

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

“Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023”

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

AUTOR: Canchari Urcos, Gianpool

ASESORA: Portocarrero Zevallos, Judith Martha

HUÁNUCO – PERÚ

2024



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73037811

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06650813

Grado/Título: Doctora en educación

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

DATOS DE LOS JURADOS:

H

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
2	Calero Bravo, Roberto Angelo	Magíster en economía	71586889	0000-0002-7060-7866
3	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:00 A.M horas del día 18 del mes de abril del año dos mil veinticuatro, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI **PRESIDENTA**
- MG. ROBERTO ANGELO CALERO BRAVO **SECRETARIO**
- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA **VOCAL**
- MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO **(JURADO ACCESITARIO)**
- **ASESOR DE TESIS. MG. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS.**

Nombrados mediante Resolución N°552-2024-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS, HUÁNUCO 2023"; Presentado por el Bachiller en Psicología, Sr. GIANPOOL, CANCHARI URCOS, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) *Aprobado* por *Unanimidad* con el calificativo cuantitativo de *17* y cualitativo de *Muy Bueno*

Siendo las, *09.15* Horas del día *18* del mes de *abril* del año *2024*, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI
Orcid.org/0000-0002-0497-1889 - DNI - 25769441

PRESIDENTA

MG. ROBERTO ANGELO CALERO BRAVO
Orcid.org/0000-0002-7060-7866 - DNI - 71586889
SECRETARIO

MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA
Orcid.org/0000-0003-0269-8599 - DNI 24404062
VOCAL



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Judith Martha Portocarrero Zevallos**, asesora del PA de Psicología y designada mediante documento: Resolución n° 636-2017-D-FCS-UDH del estudiante: **GIANPOOL CANCHARI URCOS**, de la investigación titulada: **RELACIÓ ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONALY EL ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCOMARCA - LAS MORAS. HUÁNUCO-2023**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 19 de abril de 2024.

Judith Martha Portocarrero Zevallos
PSICÓLOGA
C.Pa.P. 29130

Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos
DNI N°: 06650813
Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS. HUÁNUCO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

Trabajo del estudiante

1%

6

www.scielo.cl

Fuente de Internet

1%

7

ateneo.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

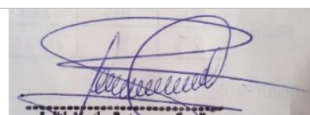
1%

8

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%



Judith Martha Portocarrero Zevallos
PSICÓLOGA
C.Pa.P. 29130

Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos

DNI N°: 06650813

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

DEDICATORIA

El presente trabajo de Tesis, lo dedico a mis padres, los que me dieron todo lo necesario para llegar a este punto de mi vida y lograr culminar satisfactoriamente mi carrera profesional; también un sincero agradecimiento a la Universidad de Huánuco por contribuir en la formación como profesional en la Ciencia de la Salud.

AGRADECIMIENTO

A los conductores de la agencia Móvil Tours y La Primera, por la facilidad de ejecutar el trabajo de investigación.

A mi destacada asesora Psic. Judith M. Portocarrero Zevallos, con su orientación el desarrollo de la investigación puede sostenerse como un aporte profesional

A mis padres por el apoyo espiritual y moral durante mi proceso de aprendizaje.

Concluyo agradeciendo a la Escuela Académica de Psicología de la “Universidad de Huánuco” por lo brindado, compartido y asimilado durante los años de mi formación académica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN UTILIDAD.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICO.....	18
1.4.4. JUSTIFICACIÓN PRACTICO.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD O FACTIBILIDAD.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	22

2.2.2.	ESTRÉS LABORAL	27
2.2.3.	MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT	28
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
2.3.1.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	31
2.3.2.	ATENCIÓN EMOCIONAL	32
2.3.3.	CLARIDAD EMOCIONAL	32
2.3.4.	ESTRÉS LABORAL	33
2.4.	HIPÓTESIS	34
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	34
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	34
2.5.	VARIABLES	35
2.5.1.	VARIABLE 1	35
2.5.2.	VARIABLE 2	35
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
CAPÍTULO III		39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1.	ENFOQUE	39
3.1.2.	NIVELES	39
3.1.3.	DISEÑO	39
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1.	POBLACIÓN	40
3.2.2.	MUESTRA	41
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.4.	TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4.1.	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO	42
3.5.	TECNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	43
3.5.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	43
3.5.2.	ANÁLISIS INFERENCIAL	43
CAPÍTULO IV		44
RESULTADOS		44
4.1.	PROCEDIMIENTO DE DATOS	44
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	52

CAPÍTULO V.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel inteligencia emocional.....	44
Tabla 2 Nivel de estrés laboral.....	46
Tabla 3 Nivel – atención emocional	47
Tabla 4 Nivel de claridad emocional	48
Tabla 5 Nivel - reparación - emocional	49
Tabla 6 Nivel de cansancio emocional.....	50
Tabla 7 Nivel de despersonalización	51
Tabla 8 Nivel de realización personal	52
Tabla 9 Relación: inteligencia emocional – estrés laboral	53
Tabla 10 Relación atención emocional: inteligencia emocional – estrés laboral	54
Tabla 11 Relación claridad emocional: inteligencia emocional – estrés laboral	55
Tabla 12 Relación: Reparación Emocional – Estrés Laboral	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel inteligencia emocional.....	44
Figura 2 Nivel de estrés laboral	46
Figura 3 nivel – atención emocional.....	47
Figura 4 Nivel de claridad emocional	48
Figura 5 Nivel - reparación – emocional	49
Figura 6 Nivel de cansancio emocional	50
Figura 7 Nivel de despersonalización	51
Figura 8 Nivel de realización personal	52

RESUMEN

El trabajo tiene como objetivo: Establecer la relación entre los componentes inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Este estudio emplea el enfoque cuantitativo con el diseño descriptivo correlacional. Como población muestral tenemos a 50 conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023, y fue seleccionada mediante una técnica de muestreo no probabilístico. Los datos para la primera variable que es inteligencia emocional se recopilaron mediante el instrumento denominado Trait meta-mood scale (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. Adaptada al castellano por Fernández- Berrocal (2004), Y última adaptación por Cari Chambi, Luis Fernando (2021) y para la segunda variable estrés laboral (Síndrome de Burnout) usamos el cuestionario denominado MBI “Inventario de Burnout de Maslach” 1986. En el análisis inferencial se usó la prueba de independencia Chi-cuadrado.

Los resultados: mostraron que sí existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral. Teniendo un 54% de los conductores de transporte público en el nivel “Alto” de estrés laboral, un 44% de conductores de transporte público se hallan en el nivel “Medio” de estrés laboral y solo el 2% de conductores se ubica en el nivel “Bajo” de estrés laboral, este resultado demuestra el mal manejo de la inteligencia emocional con el que cuenta cada conductor de transporte público.

Se llega a la siguiente conclusión: La inteligencia emocional sí tiene una relación con el estrés laboral en los conductores de transporte público (combi) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Palabras clave: Relación, inteligencia, estrés, conductores, transporte.

ABSTRACT

The objective of this work is: Establish the relationship between the emotional intelligence components and work stress in public transport drivers (combis) on the Pillco Marco – Las Moras route. Huánuco - 2023.

Methods: This study uses the quantitative approach with the descriptive correlational design. The sample population is made up of 50 public transport drivers (combis) on the Pillco Marca – Las Moras route. Huánuco - 2023, and was selected through a non-probabilistic sampling technique. The data for the emotional intelligence variable were collected using the instrument called Trait meta-mood Scale (TMMS-24) from the Salovey and Mayer research group. Adapted to Spanish by Fernández-Berrocal (2004), and for the variable work stress (Burnout Syndrome) the instrument called MBI Burnout Inventory by Maslach 1986 was used. For the inferential analysis, the Chi-square test of independence was used.

The results: showed that there is a significant relationship between Emotional Intelligence and Work Stress. With 54% of drivers at a “High” level of work stress, 44% of drivers are at a “Medium” level of work stress and only 2% of drivers are at a “Low” level of stress. work, this result demonstrates the poor management of emotional intelligence that each public transport driver has.

The following Conclusion is reached: Emotional intelligence is related to work stress in public transport (combi) drivers on the Pillco Marca – Las Moras route. Huánuco 2023.

Keywords: Relationship, intelligence, stress, drivers, transportation.

INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte público en todos sus niveles de interacción con la población atraviesa dificultades de carácter normativo, organizativo, social y de salud pública. Los usuarios están expuestos y sometidos a graves errores humanos y técnicos por parte de una mala política de servicio de transporte público (colectivos), siendo los conductores en su mayoría los responsables de acontecimientos negativos. El mal manejo de una respuesta emocional ante eventos estresantes lleva a los conductores a cometer una serie de infracciones en sus prestaciones de servicios y de convivencia con uno mismo. Según Salovey y Mayer (1990), dice que la inteligencia emocional se define como la habilidad para gestionar las emociones, sentimientos y poder discriminar entre ellos y utilizar conocimientos para conducir nuestros propios pensamientos y acciones. La presente tesis tiene como campo de investigación el empleo de: la inteligencia emocional respecto al estrés laboral al que están sometidos los choferes de combi de transporte público en la ruta Pillco Marca, Las Moras en la ciudad de Huánuco.

Los conductores de combi están expuestos a condiciones en su entorno que pueden desencadenar el estrés laboral. La mala atención, la falta de claridad y la incapacidad de reparación en sus emociones, son los principales elementos internos que debe de aprender a gestionar. Para este estudio se usó la muestra de 50 choferes de combi de dos empresas distintas, a través de esta investigación de nivel correlacional, se concluye que, sí existe afectación con el estrés laboral y está relacionada a la inteligencia emocional, los favorecidos del proyecto son los conductores de combi de la ruta Pillco Marca – Las Moras, de la ciudad de Huánuco - 2023, con tal investigación se proporciona información acerca de los eventos que provocan estrés laboral a los conductores por una falta de una correcta y oportuna educación emocional en su convivencia en el parque automotor y sus prestaciones de servicio a la población en general.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Perú en sus últimos años ha emprendido una larga carrera de crecimiento en torno a las políticas públicas de salud, su objetivo es crear rectos medios de vida saludables, donde el ciudadano es partícipe activo de su desarrollo integral que día a día se va consolidando dentro de la sociedad. Pero es ahí donde la inadecuada ejecución de estrategias en pro a la salud pública hace que gran porcentaje de habitantes estén sometidos al caos y al desorden de una improvisada estructura vial, y como consecuencia la anhelada salud se ve sometida a una cuestión de azar, ya que somos un país donde aún predomina el impulso antes que la razón y el discernimiento.

Nuestro país es el claro reflejo experimental de un estado que busca el ordenamiento en todos sus aspectos a intervenir, es así que nuestra cultura y organización vial arroja uno de los índices más altos de amenaza en contra del desarrollo cognitivo, emocional, conductual y social de los conductores de transporte público. Aquí, la causa desencadenante al problema es el síndrome de Burnout y la falta de un adecuado desarrollo interpersonal. varios estudios en todo el mundo pusieron de protagonista la existencia del Burnout en conductores de autobuses u otro medio de transporte vehicular. Monte refiere, el Burnout se desarrolla en forma paralela al deterioro cognitivo (eso quiere decir, la pérdida de ilusión por el trabajo o la baja realización personal) y al detrimento emocional (es decir, un desgaste psíquico o agotamiento emocional), frecuentado también por una desmejora actitudinal en forma de cinismo, indolencia o indiferencia hacia las personas (Monte 2015, p 24)

La OIT (2018), el estrés es una contestación física y emocional perjudicial ocasionada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para contraponerse a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está dirigido por la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no pertenecen o excede las

capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando las exigencias no son iguales con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa.

La OIT define las causas de riesgo psicosocial (peligros psicosociales) en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden – en función de las percepciones y la experiencia – tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”.

En Chile, y en gran parte de Latinoamérica, el servicio vehicular se organizó en una estructura unida a pequeños grupos de empresas, bajo la intensa presión del mercado compiten entre sí por atraer a los pasajeros. Este peligroso accionar ha sido el asiento del incremento y proliferación de prácticas inseguras (Barbero et al. 2009, p. 67) lo cual no sólo puso en peligro físico y social a conductores y pasajeros (Organización Panamericana de la Salud; 2009.)

