

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL, MIEDO AL COVID-19 Y SÍNDROME DE
BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD”**

Tesis presentada por las bachilleres:

**Choquehuanca Palomino, Karen Elenisse
Ruiz Condori, Ashelyn Claudia**

para optar el Título Profesional de

Licenciada en Psicología

Asesor:

Dr. Puma Huacac, Roger Freddy

**Arequipa-Perú
2021**

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 30 de Diciembre del 2020

Dictamen: 000821-C-EPSIC-2020

Visto el borrador de tesis del expediente 000821, presentado por:

2013247222 - CHOQUEHUANCA PALOMINO KAREN ELENISSE

2013244732 - RUIZ CONDORI ASHELYN CLAUDIA

Titulado:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL, MIEDO AL COVID-19 Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1653 - VILCHES VELASQUEZ FLOR ALEIDA
DICTAMINADOR**



**2603 - PUMA HUACAC ROGER FREDDY
DICTAMINADOR**



**3052 - ALARCON FARFAN VERONICA ELIZABETH
DICTAMINADOR**



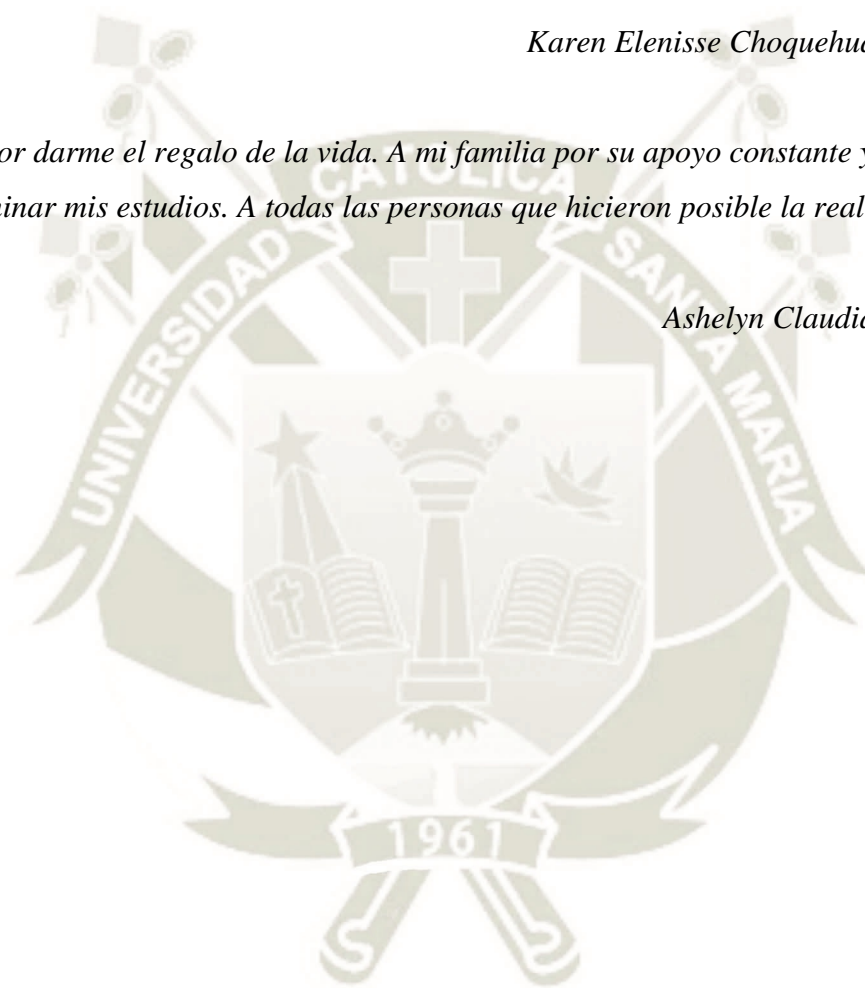
Dedicatorias

A mis padres Carlos y María por su ímpetu y motivación para que pueda forjar un futuro profesional. Por último a mi esposo y mi pequeña Lauren por ser mi inspiración en cada esfuerzo.

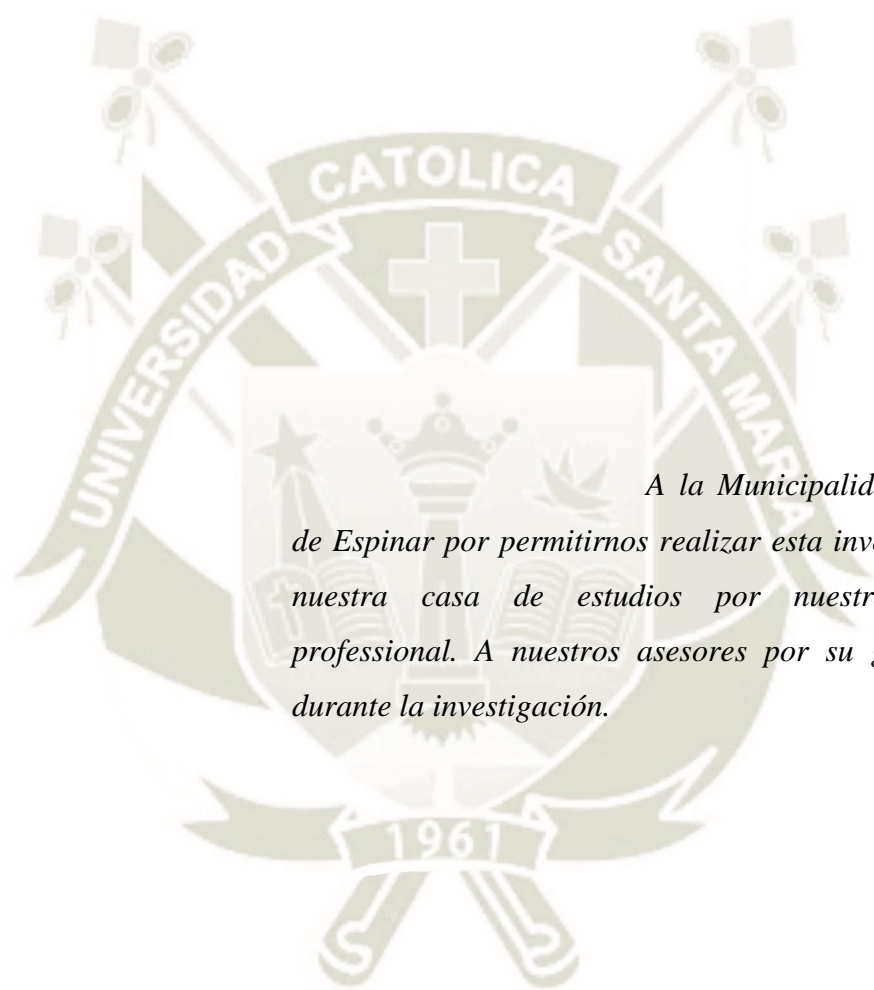
Karen Elenisse Choquehuanca Palomino

A Dios por darme el regalo de la vida. A mi familia por su apoyo constante y el permitirme culminar mis estudios. A todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación.

Ashelyn Claudia Ruiz Condori



Agradecimiento



*A la Municipalidad Provincial
de Espinar por permitirnos realizar esta investigación y a
nuestra casa de estudios por nuestra formación
profesional. A nuestros asesores por su guía y apoyo
durante la investigación.*

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout. Para ello se aplicó un diseño descriptivo, correlacional-predictivo. Se trabajó con una muestra de 120 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar a los que se les aplicó el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-on, la Escala de Miedo al COVID-19 y el Inventario de Burnout de Maslach la versión general. Para analizar los datos se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple jerárquico y como parte de los análisis descriptivos, análisis de correlación. Los resultados obtenidos indican que la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen el factor eficacia. Por otro lado, la inteligencia emocional es un predictor de los factores agotamiento y cinismo, sin embargo el miedo al COVID-19 no es un predictor de los factores agotamiento y cinismo.

Palabras clave:

Inteligencia emocional, miedo al COVID-19, síndrome de burnout.

Abstract

The objective of the present research was to analyze whether emotional intelligence and fear of COVID-19 predict the dimensions of the burnout syndrome. For this, a descriptive, correlational-predictive design was applied. We worked with a sample of 120 workers from the Provincial Municipality of Espinar to whom the Bar-on Emotional Intelligence Inventory, the COVID-19 Fear Scale and the Maslach Burnout Inventory - general survey were applied. Hierarchical multiple linear regression analysis was used to analyze the data, and correlation analysis was used as part of the descriptive analyzes. The results obtained indicate that emotional intelligence and fear of COVID-19 predict the efficacy factor. On the other hand, emotional intelligence is a predictor of exhaustion and cynicism factors, however fear of COVID-19 is not a predictor of exhaustion and cynicism factors.

