnos tiene que ver con la flexibilidad para enfrentar los cambios, se dice que contamos con esta habilidad al momento de ser capaces de adaptarnos al cambio de nuestro alrededor y ello no causa mucho malestar ni afecta a nuestro desempeño.

A partir de ahora veremos como el tema del estrés, teniendo en cuenta como se desarrolló.

La OMS (2004) define el estrés como la reacción que puede tener el individuo ante presiones y exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. En conclusión, consiste es una forma en la que el organismo se encuentra alerta para afrontar la vida.

Como nos indica Gordon (1997), las formas de reaccionar que tenemos ya sean físicas o psicológicas, ante el evento estresor puede afectar la satisfacción, la parte creativa y la producción de un individuo. Estas situaciones de cambio, que serán retroalimentados, incrementan el grado de estrés, lo que provocará que mengue la eficacia.

Finalmente, Lee y Ashforth (1993) señala que el desgaste provoca diversas afecciones que va desde el desgaste físico, pasando por lo emocional, interpersonal y conductual, actitudinal. Se viene observando que esta forma de desgaste emocional que viene de la mano de las afecciones mencionadas, provoca un bajo rendimiento profesional de parte de los colaboradores, llegando al punto de querer retirarse de la organización en la que laboran.

Como indica Barradas, M. (2018) podemos señalar como algunas causas del burnout los factores de: personalidad, edad, estado civil, falta de formación, inserción a la sociedad de una forma penosa, condiciones laborales, conflicto de valores y la falta de estímulos, hacen de nuestro

individuo alguien propenso a sufrir cuadros de “estrés” tan altos que puede llegar a sentir que pierde el sentido de vida.

Acerca de las afecciones resultantes de los agentes estresores, se viene observando síntomas de tipo físicos, de comportamiento y emocionales. Sobre este tema mencionan Ivancevich y Matteson (1989) que los desencadenantes pueden ser: conductuales, que engloba las adicciones, muchos de estos signos que se manifiestan producto de las sobrecargas y que han sido registrados y estudiados son de naturaleza física y mental que se imprimen en la conducta. Algunas de estas muestras planteadas en los años 1980 por los autores son categorizadas como de tipo 1. conductual, dentro de este gran grupo podemos encontrar el placer que se tiene cuando se ha culminado algo necesario; el desempeño, las faltas en el trabajo, los cambios de puesto, algunas situaciones fortuitas y finalmente los vicios. Los referentes a lo cognitivo, en este gran apartada incluimos pérdida de perseverancia en las decisiones, incapacidad para focalizarse en algún aspecto concreto, posibles malas prácticas laborales. Finalmente, tenemos los de carácter físico, aquí se encuentran cuadros médicos bien definidos como lo son la presión arterial elevada, colesterol alto y algunas cardiopatías. no obstante, todas están problemáticas claramente diferentes tiene en común una misma génesis, los problemas de adaptación; algunos cuadros clínicos que podemos mencionar son las úlceras, migrañas, ansiedad, etc.

Todos estos cuadros son puestos de manifiesto a través de los famosos achaques por dolor, cada dolor respondiendo a un cuadro distinto tales como dolores de cabeza, insomnio, para reforzar esta idea debemos tomar en cuenta algunas de las anotaciones más importantes en el desarrollo conceptual de lo que conocemos como estrés laboral. Abdessamad D., et al, (2017) nos indican las consecuencias del estrés en el ámbito laboral, como origina una enorme dificultad tanto para la organización como para el individuo, porque pierde todo interés en las actividades a realizar.

Según Selye (1956), el estrés laboral es iniciada por factores externos y cuya principal afectación radica en el desequilibrio interno, las respuestas a este fenómeno son las que buscar restauran el equilibrio perdido". Para este autor el estrés es una reacción que busca reestablecer las condiciones de homeostasis en el organismo, reducir la tensión que se experimenta producto de los desequilibrios.

Tenemos a Lazarus y Folkman (1986) sostienen que el sujeto no es un ser aislado y por la tanto interactúa, esas interacciones son del entorno con el individuo son tomadas por el colaborador muchas veces como un entorno abrumador, esta último hace que dañe tanto su bienestar y su salud.

Para Siegrist (1996) el estrés laboral encuentra camino a través de niveles elevados de esfuerzo en combinación con la falta de incentivo y daño a su autoestima, en esta definición se puede observar tres factores clave del entorno organizacional, que el intercambio que se desarrolla por efectos de la recompensa juega un papel determinante en la valoración de que el sujeto considera esforzarse, dado que el modo en el que se retribuye al trabajador juega un papel crucial para considerar un puesto como sobre carga.

Tras la revisión de las diversas concepciones propuestas por autores de relevancia académica, podemos afirmar que el estrés laboral surge como una respuesta que toma en consideración aspectos tales como, autoestima, sobrecarga, recompensa como principales. La mayoría de estos cuadros encuentran repercuten en la salud física, afectando así la correcta función del sistema, entre ellas mencionamos muchos cuadros bien conocidos.

Otra idea concreta que se puede afirmar es aquella que describe al estrés laboral como una afectación en la respuesta cognitiva, conductual o emocional fallida, con la que se sortea a las exigencias propias del entorno laboral, de esta forma se el sujeto se encuentra expuesto constantemente al estrés manifestando en muchos de los casos un mayor riesgo a trastornos

relacionados con la movilidad, algunas enfermedades relacionadas con el corazón y algunos tipos de cáncer.

La agencia europea de seguridad y salud en el trabajo nos da un alcance acerca del concepto de estrés laboral, lo define como aquel estado mental que es parte integral y refleja la relación del individuo con su entorno, esta respuesta también es dada a ciertos aspectos adversos generadores de angustia, que tienen repercusión directa sobre la conducta la salud física o emocional. Los niveles y la frecuencia que recibe la persona serán los factores que motivan estas dolencias.

Respecto de otros apartados académicos, podemos encontrar diversas concepciones algunas de las más resaltantes mencionan la Organización Internacional del Trabajo (2023) el estrés laboral es la respuesta que se manifiesta por parte del colaborador ante las exigencias laborales, agrega que estas exigencias no encuentran ser resueltas por el colaborador por falta de conocimientos o las herramientas y destrezas propias del sujeto. Además, este cuadro se ve incrementado toda vez que el trabajador no reciba ni la atención, ni la motivación necesaria para sortear estas exigencias de manera adecuada. Otro de los factores que suman al endurecimiento del cuadro son la falta de control que objetivamente el sujeto percibe de su puesto laboral.

Aquella respuesta que es producida por el puesto laboral o por las funciones a desempeñar, por las condiciones de residencia laboral y que eleven la convivencia laboral son las determinantes del estrés ocupacional.

Por otra parte, podemos mencionar el estrés organizacional, el mismo que se describe como el constante daño al bienestar con marcados efectos psicológicos, detrimento emocional. Este cuadro encuentra su germen tanto en cuestiones de valoración objetiva como subjetiva, es las que las características de su trabajo son analizadas por el sujeto trabajador, este juicio sea positivo o negativo impactan directamente en la percepción que el sujeto tiene para lidiar con las mismas, y tras esta valoración se siente

que no se cumple a cabalidad con las funciones por lo que el sujeto se aleja y pierde control de su entorno laboral, decayendo y perdiendo producción además de repercutir sobre su salud y bienestar total, todo ello manifestado a través de los distintos comportamientos no ajustados que manifiesta.