En la situación de los conductores de transporte público, los principales factores emergentes de estrés son: la imposición del tiempo por marcar su tarjeta a la hora, la frustración por sentirse insuficiente de atender correctamente a los pasajeros, los horarios y turno rotatorios, la bulla, la contaminación y el tráfico. Las investigaciones revelan que los choferes con más accidentes son aquellos de característica agresiva, conductas antisociales. refieren estar insatisfechos, desmotivados y mencionan no tener muchos conocimientos para sobrellevar la situación. (Lamounier y Villemor-Amaral, 2006, p. 120).

El desarrollo adecuado de relaciones interpersonales y el desarrollo intrapersonal (inteligencia emocional) proporcionaran resultados más saludables en beneficio de la salud emocional del conductor es así que se reportó indicadores como los conductores que llevan más tiempo conduciendo, los de más edad y los casados conducen mejor, ellos presentan más prudencia y serenidad al conducir (Ponce et al., 2006, p. 35). En relación

al síndrome de burnout en conductores, son los tipos que son incapaces de sobrellevar el estrés, llevando así a un cansancio físico y emocional, una baja autoestima, desmotivación, impulsividad y como resultado suelen tener más accidentes. Por último, los choferes con realización personal son felices, acomodados en su puesto, son más íntegros moralmente. (Salazar y Pereda, 2010, p 33).

Luna, presidente del Centro de Investigación y Asesoría del Transporte Terrestre, afirmó que la congestión vehicular es uno de los factores germinantes de todos los problemas ya mencionados hasta ahora, y son los conductores quienes están orientados a sufrir por la situación, teniendo ya problemas de índole económico y familiar. En efecto Carlos Bromley, psiquiatra del Ministerio de Salud refiere que las personas que viven o transitan en las grandes ciudades, suelen sufrir cambios conductuales, a nivel psíquico los casos de ansiedad y depresión aumentan. A nivel físico, las complicaciones cardiacas, de piel y respiratorias son consecuencias de contaminación ambiental. Pero recordemos que el tráfico no afecta solo al conductor sino a la sociedad en general.

Ahora delimitando más nuestro campo de investigación vemos a los conductores de combi de servicio público de la empresa Móvil Tours y la empresa La Primera que cubren la ruta desde el distrito de Pillco Marca hacia Las Moras, de la ciudad de Huánuco, ellos al igual que todos tienen un rol importante que es asumir la prestación del servicio de colectivo, movilizándonos en millares diariamente. Sin bien, sus comportamientos mal llevados originan el caos en el tránsito, no sólo en la ciudad de Huánuco. Hay conductores que trabajan hasta 16 horas diarias, estando y dejando expuesto al peligro de propios y ajenos, por sus maniobras, disputa de pasajeros, etc. Todo ello teniendo limitaciones en seguridad laboral y asistencia profesional.

Por ello este problema, ha de tener una o muchas formas de solución teniendo como personaje activo a las entidades del estado como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Provía, Gobiernos Regionales, Municipalidades, la Policía Nacional del Perú, las empresas de transporte debidamente organizadas bajo ley, los propios conductores, los mismos

pasajeros e incluso todo peatón que está en interacción con el medio vial, los servicios de salud del estado, los estudiantes de salud mental, y cualquier otra organización que busca el ordenamiento y bienestar psicológico, emocional y físico de todo ciudadano.

El problema de la congestión vehicular es un tema muy amplio y muy difícil de erradicar sin la colaboración en conjunto de todos los ya mencionados anteriormente, lo que si podríamos hacer es mejorar el ordenamiento vehicular, pero el tema de fondo de esta investigación es el grado de manejo y relación que el conductor tiene entre sus capacidades de manejar circunstancias estresantes con un adecuado desarrollo de su inteligencia emocional, que en este caso se manifiesta con la regulación, la atención que va presentar previo y durante la circunstancia estresante, con el manejo y expresión de sus emociones hacia los demás, es por tal motivo la oportuna y exigida petición a las instituciones dedicadas al bienestar de la salud integral desarrollar planes de acción donde se busca prevenir, intervenir y controlar las consecuencias de este problema llamado Síndrome de Burnout que cada día va avanzando con mayor fuerza dentro de este movimiento comercial y consumista, siendo así favorable la intervención hacia nuestro público objetivo. Usualmente se ha relacionado el síndrome del "Burnout" con profesiones que brindan o interactúan con otras resolviendo problemas, pero ahora los estudios se expandieron a trabajadores no asistenciales, pero aún son muy escasos los trabajos que nos ayuden directamente en esta investigación. (Monte, y Peiró 2015, p.121)

Por tal motivo la presente investigación a través de la relación que se encuentre entre las variables, se podrá proponer alternativas y/o estrategias para fortalecer o potenciar la inteligencia emocional (capacidad de sobrellevar circunstancias conflictivas que surgen de un adecuado manejo de emociones) y como resultado poder disminuir, manejar adecuadamente, regular el estrés laboral que se presenta con mayores consecuencias cada día que la persona pase en el mismo ambiente y en las mismas circunstancias. Es así como los conductores de transporte público tienen grandes posibilidades de mejorar, y su medio en el que se desenvuelve.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras - Huánuco – 2023

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación tiene la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras – Huánuco – 2023?
- ¿Qué relación tiene la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras – Huánuco – 2023?
- ¿Cuál es la relación que tiene la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras – Huánuco - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

- Determinar la relación entre la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.
- Identificar la relación que tiene la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN UTILIDAD

Esta investigación aporta conocimientos al tocar temas como estrés laboral siendo imprescindible conocer también qué es una cultura organizacional, y qué políticas han de aplicarse dentro de un ambiente de trabajo favorable o desfavorable para el trabajador, en este caso, la micro empresa y la pequeña cultura organizacional que obtiene el conductor de combi han de ser puntos clave dónde siendo él partícipe directo ha de conocer que factores intervienen drásticamente en el surgimiento del estrés.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio aporta un conocimiento teórico científico con una variada información, con modelos implícitos y contundentes acerca sobre la Inteligencia Emocional, teorías como las postuladas en los años 90 y como las más recientes que se dieron a principios de siglo, donde nos dan a conocer a detalle cómo funciona el proceso emocional en el hombre el cual está íntimamente relacionado con una regulación psíquica y conductual, dando así un mejor conocimiento de sí mismo. De igual modo las bases teóricas que son de carácter fiable para una sustentación válida, se tomaron de estudios más completos sobre el Estrés Laboral o más conocido como el Síndrome de Burnout, el cual se manifiesta dentro de un clima organizacional inadecuado y amenazante para el trabajador, este problema será potenciado por múltiples factores

más como los mismos procesos internos de regulación de emociones (IE) entre otros.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICO

Se busca establecer el desarrollo correlacional entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral con lo cual nos darán pautas, estrategias y conocimientos acerca de la relación entre una y otra para luego de forma práctica y metodológica intervenir frente a este problema que con frecuencia va aumentando la intensidad de sus consecuencias y una baja capacidad de correcta expresión emocional a causa de un acontecimiento significativo o no.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN PRACTICO

Es importante tocar estos temas ya que los beneficiarios serán todas las personas que hacen uso de este medio de transporte como parte de la rutina diaria de movilización y de trabajo en el caso de los conductores, y con mayor razón servirá como fuente de investigación y práctica para toda persona de nivel socioeconómico y cultural, ya que el desarrollo de una inteligencia emocional adecuada brindará un mejor conocimiento de sí mismo, y como la vieja máxima socrática dice, “conócete a ti mismo y conocerás el mismo” el cual en este aspecto nos sirve como premisa para identificar, comprender, manejar, dominar nuestras más altas y bajas emociones los cuales nos permiten socializarnos con nosotros mismos y con el mundo social al que vamos inmersos cada día. Esto nos será de gran importancia al momento de que cualquier persona, sea o no un conductor pueda manejar situaciones estresantes y brindar un servicio de atención de calidad, siendo mejores ellos mismos.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- La limitación más marcada dentro del proceso de la investigación y recolección de datos fue el tiempo y los horarios que el investigador disponga.

- La falta de ordenamiento en los turnos de salida que tenía el conductor con su unidad móvil.

1.6. VIABILIDAD O FACTIBILIDAD

- La presente investigación fue viable, porque se cuenta con la disposición de tiempo y ánimo positivo en los conductores de combi con quienes se trabajará la investigación.
- Así mismo, los recursos económicos fueron solventados por el investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Umaña (2019) en su investigación: “La inteligencia emocional en conductores noveles desde la percepción del riesgo y factores protectores en la toma de decisiones en conductores del cantón de Pérez Zeledón”, en el Ministerio de Obras Públicas y Transportes Consejo de Seguridad Vial – Costa Rica. En una muestra de 97 conductores, 79 masculinos y 18 femeninos. Se utilizó fue el cuestionario de Actitudes y comportamientos frente al riesgo vial. La investigación concluyó:

Jóvenes con edades entre los 18 y 25 años, aún están asentando su personalidad (emociones) con los cuales se manifiestan en su manera de conducir. Su poca madurez hace que su conducción sea temeraria tal y como lo expresa Alonso, F. y otros (2004), todavía sus capacidades fisiológicas y cognitivas no están terminadas en su desarrollo,

De las preguntas de conciencia en sí mismo: sus puntuaciones fueron positivas ya que el conductor se conoce y busca hacer lo mejor para él y los demás en cuanto a temas de cuidado.

Coyoy (2019) en su investigación sobre: "Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango" en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. La muestra fue de 100 conductores de la empresa. El instrumento para la ansiedad fue la prueba Stai 82 categoría SE; para el estrés la prueba psicométrica AE categoría C. Concluyeron (pág.66): en la actualidad la población suele sufrir bastante de ansiedad y depresión. sin embargo, concluye que los choferes de transporte urbano de Quetzaltenango no son afectados por elementos ambientales y solo poseen bajos niveles de ansiedad y depresión, es decir un 13% y 6%.

Refiere que las jornadas de trabajo son de 12 horas o más, y que es importante programas de asistencia laboral y de salud, sobre todo de aquellos que trabajen con la ansiedad y el estrés.

Lima y Juárez (2018) en un estudio exploratorio sobre: “estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México” en la facultad de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos – México. Se realizó una entrevista semiestructurada a 191 conductores de colectivo de las más importantes empresas. Se buscó identificar los estresores y el resultado evidente fue quince estresores principales, y el que más se destaca es el tráfico, el trabajar con tiempo limitado, y no recaudar el dinero suficiente en cada viaje

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Pacora (2019) realizó el proyecto de investigación sobre: “Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos” en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación buco la relación entre estresores y afrontamiento en el contexto de transporte público en Lima Metropolitana. Su muestra fue 121 personas que están expuestos a incomodidades del entorno. Se realizaron encuestas en la hora pico vehicular. Se encontró que las variables de interés se relacionaban de diferentes maneras en función al grupo al que pertenecían (pág.31).

Arias at al. (2022) de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, difundieron en la Revista Peruana De Psicología Y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima – Perú la investigación sobre: “Síndrome De Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa” menciona que los niveles de burnout de 94 choferes, arrojaron los resultados: alto en agotamiento emocional y despersonalización.

Mallma, y Rivera (2019) en su artículo: “Condiciones laboral y de comportamientos de salud en los conductores de una empresa de

transporte público del cono norte de Lima” realizado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia Lima – Perú. tuvo una muestra de 132 conductores y el 97% trabaja más de 12 horas y expuestos a estresores físicos, el 59% no duerme el tiempo necesario, y los demás no realizan una actividad saludable. Refieren que su trabajo provoca tensión emocional.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Encarnación y Simón (2018) en su tesis: “Relación De Inteligencia Emocional Y Convivencia entre docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora De Las Mercedes Del Nivel Secundario, Turno Mañana de la ciudad de Huánuco, 2018” de la E.A.P. Educación Secundaria, especialidad: Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco. La muestra estuvo compuesta por 42 profesores. El cuestionario de inteligencia emocional BarOn. Solucionó que la mayoría se encuentra en un nivel regular, y que solo un 10%deberia mejorar.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Arbeláez y Alejandro (2013) Dentro del estudio histórico acerca de la inteligencia emocional nos encontramos con múltiples definiciones, teorías y autores, ya que la IE ha de ser un campo muy amplio y nuevo para las investigaciones contemporáneas que han de tener como objetivo la construcción de instrumentos de medición, la correlación y conceptualización de teorías y la aplicación en diversos ámbitos de interacción personal e interpersonal. (p. 24)

Es así que los postulados acerca de la IE se dividieron en dos grandes modelos según Mayer y Salovey son:

- **Modelos Mixtos:** (Arbeláez y Alejandro 2013, p. 25-32)

- **Modelo Bar-On:** definió a la Inteligencia Emocional como la manifestación efectiva de nuestros conocimientos emocionales frente a dificultades en nuestra vida diaria.