Key words:

Emotional intelligence, fear to COVID-19, burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

Durante años la inteligencia ha sido uno de los tópicos más debatidos dentro de la psicología; lo complejo de su naturaleza se evidencia en las diversas definiciones que existen, pero ello no ha sido impedimento para que los humanos seamos medidos y clasificados por nuestro cociente intelectual. En 1983, Howard Gardner dio un giro al tema proponiendo su teoría de las inteligencias múltiples y desde entonces muchas investigaciones han ahondado al respecto; así se llegó a 1990, año en el que Salovey y Mayer empiezan a enfatizar en el estudio de lo que llamaron inteligencia emocional. Actualmente, gracias a la investigación existente podemos darnos cuenta de lo esencial que es el desarrollo y fortalecimiento de esta inteligencia desde edades muy tempranas. No por nada hoy se considera que el cociente intelectual no es un predictor confiable de éxito, como si lo puede ser el índice de inteligencia emocional.

Otro punto significativo acerca de la inteligencia emocional es que no existe una edad límite para poder fortalecerla. Esto es algo que toda organización debe considerar puesto que un colaborador con alta inteligencia emocional es capaz de trabajar en equipo, dar soluciones en momentos de alta tensión, adaptarse a situaciones desconocidas, entre otras cualidades que beneficiarían a la organización.

Por otro lado, en diciembre del 2019 se dieron a conocer casos por un nuevo coronavirus; posteriormente se registraron contagios en todo el mundo y es en el mes de marzo del 2020 que la OMS declara que el COVID-19 es una pandemia, que es la

propagación de una nueva enfermedad. Este hecho ha generado cambios en diversos aspectos de nuestras vidas, lo cual fue una motivación para realizar esta investigación, ya que en el ámbito de las organizaciones, estas han tenido que adaptarse con la implementación de protocolos y en algunos casos cambiando a una modalidad de trabajo remota, algo que es completamente nuevo para algunas organizaciones. En este contexto, se han realizado varios estudios internacionales con relación al impacto en la salud mental de las personas, entre ellas el factor de miedo al COVID-19; ya que lo desconocido de la situación y la preocupación por el bienestar propio y la de sus seres queridos, podría estar generando altos niveles de miedo en el trabajador contribuyendo a una mayor sensación de desgaste.

En los últimos años se ha hecho un gran avance en cuanto a los factores que afectan al trabajador y tienen repercusiones en la organización. Dentro de estos factores uno de los más estudiados y justamente por ser uno de los que mayor impacto tiene en las personas, es el síndrome de burnout. Al inicio se pensaba que esto era algo que solo afectaba a aquellos colaboradores que dieran un servicio de contacto directo con los clientes, pero posteriormente se evidenció que el burnout puede presentarse hasta fuera del ámbito laboral (Maslach y Jackson, 1981).

En el presente año se han hecho algunas investigaciones acerca del burnout en trabajadores de la salud que son los que están en primera línea frente a esta pandemia. Sin embargo, no se ha estudiado mucho cómo está siendo afectado el personal de otros campos, como los servidores públicos.

Es por ello que la presente investigación se realizó con trabajadores de una municipalidad, la cual es un organismo del estado que analizan y gestionan obras para la comunidad. Por lo tanto, la labor que realizan estos trabajadores en ocasiones requiere de muchas horas de trabajo de campo y en oficina; ya que se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, y servicio a los demás.

Por lo cual con esta investigación se buscó identificar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de la municipalidad provincial de Espinar, Cusco; haciendo uso del modelo de análisis de regresión lineal múltiple y análisis de correlación. Con el fin de concientizar sobre la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional como estrategia preventiva contra el burnout, permitiendo crear entornos adecuados en las organizaciones. De igual forma, conocer los niveles de miedo en los trabajadores permitirá tomar medidas según el nivel de gravedad.

Índice

DICTAMEN APROBATORIO.....	ii
DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	1
Problema de Investigación.....	2
Variables.....	2
Variable 1: Inteligencia Emocional.....	2
Variable 2: Miedo al COVID-19.....	2
Variable 3: Síndrome de Burnout.....	2
Interrogantes Secundarias.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo Principal.....	3
Objetivos Secundarios.....	4
Antecedentes Teórico Investigativos.....	5
Inteligencia Emocional.....	5

Miedo al COVID-19.....	11
Síndrome de Burnout.....	13
Inteligencia Emocional y Miedo al COVID-19.....	21
Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout.....	22
Miedo al COVID-19 y Síndrome de Burnout	24
Hipótesis	26
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
Tipo o Diseño de Investigación	28
Técnica e Instrumentos	28
Ficha Sociodemográfica	28
Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On	29
Escala de Miedo al COVID-19.....	30
Inventario de Burnout de Maslach – Versión General (MBI-GS).....	31
Confiabilidad de los Instrumentos en la Investigación.....	32
Población y Muestra	34
Descripción de la Muestra	34
Criterios de Inclusión	35
Criterios de Exclusión	36
Estrategia de recolección de datos.....	36

Criterios de procesamiento de información.....	36
CAPÍTULO III RESULTADOS	38
Descripción de los Resultados.....	39
Discusión	54
CONCLUSIONES.....	59
SUGERENCIAS.....	61
LIMITACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	71



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Problema de Investigación

¿En qué medida la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco?

VARIABLES

Variable 1: Inteligencia Emocional

Según Bar On (2006) la inteligencia emocional es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a primero entender nuestras emociones y poder expresarlas; segundo, entender a los demás y relacionarnos con ellos; por último, lidiar con desafíos diarios. Está conformada por los componentes: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo en general.

Variable 2: Miedo al COVID-19

Pakpour y Griffiths (2020) describen el miedo al COVID-19 como un estado emocional desagradable que es desencadenado por la percepción de un estímulo amenazante, en este caso la pandemia por el nuevo COVID-19.

Variable 3: Síndrome de Burnout

Maslach, Jackson y Leiter (1996) señalan que el burnout es en otras palabras un estrés crónico que es producido por el contacto con clientes, más tarde apuntaron que ello incluye también a profesiones que no tengan contacto directo. Está conformada por las subescalas de agotamiento emocional, eficacia profesional y cinismo.

Interrogantes Secundarias

- ¿Cuál es el nivel general y de las dimensiones de la inteligencia emocional que poseen los trabajadores de la Municipalidad provincial de Espinar - Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de miedo al COVID-19 presente en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Espinar - Cusco?
- ¿Cuáles son los niveles en las dimensiones del síndrome de burnout presente en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Espinar - Cusco?
- ¿Se relaciona el nivel de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar – Cusco?
- ¿Se relaciona el nivel de inteligencia emocional con el miedo al COVID-19 de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Espinar - Cusco?
- ¿Se relaciona el miedo al COVID-19 con los dimensiones del síndrome de burnout de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Espinar - Cusco?
- ¿Existe diferencias en las variables de estudio según género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar – Cusco?
- ¿Existe diferencias en las variables de estudio según el factor carga familiar de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar – Cusco?

Objetivos

Objetivo Principal

Determinar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen significativamente las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.

Objetivos Secundarios

- Conocer el nivel general y de las dimensiones de la inteligencia emocional que poseen los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco
- Identificar el nivel de miedo al COVID-19 presente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Señalar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout presente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Analizar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Analizar la relación entre el miedo al COVID-19 y las dimensiones del síndrome de burnout de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Comparar las variables de estudio según género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.
- Comparar las variables de estudio según el factor carga familiar de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.

Antecedentes Teórico Investigativos

Inteligencia Emocional

En primer lugar se debe precisar que la inteligencia es una de las nociones en las que no se llega a un consenso único en cuanto a su definición, siendo quizás uno de las más debatidas. Es por ello que autores como Sternberg (1987), quien realizó un compendio sobre la inteligencia describiendo diversos enfoques desde los cuales ha sido estudiada, prefirió definir la inteligencia como un comportamiento adaptativo dirigido a un propósito. Como lo explica Sternberg, lo concisa de esta definición radica en que ello es lo que se encuentra en común en los postulados sobre la inteligencia de los distintos investigadores. Esto en palabras del autor responde a la necesidad de una concepción multidimensional de la inteligencia; con la que a su vez se trabajará en la presente investigación.