Una buena forma de caracterizar a cada uno de los conceptos anteriormente descritos es que el estrés laboral, responde a las exigencias mientras que el estrés ocupacional surge de las funciones, que desempeña el colaborador y el estrés organizaciones responde a las circunstancias físicas laborales, no obstante, estas tres formas de manifestación de estrés logran aunarse cuando de desempeño laboral se trata, ya que este tiende a acortarse o disminuir.

Para concluir, se puede afirmar que el estrés laboral en cualquiera de sus modalidades es un estado psicológico que se diferencia de otros por tener sus focos desencadenantes en el ámbito laboral sean estos de naturaleza funcional, organizativa o por carga atribuida, y que repercuten en las áreas conductuales, físicas y cognitivas, todas ellas impactando sobre el desempeño laboral. Como dice García, T. (2017) las personas más exitosas en cualquier ámbito de la vida son aquellas que han logrado manejar el estrés positivo a su propio beneficio, logrando tener la capacidad de detenerlo para evitar que le cause algún inconveniente.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

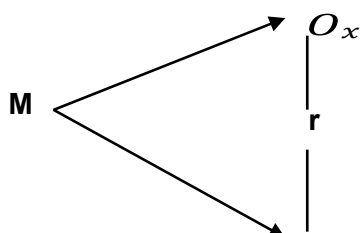
Según Sanchez y Reyes (2015) que define los tipos de investigación: el cuantitativo; tiene como finalidad explicar la realidad a partir de la interacción de las variables que constituye el fenómeno u objeto de estudio.

A. Según los datos empleados:

- a) Cuantitativa: Emplea técnicas estadísticas o matemáticas para demostrar la frecuencia o incidencia de un fenómeno o acción; se recurre a estas técnicas para comprobar teorías o hipótesis sobre determinados fenómenos. Sus características principales son el uso de instrumentos de medición, la manipulación de variables y la presentación de resultados en cantidades, porcentajes, probabilidades, otros. (Sanchez y Reyes 2015)

3.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo es una investigación cuantitativa y se enmarca en el diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo correlacional “Brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares, indican (Hernández – Sampieri & Mendoza, 2018).



Donde:

M: Muestra.

O_x : Inteligencia emocional.

O_y : Estrés laboral.

r: Relación de variables.

3.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

3.2.1 Variable 1: Inteligencia Emocional:

Definición conceptual: Bar-On (2000) definió la inteligencia emocional como competencias, aptitudes y destrezas emocionales que intervienen en la capacidad de afrontamiento a las presiones y exigencias del entorno.

Definición operacional: un inventario de 60 preguntas en escala de Likert, creadas en base a las dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

Indicadores: Son 5 indicadores, siendo: primero es intrapersonal (las subdimensiones que se incluyen son: comprensión de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia), segunda dimensión interpersonal, que incluye a la empatía, relaciones interpersonales y la responsabilidad social. El tercero es adaptabilidad que abarca la solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad. El cuarto es manejo de estrés que incluyen tolerancia al estrés y control de los impulsos. Finalmente estado de ánimo: felicidad y optimismo.

Escala de medición: tipo ordinal.

3.2.2 Variable 2: Estrés laboral

Definición conceptual: Maslach, (1981) se manifiesta como producto de una sobre carga emocional debido a la naturaleza del trabajo desarrollado.

Definición operacional: Maslach, (1981) las describe a partir de 3 dimensiones fundamentales: primero el agotamiento emocional, segundo la despersonalización y por último la realización personal en el trabajo.

Indicadores: son 22 indicadores propuestos en 3 dimensiones.

Escala de medición: tipo ordinal.

3.3 POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:

3.3.1 POBLACIÓN:

Es el total elegido para el presente trabajo, estuvo conformada por colaboradores de 03 call center de Lima Metropolitana, quienes serán mencionados en adelante como: call1, call2 y call3.

- a. Criterios de Inclusión: A todo el personal desde los 18 hasta los 65 años, trabajadores del Call Center.
- b. Criterios de exclusión: Al que se encuentre en proceso de reclutamiento, prácticas laborales de entidades estudiantiles, personal con descanso médico o vacaciones.

3.3.2 MUESTRA:

Nuestra muestra estuvo conformada por trabajadores de call center de Lima Metropolitana: Call1 que tiene un total de 266 trabajadores, de los cuales respondieron a las encuestas un total de 253 colaboradores (no participaron: 5 por estar de vacaciones, 4 de descanso médico, 4 por ausentismo) y para completar los faltantes y llegar a la muestra requerida se acudió a personal del call3 (45 ejecutivos) y del call2 (39 ejecutivos). Con todo esto se llegó a recolectar en el formulario Google un total de 337 colaboradores, de los cuales 21 negaron su consentimiento, dejando un total de 316 encuestados en la data con la que se trabajó nuestras variables.

3.3.3 MUESTREO:

En la presente investigación, los criterios empleados responden a la comodidad de los investigadores (Sánchez y Reyes, 2015). Contamos con la respuesta positiva de 316 colaboradores de una empresa de contacto center, el tipo de muestreo empleado es el no probabilístico intencional o de convivencia, dado que los criterios responden a la comodidad de los investigadores.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.4.1 TÉCNICAS:

Sánchez y Reyes (2015). Indica que es la forma mediante el cual se inicia a recoger la información necesaria de una situación o fenómeno en base a los objetivos planteados en a la investigación. La técnica cambia en función o se elige de acuerdo al método que se aplique. Estas pueden ser directas o indirectas. Se usó la técnica del test y la modalidad del

cuestionario fue de manera virtual, pues nos permite recolectar datos de manera práctica y rápida.

3.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Cuestionario de inteligencia emocional:

b. Cuestionario de inteligencia emocional:

Ficha Técnica del Inventario de BarOn I-CE

Nombre: EQ-I Bar-On Cuestionario de Inventario de Cociente Emocional.

Autor: Reuven Bar On procedente de Toronto – Canadá.

Significación: tiene una estructura factorial ICE-T con 5 dimensiones y 15 subdimensiones.

Primera dimensión intrapersonal, tenemos comprensión de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. La segunda es interpersonal, cuenta con empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. En tercer lugar, adaptabilidad, formada por solución de problemas, prueba de la realidad flexibilidad. Luego tenemos manejo del estrés, conformada por tolerancia al estrés y control de los impulsos. Finalmente estado de ánimo que cuenta con las subdimensiones de felicidad y optimismo.

Administración: Colectiva.

Duración: no tiene tiempo límite. Su desarrollo es aproximado a 40 minutos. Si se aplica dimensiones separadas el rango de tiempo oscila entre los 8 min. (Dimensión III), 10min (I), 12 min. (IV y V) Y 15 min. (II) aproximadamente.

Tipificaciones: Baremos peruanos.

Usos: esta prueba está dirigida a los campos: educativo, clínico, jurídico y organizacional a médicos, psicólogos, trabajadores sociales.