Las capacidades emocionales se pueden dividir en dos clases que se interrelacionan entre sí: las competencias básicas y las competencias facilitadoras.

Bar-On presenta 5 componentes de la inteligencia no cognitiva, las cuales son:

Dimensiones de la Inteligencia Emocional según Bar-On			
COMPETENCIAS EMOCIONALES	INTRAPERSONAL	Autoconciencia	
		Asertividad	
	INTERPERSONAL	Independencia emocional	
		Auto-consideración	
		Auto-realización	
	MANEJO EMOCIONES	DE	Empatía
			Responsabilidad social
			Relación interpersonal
	ESTADO DE ÁNIMO		Tolerancia a las presiones
			Control de los impulsos
			Optimismo
			Alegría
	ADAPTABILIDAD AJUSTE		Examen de la realidad
			La flexibilidad
			Solución de problemas

En resumen el modelo de IE que nos propone Bar-On se hace válido al mencionar que el desarrollo eficaz de nuestras emociones, sentimientos y pensamientos, potenciará en gran medida nuestro proceso de socialización, donde los aspectos Intra e Interpersonales nos brindaran la capacidad de sobrellevar los conflictos que día a día hemos de tener en el proceso de adaptación social, luego el desarrollo de una adecuada expresión de emociones, el reconocimiento de sensaciones, y la habilidad de empatía nos brindarán la responsabilidad social que todo ser humano ha de desarrollar.

Es así que nuestras capacidades de reconocimiento, prevención, tolerancia, y expresión de emociones tanto positivas como negativas producidas por el medio contextual, se evidenciaran en una reducción significativa de factores estresores.

- **Modelo Daniel Goleman:** determinó a la Inteligencia Emocional como un grupo de capacidades cognitivas y no cognitivas que ayuda al sujeto el manejo de sus propias emociones y la de los demás.
- Daniel Goleman destacó 5 dimensiones o competencias de la inteligencia emocional, y estas son:

Dimensiones de la Inteligencia Emocional según Daniel Goleman		
COMPETENCIAS EMOCIONALES	AUTOCONCIENCIA	Conciencia emocional
		Correcta Autoevaluación
		Autoconfianza
		Autocontrol
	AUTOREGULACIÓN	Confiabilidad
		Conciencia
		Adaptabilidad
		Innovación
	MOTIVACIÓN	Impulso de logro
		Compromiso
		Iniciativa
		Optimismo
	EMPATIA	Comprensión de los otros
		Desarrollar a los otros
		Servicio de Orientación
	Potenciar la diversidad	
	Conciencia política	
	Influencia	
	Comunicación	
	Manejo de conflictos	
HABILIDADES SOCIALES	Liderazgo	
	Catalizador del cambio	
	Constructor de lazos	
	Colaboración y cooperación	
	Capacidades de equipo	

Daniel Goleman nos propone la toma de conciencia de todos nuestros procesos internos, es decir ser plenamente conscientes, de tener abierto el corazón y la mente a como los factores externos e internos durante nuestra interacción con el ambiente desencadenarán

procesos como motivación, empatía, habilidades sociales, comunicación, liderazgo, optimismo, confiabilidad, autocontrol entre otros, como capacidades para una correcta convivencia entre los demás, su objetivo de D. Goleman fue estructurar una serie de habilidades cognitivas y no cognitivas que ayude a interrelacionarse satisfactoriamente con los demás, y en la resolución de problemas.

- **Modelos de capacidad o habilidad:** (Arbeláez y Alejandro 2013, p 33-39)
- **Modelo de Cooper y Sawaf:** Determinó a la Inteligencia Emocional como la actitud eficaz para captar, entender y ejecutar las emociones Cooper y Sawaf presentó 4 pilares de la Inteligencia Emocional, que son:
 - **Alfabetización emocional:** proveniente del corazón de la persona (conciencia emocional) y está hecha de una honestidad emocional, la intuición como percepción más allá de la sensación física, el deseo o querer y la atención a las emociones.
 - **Aptitud emocional:** mejora la escucha asertiva, y la adquisición de la experiencia positiva de un acontecimiento negativo.
 - **Profundidad emocional:** es la armonización de vida y trabajo, teniendo como objetivo su integridad y responsabilidad.
 - **Alquimia emocional:** La persona educa sus estados emocionales, conduce el de los demás, toma un carácter más reflexivo ante la situación.
- **Modelos de Salovey y Mayer:** la personalidad tiene un variado repertorio de actitudes, sentimientos y pensamientos, todo ello hará lo distinguible a una persona ya que lo manifestará toda su vida.
- **Modelo de la Inteligencia Emocional Percibida:** resuelve a la inteligencia emocional como la habilidad de capacidad para controlar los sentimientos y emociones, ya sean propias o la de otros, para

luego discernir y emplear la información válida en una correcta forma de pensar y actuar. Las dimensiones básicas de la Inteligencia Emocional Percibida son:

Dimensiones de la Inteligencia Emocional Percibida según Salovey y Mayer		
COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	ATENCIÓN	Percepción Emocional Personal
		Percepción Emocional Interpersonal
	CLARIDAD	Integración de la Emoción y la Razón
		La Empatía
	REPARACIÓN	Regulación Emocional Personal
		Resolución de Conflictos Interpersonales

- **La Atención Emocional:** aquí es donde se distinguen los propios sentimientos en el momento exacto en el que se están dando.

Se emplea dos capacidades: la percepción emocional personal, busca que la persona conduzca y sostenga su atención sobre sí mismo y la percepción emocional interpersonal es de tener una conciencia de lo que sienten los demás y estar atentos a las señales físicas que dan los demás.

- **La Claridad Emocional:** Es la destreza para reconocer y comprender nuestros estados emocionales, es determinar la causa que los genera.
- La competencia personal que es la cohesión de la emoción y la razón, y una habilidad social que es la empatía.
- Al unificar la emoción con la razón permitirá contar con un juicio más inteligente y por efecto decisiones más acertadas, entre tanto empatizar es colocarse emocionalmente en el lugar de la otra persona y saber qué sentimientos tiene, así como la causa de ellos y las repercusiones que pudiera tener en su vida.
- **La Reparación de las emociones:** Es la capacidad de impedir las reacciones adversas de esa emoción y utilizar lo positivo que ayuden a conocer y entender la emoción con la meta de actuar sin perjudicarse.

- La reparación emocional va hacia uno mismo y los demás, por eso encontramos:
- **Regulación emocional personal:** Capacidad para no iniciar respuestas descontroladas, lo que involucra identificar los sentimientos y manejar esa información de la forma más idónea.
- **Resolución de conflictos interpersonales:** Habilidad para interactuar con otros, aquí las habilidades emocionales específicas como: el servicio a otros, la escucha activa y saber responder en el momento adecuado, respetando las opiniones y juicios de los demás.

Bisquerra (1997), para Mayer y Salovey identifican el metaconocimiento de la IE como una facultad de supervisión, discriminación y puesta en acción de nuestros sentimientos y pensamientos desarrollados por un vínculo interactivo con el medio ambiente, y con nosotros mismos. Es por ello que cuando se desarrolla la atención emocional somos partícipes de lo que está sucediendo dentro de nosotros mismos, y podemos en cierta forma adelantarnos a las emociones que los demás están presentando dentro una de interacción con nosotros. Y es aquí donde la claridad emocional que ha de desarrollarse por efecto de inercia a la atención nos brindará la capacidad de comprender a nivel racional todos nuestros procesos emocionales, y mentales, para así anticiparnos a eventos negativos y aprovechar todo evento positivo dentro de una adecuada expresión de emociones el cual beneficiará a todos los elementos intervinientes.

2.2.2. ESTRÉS LABORAL

- **Síndrome De Burnout:** El origen de la palabra nos lleva a 1974 con Freudenbergger quien lo expone como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

En 1981 Maslach y Jackson, después de un trabajo experimental, se dan cuenta del burnout desde una visión psicosocial ya que es

considerado un factor laboral y organizacional. Su investigación también tuvo el objetivo de saber cómo se vincula con el trabajo, y este puede iniciar un “síndrome tridimensional” en profesionales. Estas dimensiones son:

- ✓ Agotamiento emocional
- ✓ Despersonalización
- ✓ Reducida realización personal

Luck y Gohs (1982, citado por Garcés De Los Fayos, 2003) menciona que antes se le conocía como el síndrome del carbonizado.

2.2.3. MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT

- **Modelo Winnubst** (1993, citado por Monte y Peiró, 2015) , El burnout es un sentimiento de fatiga física, emocional y mental consecuencia de la presión emocional grave del estrés laboral, y cree que daña a todo profesional.
- **Desencadenantes del Síndrome de Burnout:** según Peiró (1993) hay tres categorías:
 - ✓ Ambiente físico de trabajo como causa de estrés: ruido, iluminación, temperatura, servicios de higiene y limpieza y condiciones climáticas.
 - ✓ Las relaciones interpersonales y desarrollo del trabajo
 - ✓ La mala o inadecuada adaptación a nuevas tecnologías, resultado de su ajuste con el sistema.

En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin embargo, en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.

Síndrome de Burnout o también llamado, síndrome del quemado, hace referencia a la incapacidad de afrontar niveles altos de estrés laboral, lo cuales según los autores como Maslach, Cherniss entre otros

hacen referencia a un bajo nivel de compromiso laboral, poca capacidad de afrontamiento, baja tolerancia a la frustración, sentimientos de derrota o una falsa creencia de inutilidad laboral, también está presente el agotamiento físico, mental y emocional que puede darse en un ambiente desfavorable para el trabajador lo cual se evidenciará en un ausentismo o en desordenes neuróticos y problemas psicosomáticos. Todo esto será producido por variables como los de personalidad, variables demográficas dentro de ellos encontramos, la edad, la atmosfera familiar, el compromiso social, autoestima entre otros. Siendo estos últimos indicadores pieza clave en la deserción social.

Entre los estresores internos y externos de una organización o lugar de trabajo tenemos los siguientes:

- Condiciones y ambientes laborales inadecuados.
- Sobrecarga laboral.
- Modificación de ritmos biológicos.
- Trabajo rápido y presión del tiempo
- Falta de supervisión
- Mala preparación profesional
- Incertidumbre laboral.
- Mala remuneración.
- Competencia hostil
- Falta de confianza en sí mismo.
- Mal uso de las habilidades del trabajador
- Mala distribución de responsabilidades
- Malas relaciones

- Fallo en la motivación
- Falta de reconocimiento
- Falta de incentivos
- Mala autonomía laboral
- Competencia desleal o destructiva
- Trabajo rutinario
- Poca satisfacción laboral
- Políticas inseguras de la empresa

Como resultado de este síndrome, el trabajador se encontraría un poco "desencajado". Posteriormente, cuando hay presencia de síntomas físicos de agotamiento, se le clasificaría por completo como "destruido". Pero no solo la gente ocupada excesivamente sufre de estrés. "Tener una vida sin un motor, sin sueños a corto o largo plazo, o atravesar por un desempleo puede conllevar al mismo fin.

La psicóloga social Cristina Maslach, calificó al síndrome de burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que podría o suele ocurrir con sujetos que trabajan con otros más.

2.2.3.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Es el cansancio o la situd psicofisiológico. En el campo laboral hace mención a la impresión que la persona tiene cuando su capacidad de sentir reduce o desaparece, es la impresión de no poder dar más de sí mismo a los demás.