Por otro lado, al igual que la inteligencia, existen diversas definiciones de emoción, pero actualmente se acepta la naturaleza multidimensional del término. Primero está el factor externo, ya que tiene que haber un estímulo desencadenante de la emoción; luego, se pasa al individuo, quien hará una interpretación subjetiva del estímulo desencadenante. Para que ello sea posible el estímulo pasará por distintos niveles de procesamiento cognitivo, generando una respuesta fisiológica y también comunicativa. La última parte es el efecto motivador, que empujaría al individuo hacia una acción y/o adaptación (Fernández y Jiménez, 2010).

Por lo tanto, la inteligencia emocional es una capacidad que consiste en poder tener control sobre lo que sentimos. En primera instancia uno identifica el cómo se siente y

después usa esta información para ejecutar determinadas acciones y decidir el rumbo de sus pensamientos (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

A su vez, Salovey y Mayer (1997) veían a la inteligencia emocional como parte de la inteligencia social. Pero para autores como Bar-on sería más propicio hablar de una inteligencia socio-emocional, es por ello que define la inteligencia emocional como un conjunto de competencias sociales y emocionales, que nos permiten entendernos y a su vez comprender al otro, haciéndonos competentes en nuestro día a día (Bar-on, 2006).

Modelos de Inteligencia Emocional. En un momento, se empezó a generar confusión en cuanto a la definición de inteligencia emocional ya que a la par surgía lo que se conoce como inteligencia social. Es por ello que los investigadores se esforzaron en ordenar las teorías en modelos, pudiéndose identificar tres como los principales: el modelo Salovey-Mayer (1997), el modelo Goleman (1999) y el modelo Bar-On (1997). Por otro lado, se puede establecer una semejanza entre los modelos de Goleman y Bar-On, ambos incluyen rasgos de personalidad a diferencia del modelo de Salovey-Mayer quien excluye estos.

Modelos de Habilidades. El modelo más destacado de esta categoría es el de Salovey y Mayer (1990) quienes incluyen las habilidades de percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional, dirección emocional y regulación reflexiva de las emociones.

La primera habilidad, la percepción emocional, se refiere a la habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.

A su vez, la facilitación emocional del pensamiento es la capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.

La comprensión emocional en cambio es la habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes. La dirección emocional, así mismo es la comprensión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.

Por último, la regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal. Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

Modelos Mixtos. Como se mencionó anteriormente el modelo de Goleman es uno de los más destacados de esta categoría mixta. Goleman subraya que el cociente intelectual y el cociente emocional son elementos que se complementan. Así mismo, precisó que los componentes de la inteligencia emocional son conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

El primer componente es la conciencia de uno mismo el cual se refiere a la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones. El segundo, la autorregulación, es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos. Tercero, la motivación que se explican como las tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. Luego está la empatía, la cual se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Por último las

habilidades sociales que se podrían resumir en la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

El otro modelo mixto es el de Bar-On, cuyo instrumento es el que se está utilizando en la presente investigación. Por su parte los componentes que considera son el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo en general.

El componente intrapersonal a su vez está compuesto por comprensión emocional de sí mismo que es la habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos. Asertividad, habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Autoconcepto, capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones. Autorrealización, habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta. Por último, independencia, que es la capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

El componente interpersonal por otro lado está conformado por empatía, habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Relaciones interpersonales, capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional. Responsabilidad social, habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social.

Luego está el componente de adaptabilidad, el cual a su vez está conformado por solución de problemas, capacidad para identificar y definir los problemas y, generar e implementar soluciones efectivas. Prueba de la realidad, habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe. Flexibilidad, habilidad para realizar u ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Después se encuentra el componente del manejo del estrés que está formado por tolerancia al estrés, capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones. Control de los impulsos, habilidad para resistir y controlar emociones.

Finalmente está el componente del estado de ánimo en general que está formado por felicidad, capacidad para sentir satisfacción con nuestra vida. Optimismo, habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida.

Inteligencia Emocional en las Organizaciones. En cuanto al ambiente laboral, la inteligencia emocional juega un rol significativo en el bienestar de los trabajadores. Adicionalmente, es un factor importante que debe ser considerado en los procesos de reclutamiento para seleccionar al personal potencialmente efectivo. Especialmente en trabajos del sector público, donde la interacción con los ciudadanos y/o clientes podrían generar desgaste emocional en el trabajador y terminar en el desarrollo de burnout. (Lee, 2017).

De similar forma, Goleman y Cherniss (2005) señalaron que la inteligencia emocional cumple un rol importante como medio para satisfacer las necesidades de organizaciones tanto públicas como privadas. Dentro de estas necesidades se encuentran,

por ejemplo, afrontar cambios, impulsar la innovación, aumentar la motivación y el compromiso, tomar buenas decisiones e identificar líderes potenciales que sean ascendidos.

Inteligencia Emocional y Género. Bar-On (2006) señala que con respecto al género no encontró diferencias en los estudios normativos que realizó para su prueba, sin embargo si hay algunas diferencias en algunas subescalas. Por ejemplo, las mujeres parecen tener mejores habilidades interpersonales en comparación con los varones, de similar forma, manejan mejor sus emociones y se adaptan con mayor facilidad. Ello debido a que las mujeres son más conscientes de sus emociones, demuestran más empatía, son más responsables socialmente y por lo tanto establecen mejores relaciones interpersonales. En contraposición, los varones parecen tener mejor autoestima, mayor autoconfianza, lidian mejor con el estrés y su capacidad de resolución de problemas es mayor.

Fernández et al. (2012) por su parte, señalan que existe una creencia generalizada de que las mujeres tienen mayor inteligencia emocional que los varones pero ellos resaltan que esa afirmación es errada puesto que como señalan los psicólogos de género, dicha variable no puede ser considerada como la explicación a un fenómeno sin la consideración de otras variables. Es por ello que estos autores consideraron el factor edad, hallando que este funciona como un mediador entre el género y la inteligencia emocional. A su vez recomiendan considerar factores como etnicidad, cultura y nivel socioeconómico en futuras investigaciones.

Inteligencia Emocional y Carga Familiar. Lekaviciene y Antiniene (2016) realizaron un estudio para determinar qué factores familiares se relacionan en el desarrollo de la inteligencia familiar, hallando que existen correlaciones entre el nivel de inteligencia

familiar y varios factores familiares. Por ejemplo, hay un impacto en las habilidades para resolver situaciones socioemocionales e interpersonales, ya que las personas casadas o con parejas mostraron mejores resultados que las personas que viven con sus padres, sin embargo el estado familiar de las personas no se relaciona con las dimensiones de la inteligencia emocional. Por otro lado el clima familiar es un factor importante en el nivel de inteligencia emocional de los hijos, ya que aquellas familias con mejores relaciones permiten el desarrollo de un mejor control de sus impulsos.

Miedo al COVID-19

A diferencia de los animales la representación del miedo en los seres humanos se manifiesta de manera más compleja como lo describen Kozłowska et al. (2015) los humanos hacen representaciones subjetivas de estados corporales y dotan de significado a sus experiencias, esto significa que usan sus mentes para crear representaciones de amenazas generadas internamente: estados de ánimo y eventos del pasado o imágenes de lo imaginado, por lo que las amenazas externas reales, tienen la capacidad de activar los sistemas de defensa del cuerpo en ausencia de una amenaza externa. Por lo tanto, los estados de miedo pueden ser inducidos por combinaciones de factores desencadenantes internos y externos, algunos de los cuales serán accesibles al procesamiento consciente y otros no.

Satici et al. (2020) realizaron un estudio en Turquía con 1772 personas. Encontraron que la incapacidad para tolerar la incertidumbre de la pandemia actual genera miedo al COVID-19, el cual es expresado a través de la rumiación. Esto tiene un impacto negativo en el bienestar de las personas. Es decir que la rumiación y el miedo al COVID-19 median

la relación entre la intolerancia a la incertidumbre y el bienestar. Este estudio demuestra la importancia del estudio del miedo generado por el COVID-19 debido al impacto emocional que tiene en las personas.

En otro estudio Harper et al. (2020) analizaron predictores de cambio de comportamiento en respuesta a la pandemia actual. Encontrando que el único predictor que se correlaciona con el cambio de comportamiento es el miedo. Este cambio de conducta hace referencia a adoptar las medidas promovidas como el lavado de manos y la distancia social. Este estudio reafirma la gran importancia del análisis del miedo generado por la pandemia por el impacto que genera en las personas.