Confiabilidad: las pruebas de confiabilidad realizadas en I-CE dadas en el extranjero, se focalizaron en la parte interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de cronback son altos para el total de sus dimensiones, el mínimo 0.69 en responsabilidad social y el máximo 0.86 para comprensión de sí mismo.

En la muestra aplicada en Perú los marcadores de fiabilidad interna se pueden ver que la consistencia para el cuestionario total es muy alta 0.93, y las dimensiones del I-CE, fluctúan del 0.77 y 0.91. Se tienen los mínimos para flexibilidad con 0.48, y 0.60 para independencia con solución de problemas; los demás (13) marcan valores superiores al 0.70.

Validez: se han desarrollado pruebas de validez del presente cuestionario, en pocas palabras, demuestra que tan eficiente y exitoso es esta prueba al momento de evaluar su objetivo.

Nueve tipos de validación: esta prueba cuenta con validaciones en más de seis países durante los últimos 17 años, en aspectos como: contenido, factorial, de constructo, validez predictiva, aparente, discriminante.

Interpretación de resultados: Si el evaluado consigue un puntaje mayor a los 130 puntos, quiere decir que tiene altamente desarrollada la habilidad emocional, dado que los puntajes van de: menos – 69 nuestro evaluado tiene la habilidad emocional muy por debajo del promedio; 70 – 85 marca que está bajo el promedio; 86 – 114 es una habilidad dentro del promedio regular; 115 – 129 es para los de habilidad alta y finalmente de 130 en adelante tiene una habilidad altamente desarrollada.

c. Cuestionario de estrés laboral:

MASLACH BURNOUT INVENTARIO MBI

En la actualidad el inventario de MASLACH se ha convertido en uno de los instrumentos más fiables al momento de medir la presencia de estrés laboral en el ámbito organizacional.

Cristina MASLACH identifica esta variable como "la sobre carga emocional".

Nombre original: MASLACH BURNOUT INVENTORY

AUTOR: Cristina Maslach y Jackson

ANO: 1981

VERSIONES: La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

TRADUCCIÓN: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997),

ITEMS: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Todos los días"(6).

DIMENSIONES: 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

Las virtudes del inventario BURNOUT de MASLACH señalan el cansancio y desgaste emocional experimentado por el trabajador. En la actualidad está confiable herramienta gana cada vez más espacio como opción al momento de determinar con gran inmediatez el estrés laboral, por lo que su vigencia como prueba como instrumento de investigación es aún amplia. Esta gran relevancia es la que fundamenta nuestra confianza para su empleabilidad y recolección de datos certera de la variable presente en este estudio.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD: las propiedades psicométricas en cuanto a la validez y confiabilidad, reportan consistencia interna 0.71 a 0.90 este puntaje tan alto obedece a que la prueba ha sido construida con aproximaciones estadísticas (Richarsen y Martinussen, 2004; García, Herrero y León, 2007).

Se recomienda, mantener separadas las puntuaciones de cada subescala; pues no hay evidencia teórica para afirmar que cada una de las subescalas mide un mismo constructo.

3.5 PROCEDIMIENTOS:

Se comunicó a Gerencia la iniciativa de aplicar un estudio de investigación en el personal para su aprobación, la cual se permitió sin necesidad de carta de presentación, ello porque la co-autora de la presente investigación labora en dicha organización. A partir de su respuesta se creó un formulario web con la herramienta Google Forms. Se realizó prueba virtual, porque la empresa en cuestión se encuentra gestionando aún de forma virtual el total de sus trabajadores.

Con todo ello se generó el link de la prueba y se envió a todo el personal, esto utilizando diferentes medios de comunicación (correo personal, correo corporativo, whatsapp, entre otros). Para completar la muestra requerida se acudieron a encuestar a grupos pequeños en otros dos call center, esto aprovechando los lazos de la co-autora con supervisores de call center amigos. De esta forma se pudo recolectar la muestra que se ha generado, con la cual se ha realizado los análisis estadísticos.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

Los datos obtenidos de las variables evaluadas fueron entregadas al profesional estadista en una base de datos en formato Excel, posterior a ello se procesó con el criterio que determinó el profesional estadista, se elaboraron estadísticos descriptivos y correlacionales para su fácil comprensión.

El estadista utilizó una metodología cuantitativa, se realizaron análisis descriptivos (media, desviación standar), prueba de normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Para el análisis Correlación se empleó el de Pearson para variables paramétricas y Spearman para variables no paramétricas. (Córdova S., Manuel 2014).

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se elaboró tomando como pilar el acuerdo de ética del colegio profesional de psicólogos del Perú (2017), el mismo cuyo contenido expresa que toda investigación que es desarrollada por el profesional en psicología debe respetar la normatividad evitar la falsedad y no tener por fin perjudicar a los participantes, en cumplimiento de esta premisa se solicitó consentimiento informado de los participantes. Se mantuvo asesoría constante en el proceso de la investigación, antes durante y post aplicación, también se respetó la información obtenida cuyo uso fue exclusivamente con fines de investigación.

Así mismo, se realizó este trabajo con los lineamientos dados para la correcta redacción según las normas APA 7° edición, dada por la Asociación de Psicólogos Americanos (APA, 2020) quienes nos llaman a respetar las normas para los lineamientos del presente trabajo, incluso, a referenciar de manera correcta a cada autor ya sea de libros, revistas, documentos, informes, artículos, u otros que se utilizaran en la presente tesis.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1. Prueba normalidad por variables y dimensiones.

	KS	<i>p</i>
Cansancio Emocional	1.782	.003
Despersonalización	2.237	.000
Realización Personal En El Trabajo	1.335	.057
Interpersonal	1.455	.029
Intrapersonal	2.490	.000
Adaptabilidad	1.333	.057
Manejo Estrés	1.529	.019
Estado De Animo	1.937	.001
Coficiente Emocional Total	2.703	.000

Con respecto a la relación de puntajes totales, estrés laboral y coeficiente emocional cumplen con el supuesto de normalidad, por lo que para su análisis se utilizará correlación de Pearson para evaluar su relación. En tanto las dimensiones solo realización personal en el trabajo y adaptabilidad cumplen el supuesto de normalidad, las demás dimensiones no cumplen, por lo que se usaron pruebas no paramétricas (Rho de Spearman) para evaluar correlaciones.

Tabla 2. Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal En El Trabajo
Coefficiente Emocional	Rho de Spearman	-,206	-,132	.055
Total	<i>p</i>	.000	.019	.333

En la tabla 01 podemos notar que existe correlación entre la variable Coeficiente emocional con la variable cansancio emocional ($\rho = -.206$) esta indica una relación significativa inversa, también se encuentra correlación entre el total CE con la variable despersonalización ($\rho = -.132$) notándose una relación significativa negativa, mientras que no se encuentra una relación estadísticamente significativa en la dimensión realización personal en el trabajo con el total de CE.

Tabla 3. Correlación entre dimensiones de inteligencia emocional y estrés laboral.