2.2.3.2. DESPERSONALIZACIÓN

Definida como el mal desarrollo de actitudes, emociones y respuestas negativas, indolentes y deshumanizadas hacia los

demás, en especial a los usuarios de su trabajo, viniendo con esto un aumento de la irritabilidad y carencia de motivación hacia lo que hace. El profesional se distancia no solo de los usuarios de su trabajo, sino de sus compañeros o amigos de grupo con los que trabaja, evidenciando una actitud irritable, irónica y despectiva, asignándoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su mal rendimiento laboral.

2.2.3.3. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL

Catalogada como urgencia de logro y autorrealización que busca todo ser humano para pugnar con criterios hacia la excelencia. Estas actitudes se mesclan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso opuesto, llevaría a una frustración que podría impedir el aprendizaje.

Según Carrasco (2001, p. 4), afirma que “el estrés laboral es uno de los problemas más importantes de nuestro tiempo en la cual afecta a un gran número de personas en el ámbito del trabajo”.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La definición de IE como “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” Mayer y Salovey (1993). También aseguran que la extensión de la IE tiene incluido a la reflexión y manifestación verbal y no verbal de las emociones, la regulación de emociones de uno mismo y de los demás y el uso de la información emocional en la resolución de problemas.

(Mayer et al. 1999, p. 69) propusieron una definición más amplia donde refieren a la IE como “una habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar y resolver problemas basados en ellas. Inteligencia emocional implica la capacidad de percibir

emociones, asimilar los sentimientos relacionados con ellas, comprender la información emocional y manejarla.”

Mayer et al. desarrollaron tres dimensiones dentro de su teoría sobre la inteligencia emocional:

2.3.2. ATENCIÓN EMOCIONAL

es donde se captan los sentimientos propios en el mismo momento en el que se dan.

Maneja dos capacidades: la percepción emocional personal la cual tiene como objetivo que la persona conduzca y mantenga la atención sobre sí mismo y la percepción emocional interpersonal que trata en organizar de manera óptima la conciencia de las emociones de los demás, es decir poder identificar el lenguaje corporal de los otros.

2.3.3. CLARIDAD EMOCIONAL

Es la habilidad para Identificar y comprender los propios estados emocionales reconociendo la causa que los genera.

Presenta una competencia personal que es la integración de la emoción y la razón, y una competencia social que es la empatía.

2.3.3.1. REPARACIÓN DE LAS EMOCIONES

Es la capacidad de anteponerse a los efectos negativos de una emoción dada, para luego usar los aspectos favorecedores para conocer y entender la emoción y así actuar sin someterse a cosas perjudiciales.

La reparación emocional va en dirección hacia uno mismo y los demás, por ello hallamos:

- Regulación emocional personal, capacidad para no generar respuestas emocionalmente descontroladas, lo que implica

reconocer los sentimientos, experimentarlos y manejar esa información de la forma más efectiva.

- Resolución de conflictos interpersonales, habilidad para relacionarse con los demás, aquí encontramos habilidades emocionales específicas como: la capacidad para ofrecerse a otros, saber escuchar y saber responder en el momento oportuno, emplear la crítica constructiva, tener honestidad, llegar a acuerdos, saber defender las ideas propias respetando a los demás.

2.3.4. ESTRÉS LABORAL

Es la suma de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador con la colaboración de los agentes estresantes derivados del trabajo o motivado por este, pueden atentar la salud del trabajador, es además la reacción incentivada del individuo ante exigencias y presiones laborales, las cuales no se ajustan a su conocimiento y capacidad, y que ponen a ensayo su capacidad para afrontar la situación siendo causa de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor.

2.3.4.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Se caracteriza por despojar a las personas de recursos y energías. Solo con la sensación de que no puede dar nada más, evidenciando síntomas físicos y emocionales. Aparecen rasgos de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan solo con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

2.3.4.2. DESPERSONALIZACIÓN

Manifiesta actitudes negativas e indolentes hacia las personas que se vinculan. Esto conlleva a conflictos interpersonales y aislamiento. El trato despersonalizado a las personas tiene el principio de generalizar, etiquetar, descalificar como un intento de rechazar cualquier acercamiento que sea

desgastante (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

2.3.4.3. REALIZACIÓN PERSONAL

Significa la sensación de que no se está alcanzando los logros de su trabajo, autocalificándose de manera negativa. (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach y otros, 1997; Halbesleben y otros, 2004). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y otros, 1997).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Ha: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco – 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco – 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha₁: Existe relación significativa entre la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Ho₁: No existe relación significativa entre la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Ha₂: Existe relación significativa entre la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Ho₂: No existe relación significativa entre la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023.

Ha₃: Existe relación significativa entre la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023.

Ho₃: No existe relación significativa entre la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

Inteligencia Emocional.

2.5.2. VARIABLE 2

Estrés Laboral (Síndrome de Burnout).

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
INTELIGENCIA EMOCIONAL	"Una habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar y resolver problemas basados en ellas. La Inteligencia emocional implica la capacidad de percibir emociones, assimilar los sentimientos relacionados con ellas, comprender la información emocional y manejarla. Mayer,	La capacidad de percibir emociones, assimilar los sentimientos relacionados con ellas, comprender la información emocional y manejarla	Atención Emocional	Percepción Emocional Personal	1,2,3,4,5,6,7,8	Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. Adaptada al castellano por Fernández-Berrocal (2014), Y ultima adaptación por CARI	Likert - nada de acuerdo - algo de acuerdo - bastante de acuerdo	- Debe mejorar su atención emocional. - adecuada atención
			Claridad Emocional	Integración De La Emoción Y La Razón	9,10,11,12,13,14,15,16	CHAMBI, Luis Fernando (2021)	- muy de acuerdo - totalmente de acuerdo	- Debe mejorar su claridad emocional. - Adecuada claridad
				La Empatía				

	Carruso y Salovey (1999) definieron a la IE			Regulación Emocional Personal				emocional	
			Reparación de las Emociones	Resolución De Conflictos Interpersonales	17,18,19,20,21,22,23,24			- Debe mejorar su reparación emocional - Adecuada a reparación de las emociones	
ESTRÉS LABORAL	Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus	El estrés laboral es el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación	Agotamiento Emocional	Cansancio	1,2,3,6,8,13, 14,16,20	Desinterés y pérdida de importancia en el futuro	MBI Inventario de Burnout de Maslach	Likert - Nunca - Pocas veces al	- Alto - Medio - Bajo

<p>conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación y causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Entienden como Burnout a la “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”</p>	<p>de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador</p>	<p>Realización Personal</p>	<p>Proyección de capacidades</p>	<p>4,7,9,12,17,18,19,21</p>	<p>año o menos - Una vez al mes o menos - Unas pocas veces al mes - Una vez a la semana - Pocas veces a la semana - Todos los días</p>
---	--	-----------------------------	----------------------------------	-----------------------------	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio, de acuerdo al diseño es de tipo no experimental, lo cual podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Sampieri 2010, p. 149)

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, S. et. al., 2010).

3.1.2. NIVELES

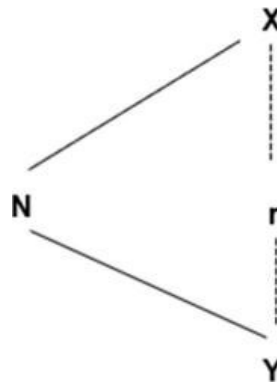
El nivel es de tipo correlacional porque busca establecer la relación entre las variables, luego mediante la estadística se relacionan las variables de inteligencia emocional con el estrés laboral de los conductores de combi. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Sampieri 2001, p. 188)

3.1.3. DISEÑO

Corresponde a los no experimentales de tipo correlacional, ya que no existe manipulación activa de alguna variable, ya que se busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo; es decir, se observa las variables tal y como

se dan en su contexto natural para después analizarlas. (Hernández, et. al., 2010).

A continuación, se presenta el diseño correlacional a utilizarse en esta investigación:



Dónde:

- N = Representa la muestra con quienes se realizará el estudio, es decir los conductores de combi transporte público colectivo de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023
- X = Representa a la variable Inteligencia Emocional.
- r = Es el grado de relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral
- Y = Representa a la variable Estrés Laboral (Síndrome de Burnout).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El estudio estuvo constituido por todos los conductores de transporte público (combis) de las empresas Móvil Tours y La Primera que cubren la ruta de Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023.

Según Selltiz (1980) una población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Lo cual coincide con Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la

totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114)

3.2.2. MUESTRA

El estudio se ha determinado de acuerdo al tipo de muestreo no probabilístico, teniendo en consideración lo que refiere Sampieri (2010) que “la muestra es, en esencia, un sub grupo de la población. Es decir, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Coincidiendo con Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), quien afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

Siguiendo la línea del autor del título anterior la muestra está constituida por un total de 50 conductores de las empresas Movil Tours y la Primera, convirtiéndose así en población muestral debido a la cantidad.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el proceso de recolección de datos se aplicó un instrumento por cada variable de investigación, dentro de ello encontramos a la variable uno que está conformado por la Inteligencia Emocional donde el instrumento a aplicar es el denominado Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. Adaptada al castellano por Fernández-Berrocal (2004), Y última adaptación por Cari Chambi, Luis Fernando (2021). Consiste en una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 24 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. (Se muestra en el anexo N°1)

Para la variable dos, Estrés Laboral (Síndrome de Burnout) se hará uso del instrumento denominado MBI Inventario de Burnout de Maslach 1986, adaptada Hederich-Martínez, y Caballero Domínguez, 2016, el cual consiste en una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno

3.4. TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO

3.4.1.1. REVISIÓN DE LOS DATOS

Cada herramienta de recopilación de datos se sometió a una evaluación crítica y se realizaron controles de control de calidad para garantizar que se pudiera solucionar cualquier problema que surgiera.

3.4.1.2. CODIFICACIÓN DE LOS DATOS

Durante el proceso de recolección de datos, se generaron códigos basados en las respuestas esperadas de cada herramienta de recolección de datos y las variables de estudio.

3.4.1.3. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

Las variables se clasificaron en categorías, numéricas y ordinales, y los resultados se compilaron en consecuencia.

3.4.1.4. PRESENTACIÓN DE DATOS

Para la visualización de los datos se utilizaron tablas académicas y representaciones gráficas de las variables independientes del estudio.

3.5. TECNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

3.5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Los análisis descriptivos se centran en encontrar patrones interesantes en los datos, de tendencia central en las medidas y dispersión para variables cuantitativas y las medidas de proporción para variables categóricas, respectivamente. Para ello, se calculan la media, la moda y la mediana de las medidas de tendencia central, así como la medida de varianza en dispersión.

3.5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Se realizó la prueba de Chi cuadrado para verificar la hipótesis determinando la fuerza de la correlación entre las dos variables independientes. El valor p de 0,05 se utilizará para determinar la significación estadística en los experimentos. Se utilizó SPSS 22.0 para Windows para analizar los datos.