Miedo al COVID-19 y Género. Niño et al. (2020) compararon dos fuentes de datos de Estados Unidos, encontrando que las mujeres reportaron mayores niveles de miedo y percepción de amenaza al COVID-19 en comparación con los varones, ello a pesar de que los varones son los que se ven afectados en mayor medida por esta nueva enfermedad. A su vez las mujeres son las que realizan actividades de cuidado como el lavado de manos y la distancia social, con mayor frecuencia que los varones

Andrade et al. (2020) analizaron la relación entre el miedo al COVID-19 y factores sociodemográficos (género, edad y riesgo ocupacional) en una muestra de 1743 personas de Brasil. Primero validaron la prueba en su población, corroborando sus excelentes propiedades psicométricas. Hallaron una mayor prevalencia de miedo al COVID-19 en mujeres. En cuanto a edad, la prevalencia fue mayor en jóvenes individuos. En contraste se halló que los varones con riesgo ocupacional presentan menor prevalencia de miedo.

Miedo al COVID-19 y Carga Familiar. En cuanto a la relación entre el miedo al COVID-19 y la carga familiar, Morón y Biolik (2020) encontraron en su investigación que más del 90% de los participantes reportaron sentir miedo por la salud de sus familiares en cambio solo el 50% reportó miedo por su propia salud. Es por ello que ellos consideraron que más que la emoción de miedo, es la ansiedad y la frustración las que afectan a las personas, ello debido a la interrupción en sus rutinas y por el impedimento de realizar diversas acciones como visitas familiares.

Síndrome de Burnout

Freudenberger fue el primero en utilizar el término burnout, en el año 1974, para dar nombre a un conjunto de síntomas propios de un trabajador en su medio laboral. Burnout es una palabra en inglés cuya traducción sería quemado es por ello que algunos lo llaman el síndrome del quemado. Unos de los principales investigadores acerca del burnout son Maslach y Jackson, quienes en 1981 dieron la definición de burnout que sería la más aceptada. Ellos la definen como la despersonalización, el agotamiento emocional y la baja realización personal que pueden sufrir aquellas personas que tienen trabajos de contacto con otras. En esta definición podemos encontrar los componentes que ellos consideraron para construir su primer instrumento de medición.

Por otro lado, Gil-Monte (2003) manifiesta que a lo largo de estos años el síndrome de quemarse por el trabajo ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral severo que se manifiesta con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios. Según Salanova y Llorens (2008) el síndrome de burnout no se trata de una moda; tampoco está limitado a solo algunas profesiones, estas autoras apuntan al burnout

como una necesidad social, cuya satisfacción incidirá en la mejora de su calidad de vida y de su salud. Es principalmente en ello que radica la importancia del estudio del síndrome de burnout.

En cuanto a las consecuencias del burnout, Ramos (1999) manifiesta que las consecuencias de síndrome de burnout son desmotivación, negativismo, pasividad, pasotismo, indiferencia, muchos errores, indecisión, consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas, absentismo, ausentismo, accidentes, descenso del rendimiento, baja productividad, trabajo de poca calidad e insatisfacción laboral.

En un estudio descriptivo basado en revisiones sistemáticas del burnout de Salvagioni et al. (2017) encontró que el agotamiento fue un predictor significativo de las siguientes consecuencias físicas: hipercolesterolemia, diabetes tipo 2, enfermedad coronaria, hospitalización por trastorno cardiovascular, dolor musculoesquelético, cambios en las experiencias de dolor, fatiga prolongada, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, lesiones graves y mortalidad. En menores de 45 años, los efectos psicológicos fueron insomnio, síntomas depresivos, uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos, hospitalización por trastornos mentales y síntomas psicológicos de mala salud. La insatisfacción laboral, el ausentismo, la nueva pensión por discapacidad, las demandas laborales, los recursos laborales y el presentismo se identificaron como resultados profesionales.

Modelos del Síndrome de Burnout. Según la descripción y el análisis de Quiceno y Vinaccia (2007) sobre los modelos del síndrome de burnout señala que existen modelos comprensivos y de proceso.

Modelos Comprensivos. Elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo en donde encontramos autores como de Cherniss (1993), quien describe el proceso de Burnout en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo; y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), los cuales hablan sobre el pensamiento autorreferente para realizar una acción así como los mecanismo psicológicos que intervienen. Estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del self, como ser, la autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto.

Los Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social indican según Buunk y Schaufeli (1993) los procesos de intercambio social son la incertidumbre que refiere la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar. Segundo la percepción de equidad que indica el equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones. Tercero la falta de control como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes. Para Hobfoll y Freedy (1993) con su teoría Modelo de Conservación de Recursos refieren que si la motivación del trabajador se ve afectada lo conducirá al burnout lo que atribuye a desarrollar y sobre todo conservar los recursos emocionales de los trabajadores como el afrontamiento

Existen también dentro de los modelos comprensivos los que están desarrollados desde la teoría organizacional los cuales enfocan su teoría en los estresores del contexto organizacional como por ejemplo la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con otras situaciones estresantes. Golembiewski (1983), uno de los seguidores más relevantes del modelo, subraya la importancia de las disfunciones del rol pobreza, conflicto y ambigüedad del rol, en un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el Burnout. Las siguientes fases se caracterizan por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

Cox, Kuk y Leiter (1993) señalan que el burnout se da en profesiones humanitarias y que agotamiento emocional es la dimensión de mayor importancia ya que la despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento y la baja realización personal es una evaluación cognitiva de los estímulos estresores al que está expuesto el trabajador. En estas teorías se intenta dar un enfoque de integración de las estructuras organizacionales.

Modelos de Proceso. Dentro de estos modelos encontramos el de tipo tridimensional del MBI-HSS el cual para la interpretación Winnubst (1993) la aparición del síndrome de burnout está relacionado al tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social de esta manera el burnout estará sujeta a la percepción del sujeto frente a su estructura organizacional. Gil-Monte y Peiró (1999) plantean que el burnout es el estrés laboral a consecuencia del conflicto y la ambigüedad del rol.

Edelwich y Brodsky (1980), plantean que el burnout se presenta cuando un sujeto desea promover su sentido de poder ayudando a otro, tener entusiasmo para trabajar, baja remuneración, ser joven, no usar bien los recursos emocionales aumentan la probabilidad de burnout.

El modelo de Gil Monte (2005), distingue dos perfiles en el proceso del SQT. El perfil 1 se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa. El perfil 2, constituye con frecuencia un problema más serio que identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores los individuos presentan también sentimientos de culpa; estos síntomas pueden ser evaluados mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

Causas del Burnout en las Organizaciones. En la evaluación de causas de burnout es importante el medio de trabajo y los valores situacionales, así también una gran parte de las causas se originan a nivel emocional. El artículo entendiendo al burnout de Maslach (2009) describe que las personas con menos facultades de afrontamiento son más propensas

a estar quemados por el trabajo. Por otro lado, Schaufeli y Enzmann (1998) indican que el burnout puede ser alto en personas con bajo autoestima, un locus de control externo y bajos niveles de resistencia, y un estilo de conducta que se manifiesta de una manera más bien pasiva- defensiva ante un evento de burnout. Mientras que los estilos confrontacionales de afrontamiento se asocian con menores niveles de burnout; este afrontamiento confrontacional se asocia con la dimensión de la eficacia.

Según lo descrito por Maslach (2009) para entender a una persona que sufre burnout se deben analizar las siguientes consideraciones, las cuales serían algunas causales de burnout:

- La sobrecarga en el trabajo. Esta situación laboral hace sentir al trabajador la falta de tiempo, falta de recursos para realizar bien su trabajo. Lo cual tiene como consecuencia que el trabajador no logre las exigencias de sus empleados creando un panorama de estrés continuo en sus actividades
- Falta de control. La sensación de falta de control en las actividades muestra una relación con el estrés percibido, esta sensación se puede dar en diferentes situaciones como cuando el trabajador no siente una completa responsabilidad en sus funciones. Otra puede ser que no pueden tomar decisiones abiertamente sin ser evaluadas por su jefe directo, lo cual les quita autonomía
- Recompensas insuficientes. Muchas veces las recompensas que más significancia tienen a nivel emocional puede ser el reconocimiento ante un buen cumplimiento del trabajo. Una buena explicación de esto se da en “Walk-around” el cual indica que para recompensar debe haber un interés explícito en lo que los empleados están

haciendo, y el reconocimiento directo con la apreciación de sus logros. Muchas veces trabajadores que realizan servicios a la comunidad, no se ven recompensados ya que las personas que acuden a ellos usualmente van a que se les resuelva un problema o están enfermos.