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal En El Trabajo
Intrapersonal	Rho de Spearman	-,173 ^{**}	-,153 ^{**}	.088
	<i>p</i>	.002	.007	.120
Interpersonal	Rho de Spearman	-,126 [*]	-.083	.046
	<i>p</i>	.026	.142	.418
Adaptabilidad	Rho de Spearman	-,158 ^{**}	-,157 ^{**}	.050
	<i>p</i>	.005	.005	.379
Manejo Estrés	Rho de Spearman	-,179 ^{**}	-.099	,112 [*]
	<i>p</i>	.001	.080	.046
Estado Animo	Rho de Spearman	-,155 ^{**}	-.028	.044
	<i>p</i>	.006	.619	.435

Se encuentra una correlación estadísticamente significativa en la dimensión intrapersonal con cansancio emocional y con despersonalización; también hay correlación entre la dimensión interpersonal con cansancio emocional; respecto de la tercera dimensión se encuentra relación significativa entre que es adaptabilidad con cansancio emocional y con despersonalización, en el caso de manejo del estrés guarda relación significativa entre cansancio emocional y realización personal, del mismo modo estado de ánimo guarda relación con cansancio emocional y con realización personal en el trabajo.

Tabla 4. Cuadro descriptivo de los puntajes totales por variable.

	Mínimo	Máximo	Media	DS
Agotamiento Emocional	3.0	38.0	15.962	5.1324
Despersonalización	0.0	20.0	5.225	3.5389
Realización Personal	15.0	47.0	33.968	5.4597
Intrapersonal	91.0	196.0	156.829	11.4917
Interpersonal	76.0	133.0	111.184	7.1783
Adaptabilidad	71.0	124.0	98.386	6.9750
Manejo Estrés	41.0	88.0	67.171	5.4484
Estado Animo	35.0	85.0	68.146	6.0645
Total	316.0	621.0	501.715	27.3601

En la tabla número 4 están los valores de las dimensiones estudiadas, en ella vemos que despersonalización mínima no reporta casos.

Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de Inteligencia Emocional.

		Frecuencia	Porcentaje
Coeficiente Emocional Total	Muy Baja	5	1.6
	Baja	5	1.6
	Promedio	160	50.6
	Alto	130	41.1
	Muy Alto	16	5.1
	Total	316	100.0

En la table 5 nos muestra que la mayor parte de la muestra 50.6% se encuentra en una categoría promedio de inteligencia emocional, un 41% en la categoría alto, un 5,1% en muy alto y 1.6% en la categoría baja, 1.6% en muy bajo.

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de Coeficiente Emocional por dimensión.

		Frecuencia	Porcentaje
Intrapersonal	Muy Baja	15	4.7
	Baja	91	28.8
	Promedio	195	61.7
	Alta	9	2.8
	Muy Alto	6	1.9
	Total	316	100.0
Interpersonal	Muy Bajo	1	.3
	Baja	2	.6
	Promedio	58	18.4
	Alta	80	25.3
	Muy Alto	175	55.4
	Total	316	100.0
Adaptabilidad	Muy Baja	26	8.2
	Baja	141	44.620253
	Promedio	141	44.6
	Alta	6	1.9
	Muy Alta	2	.6
	Total	316	100.0
Manejo Estrés	Muy Baja	25	7.9
	Baja	121	38.3
	Promedio	166	52.5
	Alta	1	.3

	Muy Alto	3	.9
	Total	316	100.0
<hr/>			
	Muy Baja	17	5.4
	Baja	36	11.4
Estado De Animo	Promedio	225	71.2
	Alta	25	7.9
	Muy Alta	13	4.1
	Total	316	100.0
<hr/>			

Aquí podemos observar que se tiene un 50.6% de inteligencia emocional promedio, otro porcentaje significativo es en la categoría alta 41.1% lo que significa que tienen una capacidad emocional muy desarrollada, un 5.1% en la categoría muy alto. Finalmente, tenemos un 1.6% ubicado en la categoría muy bajo lo que indica que su capacidad emocional esta extremadamente por debajo del promedio.

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de Estrés Laboral por dimensión

Estrés Laboral			
	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Bajo	235	74.36
	Medio	78	24.7
	Alto	3	0.94
	Total	316	100.0
Despersonalización	Bajo	294	93.04
	Medio	22	6.96
	Alto	0	0
	Total	316	100.0
Realización Personal	Bajo	218	68.99
	Medio	97	30.69
	Alto	1	0.32
	Total	316	100.0

Aquí tenemos en agotamiento emocional con un 74.36% categoría baja, el 24.7% en una categoría promedio y 0.94% en alta. Así mismo, en despersonalización se obtuvo 93.04% como bajo, 6.96% en promedio y 0.0% alto. También, en realización

personal, 98.66% en bajo, medio con un 30.69% y 0.32% como alto, esto nos indica que, podemos observar que la gran mayoría de la muestra se concentra en niveles bajos en todas las categorías lo que refiere que su estrés laboral es mínimo.

V. DISCUSIÓN

Nuestro objetivo general fue determinar el nivel de relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en trabajadores de call center. Ante ello, los resultados indican que existe una relación significativa inversa y baja en las dimensiones de cansancio emocional ($\rho=-0.206$) y despersonalización ($\rho=-0.132$) así mismo en la dimensión realización personal en el trabajo no se encontró relación significativa, por lo tanto, aceptamos nuestra hipótesis alterna. Esto se corrobora con hallazgos encontrados por Dávila E. (2014) quien en su estudio inteligencia emocional y síndrome de burnout en trabajadores de un call center del distrito de Lince 2014 encontró una correlación significativa inversa entre sus variables de estudio. Además, se corrobora por lo esperado por Goleman D. (2016) donde manifiesta que; las diversas tensiones emocionales que el sujeto puede experimentar, merman los recursos disponibles para la resolución de tareas, así mismo la inteligencia emocional regula el estrés, además, Arrabal M. (2018) destaca la importancia de la inteligencia emocional en la empresa a través de la toma de decisiones y la influencia que tienen las emociones en esta capacidad, dado que todo evento requiere de una decisión, muchas de ellas sin darnos cuenta son mediadas por las emociones. A diferencia de Noriega Lesly (2017) quién en su estudio encontró una correlación significativa directa; lo que técnicamente es contrario a la teoría. Como se puede apreciar se demostró estadísticamente la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral; así mismo, se resalta el aporte hecho por Noriega (2017) en sus hallazgos, aunque contraintuitivos constituyen un aporte que suma en la investigación de las variables en el campo laboral. Por su parte Goleman nos plantea ejemplos de fácil comprensión con lo que rápidamente fundamenta de manera lógica e íntegra. En este mismo camino Arrabal nos brinda un alcance de como la variable inteligencia emocional se encuentra presente en las diversas acciones ejecutadas y propone acertadamente que este proceso nos acompaña durante toda la vida.

Dentro de nuestros objetivos específicos nos planteamos identificar la relación entre la dimensión de cansancio emocional con la intrapersonal, nuestro hallazgo refiere ($\rho=-.173$), lo que expresa una correlación significativa inversa

entre las dimensiones, esto quiere decir que al aumentar una la otra disminuye, con los resultados obtenidos aceptamos nuestra hipótesis alterna que menciona que existe relación significativa entre las dimensiones. Lo mencionado indica, que una inteligencia emocional adecuada contribuye a sobrellevar de manera significativa el hastío emocional producto de las interacciones, según menciona (Goleman D. 2016). con lo detallado anteriormente demostramos de manera estadística su relación y fundamentamos de manera teórica con autores de relevancia actual, en concordancia con los hallazgos planteamos su importancia y la forma en que esta relación se manifiesta.