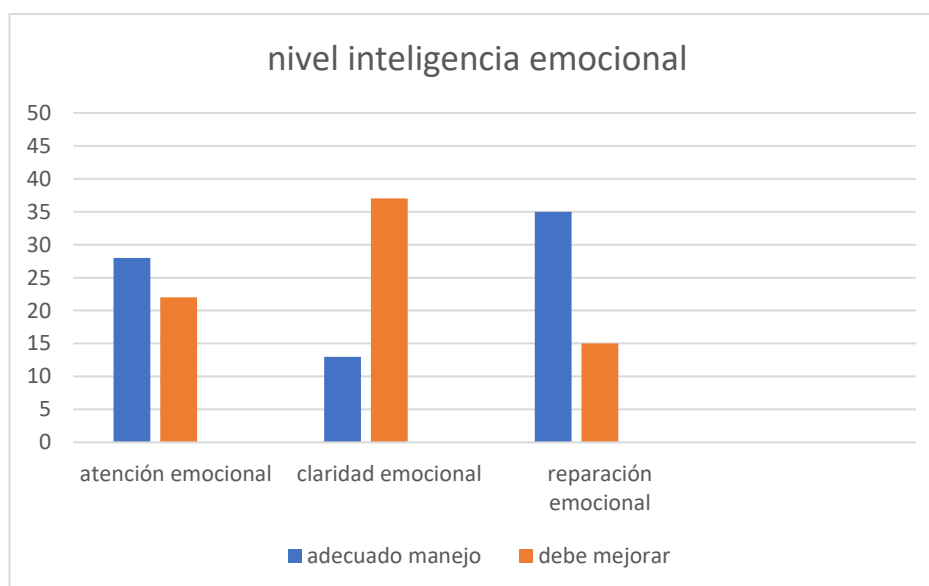
CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCEDIMIENTO DE DATOS

Tabla 1
Nivel inteligencia emocional

	Cantidad de encuestados	Adecuado manejo	Debe mejorar	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Atención emocional	50	28	22	56,6%	43,4%
Claridad emocional	50	13	37	23,6%	76,4%
Reparación emocional	50	35	15	66,7%	33,3%
Total	50			100,0	100,0

Figura 1
Nivel inteligencia emocional



Interpretación de Resultados

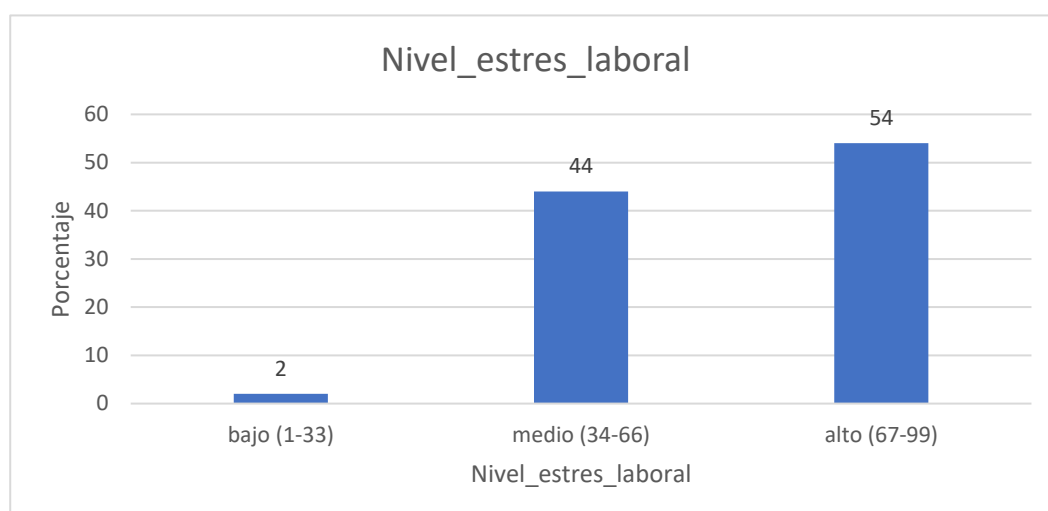
Los resultados que se muestran en la tabla 1 y figura 1, responden al resultado de: Nivel de inteligencia emocional, se puede ver que el primer

bloque del 56% de los conductores equivalente a 28 personas se encuentran en un nivel “adecuado” en su “atención emocional” y los otros 22 conductores obtuvieron un 43% en su nivel “debe mejorar” su “atención emocional”; el segundo bloque del 23% de los conductores equivalente a 13 personas se encuentran en un nivel “adecuado” en su “claridad emocional”, los otros 37 conductores obtuvieron un 76% en su nivel de “debe mejorar” su “claridad emocional”; en el tercer bloque del 66% de los conductores equivalente a 35 personas se encuentran en un nivel “adecuado” en su “reparación emocional”, los otros 15 conductores obtuvieron un 33% en su nivel de “debe mejorar” su “reparación emocional”.

Tabla 2
Nivel de estrés laboral

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (1-33)	1	2.0	2.0	2.0
Medio (34-66)	22	44.0	44.0	46.0
Alto (67-99)	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 2
Nivel de estrés laboral



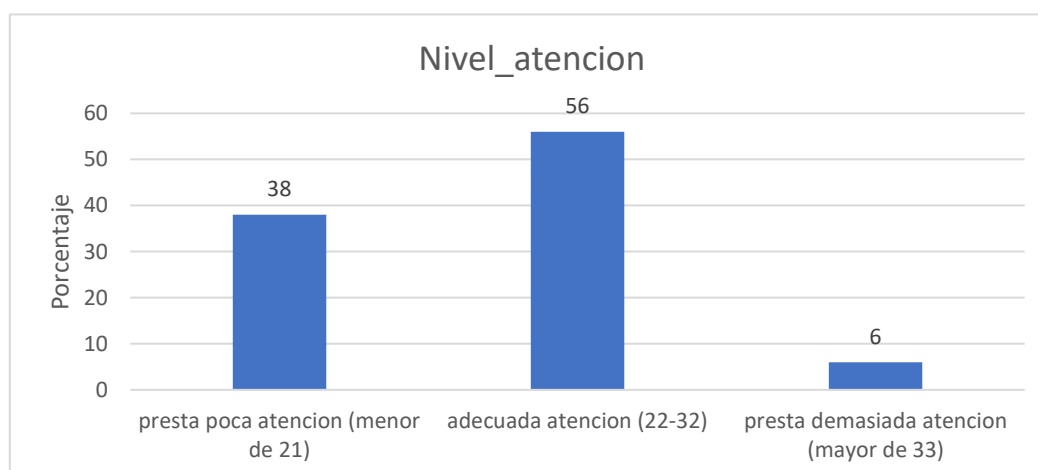
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la tabla 2 y figura 2, responden al resultado de: Nivel de estrés laboral, se puede ver que el primer bloque del 54% de los conductores equivalente a 27 personas se encuentran en un nivel “Alto” obtuvieron entre (67 y 99 puntos); el otro bloque del 44% de conductores que equivale a 22 personas se encuentran en un nivel “Medio” obtuvieron entre (34 y 66 puntos); así mismo, otro segmento del 2% de conductores que corresponde a 1 persona se encuentra en un nivel “Bajo” obtuvo entre (1 y 33 puntos).

Tabla 3
Nivel – atención emocional

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Presta poca atención (menor de 21)	19	38.0	38.0	38.0
Adecuada atención (22-32)	28	56.0	56.0	94.0
Presta demasiada atención (mayor de 33)	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 3
Nivel – atención emocional



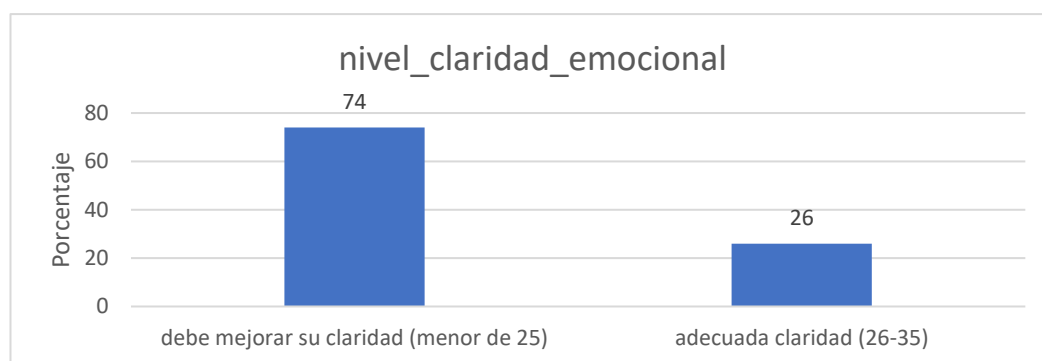
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la Tabla 3 y Figura 3, corresponden al resultado del Nivel de atención que muestran los conductores, se observa que el 56% de la muestra que equivale a 28 personas tienen una “Adecuada atención” obteniendo un resultado entre (22.32 puntos); el 38% de la muestra que equivale a 19 personas tienden a “Prestar poca atención” obteniendo un resultado (menor de 21 puntos); así mismo, otro segmento del 6% de la muestra es equivalente a 3 personas “Prestan demasiada atención” obteniendo un resultado (mayor de 33 puntos)

Tabla 4
Nivel de claridad emocional

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar su claridad (menor de 25)	37	74.0	74.0	74.0
Adecuada claridad (26-35)	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 4
Nivel de claridad emocional



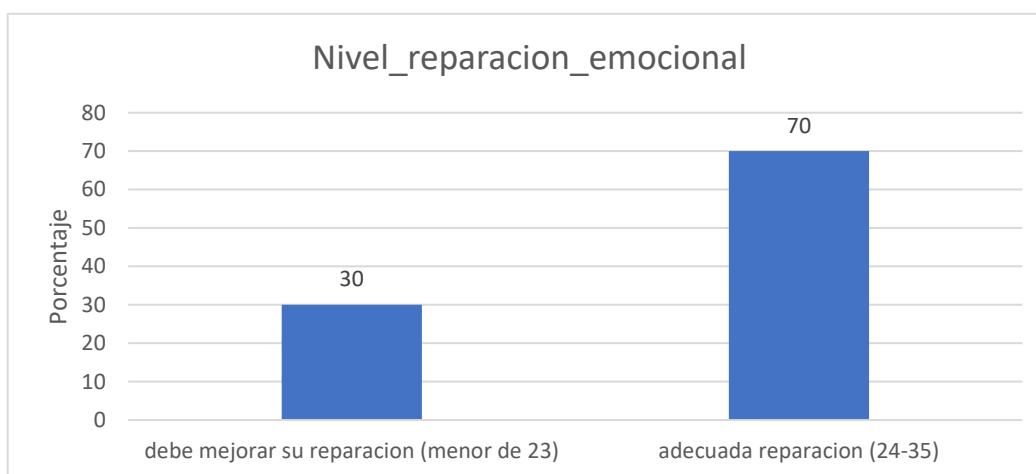
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la Tabla 4 y figura 4, responden al resultado de: Nivel de claridad emocional, se puede observar que el primer bloque del 74% de los conductores que equivale a 37 personas “Deben mejorar su claridad” porque obtuvieron un resultado menor a 25 puntos; el otro bloque del 26% de conductores que equivale a 13 personas tienen “Adecuada claridad” porque obtuvieron un resultado entre 26 y 35 puntos.

Tabla 5
Nivel - reparación - emocional

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Debe mejorar su reparación (menor de 23)	15	30.0	30.0	30.0
Adecuada reparación (24-35)	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 5
Nivel - reparación – emocional



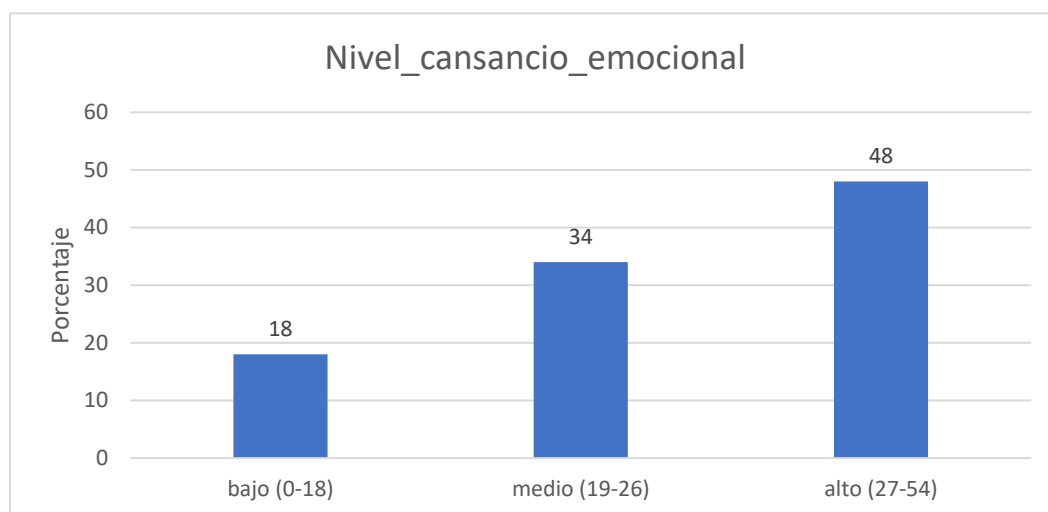
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la tabla 5 y figura 5, responden al resultado del: Nivel reparación emocional, se puede apreciar que el 70% de los conductores que corresponde a 35 personas obtuvieron un puntaje entre 24 – 35 puntos, esto quiere decir que tienen “Adecuada reparación emocional” y el 30% de los conductores que corresponde a 15 personas obtuvieron un puntaje menor a 23 puntos, eso quiere decir que “Deben mejorar su reparación emocional”