- Quiebre en la comunidad. Esto tiene que ver con la relación del trabajador con las otras personas de su entorno laboral. Si no existe apoyo y confianza por conflictos no resueltos hay un quiebre en la comunidad. Tales situaciones aumentan el riesgo de burnout.
- Ausencia de Imparcialidad. La percepción que se tenga del medio de trabajo y más si este se muestra como un lugar que es injusto e inequitativo. Ello puede ser evaluado en la dimensión de cinismo.
- Conflictos de valor. Surgen cuando la gente está trabajando y se percibe un conflicto entre los valores personales y organizacionales. Esto produce que el trabajador tenga dificultad para la toma de decisiones ya que habrá disonancia entre lo que él quiere hacer y lo que los demás quieren.

Síndrome de Burnout y Género. Maslach y Jackson (1985) refieren que el género no es un factor determinante en el desarrollo de síndrome de burnout, sin embargo si se señalan diferencias se podría encontrar que las mujeres tienen menores niveles de burnout pero en un margen pequeño por lo que no se consideró en su investigación. Por ejemplo, los varones tienden a puntuar más en la dimensión de despersonalización (cinismo), las autoras indican que ello podría reflejar que las mujeres lidian mejor con las tensiones emocionales

del trabajo. Esta interpretación se apoya en el hecho de que son las mujeres las que menores deseos tenían de retirarse de sus trabajos.

De similar forma, Huamani et al. (2019) indican que tanto hombres como mujeres presentan niveles de síndrome de burnout moderados, pero existe una predominancia del género masculino. Sin embargo son aspectos que se deben evaluar si existen ambigüedades en el tipo de trabajo; por ejemplo, las investigaciones de burnout generalmente se dan en medios de trabajo del rango de la salud donde es más probable que sean más mujeres enfermeras, modificando de cierta manera la incidencia de burnout. Por otro lado, la carga familiar y estado civil pueden tener otra relevancia considerable.

En contraposición, Atance (1997) encontró en su estudio que la dimensión cansancio emocional del síndrome de burnout es mayor en mujeres, ello podría deberse a que ellas llevarían mayor incidencia de conflictos relacionados a problemas por el tiempo de trabajo y los roles familiares.

Síndrome de Burnout y Carga Familiar. Maslach y Jackson (1985) señalan que los trabajadores casados o que tienen hijos presentan menores niveles de burnout, esto podría deberse a que las personas que tienen hijos son mayores y presentan un desarrollo psicoemocional más maduro que los que no tienen carga familiar. Otra explicación podría ser que la experiencia de tener una familia ayude en el desarrollo de capacidades como la resolución de problemas, comunicación interpersonal y reducción del estrés emocional; así como mayor paciencia y una perspectiva balanceada en la respuesta a momentos de crisis.

Inteligencia Emocional y Miedo al COVID-19

Delgado et al. (2009) indican que los que se preocupan mucho, en comparación con los que se preocupan poco, muestran variación en la frecuencia cardíaca y respiratoria y disminución del periodo espiratorio, signos propios que se asocian al paradigma de respuesta de miedo sin señales. Estos resultados apoyan la noción de preocupación crónica como un estado de ansiedad anticipatoria. Por otro lado, Zysberg y Zisberg (2020) sugieren que la inteligencia emocional explica la efectividad de las personas en el manejo de sus emociones y en la obtención apoyo social, lo que a su vez disminuye la preocupación por el COVID-19, por lo que llegaron a la conclusión de que el soporte social media la relación entre la inteligencia emocional y la preocupación por el COVID-19. Analizando ambas investigaciones podríamos deducir que existe una relación indirecta entre la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19.

Por otra parte, Morón y Biolik (2020) examinaron el rol de la inteligencia emocional como predictor de reacciones emocionales (entre ellas el miedo) experimentadas durante la pandemia en una muestra de Polonia. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional predice una menor intensidad de miedo, sin embargo no se relaciona con la frecuencia como si es el caso de la tristeza. Esto quiere decir que la inteligencia emocional tendría un rol en el alivio de reacciones afectivas negativas como el miedo lo que se evidencia en el hecho de que la inteligencia emocional modera nuestras reacciones frente a eventos estresantes. Sin embargo es preciso señalar que se registró una frecuencia de episodios de felicidad y relajación que episodios de cólera, ansiedad, tristeza y miedo. Los autores señalan que ello podría deber a un optimismo poco realista y también puede ser

un efecto de los mensajes de calma, esperanza y solidaridad promovidos por las autoridades; haciendo que las personas reduzcan su nivel de miedo y aumente la confianza en ellos mismos, el compromiso y la vinculación social. A su vez ello podría deberse a que las personas tengan una mayor inteligencia emocional, por tanto regulen y expresen mejor sus emociones, así como una mejor red social que les brinde mayor apoyo.

Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout

Yebra et al. (2018) realizaron un estudio en los centros de salud y consultorios del Principado de Asturias, España, cuyo objetivo era hallar la relación de la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en los médicos de atención primaria. Participó una muestra de 374 médicos quienes fueron evaluados con los instrumentos TMMS-24 y el MBI. Hallaron que si existe una asociación entre el burnout y las tres dimensiones de la Inteligencia emocional. Además encontraron que más de uno de cada dos médicos tenían burnout por lo que los autores resaltan la importancia de la adquisición de habilidades relacionadas a la inteligencia emocional como medio para mejorar las condiciones laborales de los médicos de atención primaria.

De similar forma Álvarez et al. (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo era describir y relacionar los niveles de inteligencia emocional, síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de 217 estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. Sus resultados evidenciaron que la inteligencia emocional funciona como un factor moderador ante la prevención del síndrome de burnout académico y estrés percibido. Es por ello que proponen trabajar en la inteligencia emocional de los estudiantes, para poder reducir y prevenir el síndrome de burnout.

Por otro lado, Rodríguez (2019) buscó determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador; para ello aplicó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-on Ice y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) a una muestra de 226 trabajadores. Sus resultados mostraron una relación negativa estadísticamente significativa entre ambas variables; en cuanto a inteligencia emocional el personal presenta un nivel promedio en todos sus factores y de igual forma se hallaron niveles promedios de burnout.

Requena (2019) quien estudió la relación de la inteligencia emocional sobre los factores del burnout en 123 trabajadores del Centro de Salud San Juan de Miraflores, Lima. Encontró que la dimensión atención y claridad de la inteligencia emocional provocan efectos principales sobre la despersonalización del síndrome de burnout, además, la interacción entre claridad y tiempo de trabajo provocan efectos secundarios sobre la despersonalización.

Chamorro (2017) también analizó la relación entre la inteligencia emocional y el burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla, Lima. Su población estuvo compuesta por 100 agentes que fueron evaluados con el test de inteligencia emocional (TMM-24) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Sus resultados mostraron una correlación negativa significativa de nivel moderado entre ambas variables. Específicamente encontraron una correlación significativa positiva de nivel moderado entre los factores atención, claridad y reparación emocional de la inteligencia emocional con el factor realización del síndrome de burnout.

A su vez Londoño (2016) estudió la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés en una muestra de 100 directores de Instituciones Educativas Públicas Inicial y Primaria de Concepción, Huancayo. Encontrando que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en los directores.

Rodríguez (2017) investigó la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral en una institución pública en la ciudad del Cusco tuvo por resultados que la inteligencia emocional está en porcentajes relativamente equivalentes en cuanto a la percepción del clima laboral, hallándose relación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima laboral en una Institución Pública de la ciudad del Cusco.

Karp y Loayza (2019) en su investigación sobre inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur trabajaron con una población de estudio conformada por 92 colaboradores. Se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de estrés laboral. La mayoría de los colaboradores presentan inteligencia emocional media y el estrés laboral en los colaboradores encontrado es de nivel regular. Por lo tanto la investigación afirma que existe relación entre emociones, habilidades personales y sociales que poseen los colaboradores con las exigencias de las tareas, la exigencia del rol, las exigencias interpersonales, la estructura organizacional, el estilo gerencial y el liderazgo.