Nuestro segundo objetivo específico fue identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la dimensión interpersonal, se obtuvo un ($\rho = -.126$), lo que indica una correlación significativa negativa, esto quiere decir que toda vez que una aumenta la otra tiende a disminuir y viceversa, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna planteada, esto se corrobora con los hallazgos de Quintanilla (2021), nos indica que las diversas habilidades sociales al ser deficientes crean inestabilidad en el individuo dificultando la pertenencia a un grupo determinado llevándolo a migrar constantemente, ocasionando situaciones de gran demanda emocional. Después de demostrar la relación existente entre las variables y apoyados en la estadística para estimar su correlación, fundamentamos la solidez de nuestros alcances con teóricos de vigencia actual con el fin de esclarecer nuestros hallazgos y poder explicar de manera más sencilla la importancia que juegan en campo organizacional.

Nuestro tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la adaptabilidad; los resultados obtenidos fueron ($\rho = -.158$), lo que muestra una correlación significativa inversa; es decir, que cuando una aumenta la otra disminuye. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna que menciona relación significativa de las dimensiones. De esta misma forma se relaciona con la teoría de Topa G. et al, (2022) que plantea que, grandes emociones negativas hacia la empresa pueden ser expresadas de manera abierta como formar parte del individuo. En este segundo caso cuando estas componentes negativas forman parte del individuo contribuyen a una sobrecarga emocional. Tras estimar

la relación que guardan las variables haciendo uso de la estadística se mostraron los hallazgos, los mismos que fueron sustentados de manera teórica resaltando la importancia que tiene en la vida laboral del sujeto.

Nuestro siguiente objetivo específico fue determinar el grado de relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y el manejo de estrés, los hallazgos nos mostraron un ($\rho = -.179$), lo que indica una correlación significativa negativa entre las dimensiones, lo que explica que si una de las dimensiones aumenta la otra decrece, en concordancia con lo hallado se acepta la hipótesis alterna dado que hay correlación significativa entre las dimensiones, corroborada con Dávila (2014) quien en su investigación encontró una correlación similar ($\rho = -.197$) entre estas dos dimensiones. Así mismo Arrabal (2018) nos aclara que las emociones son determinantes en el manejo del estrés y reconocerlas nos permite conducirnos de mejor manera. con la evidencia estadística encontrada se pudo demostrar la relación entre las variables, siguiendo este mismo marco se destacó la importancia que tiene este hallazgo en la muestra así mismo se contrasta con autores de vigencia actual con el fin de hacer sencilla explicación.

Nuestro quinto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la dimensión de cansancio emocional y estado de ánimo, nuestros hallazgos mostraron un ($\rho = -.155$), lo que significa que existe una correlación significativa negativa baja, por lo que acepta la hipótesis alterna planteada para este objetivo, la misma que se corrobora con Dávila (2014) quien en su investigación halló un ($\rho = -.179$) lo que indica una correlación similar. basados en la estadística para sustentar nuestros hallazgos cuantitativos, los mismos que son explicados de manera sencilla tomando como referencia una investigación con igual muestra, de ello planteamos una explicación más clara que evidencia la importancia del objetivo.

Determinar la relación que existe entre despersonalización y adaptabilidad, obtuvimos un valor de ($\rho = -.157$) lo que evidencia la misma correlación, esto describe que el comportamiento de estas dimensiones es directamente opuesto, aceptando la hipótesis alterna, esto se corrobora con Dávila (2014) quién en su investigación obtuvo una correlación significativa inversa. Así mismo Goleman D.

(2016), refiere que la inteligencia emocional contribuye al desarrollo en el buen trato social de las personas fomentando así el buen desarrollo personal y la felicidad en las personas. tomando como marco la estadística se demostró la relación que guardan las variables, para explicar los hallazgos se realizó un contraste con otras investigaciones las cuales presentan similitud con nuestros hallazgos.

Determinar la relación que existe entre despersonalización y manejo de estrés, obtuvimos un valor de ($\rho=-0.099$) lo que evidencia una correlación nula entre estas dimensiones, lo que indica que las mismas no tienen relación estadística. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula. Esto se corrobora teóricamente con lo mencionado por Arrabal (2018), quien menciona que las capacidades negativas de la que el sujeto es víctima no contribuyen con la atenuación de estresores. se demostró la relación entre las variables esto se sustenta con los hallazgos estadísticos descritos y su explicación va de la mano de autores con vigencia actual en el campo de las variables investigadas.

Determinar la relación que existe entre despersonalización y la dimensión estado de ánimo, teniendo como resultado ($\rho=-0.028$) lo que evidencia una correlación nula entre estas dimensiones, lo que indica que las mismas no tienen relación estadística. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. En contraste con lo teóricamente esperado cuando Goleman (1997), refiere que las habilidades que los sujetos emplean para manipular su entorno y carecen de intensidad; crean deterioro en la propia persona. de esta manera se demostró de manera estadística la relación existente entre las variables, los hallazgos encontrados se sustentan de manera teórica por lo que nos otorga satisfacción como investigadores, así mismo, hacemos sustentamos su importancia de manera amena y sencilla.

Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión intrapersonal, nuestros hallazgos encontraron ($\rho=-0.088$) lo que evidencia una correlación nula entre estas dimensiones, lo que indica que las mismas no tienen relación alguna. Por lo mismo, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula; este hallazgo nos dice que la dimensión de poco

desarrollo personal y la intrapersonal de la inteligencia emocional no guardan relación tras la demostración estadística y los fundamentos teórico que respaldan nuestros hallazgos dejan con gran claridad la importancia de las variables contenidas en esta investigación.

Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión interpersonal, nuestros hallazgos encontraron ($\rho=-0.046$) lo que evidencia una correlación nula entre estas dimensiones, esto quiere decir que la influencia de una sobre la otra no se da estadísticamente. Esto se sustenta teóricamente con lo mencionado por Goleman (2016) la aprobación que el sujeto tiene en su entorno modela las expectativas internas. Tomando como referencia los hallazgos estadísticos, mostramos la relación en este caso ausencia de relación, sustentamos de manera teórica y esperamos puedan realizarse estudios futuros.

Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión manejo de estrés, en nuestros resultados encontramos un valor ($\rho=0.112$), lo que indica un relación significativa positiva lo que quiere decir que, cuando una de las dimensiones aumenta la otra tiende a seguir el mismo comportamiento, con los valores encontrados aceptamos la hipótesis alterna, la misma que se corrobora con Dávila (2014) quien en su investigación encontró un valor de ($\rho=0.238$), lo que indica similitud de correlación, así mismo, estos resultados se muestran acorde a lo esperado por la teoría dado que el autor eleva la relevancia de la inteligencia emocional en el papel del autoconcepto, disminuyendo drásticamente la manifestación de signos negativos que permitan afectar al sujeto o en su defecto atenuar sus estragos.