Tabla 6
Nivel de cansancio emocional

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0-18)	9	18.0	18.0	18.0
Medio (19-26)	17	34.0	34.0	52.0
Alto (27-54)	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 6
Nivel de cansancio emocional



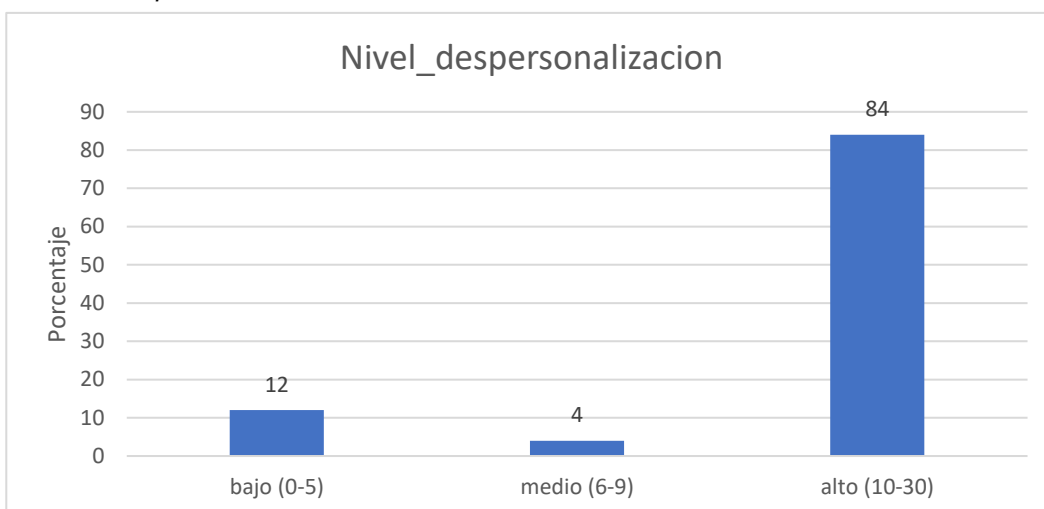
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la tabla 6 y figura 6, responden al resultado de: nivel de cansancio emocional, se puede ver que el primer bloque del 48% de los conductores que equivale a 24 personas están en nivel “Alto” obtuvieron el puntaje entre (27 y 54 puntos); el otro bloque del 34% de conductores que equivale a 17 personas se encuentran en el nivel “Medio” obtuvieron el puntaje entre (19 y 26 puntos); así mismo, otro segmento del 18% de conductores que equivale a 9 personas se encuentran en el nivel “Bajo” obtuvieron el puntaje entre (0 y 18 puntos).

Tabla 7
Nivel de despersonalización

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0-5)	6	12.0	12.0	12.0
Medio (6-9)	2	4.0	4.0	16.0
Alto (10-30)	42	84.0	84.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 7
Nivel de despersonalización



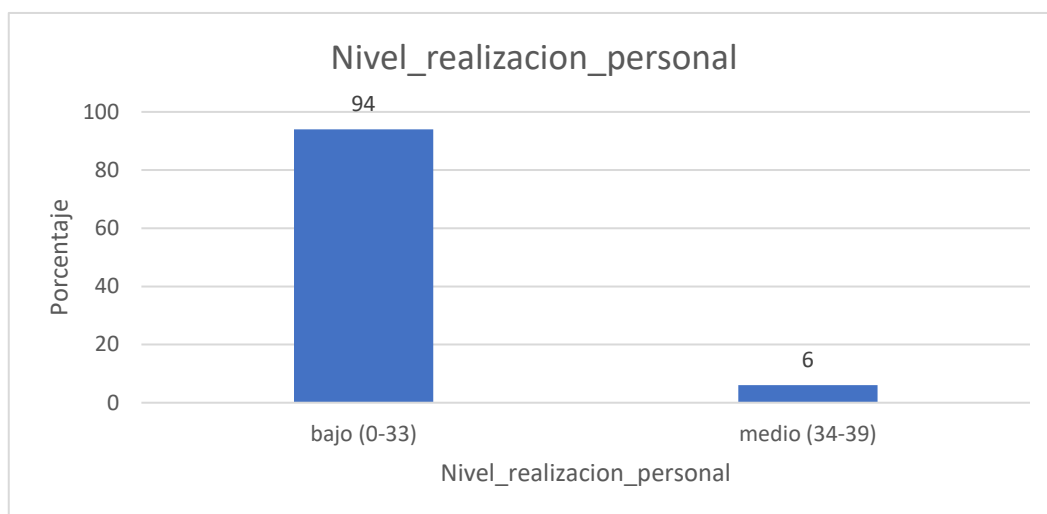
Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la tabla 7 y figura 7, responden al resultado de: Nivel de despersonalización, se puede ver que el primer bloque del 84% de los conductores que equivale a 42 personas se encuentran en el nivel “Alto” obtuvieron entre (10 y 30 puntos); el otro bloque del 12% de conductores que equivale a 6 personas se encuentran en el nivel “Bajo” obtuvieron entre (0 y 5 puntos); así mismo, otro segmento del 4% de conductores que equivale a 2 personas se encuentran en el nivel “Medio” obtuvieron entre (6 y 9 puntos).

Tabla 8
Nivel de realización personal

	Cantidad de encuestados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0-33)	47	94.0	94.0	94.0
Medio (34-39)	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Figura 8
Nivel de realización personal



Interpretación de Resultados

Los resultados que se muestran en la tabla 8 y figura 8, responden al resultado de: Nivel de realización personal, se puede ver que el primer bloque del 94% de los conductores que equivale a 47 personas se encuentran en un nivel “Bajo” obtuvieron entre (0 y 33 puntos); el otro bloque del 6% de conductores que equivale a 3 personas se encuentran en el nivel “Medio” obtuvieron entre (34 y 39 puntos).

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Tabla 9
Relación: inteligencia emocional – estrés laboral

Inteligencia Emocional		Estrés Laboral				X ²	P
		adecuado	Debe mejorar		Total		
Atención emocional	Recuento	28	22		50	3,29	0,00
	% dentro de mi nivel de inteligencia emocional	56,6%	43,4%		100,0%	8	0
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	27,3%	48,1%	38,0%		
Claridad emocional	Recuento	13	37		50		
	% dentro de mi nivel de inteligencia emocional	23,6%	76,4%		100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	100,0%	63,6%	48,1%	56,0%		
Reparación emocional	Recuento	35	15		50		
	% dentro de mi nivel de atención	66,7%	33,3%		100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	9,1%	3,7%	6,0%		
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

En la tabla 9 Se ha evidenciado que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral con una significancia de un $p \leq 0,000$.

Es decir, la Inteligencia Emocional se relaciona de manera significativa media con el estrés laboral.

Relación de la dimensión atención emocional, de la inteligencia emocional entre el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Tabla 10*Relación atención emocional: inteligencia emocional – estrés laboral*

Atención Emocional		Estrés Laboral				X ²	P
		Bajo	Medio	Alto	Total		
Presta poca atención	Recuento	0	6	13	19	3,298	0,000
	% dentro de mi nivel de atención	0,0%	27,3%	48,1%	100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	27,3%	48,1%	38,0%		
Adecuada atención	Recuento	1	14	13	28		
	% dentro de mi nivel de atención	3,6%	50,0%	46,4%	100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	100,0%	63,6%	48,1%	56,0%		
Presta demasiada atención	Recuento	0	2	1	3		
	% dentro de mi nivel de atención	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	9,1%	3,7%	6,0%		
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

En la tabla 10 Se ha evidenciado que existe una relación significativa de la dimensión atención emocional, de la inteligencia emocional entre el estrés laboral con una significancia de un $p \leq 0,000$.

Es decir, la dimensión Atención Emocional se relaciona de manera significativa media con el estrés laboral.

Relación de la dimensión claridad emocional, de la inteligencia emocional entre el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Tabla 11*Relación claridad emocional: inteligencia emocional – estrés laboral*

Claridad emocional		Estrés Laboral				X ²	P
		Bajo	Medio	Alto	Total		
Debe mejorara su claridad	Recuento	1	17	19	37	0,65	0,00
	% dentro de nivel de claridad emocional	2,7%	45,9%	51,4%	100,0%	9	0
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	77,3%	70,4%	74,0%		
Adecuada claridad	Recuento	0	5	8	13		
	% dentro de nivel de claridad emocional	0,0%	38,5%	61,5%	100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	22,7%	29,6%	26,0%		
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

En la tabla 11 Se ha evidenciado que existe una relación significativa de la dimensión claridad emocional, de la inteligencia emocional entre el estrés laboral con una significancia de un $p \leq 0,000$.

Es decir, la dimensión de Claridad Emocional se relaciona de manera significativa alta con el estrés laboral.

Relación entre la reparación emocional con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Tabla 12
Relación: Reparación Emocional – Estrés Laboral

Reparación emocional		Estrés Laboral				X ²	P
		Bajo	Medio	Alto	Total		
Debe mejorar su reparación	Recuento	0	1	3	4	0,46	0,00
	% dentro de nivel reparación emocional	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%	5	0
	% dentro de niveles de estrés laboral	0,0%	4,5%	11,1%	8,0%		
Adecuada reparación	Recuento	1	15	19	35		
	% dentro de nivel reparación emocional	2,9%	42,9%	54,3%	100,0%		
	% dentro de niveles de estrés laboral	100,0%	68,2%	70,4%	70,0%		
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		

En la tabla 12 Se ha evidenciado que existe una relación significativa de la dimensión reparación emocional, de la inteligencia emocional entre el estrés laboral con una significancia de un $p \leq 0,000$.

Es decir, la dimensión Reparación Emocional se relaciona de manera significativa alta con el estrés laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Siendo el objetivo principal de este estudio el establecer la relación entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco 2023, se estableció que existe una relación significativa, lo que nos llevó a aceptar hipótesis a. y rechazando la hipótesis n.

Por consiguiente, en la variable inteligencia emocional encontramos que el 56% (50 conductores) tiene una adecuada atención, seguido de la claridad emocional con un 76% (50 conductores) deben de mejorar su claridad emocional, por último, en la reparación emocional un 66% (50 conductores) debe de mejorar su reparación emocional.

Por tanto, existe relación significativa entre la atención emocional y el estrés laboral de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un $p \leq 0.000$.

Por consiguiente, existe relación significativa entre la claridad emocional y el estrés laboral de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un $p \leq 0.000$

Concerniente a la reparación emocional existe una relación significativa con el estrés laboral de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un $p \leq 0.000$

En la variable estrés laboral hallamos que el 48% (50 conductores) tienen un alto grado de cansancio emocional, seguido de un índice alto de despersonalización con un 84% (50 conductores), por último, un 94% (50 conductores) obtuvieron un nivel bajo en su dimensión de realización personal.

Los resultados afirman que existe una relación entre las variables Inteligencia Emocional y Estrés Laboral. Este resultado es consistente a las

investigaciones realizadas en distintos contextos geográficos, Arias, Mendoza y Masías (2012) concluyó que los niveles del síndrome de burnout que exhiben un grupo de conductores de la ciudad de Arequipa son afectados por niveles severos de agotamiento emocional, despersonalización y burnout. Las dos primeras dimensiones se relacionaron positiva y significativamente con el síndrome de burnout y la baja realización personal se relaciona negativamente con estas dimensiones y de manera débil con el síndrome de burnout.

Mayer y Salovey (2007) identifican el metaconocimiento de la IE como una facultad de supervisión, discriminación y puesta en acción de nuestros sentimientos y pensamientos desarrollados por un vínculo interactivo con el medio ambiente, y con nosotros mismos. Es por ello que cuando se desarrolla la atención emocional somos partícipes de lo que está sucediendo dentro de nosotros mismos, y podemos en cierta forma adelantarnos a las emociones que los demás están presentando dentro una de interacción con nosotros. Y es aquí donde la claridad emocional que ha de desarrollarse por efecto de inercia a la atención nos brindará la capacidad de comprender a nivel racional todos nuestros procesos emocionales, y mentales, para así anticiparnos a eventos negativos y aprovechar todo evento positivo dentro de una adecuada expresión de emociones el cual beneficiará a todos los elementos intervinientes.