Miedo al COVID-19 y Síndrome de Burnout

Hu et al. (2020) realizaron un estudio en una muestra de enfermeras de Wuhan que laboran en primera línea durante la pandemia del COVID-19, encontrando que tenían niveles medios a altos de burnout y un alto nivel de miedo. Según estos resultados los

autores señalan que una alta autoeficacia y resiliencia disminuyen los riesgos de experimentar problemas en la salud mental, de similar forma el apoyo social se correlaciona negativamente con el burnout. La investigación concluye señalando que las enfermeras experimentaron una variedad de desafíos en salud mental, entre los que destacan la presencia de burnout y miedo por lo que ello merece más atención por parte de las autoridades.

Monterrosa et al. (2020) realizaron una investigación sobre el estrés laboral, la ansiedad y el miedo al COVID-19 en personal de salud, encontrando que el 40% de su muestra manifestaron sentir miedo. Los autores señalan que se observa la presencia de somatizaciones las cuales son un mecanismo de defensa inconsciente en el que un malestar emocional se transforma en un malestar físico. Ello explica su relación con el estrés, el cual es un factor determinante para el padecimiento del síndrome de burnout. La conclusión planteada es que la afectación emocional y psíquica del personal de salud, los afecta en su bienestar en general, que a su vez facilita la aparición de estrés y ello generará síndrome de burnout entre otras afecciones.

Hipótesis

La inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen significativamente las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar - Cusco.





CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo o Diseño de Investigación

Esta investigación fue de tipo descriptiva, correlacional - predictiva debido a que pretende determinar el grado de relación que existe entre dos variables o más variables. Su propósito es tratar de predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos a partir del valor obtenido de otra variable o variables relacionadas. A su vez fue de campo porque se recolectaron datos directamente de los sujetos investigados; sin manipular ni controlar ninguna variable (Arias, 2012).

Por otro lado fue de enfoque cuantitativo porque se sigue una serie de pasos entre ellos la revisión de material bibliográfico, que sirve de marco teórico de esta investigación. A partir de ello se ha elaborado una hipótesis la cual será probada mediante la aplicación de pruebas estandarizadas y validadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Técnica e Instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y fueron cuatro los instrumentos aplicados: una ficha sociodemográfica, el inventario de inteligencia emocional de Bar-on, la escala de miedo al COVID -19 y el Inventario de Burnout de Maslach la versión general.

Ficha Sociodemográfica

En esta ficha se recolectó los siguientes datos: edad, género, estado civil, carga familiar, área de la municipalidad a la que pertenece el encuestado, modalidad de trabajo y si es que padece alguna enfermedad crónica no transmisible. A su vez se solicitará la dirección de correo electrónica en esta y todos los instrumentos, ello es necesario para poder hacer la correlación de datos.

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On

Elaborado por Rauven Bar On cuya procedencia es de Toronto, Canadá. Se hizo la Adaptación para nuestro contexto por Ugarriza (2001), la prueba tiene una duración aproximada de 30 a 40 minutos y puede ser aplicada desde los 16 años de edad en adelante con un Nivel lector mínimo de 6to grado de primaria. La Calificación puede ser manual o computarizada la prueba está tipificada con baremos peruanos. El Cuestionario contiene 133 ítems, el cual tiene como indicadores: rara vez o nunca es mi caso, pocas veces es mi caso, a veces es mi caso, muchas veces es mi caso y con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

La prueba tiene cinco componentes principales que conforman lo que es la inteligencia emocional, los cuales contienen 15 factores que están organizados de la siguiente manera:

- Componente intrapersonal: reúne los factores de comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.
- Componente interpersonal: contiene los factores de empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.
- Componente de adaptabilidad: compuesto por los factores de flexibilidad, solución de problemas y prueba de la realidad.
- Componente del manejo del estrés: reúne los factores de tolerancia al estrés y control de los impulsos.

- Componente del estado de ánimo en general: compuesto por los factores de felicidad y optimismo.

Confiabilidad y Validez. Se utilizará el instrumento adaptado a nivel nacional por Ugarriza en Lima en el año 2001, permite identificar a aquellos participantes que intentan crear una imagen exageradamente favorable de ellos mismos, además brinda un índice de inconsistencia, que está diseñado para detectar el estilo de respuesta discrepante, por estos factores cuenta con una alta confiabilidad y validez.

El Inventario de Cociente Emocional de Bar On se adaptó en la ciudad de Lima Metropolitana, utilizando un muestreo no probabilístico de tipo intencional, tomando una muestra de 2249 evaluados, de los cuales se excluyeron 253 protocolos por no presentar la validez respectiva, siendo la muestra definitiva 1996 evaluados, tomando como referencia la distribución porcentual por edades. Diversos estudios de confiabilidad y validez sobre el I-CE, se han llevado a cabo a través de los años en el extranjero, los cuales confirman que el I-CE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional. En la muestra peruana también se ha demostrado que el I-CE de Bar On es una prueba válida y confiable.

Escala de Miedo al COVID-19

Esta escala fue creada a partir de la emergencia sanitaria por COVID-19 entre cuyas consecuencias se encuentra el miedo que ha generado en la población en general. Está basada en una extensa revisión de escalas existentes que miden el miedo (Ahorsu et al., 2020).

Esta es una escala unidimensional compuesta por siete ítems. Las respuestas se dan en una escala Likert del 1 (Completamente en desacuerdo) al 5 (Completamente de

acuerdo). Siendo el máximo puntaje posible 35. Los autores de la prueba especifican que a mayor puntaje, mayor se considera el miedo al COVID-19. En el presente estudio de utilizará la traducción realizada por Podesta (2020).

Confiabilidad y Validez. La escala se validó en un estudio instrumental transversal en una muestra de 832 participantes. Encontrando que tiene una consistencia interna de 0.87 con el alfa de Cronbach y de 0.83 de coeficiente omega de McDonald. Ambos factores muestran que la prueba tiene un buen nivel de confiabilidad. De igual forma los procesos de validez evidenciaron los niveles requeridos para poder ser aplicada en Perú (Huarcaya et al., 2020).

Inventario de Burnout de Maslach – Versión General (MBI-GS)

Este cuestionario fue desarrollado para medir el burnout de aquellos trabajadores relacionados al área de servicio. Sin embargo algunos investigadores empezaron a emplearla en otro tipo de trabajos, haciendo de esta prueba una versión generalizada del MBI (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Para esta investigación se utilizará la versión traducida al español de Moreno, Rodríguez y Escobar (2001). El cuestionario tiene una estructura tridimensional, al igual que su versión previa, que valora los tres aspectos fundamentales del síndrome de burnout. Está compuesto de 16 ítems, los cuales están distribuidos de la siguiente forma:

- Sub escala de Eficacia profesional: Contiene 6 ítems.
- Sub escala de Agotamiento: Presenta 5 ítems.
- Sub escala de Cinismo: Constituida por 5 ítems

Confiabilidad y validez. Se realizó un estudio de la estructura latente y la invarianza de medición de la prueba. Para ello se tomó una muestra de 940 participantes encontrándose que los coeficientes de confiabilidad para las tres subescalas de la prueba son mayores a 0.75 lo cual muestra su relevancia para la investigación de grupo. Además se verificó la invarianza de sus factores entre hombres y mujeres (Fernández, Juárez y Merino, 2015).

Confiabilidad de los Instrumentos en la Investigación

Tabla 1

Coefficientes alfa de Cronbach

	α de Cronbach
Inteligencia Emocional	
Componente intrapersonal	.896
Componente interpersonal	.837
Componente de adaptabilidad	.754
Componente de manejo del estrés	.840
Componente de ánimo general	.879
Coeficiente emocional	.954
Miedo a COVID-19	.856
Burnout	
Eficacia	.877
Agotamiento	.749
Cinismo	.680

En la tabla 1 se observan los coeficientes de consistencia interna para este estudio del cuestionario de inteligencia emocional, miedo al COVID-19, y del cuestionario de las dimensiones de burnout. Se puede apreciar que, todos los coeficientes alfa de Cronbach están por encima de .70. En lo referente al cuestionario de burnout, al tener una estructura factorial de tres dimensiones, sin escala total, sólo se calculan los coeficientes de las tres dimensiones, siendo éstos satisfactorios ($\alpha > .70$). Del mismo modo, todos los componentes

del cuestionario de inteligencia emocional y su escala total cuentan con coeficientes satisfactorios ($\alpha > .70$). Por último, el cuestionario de miedo al COVID-19 también presenta un coeficiente adecuado de .856.