En cuanto a los resultados descriptivos de la variables inteligencia emocional podemos notar que la mayor parte de la muestra 50.6% se encuentra concentrada en una categoría de inteligencia emocional promedio, lo que significa que su capacidad emocional es adecuada, otro porcentaje significativo de la muestra lo podemos encontrar situado en una categoría alta 41.1% lo que significa que tienen una capacidad emocional muy desarrollada, un 5.1% de la muestra se encuentra en una categoría muy alto lo que significa que su capacidad emocional

es de desarrollo muy marcado, inusual. Finalmente, tenemos un 1.6% ubicado en la categoría muy bajo lo que indica que su capacidad emocional esta extremadamente por debajo del promedio. Esto se corrobora con Goleman D. (2016) nos dice que cuando las capacidades emocionales individuales son altas, los colaboradores tienen una mayor capacidad de trabajo en equipo esta habilidad se ve reflejada para adaptarse a situaciones nuevas. Así mismo, sus situaciones de estrés disminuyen considerablemente. Esto es acompañado por valores tales como la honestidad, la integridad y la responsabilidad.

Respecto de los resultados descriptivos obtenidos de la variable estrés laboral tenemos que el agotamiento emocional tuvo en las categorías: baja un 74.36%, entendiendo que sus sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional son mínimas; media con 24.7%, lo que refiere que estas mismas actitudes sean percibidas en un mayor grado. Finalmente, un 0.94% es alta, lo que es motivo suficiente de trabajar en estos casos en sus sensaciones de sobre esfuerzo. En cuanto a despersonalización las categorías indican: 93.4% como bajo, esto señala que sus actitudes sónicas en el entorno laboral son bajas, 6.96% como medio, lo que maneja la misma significancia anterior pero un grado mayor. 0.0% en alto, señalando que no se han presentado estos casos. Finalmente, en realización personal tenemos: 68.99% como bajo, que quiere decir que la pérdida de confianza en la realización personal da un negativo autoconcepto en situaciones adversas; 30.69% como promedio, indicando lo anteriormente señalado pero un grado mayor y 0.32% es alto, lo que es motivo suficiente para prestar atención en la mejora de estos casos, al respecto tenemos que Gutiérrez, F. Abàsolo V. (2021) quienes en su investigación Síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en centro encontró resultados similares en agotamiento emocional 71% en baja, 20% promedio y un 9% en alto; siendo similar a los valores obtenidos en nuestra muestra, además de ello, estos valores han sido obtenidos de una muestra cuyos valores de inteligencia emocional son altos por lo que podemos inferir que los niveles de estrés bajos obedecen a este factor.

Por otra parte, este trabajo demostró que la inteligencia emocional se ve afectada por el estrés laboral, y ante es necesario optar por estrategias de impacto y de relevancia en el contexto laboral.

Finalmente, una de las dificultades es la escasa o casi nula existencia de antecedentes recientes en la población de call center. Otra limitación fue la de tener a las empresas realizando la gestión laboral de forma virtual, teniendo que recurrir al formulario de Google para poder aplicar los instrumentos, lo que genero la demora en la recolección de datos.

VI. CONCLUSIONES:

Primero:

Se evidencio que existe relación entre las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, por lo tanto, debe trabajarse de manera activa para que en la actualidad cobren mayor protagonismo, ya que algunas empresas suelen rebajar su valor y solo enfocarse en la producción de sus respectivas áreas, sometiendo a una mayor carga a sus trabajadores.

Segundo:

Después de haber comprobado nuestra hipótesis logramos concluir que existe una relación significativa inversa por lo que su relación es contraria esto quiere decir que cuando una aumenta la otra tiende a disminuir y viceversa.

Tercero:

Según lo descrito podemos inferir que el desarrollo de estrategias que nos permitan mejorar la inteligencia emocional, nos permitirá también poder disminuir el estrés laboral.

Cuarto:

El estrés es una problemática con mayor presencia en el campo laboral por lo que resulta imprescindible que sus factores causantes sean identificados.

Quinto:

Uno de los fines que persigue la presente investigación es contribuir con información relevante para posteriores estudios.

VII. RECOMENDACIONES.

1. De acuerdo a los resultados, se sugiere desarrollar pautas por parte de recursos humanos con el fin de mantener o elevar estos niveles de Inteligencia emocional en el ámbito laboral.
2. Para los porcentajes mínimos de la muestra que se encuentran por debajo de la categoría promedio, con estos colaboradores se debe intervenir de manera directa con el fin de evitar cuadros mayores que el estrés laboral desencadena.
3. Los factores que se han identificado en los hallazgos como desencadenantes de estrés o dimensiones difíciles de manejar en la muestra deben ser tomados en cuenta en el desarrollo de las pautas o talleres por parte del área de recursos humanos.
4. Después de haber mostrado la relación existente entre el estrés laboral y la inteligencia emocional se sugiere tomar en cuenta su evaluación ante futuros casos de estrés.
5. Recomendamos se promueva la elaboración de más proyectos de investigación en el área de call center, dado que esta muestra es un ámbito vagamente explorado.
6. A la vez se recomienda aplicar las pruebas psicológicas de forma presencial para una aplicación más observada y de pronta respuesta ante dudas a presentarse.

REFERENCIAS

- Abdessamad L. Dabaj, Zarza M, Jesús D. Mobbing, (2017) Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional. Ediciones difference.
- Arrabal M. Eva María. (2018). Inteligencia Emocional. España: Editorial Elearning, S.L.
- Asociación de Psicólogos Americanos (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7th ed.). APA.
- Bar-On, Reuven (2000). Inventario de Cociente Emocional de BarOn. 1° Edición.
- Barradas A., María (2018). Estrés Y Burnout Enfermedades En La Vida Actual. Estados Unidos: Palibrio.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. Consejo Directivo Nacional.
http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Córdova Z., Manuel (2014). Estadística descriptiva e inferencial aplicaciones. Editorial Moshera S.R.L.
- Dávila, E. (2014). Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en trabajadores de Call Center del distrito de Lince 2014 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74354>
- Fischman, D. (2022) Habilidades Blandas a la vena. 1ra. Edición digital. Editorial Planeta Perú S.A.
- García C., Tomás. (2017). El gran libro rojo para superar el estrés: Gestionar el estrés y convertirlo en tu aliado ¡es posible! Bélgica: Mestas Ediciones.

- Gardner, H. (2001) Las inteligencias múltiples: estructuras de la mente. Editorial Basic Books, división de Harper Collins Publisher Inc. New York.
- Goleman, D. (2016). La inteligencia emocional en la empresa / Working with Emotional Intelligence. Argentina: PRH Grupo Editorial.
- Goleman, D. (1997) La inteligencia emocional. Editorial Bantam Books
- Gordon, J. (1997), Comportamiento organizacional. 5a. Edición, Prentice Hall, México.
- Gutiérrez F. Fiorella, Abasolo Ch. Verónica (2021), Síndrome de Burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de Chiclayo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán.] <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8531>
- Hernández-Sampieri R., Mendoza C. P., (2018). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. (1989). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. México: Trillas.
- Kahneman D. (2018) Pensar rápido, pensar despacio. Editorial Debolsillo Penguin Random House, grupo Editorial S.A. – México.
- Lazarus R. y Folkman S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1993), Un examen más detallado del agotamiento gerencial: hacia un modelo integrado. Diario de comportamiento organizacional.
- Maslach, Cristina & Jackson (1981), Maslach burnout inventario (MBI).
- Noriega K. Lesly (2017) correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos: contact center, autos, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros

de la ciudad de Guatemala [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar] <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2017/05/43/Noriega-Lesly.pdf>

Organización internacional del trabajo. (20 de enero del 2023). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano. https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm

Organización Panamericana de la Salud (21 de enero del 2023). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Organización mundial de la salud (20 de enero 2023). El trabajo puede proteger la salud mental. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Plataforma digital única del Estado Peruano – Ministerio de salud: (21 de enero del 2023). Las experiencias estresantes afectan la salud mental <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31618-las-experiencias-estresantes-afectan-la-salud-mental>

Quintanilla S., Ignacio. (2021). Tres minutos basta. España: Grupo Editorial Círculo Rojo SL.