Maslach y Jackson (1998), después de un estudio empírico, entienden el burnout desde una perspectiva psicosocial ya que es considerado como un factor laboral y organizacional. Su investigación también tuvo el objetivo de saber cómo el estrés está relacionado con el rol laboral, y este puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son:

- ✓ Agotamiento emocional (hastío emocional)
- ✓ Despersonalización (actitudes y respuestas cínicas)
- ✓ Reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse).

Según Mallma, Rivera, (2013) los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima trabajan más de 12 horas diarias, y están expuestos a agentes físicos como ruido, humo. En relación a su ritmo de vida no duermen sus ocho horas diarias, su alimentación no es saludable teniendo como opción rápida las comidas con alto grado en grasas saturadas y la falta de actividad física conlleva en muchos casos al sobre peso, sumando a ello la conducta de fumar. Las mayores alteraciones de salud se relacionaron con hipertensión arterial, dolor lumbar, presencia de varices y más de la muestra manifestó que su trabajo les ocasiona tensión emocional.

Japa (2021) mencionó que el estrés provocado por los conductores en el paradero automotriz de su empresa genera a los usuarios un impacto negativo en la gestión de sus emociones, y procesos cognitivos como respuesta a los elementos estresores.

CONCLUSIONES

1. Por consiguiente, se estableció que existe una relación significativa, entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco – 2023.
2. Por consiguiente, en la inteligencia emocional encontramos que el 56% (50 conductores) tiene una adecuada atención, seguido de la claridad emocional con un 76% (50 conductores) deben de mejorar su claridad emocional, por último, en la reparación emocional un 66% (50 conductores) debe de mejorar su reparación emocional
3. En base a la descripción existe relación significativa entre la atención emocional y el estrés laboral, de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un ($p \leq 0.000$).
4. En base a la descripción existe relación significativa entre la claridad emocional influye en el estrés laboral de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un ($p \leq 0.000$).
5. En base a la descripción existe relación significativa entre la reparación emocional y el estrés laboral de los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco 2023, con una significancia de un ($p \leq 0.000$).
6. En el estrés laboral hallamos que el 48% (50 conductores) tienen un alto grado de cansancio emocional, seguido de un índice alto de despersonalización con un 84% (50 conductores), por último, un 94% (50 conductores) obtuvieron un nivel bajo en su dimensión de realización personal.

RECOMENDACIONES

A los conductores de transporte público de la empresa Móvil tour y La Primera.

- Promover programas de educación emocional, a través de una gestión con las áreas de psicología de los centros de salud. Programas que tengan actividades de formación emocional y manejo de factores estresores.
- Sesiones de intervención psicológica y capacitación sobre el impacto del estrés laboral.
- Verificar el estado del vehículo, de la ruta y de la afluencia de usuarios antes de salir a recorrer su ruta
- Crea una frase que proyecte tu motivación: “Mis hijos me quieren”, “Amo la vida”, etc.
- Mantener un estado físico óptimo con periodos de descanso.
- Evitar las distracciones. No discutir en el vehículo, ni hablar por teléfono
- Mantener una marcha con revoluciones bajas para evitar estacionarse de manera repentina
- Realizar ejercicios de respiración abdominal y profunda.
- Desarrollar la cortesía y la buena respuesta positiva frente al tráfico.
- Reconocer que el conflicto no está en la situación en sí, sino en la interpretación, pensar que alterándose solo saldrá perdiendo el propio conductor.

A la gerencia de transporte de las municipalidades dentro de la ruta Pillco Marca – Las Moras.

- Declarar, en el ámbito de su jurisdicción, las áreas o vías saturadas por concepto de congestión vehicular o contaminación

- Instalar, mantener y renovar los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, conforme al reglamento nacional respectivo
- Implementar programas de salud psicológica con el objetivo de la reducción de estrés entre los conductores
- comenzar ofreciendo carriles exclusivos a los vehículos de transporte público, tener más paraderos y mejor ubicados para que haya menos colectivos ilegales.
- Establecer las disposiciones necesarias para el cumplimiento y fiscalización del derecho al pase libre de las personas con discapacidad severa en el transporte público
- Los alcaldes y sus funcionarios deben ser sensibles ante las necesidades de movilidad de sus vecinos, y considerar que existen, además de los proyectos a largo plazo, iniciativas de rápido impacto y bajo costo, como las de tráfico calmado y gestión temporal de secciones viales, que pueden recuperar espacios para el peatón y mejorar la movilidad en las ciudades.

A los usuarios de transporte público.

- Conocer sus derechos y deberes como usuarios del transporte público y exigir que se cumplan con las normativas propuestas.
- Concientizar en el buen trato y un buen clima emocional dentro del vehículo.
- Ayudar a fortalecer y dar claridad emocional a los conductores.
- Propiciar la reducción de factores agotadores en los conductores, conociendo las normas viales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbeláez, J., Alejandro, S. (2013,) Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial. Universidad de la Sabana Colombia.
- Arias, W., Mendoza, L., Masías, A. (2013) Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social Publicación semestral de la Facultad de Psicología y Trabajo Social Vol. 2, N° 2. Síndrome de Burnout en Conductores de Transporte Público de la Ciudad de Arequipa.
- Ascencio V. (2011). El estrés laboral. Editorial Prensas De La Universidad De Zaragoza
- Barbero J., Silva H. y Seminario R. (2009). Las reformas en el transporte urbano en América Latina y las enseñanzas para Buenos Aires; 17 abr. 2009 en la Universidad Torcuato di Tella; Buenos Aires, Argentina. Buenos Aires: Universidad Torcuato di Tella.
- Bisquerra R. (1997). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Cabrera C., Lenkey R., y Ramos J. (2012). Autoestima, estrés y trabajo. Editorial DDS
- Carrasco C. (2001) Clima Laboral Y Síndrome De Burnout. Editorial FC.
- Cherniss C. (1980). Burnout del personal: estrés laboral en los servicios humanos. Hogar. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/staff-burnout-job-stress-human-services>
- Cordes C. y Dougherty R. (1993) Agotamiento emocional. Editorial Calameo.
- Coyoy, G. (2014). Ansiedad Y Estrés En Conductores De Transporte Urbano De La Cabecera Departamental De Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar – Guatemala

- Encarnación M. y Simón F. (2018). Relación De Inteligencia Emocional Y Convivencia entre docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora De Las Mercedes Del Nivel Secundario, Turno Mañana de la ciudad de Huánuco, 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco.
- Hernández R., Fernández C. y Bautista P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw
- Ironson M. (1992). Control del estrés laboral. Editorial DV
- Japa N. (2021). Estudio de impacto emocional (estrés) provocado por el paradero automotriz (tramo Huánuco- Tomayquichua y Ambo), en usuarios y transeúntes que circulan la intersección del Jr. Huallayco y Aguilar del distrito de Huánuco, departamento Huánuco – 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco.
- Lamounier L. y Villemor A. (2006). Síndrome de agotamiento en el transporte público en la ciudad de Arequipa. Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social 2006, 2 Núm. 2. 111-122.
- Lima, C. y Juárez, A. (2018). Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México. Ciencia y Trabajo, 10(30), 126-131.
- Mallma, A., Rivera, K. (2019, P. 107 - 114) Condiciones Laborales y Comportamientos en Salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima. (Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú)
- Mayer E., Carruso Z. y Salovey A. (1999). Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En Trabajadores. Editorial Segia.
- Monte G. y Peiró. (2015). Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. Europ Psychol. Advance online publication 2015.
- Pacora, M. (2019) Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos.

Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ponce D., Bulnes B., Aliaga J., Delgado E., (2006) revista IIPSI facultad de psicología UNMSM vol. 9 - nº 2 – 2006 pp. 33 – 64. Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana. Perú.

Salazar S. y Pereda, E. (2010) Síndrome De Burnout Y Patrones De Comportamiento Ante Tráfico En Conductores. Universidad César Vallejo. Perú.

Salovey, M. (1993), Escala Autoinformada De Inteligencia Emocional. Editorial Trillas

Sampieri, I., Bull, A. (2001). La congestión del tránsito urbano: causas y consecuencias económicas y sociales. (Revista de la Cepal. Vol. 2 Núm. 3 2001) Chile.

Tamayo T. y Tamayo Y. (1997). El perfil psicológico del conductor en una empresa de transportes de Pasto. Revista Universidad Mariana. Colombia. Vol. 3, Núm. 3.

Umaña, S. (2012), La Inteligencia Emocional En Conductores Noveles Desde La Percepción Del Riesgo Y Factores Protectores En La Toma De Decisiones En Conductores Del Cantón De Pérez Zeledón. Ministerio de Obras Públicas y Transportes Consejo de Seguridad Vial Dirección de Proyectos Área de Investigación y Estadística – Costa rica.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Canchari Urcos, G. (2024). *Relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA																				
<p>¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras - Huánuco – 2023?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre los componentes inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis) de la ruta Pillco Marco – Las Moras. Huánuco - 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023. • Determinar la relación entre la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023. • Identificar la relación que tiene la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la 	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco – 2023.</p> <p>Hipótesis Nula No existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de transporte público (combis de la empresa de transportes Móvil tours y la empresa de transportes La Primera) de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco – 2023.</p> <p>Hipótesis Específicos Ha₁: Existe relación significativa entre la “atención emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Inteligencia Emocional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>ITEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención Emocional</td> <td>1,2,3,4,5,6,7,8</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Likert</td> </tr> <tr> <td>Claridad Emocional</td> <td>9,10,11,12,13,14,15,16</td> </tr> <tr> <td>Reparación de las emociones</td> <td>17,18,19,20,21,22,23,24</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés Laboral (Síndrome de Burnout)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>ITEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agotamiento emocional</td> <td>1,2,3,6,8,13,14,16,20</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Likert</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>5,10,11,15,22</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> <td>4,7,9,12,17,18,19,21</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	Atención Emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	Likert	Claridad Emocional	9,10,11,12,13,14,15,16	Reparación de las emociones	17,18,19,20,21,22,23,24	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Likert	Despersonalización	5,10,11,15,22	Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21
DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA																					
Atención Emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	Likert																					
Claridad Emocional	9,10,11,12,13,14,15,16																						
Reparación de las emociones	17,18,19,20,21,22,23,24																						
DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA																					
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Likert																					
Despersonalización	5,10,11,15,22																						
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21																						

ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

Ha₂: Existe relación significativa entre la “claridad emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.
Existe relación significativa entre la “reparación emocional” con el estrés laboral de los conductores de transporte público de la ruta Pillco Marca – Las Moras. Huánuco 2023.

METODO Y DISEÑO

POBLACION Y MUESTRA

TECNICAS E INSTRUMENTOS

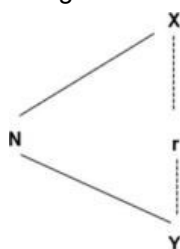
ESTADISTICA

TIPO DE ESTUDIO:

El presente estudio es de tipo no experimental.

DISEÑO DE ESTUDIO:

El diseño de la investigación correlacional puede ser diagramado de la siguiente forma:



Dónde:

N: Representa la muestra

X: representa a la variable Inteligencia emocional

Y representa a la variable Estrés Laboral (Síndrome de Burnout).

r es el grado de relación entre variables.

METODO DE INVESTIGACION:

La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo y el método que se está considerando es el deductivo.

POBLACIÓN:

El estudio está constituido por todos los conductores de transporte público (combis) de las empresas Móvil Tours y La Primera que cubren la ruta de Pillco Marca – Las Moras. Huánuco - 2023.