Población y Muestra

La población estuvo compuesta por 391 trabajadores de planta de la Municipalidad provincial de Espinar, Cusco. El proceso para la selección de la muestra para la presente investigación fue de tipo no probabilístico, ya que la elección de los participantes no dependió de la probabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Descripción de la Muestra

Tabla 2

Descriptivos muestrales (n = 120)

	<i>n</i>	<i>%</i>
Género		
Femenino	59	49.20
Masculino	61	50.80
Estado civil		
Casado	20	16.70
Divorciado	1	0.80
Soltero	99	82.50
Carga familiar		
No	61	50.80
Si	59	49.20
Años de servicio		
Menos de 1	84	70.00
De 1 a 3	25	20.80
De 4 a mas	11	9.20
Contrato		
Contratado	81	67.50
Nombrado	6	5.00
Otro	13	10.80
Parcial	20	16.70

En la tabla 2 se muestran los descriptivos de la muestra evaluada. La muestra total estuvo conformada por 120 trabajadores de la municipalidad de Espinar, Cusco. Se puede

apreciar que en la municipalidad hay un número similar de hombres (50.80%) y mujeres (49.20). Del mismo modo, se observa que el 82.50% de los participantes es soltero, el 16.70% es casado y sólo hay caso divorciado (0.80%). Asimismo, sólo el 49.20% de los participantes tienen carga familiar. Respecto al tiempo de servicio, el 70.00% de los participantes trabajan menos de un año y sólo el 9.20% está más de 4 años trabajando en la municipalidad. Por último, el 67.50% de la muestra trabaja bajo el régimen contratado, el 16.70% a tiempo parcial y sólo el 5.00% es nombrado.

Tabla 3

Descriptivos de la edad

	<i>N</i>	<i>Perdidos</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>
Edad	100	20	34.30	9.78

En la tabla 3 se muestra la media y desviación estándar de la edad, haciendo hincapié que 20 participantes no informaron su edad, por lo que la media y desviación estándar se calcularon en base a 100 participantes. Aquí se observa que la media de edad de los trabajadores es de 34.30 ($DS = 9.78$).

Criterios de Inclusión

Jefes (gerentes, subgerentes, encargados) personal administrativo, secretarías, contadores, abogados e ingenieros, que laboren de manera presencial en la Municipalidad. Trabajadores que den consentimiento para participar en el estudio. Trabajadores que comprendan las instrucciones para el llenado de los formularios.

Criterios de Exclusión

Jefes (encargados de obras públicas, jefe de seguridad ciudadana) y trabajadores (choferes, policía municipal, serenazgo, personal de limpieza) que se encuentren trabajando de manera remota o estén suspendidos de sus funciones por ser personal de riesgo, trabajadores que no respondan adecuadamente los formularios, trabajadores que no den su consentimiento y trabajadores que tengan algún impedimento para llenar los formularios.

Estrategia de recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió el siguiente plan de acciones: Se solicitó el permiso correspondiente al alcalde de la Municipalidad Provincial de Espinar, presentando el plan del proyecto. Una vez obtenido, se coordinó con el jefe de personal. La recolección de datos primero se realizó de manera virtual. Sin embargo, algunos trabajadores tenían dificultades para llenar los cuestionarios pese a que se realizó un video explicativo acerca de cómo llenar las encuestas por la plataforma de Google Form. Es por ello que se optó por aplicar los cuestionarios de manera física una vez que la municipalidad retomó actividades. Una vez culminada la recolección de datos se procedió al vaciado de datos en el programa de Microsoft Excel para su calificación y procesamiento.

Criterios de procesamiento de información

El procesamiento de la información se realizó de forma electrónica, creando una matriz de acumulación en Microsoft Excel 2016. Después de vaciar los datos obtenidos en la recolección se procedió a la verificación de los mismos, para cuidar que todos cumplan

con los criterios establecidos. Para el análisis estadístico se utilizó el Programa Estadístico R v.4.0.0. Como primer paso se realizó estadística descriptiva para ordenar y resumir los datos obtenidos. Para poder realizar la prueba de la hipótesis se utilizó el análisis de regresión lineal múltiple jerárquico. Como parte de los análisis descriptivos, se realizaron análisis de correlación.





CAPÍTULO III

RESULTADOS

Descripción de los Resultados

Tabla 4

Modelo de regresión múltiple para la dimensión eficacia del síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad

	<i>B</i>	<i>ES</i>	IC 95%		<i>t</i> (117)	<i>p</i>
			<i>LI</i>	<i>LS</i>		
Intercepto	-17.60	6.65	-30.78	-4.43	-2.65	.009
Coefficiente Emocional	0.10	0.01	0.07	0.12	7.59	< .001
Miedo a COVID-19	0.25	0.12	0.02	0.48	2.12	.036
<i>R</i> ²	0.40					

Nota. B = Estimado, ES = Error Estándar, IC = Intervalo de Confianza, LI = Límite Inferior, LS = Límite Superior

En la tabla 4, se puede apreciar el primer modelo de regresión lineal múltiple, donde la dimensión eficacia se tomó como la variable a predecir. Se observa que la inteligencia emocional ($B = 0.10, p < .001$) y el miedo al COVID-19 ($B = 0.25, p = .036$) predicen significativamente la eficacia de los trabajadores. Esto quiere decir que, si la inteligencia incrementa en un punto, la eficacia aumentará en 0.10 puntos, mientras que el miedo al COVID-19 se mantenga constante. Del mismo modo, si el miedo al COVID-19 incrementa en un punto, la eficacia incrementará en 0.25 puntos, siempre y cuando la inteligencia emocional se mantenga constante. El coeficiente R^2 obtenido es de 0.40, indicando que el modelo explica el 40% de la varianza de la eficacia, siendo este modelo estadísticamente significativo ($F [2, 117] = 40.65, p < .001$).

Tabla 5

Modelo de regresión múltiple para la dimensión agotamiento del síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad

	<i>B</i>	<i>ES</i>	IC 95%		<i>t</i> (117)	<i>p</i>
			<i>LI</i>	<i>LS</i>		
Intercepto	17.14	4.16	8.91	25.40	4.12	< .001
Coefficiente Emocional	-0.03	0.01	-0.043	-0.008	-2.91	.004
Miedo a COVID-19	0.10	0.09	-0.065	0.272	1.22	.225
<i>R</i> ²	0.06					

Nota. B = Estimado, ES = Error Estándar, IC = Intervalo de Confianza, LI = Límite Inferior, LS = Límite Superior

Por otro lado, en la tabla 5 se observa el modelo de regresión para el agotamiento. En este modelo se aprecia la inteligencia emocional predice significativamente al agotamiento ($B = -.003, p = .004$), sin embargo, el miedo al COVID-19 no predice significativamente al agotamiento ($B = 0.10, p = .225$). Esto indicaría que, si la inteligencia emocional incrementa en un punto, el agotamiento disminuirá en 0.03, siempre y cuando el miedo al COVID-19 se mantenga constante. El coeficiente R^2 obtenido fue de 0.06, lo que indicaría que el modelo explica el 6% de la varianza total del agotamiento, siendo el modelo estadísticamente significativo ($F [2, 117] = 4.96, p = .009$).

Tabla 6

Modelo de regresión múltiple para la dimensión cinismo del síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad

	<i>B</i>	<i>ES</i>	IC 95%		<i>t</i> (117)	<i>p</i>
			<i>LI</i>	<i>LS</i>		
Intercepto	23.73	3.87	16.10	31.40	6.13	< .001
Coefficiente Emocional	-0.04	0.01	-0.06	-0.03	-5.43	< .001
Miedo a COVID-19	0.11	0.08	-0.05	0.26	1.35	0.181
<i>R</i> ²	0.19					

Nota. B = Estimado, ES = Error Estándar, IC = Intervalo de Confianza, LI = Límite Inferior, LS = Límite Superior

Por último, en la tabla 6 se observa el modelo de regresión para el cinismo. Al igual que en el modelo del agotamiento, la inteligencia emocional predice significativamente al cinismo ($B = -0.04$, $p < .001$), pero el miedo al COVID-19 no predice significativamente el cinismo ($B = 0.11$, $p = .181$). Esto indicaría que, si la inteligencia emocional incrementa en un punto, el cinismo disminuirá en 0.04 puntos, siempre y cuando el miedo al COVID-19 se mantenga constante. Para este modelo, el coeficiente R^2 fue de 0.19, lo que indicaría que la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 explican el 19% de la varianza del cinismo, siendo el modelo estadísticamente significativo ($F [2, 117] = 15.58$, $p < .001$).