Sanchez C. Hugo, Reyes M. Carlos, (2015) Metodología y Diseño de la Investigación Científica. 5ª edición. Business Support Anneth SRL Lima-Perú.

Selye, H. (1956). The Stress of Life. Estados Unidos: McGraw-Hill.

Siegrist, J., (1996). Adverse Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo/baja recompensa. Revista de Psicología de la Salud Ocupacional.

Stavroula L., Griffiths A., Tom C. (2004) La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. [Archivo PDF] <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf;jsessionid=743D6107F83603F80D5A9D0B381A9296?sequence=1>

Topa Cantisano, García-Ael C., G. E., Laguía González, A., Molero Alonso, F., Moriano León, J. A. (2022). Psicología de las Organizaciones. España: Editorial Sanz y Torres, S.L.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
“Inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de un call Center de Lima	¿Existe relación entre la inteligencia emocional Y estrés laboral en los trabajadores de un call center	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de un call center de Lima	-Identificar la relación que existe entre cansancio emocional y la dimensión intrapersonal. -Identificar la relación que existe entre cansancio	H1: Existe relación entre la Inteligencia emocional y estrés Laboral en los trabajadores de un Call center de	Inteligencia Emocional	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento emocional de sí mismo. ● Aserividad. ● Autoconcepto. ● Autorrealización. ● Independencia. 	Población: La población es un total de 350 trabajadores, pertenecientes a	Cuantitativo Diseño: No experimental transversal

Metropolitana en el 2022".	de Lima Metropolitana en el 2022?	Metropolitana en el 2022.	emocional y la dimensión interpersonal. -Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y la dimensión adaptabilidad. Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y la dimensión	Lima Metropolitana en el 2022. H0: No Existe relación entre la inteligencia emocional y estrés Laboral en los trabajadores de un		Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía. ● Relaciones interpersonales. ● Responsabilidad Social. 	3 call center de Lima Metropolitana. Muestra Call1 tiene 266 trabajadores, 253 colaboradores respondieron (no	
						Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución de problemas. ● Prueba de la realidad. ● Flexibilidad. 		
						Manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> ● Tolerancia al estrés. 		

			manejo de estrés.	Call center de Lima Metropolitana en el 2022.			<ul style="list-style-type: none"> ● Control de los impulsos. 	participaron: 5 en vacaciones, 4 en descanso médico, 4 por ausentismo), del call2 (39 ejecutivos) y del call3 con 45 ejecutivos.	
			Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y el estado de ánimo.	Hipótesis específica:		Estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> ● Felicidad. ● Optimismo. 		
			Determinar la relación que existe entre despersonalización y la dimensión intrapersonal.	h1: Existe relación significativa entre las dimensiones de estrés laboral y las	Estrés Laboral	Cansancio emocional.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cansancio y fatiga por el contacto con otras personas. ● No poder dar más de 		

			Determinar la relación que existe entre despersonalización y la dimensión interpersonal.	dimensiones de inteligencia emocional en trabajadores de un call center de			sí mismo a los demás.	Teniendo 337 colaboradores, en el formulario de los cuales	
			Determinar la relación que existe entre despersonalización y adaptabilidad. Determinar la relación que existe entre despersonalización y la	Lima Metropolitana. h0. h1: No existe relación significativa entre las dimensiones de estrés laboral y las		Despersonalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de sentimientos negativos. • Actitudes y respuestas excesivamente individuales. 	21 negaron su consentimiento, teniendo un total, de 316 encuestados:	

			<p>dimensión de manejo de estrés.</p> <p>Determinar la relación que existe entre despersonalización y la dimensión de estado de ánimo.</p>	<p>dimensiones de inteligencia emocional en trabajadores de un call center de Lima Metropolitana.</p>					
			<p>Determinar la relación que existe entre realización</p>			<p>Realización Personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desilusión y dificultad para dar sentido a la 		

			<p>personal en el trabajo y la dimensión intrapersonal.</p> <p>Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión interpersonal.</p> <p>Determinar la relación que existe entre</p>				<p>propia vida y a los logros personales.</p> <ul style="list-style-type: none">● Sentimientos de fracaso y baja autoestima.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>realización personal en el trabajo y la dimensión adaptabilidad .</p> <p>Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión manejo de estrés.</p> <p>Determinar la relación que</p>						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

			existe entre realización personal en el trabajo y la dimensión estado de ánimo.						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL:

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Bar-On (1997 - 2000), definió la inteligencia emocional como competencias, aptitudes y destrezas emocionales que intervienen en la capacidad de afrontamiento a las presiones y exigencias del entorno.	Un inventario de 60 preguntas en escala de Likert, creadas en base a las dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento emocional de sí mismo. ● Asertividad. ● Auto concepto. ● Autorrealización. ● Independencia. 	Ordinal
			Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía. ● Relaciones interpersonales. ● Responsabilidad Social. 	
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución de problemas. ● Prueba de la realidad. ● Flexibilidad 	
			Manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> ● Tolerancia al estrés. ● Control de los impulsos 	

			Estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none">• Felicidad.• Optimismo	
--	--	--	----------------------------	--	--

Anexo 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL:

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros indica Maslach (2009)	Maslach Burnout Inventory	Agotamiento Emocional	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga	Ordinal
			Despersonalización	Deshumanización Sentimiento de culpabilidad	
			Realización Personal	Desmotivación Sentimiento de insatisfacción profesional	

Anexo 4: Instrumento del Ice de Baron – hoja de perfiles.

HOJA DE PERFILES DEL ICE DE BARON

APELLIDOS Y NOMBRES **EDAD** **CÉDULA**

Indicadores de Validez

Impulsos Positivos	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
Impulsos Negativos	00	10	20	30	40	50	60

Índice de Inconsciencia por 1 por 2 por 3 por 4 por 5 por 6 por 7 por 8 por 9 por 10

Porcentaje de Omisión

Subescalas Intrapersonales

Con. Emoc. de 20 Minutos

Regulabilidad	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
Atención	00	10	20	30	40	50	60
Autoevaluación	00	10	20	30	40	50	60
Autoconciencia	00	10	20	30	40	50	60

Subescalas Interspersonales

Relaciones Interspersonales

Responsabilidad Social	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
Respeto	00	10	20	30	40	50	60

Subescalas de Adaptabilidad

Actitudes de Problemas

Problemas de la Realidad	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
Flexibilidad	00	10	20	30	40	50	60

Subescalas del Manejo de la Tensión

Referencias a la Tensión

Control de las Ansiedades	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60	

Subescalas del Anímo General

Inteligencia

Optimismo	May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60	

CE Total

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

CE Intrapersonal

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

CE Interspersonal

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

CE de Adaptabilidad

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

CE del Manejo de la Tensión

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

CE del Anímo General

May. bajo	Bajo	Precedido	Alto	May. alto	CE	FD
00	10	20	30	40	50	60

Adaptado para uso experimental en el Perú por Zaida Alarcón, Leonor Higuera y Jorge Cuello.
Depósito Legal N° 15012799-0247. Ley N° 28809-D.L. N° 017-98-ED

Anexo 5: Instrumento del Ice de Baron – cuadernillo de preguntas.