MUESTRA:

Tipo de muestreo no probabilístico y constituida por un total de 50 conductores de las empresas Móvil Tours y la Primera, convirtiéndose así en

Para la variable se hará uso del instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. Adaptada al castellano por Fernández-Berrocal (2004), Y ultima adaptación por CARI CHAMBI, Luis Fernando (2021)

Para la variable Estrés Laboral (Síndrome de Burnout) se hará uso del instrumento denominado MBI Inventario de Burnout

Se hará uso de los programas Excel y SPSS. La media aritmética, la moda y el chi cuadrado.

población muestral debido a la de Maslach. Hederich-
cantidad. Martínez, y Caballero
Domínguez, 2016

ANEXO 2



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCION N° 2185- 2023-D-FCS-UDH

Huánuco, 26 de setiembre del 2023

VISTO, la solicitud con ID: 0000007545, presentado por don **GIANPOOL, CANCHARI URCOS**, alumno del Programa Académico de Psicología, quien solicita cambio del Título del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS, HUÁNUCO" POR EL NUEVO TITULO "**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS, HUÁNUCO 2023**";

CONSIDERANDO:

Que, con Oficio N° 1166-2023-C.A.PA-PSIC-FCS-UDH-HCO, de fecha 25/SET/23 el Coordinador del Programa Académico de Psicología opina declarar procedente lo peticionado por el (la) indicado(a) alumno(a);

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 595-2020-R-CU-UDH del 03/AGO/20;

SE RESUELVE

Artículo Primero: MODIFICAR el Título del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: "RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS, HUÁNUCO";

Artículo Segundo: APROBAR el nuevo Título del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA - LAS MORAS, HUÁNUCO 2023**"; presentado por don **GIANPOOL, CANCHARI URCOS**, alumno del Programa Académico de Psicología.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



Distribución: Exp. Grad./Interesado/P.A
Psic./Asesor/Archivo JPZ/pgg.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCION N° 636-2017-D-FCS-UDH

Huánuco, 12 de Mayo del 2017

VISTO, el expediente con Registro N° 348-2017 de fecha 05/MAY/17, presentado por don **Gianpool CANCHARI URCOS** estudiante del Programa Académico de Psicología, quien solicita designación de Asesor del Trabajo de Investigación Titulado: "**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA – LAS MORAS, HUÁNUCO**";

CONSIDERANDO:

Que, según el Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud, en su Capítulo II, del Trabajo de Investigación o Tesis, Artículos 27° y 28° estipula que el interesado deberá solicitar asesor para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA, el cual será nombrado por la Facultad en Coordinación con el Programa Académico de Psicología, y a propuesta del o la interesado (a), y;

Que, según Oficio N° 124-2017-CGT-Odont-UDH, de fecha 10/MAY/17, el Directora del Programa Académico de Psicología, acepta lo solicitado por el recurrente, y propone como **Asesora a la DRA. PSIC. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS** y;


Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 665-16-R-UDH del 25/AGO/16;


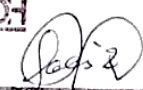
SE RESUELVE:

Artículo Único: DESIGNAR como Asesora a la DRA. PSIC. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS en el contenido del Trabajo de Investigación Titulado: "**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA PILLCO MARCA – LAS MORAS, HUÁNUCO**", presentado por don Gianpool CANCHARI URCOS estudiante del Programa Académico de Psicología, para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

Tanto la Docente Asesora y el alumno, se sobre entiende que se ajustarán a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


17/05/17



Dra. Julia M. Polanco Zevallos
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Distribución: PAOdont//Exp. Grad./ Interesado/Asesora/Archivo/JPZ/gtc.

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Corupal Candia Vico bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autor (a) de la investigación titulada: relación entre I.E. y E. laboral en conductores de Camión 2023 Cuyo objetivo es establecer la relación entre variables. Con el fin de optar el **Título de Licenciado en Psicología.**

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar el instrumento denominado MOIT-24 - Maslach y Jackson. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: 02-05-2023



FIRMA

ANEXO 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Grampal Carhuán Urea bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autor (a) de la investigación titulada: relación entre I. Emocional y Es laborar en conductas de amor 2023 Cuyo objetivo es establecer la relación entre las variables Con el fin de optar el **Título de Licenciado en Psicología.**

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar el instrumento denominado MWT-24 y Marichy Jackson

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: 10-05-2023


FIRMA

ANEXO 7.

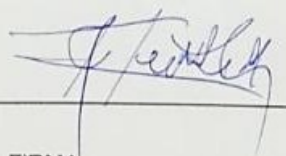
CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Gianpaul Candiani Ures bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autor (a) de la investigación titulada: relación entre inteligencia C. y E. laboral en conductores de Cambi cuyo objetivo es establecer la relación entre las variables Con el fin de optar el **Título de Licenciado en Psicología.**

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar el instrumento denominado TMM-24 y Marbach y Jackson
La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: 23-05-23



FIRMA

ANEXO 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

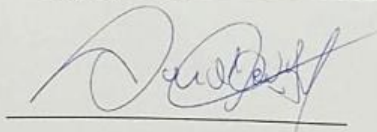
La presente investigación es conducida por Condivi Unos Grampol bachiller en Psicología de la Universidad de Huánuco, autor (a) de la investigación titulada: relación entre I. Emocional y E. Laboral en los Conductores de Camión. Cuyo objetivo es identificar la relación entre I. E. y E. Laboral Con el fin de optar el **Título de Licenciado en Psicología.**

Se firma el presente, habiendo accedido a participar en este estudio, conociendo los objetivos y fines de la investigación, y procediendo a desarrollar el instrumento denominado TMM-21 y Maslach y Jackson

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas son anónimas, por lo que no se está consignando los nombres ni apellidos en el instrumento.

Lugar y fecha: 19-05-2023



FIRMA

1

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo			+				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		x					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				x			
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas							+

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		X				
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas			X			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						X
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			X			
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		X				
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						X
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas			X			
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		X				
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	X					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas				X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo			X			
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X		
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas				X		

(1)

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
E.A.P. PSICOLOGÍA

TMMS - 24

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	ITEM	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Presto mucha atención a los sentimientos					X
2	Normalmente me preocupo por que siento		X			
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones			X		
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo		X		X	
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					X
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente		X		X	
7	A menudo pienso en mis sentimientos			X		
8	Presto mucha atención a cómo me siento			X		
9	Tengo claros mis sentimientos				X	
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					X
11	Casi siempre sé cómo me siento			X		

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas						
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones						
14	Siempre puedo decir cómo me siento						
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones						
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos						
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista						
18	Aunque me sienta mal. Procuero pensar en cosas agradables						
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida						
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal						
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse						
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo						
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz						
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo						

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo"

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo		X					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío			X				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado				X			
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas						X	

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales			X	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X			
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas				X
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X			
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			X	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente				
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X			
13	Me siento frustrado en mi trabajo			X	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas			X	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X			
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas				X
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	X			
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo			X	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades			X	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas			X	

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 E.A.P. PSICOLOGÍA

TMMS – 24

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5
	NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
ITEM	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1					X
2				X	
3					X
4				X	
5					X
6		X			
7				X	
8					X
9		X		X	
10			X		
11					X

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas			X	
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones				X
14	Siempre puedo decir cómo me siento	X			
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones				X
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos		X		
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista				X
18	Aunque me sienta mal. Procuero pensar en cosas agradables			X	
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida	X			
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal			X	
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse				X
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	X			
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz			X	
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo				X

3

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo"

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				X			
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío			X				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado			X				
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas							X

3

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		X				
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas						X
8	Siento que mi trabajo me está desgastando			X			
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente				X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		X				
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						X
13	Me siento frustrado en mi trabajo				X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		X				
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	X					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	X					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas				X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		X				
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		X				
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X		
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas	X					

3

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 E.A.P. PSICOLOGÍA

TMMS – 24

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5
	NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
ITEM	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1		X			
2		X			
3		X			
4					X
5					X
6			X		
7			X		
8					X
9			X		
10				X	
11		X			

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas		X			
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones				X	
14	Siempre puedo decir cómo me siento				X	
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones			X		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos				X	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista			X		
18	Aunque me sienta mal. Procuro pensar en cosas agradables			X		
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida				X	
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal			X		
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse			X		
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo		X			
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz			X		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					X

4

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		X					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas			X				

4

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa			X			
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas			X			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando			X			
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo		X				
10	Siento que me he hecho más duro con la gente		X				
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo		X				
13	Me siento frustrado en mi trabajo			X			
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo			X			
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	X					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	X					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	X					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		X				
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		X				
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada			X			
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas				X		

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 E.A.P. PSICOLOGÍA

④

TMMS – 24

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5				
	NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
	ITEM				RESPUESTAS				
					1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos								X
2	Normalmente me preocupo por que siento								X
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones						X		
4	Pienso que mereco la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo								X
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos							X	
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente							X	
7	A menudo pienso en mis sentimientos								X
8	Presto mucha atención a cómo me siento								X
9	Tengo claros mis sentimientos				X				
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					X			
11	Casi siempre sé cómo me siento					X			

(4)

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas		X			
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones		X			
14	Siempre puedo decir cómo me siento		X			
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones				X	
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos				X	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	X				
18	Aunque me sienta mal. Procuro pensar en cosas agradables	X				
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida		X			
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal				X	
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse				X	
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo				X	
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz		X			
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo				X	

5

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				X			
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		X					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas							X

5

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales				X				
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas				X				
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X							
13	Me siento frustrado en mi trabajo						X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas						X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								X
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas								X
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	X							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas				X				

5

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
E.A.P. PSICOLOGÍA

TMMS - 24

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5				
	NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
	ITEM				RESPUESTAS				
					1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos					X			
2	Normalmente me preocupo por que siento					X			
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones							X	
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo							X	
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos							X	
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente							X	
7	A menudo pienso en mis sentimientos								X
8	Presto mucha atención a cómo me siento								X
9	Tengo claros mis sentimientos								X
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos								X
11	Casi siempre sé cómo me siento							X	

5

12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas				X
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones				X
14	Siempre puedo decir cómo me siento				X
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones				X
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos				X
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista				X
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables		X		
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida	X			
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal				X
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse	X			
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo		X		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz		X		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo		X		

ANEXO 4
PANEL FOTOGRÁFICO







ANEXO 5

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
E.A.P. PSICOLOGÍA
TMMS – 24**

Instrucciones: Lea atentamente cada frase e indique, por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la misma. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5				
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO				
		ITEM		RESPUESTAS				
				1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos							
2	Normalmente me preocupo por que siento							
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones							
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo							
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos							
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente							
7	A menudo pienso en mis sentimientos							
8	Presto mucha atención a cómo me siento							
9	Tengo claros mis sentimientos							
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos							
11	Casi siempre sé cómo me siento							
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas							
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones							
14	Siempre puedo decir cómo me siento							
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones							
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos							
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista							
18	Aunque me sienta mal. Procuero pensar en cosas agradables							
19	Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida							
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal							
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trata de calmarse							
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo							
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz							
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo							

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

A) FICHA TÉCNICA

- Nombre : Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)
- Autor : C. Maslach y S. E. Jackson
- Propósito : Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal.
- Adaptación : Hederich-Martínez, y Caballero Domínguez, 2016
- Administración : Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
- Usuarios : Jóvenes y adultos
- Duración : El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.
- Significación : Mide el estrés laboral asistencial.

B) DESCRIPCIÓN:

Adaptación española de Maslach y Jackson (1997) instrumento que consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: "Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo"

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

C) CONFIABILIDAD:

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado por Delgado (2016) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fué de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

D) VALIDEZ:

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyada por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2016) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

E) NORMAS DE APLICACIÓN:

El MBI según la versión española puede ser autoaplicado, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son (Seisdedos, 1997):

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

Estas instrucciones están impresas, pero cuando el grupo de examinados es numeroso se pueden leer las instrucciones en voz alta, mientras los examinados lo hacen mentalmente teniendo a la vista el ejemplar. Si durante las instrucciones preliminares o en el desarrollo de la prueba misma surge alguna pregunta sobre el contenido específico de un elemento, el examinador puede contestarla de forma que no influya en el resto de la prueba ni en los demás examinados. Casi siempre es suficiente contestar con: “Simplemente intente contestar de acuerdo con lo que Ud. siente o piensa”.

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Por ello terminada la aplicación y a la hora de recoger el examen debe comprobarse que se han anotados los datos pedidos.

F) NORMAS DE CORRECCIÓN Y CALIFICACIÓN:

La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdodos (1997) es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Escala Máxima	Elementos	Puntuación	Directa
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54	
Despersonalización	5 10 11 15 22	30	
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48	

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como *menos que* y el polo bajo encuadra las puntuaciones *mayores que*.

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

INSTRUCCIONES

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

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

Por ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo"

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 6.

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							

3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado								
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas								
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 eficacia los problemas de las personas								
8	Siento que mi trabajo me está desgastando								
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas								
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas								
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 las personas me culpan de alguno de sus problemas								

Muchas Gracias