ICE DE BARON

(ADAPTADO PARA USO EXPERIMENTAL EN EL PERÚ POR ZOILA ABANTO, LEONARDO HIGUERAS y JORGE CUETO)

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la **HOJA DE RESPUESTAS**. Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: si ante la primera frase: "Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso", decide que eso es "MUCHAS VECES" verdadero para usted, entonces sombreeará, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. ① ② ③ ④ ⑤

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta:

1. ① ② ③ X ④ ⑤

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo(a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

CONTESTE EN LA "HOJA DE RESPUESTAS"

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

- 1. Rara Vez o Nunca**
 - 2. Pocas Veces**
 - 3. Algunas Veces**
 - 4. Muchas Veces**
 - 5. Muy frecuentemente o Siempre**
-

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida.
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.
4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé fácilmente para qué cosas soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.

-
- En mi vida no hago nada malo.
61. No disfruto lo que hago.
Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
62. La gente no comprende mi manera de pensar.
64. En general, espero que suceda lo mejor.
65. Mis amistades me confían sus intimidades.
66. No me siento bien conmigo mismo(a).
67. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
68. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
69. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
70. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
71. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.
72. Soy una persona divertida.
73. Soy consciente de cómo me siento.
-

87. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
88. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
89. Me es difícil relacionarme con los demás.

W.Umm' zMmdN&aemgtwmwT oâmomo y .

- Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.

87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).

1. Rara Vez o Nunca
 2. Pocas Veces
 3. Algunas Veces
 4. Muchas Veces
 5. Muy frecuentemente o Siempre
-

89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy respetuoso(a) con los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tengo tendencia a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes.
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona inseguro.
114. Estoy contento(a) con la forma en que soy real.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso.
123. Nunca tengo un mal día.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Anexo 6: Instrumento del Ice de Baron – hoja de respuestas.

Hoja de Respuestas del ICE de Baron			
Apellidos y Nombres:			
Edad: Género: M F Grado de instrucción:			
Ocupación y/o especialidad:			
Marque su respuesta de esta manera: ●			
1. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	34. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	67. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	100. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	35. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	68. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	101. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	36. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	69. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	102. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	37. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	70. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	103. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	38. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	71. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	104. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	39. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	72. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	105. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
7. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	40. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	73. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	106. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
8. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	41. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	74. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	107. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
9. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	42. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	75. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	108. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
10. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	43. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	76. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	109. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
11. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	44. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	77. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	110. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
12. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	45. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	78. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	111. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
13. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	46. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	79. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	112. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
14. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	47. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	80. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	113. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
15. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	48. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	81. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	114. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
16. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	49. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	82. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	115. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
17. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	50. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	83. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	116. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
18. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	51. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	84. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	117. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
19. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	52. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	85. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	118. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
20. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	53. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	86. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	119. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
21. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	54. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	87. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	120. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
22. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	55. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	88. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	121. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
23. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	56. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	89. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	122. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
24. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	57. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	90. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	123. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
25. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	58. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	91. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	124. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
26. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	59. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	92. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	125. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
27. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	60. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	93. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	126. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
28. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	61. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	94. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	127. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
29. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	62. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	95. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	128. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
30. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	63. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	96. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	129. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
31. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	64. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	97. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	130. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
32. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	65. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	98. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	131. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
33. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	66. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	99. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	132. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
100. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	101. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	102. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	103. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
104. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	105. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	106. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	107. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
108. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	109. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	110. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	111. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
112. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	113. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	114. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	115. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
116. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	117. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	118. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	119. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
120. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	121. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	122. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	123. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
124. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	125. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	126. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	127. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
128. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	129. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	130. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	131. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
132. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	133. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	134. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	135. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

Hoja de Respuestas del ICE de Baron			
Apellidos y Nombres:			
Edad: Género: M F Grado de instrucción:			
Ocupación y/o especialidad:			
Marque su respuesta de esta manera: ●			
1. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	34. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	67. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	100. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	35. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	68. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	101. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	36. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	69. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	102. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	37. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	70. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	103. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	38. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	71. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	104. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	39. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	72. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	105. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
7. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	40. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	73. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	106. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
8. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	41. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	74. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	107. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
9. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	42. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	75. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	108. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
10. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	43. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	76. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	109. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
11. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	44. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	77. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	110. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
12. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	45. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	78. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	111. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
13. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	46. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	79. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	112. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
14. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	47. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	80. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	113. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
15. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	48. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	81. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	114. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
16. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	49. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	82. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	115. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
17. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	50. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	83. <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2	

Anexo 7: Instrumento inventario BURNOUT de MASLACH.

ENCUESTA PERSONAL

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo : (M) (F)
 Estado Civil: _____
 Situación laboral: Nombrado () Contratado ()
 Tiempo de trabajo: _____ Turno de Trabajo: Fijo () Rotatorio ()

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Algunas veces al mes: 3 Pocas veces al año o menos: 1 Una vez a la semana: 4
 Una vez al mes o menos: 2 Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en 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 agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 8: Consentimiento informado y formulario Google de ambos test aplicados:

Preguntas Respuestas **337** Configuración

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

¡Bienvenido! en esta ocasión te presentaremos un cuestionario que forma parte de una investigación, agradecemos de antemano tu participación.

Consentimiento Informado

Señores:

Reciban nuestros cordiales saludos, de ante mano agradecemos su tiempo brindado, somos: Rocio Milagros Miranda Cuba y Victor Andrés Rodríguez Núñez, estudiantes de la universidad César Vallejo - Lima Norte nos encontramos realizando una investigación para obtener el título profesional en Psicología, por ello, nos gustaría contar con su apoyo a través de la participación de dos cuestionarios, con una duración de 20 minutos aproximadamente. Ambos cuestionarios, serán realizados de manera anónima.

Por ello, los invitamos a participar de esta

Varias opciones

Questionario de inteligencia emocional de Bar-On

Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo *

- Nunca
- Pocas veces al año
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana

Link de formulario:

<https://forms.gle/D7G84ipLbDjBghyx7>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JACQUELINE ROXANA ROMERO REYNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA 2023", cuyos autores son RODRIGUEZ NUÑEZ VICTOR ANDRES, MIRANDA CUBA ROCIO MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JACQUELINE ROXANA ROMERO REYNA DNI: 41449856 ORCID: 0000-0002-0881-4303	Firmado electrónicamente por: RJROMEROR el 25- 04-2023 16:58:44

Código documento Trilce: TRI - 0541919