Tabla 7

Descriptivos de inteligencia emocional en trabajadores de una municipalidad

	<i>M</i>	<i>DS</i>	Rango	
			<i>Min.</i>	<i>Máx.</i>
Componente intrapersonal	152.46	20.36	40	200
Componente interpersonal	91.00	12.83	24	120
Componente de adaptabilidad	94.75	11.25	26	130
Componente de manejo de estrés	67.58	10.74	18	90
Componente de ánimo en general	68.40	10.58	17	85
Coefficiente emocional	443.35	54.95	117	585

La tabla 7 se muestra las medias y desviaciones estándar de la inteligencia emocional y sus dimensiones. Se observa que el componente intrapersonal tiene una media de 152.46 ($DS = 20.36$), lo que indicaría una capacidad alta. Respecto al componente interpersonal se observa una media de 91.00 ($DS = 12.83$), representando una capacidad buena. En lo que se refiere al componente de adaptabilidad, la media obtenida fue de 94.75 ($DS = 11.25$), mostrando una capacidad alta. Respecto al componente de manejo de estrés, se obtuvo una media de 67.58 ($DS = 10.74$), que igualmente representa una capacidad alta. En lo referente al componente de ánimo en general se obtuvo una media de 68.40 ($DS = 10.58$), indicando una capacidad alta. Por último, en lo referente al coeficiente emocional, se obtuvo una media de 443.35 ($DS = 54.95$), siendo una capacidad emocional alta.

Tabla 8

*Descriptivos de miedo a COVID-19 en trabajadores de una
municipalidad*

	<i>M</i>	<i>DS</i>	Rango	
			<i>Min.</i>	<i>Máx.</i>
Miedo COVID	16.65	5.66	7	35

En la tabla 8 se observa la media y desviación estándar del instrumento miedo al COVID-19, en donde se observa que el puntaje promedio es de 16.65 ($DS = 5.66$). Esto es indicativo que la muestra evaluada tiene una tendencia normal de miedo frente a esta enfermedad pandémica. Es decir que el miedo al COVID-19 tiene una tendencia media.

Tabla 9*Descriptivos de burnout en trabajadores de una municipalidad*

	<i>M</i>	<i>DS</i>	Rango	
			<i>Min.</i>	<i>Máx.</i>
Eficacia	29.58	8.63	0	36
Agotamiento	7.55	5.43	0	30
Cinismo	5.86	5.46	0	30

En la tabla 9 se observan las medias y desviaciones estándar del instrumento de burnout. Se puede observar que en lo referente a la eficacia la media obtenida es de 29.58 ($DS = 8.63$), lo que indicaría que los trabajadores de la municipalidad tendrían una alta eficacia profesional. En lo referente al agotamiento ($M = 7.55$, $DS = 5.43$) y al cinismo ($M = 5.86$, $DS = 5.46$) presentan puntajes indicativos de niveles bajos.

Tabla 10*Correlaciones entre dimensiones de inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y burnout en trabajadores de una municipalidad*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Componente intrapersonal	—								
2. Componente interpersonal	.81 ***	—							
3. Componente de adaptabilidad	.83 ***	.70 ***	—						
4. Componente de manejo de estrés	.74 ***	.59 ***	.83 ***	—					
5. Componente de ánimo en general	.86 ***	.79 ***	.75 ***	.73 ***	—				
6. Miedo COVID	.04	.04	.03	-.08	.02	—			
7. Eficacia	.59 ***	.54 ***	.50 ***	.40 ***	.59 ***	.20 *	—		
8. Agotamiento	-.30 ***	-.22 *	-.26 **	-.32 ***	-.23 *	.14	-.16	—	
9. Cinismo	-.37 ***	-.32 ***	-.43 ***	-.45 ***	-.33 ***	.10	-.19 *	.52 ***	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 10 se muestran las correlaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional, el miedo al COVID-19 y las dimensiones del burnout. Se puede observar que la eficacia se relaciona positiva y significativamente con el componente intrapersonal ($r_s = .59, p < .001$), interpersonal ($r_s = .54, p < .001$), adaptabilidad ($r_s = .50, p < .001$), manejo de estrés ($r_s = .40, p < .001$) y con el ánimo en general ($r_s = .59, p < .001$), como también con el miedo al COVID-19 ($r_s = .20, p < .05$). Seguidamente se observa que el agotamiento se relaciona negativamente y significativamente con componente intrapersonal ($r_s = -.30, p < .001$), interpersonal ($r_s = -.22, p < .05$), adaptabilidad ($r_s = -.26, p < .01$), manejo de estrés ($r_s = -.32, p < .001$) y con el ánimo en general ($r_s = -.23, p < .05$). Por último, el cinismo se relaciona negativa y significativamente con el componente intrapersonal ($r_s = -.37, p < .001$), interpersonal ($r_s = -.32, p < .001$), adaptabilidad ($r_s = -.43, p < .001$), manejo de estrés ($r_s = -.45, p < .001$) y con el ánimo en general ($r_s = -.33, p < .001$).

Tabla 11

Correlaciones entre inteligencia emocional, miedo al COVID-19 y burnout en trabajadores de una municipalidad

	1	2	3	4	5
1. Coeficiente Emocional	—				
2. Miedo COVID	.01	—			
3. Eficacia	.59 ***	.20 *	—		
4. Agotamiento	-.30 ***	.14	-.16	—	
5. Cinismo	-.43 ***	.10	-.19 *	.52 ***	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la tabla 11 se muestra la tabla de correlaciones del coeficiente emocional, miedo al COVID-19 y dimensiones del burnout. Se observa que el coeficiente emocional se relaciona positiva y significativamente con la eficacia ($r_s = .59, p < .001$) y de forma negativa y significativamente con el agotamiento ($r_s = -.30, p < .001$) y cinismo ($r_s = -.43, p < .001$).

Tabla 12

Comparación de inteligencia emocional según el género en trabajadores de una municipalidad

	Femenino		Masculino		<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Componente intrapersonal	154.98	18.58	150.02	21.82	1.34	0.18
Componente interpersonal	93.95	11.61	88.15	13.39	2.54	0.01
Componente de adaptabilidad	96.03	10.49	93.51	11.88	1.24	0.22
Componente de manejo de estrés	68.09	11.33	67.10	10.21	0.50	0.62
Componente de ánimo en general	69.29	9.78	67.54	11.32	0.91	0.37
Coefficiente emocional	451.00	50.15	435.95	58.68	1.51	0.13

En la tabla 12 se observan la comparación de la inteligencia emocional entre ambos géneros. En general, no se observan diferencias significativas en las dimensiones de la inteligencia emocional y del coeficiente emocional, exceptuando al componente interpersonal. En este caso, las mujeres presentan puntajes más elevados ($M = 93.95$, $DS = 11.61$), que los participantes hombres ($M = 88.15$, $DS = 13.39$), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ($t[116.64] = 2.54$, $p = .01$).

Tabla 13

Comparación de miedo al COVID-19 según el género en trabajadores de una municipalidad

	Femenino		Masculino		<i>T</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Miedo COVID	16.90	5.81	16.41	5.55	0.471	0.64

En lo que respecta al miedo al COVID-19, se observa, en la tabla 13, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos géneros ($t [117.29] = 0.471, p = .64$).

Tabla 14

Comparación de burnout según el género en trabajadores de una municipalidad

	Femenino		Masculino		<i>U</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Eficacia	29.53	8.90	29.64	8.43	1792.00	0.97
Agotamiento	6.54	4.83	8.53	5.83	1432.00	0.05
Cinismo	4.63	5.40	7.05	5.30	1229.50	0.003

En lo referente a las diferencias entre género del burnout (tabla 14), se puede observar que el agotamiento en participantes mujeres es menor ($M = 6.54$, $DS = 4.83$), que el puntaje de los participantes varones ($M = 8.53$, $DS = 5.83$), siendo una diferencia estadísticamente significativa ($U = 1432.00$, $p = .05$). Del mismo modo, el cinismo se muestra más presente en los participantes varones ($M = 7.05$, $DS = 5.30$) que las participantes mujeres ($M = 4.63$, $DS = 5.40$), siendo una diferencia estadísticamente significativa ($U = 1229.50$, $p = .003$). Por otro lado, en lo referente a la eficacia, no se observa una diferencia significativa entre ambos géneros ($U = 1792.00$, $p = .97$).

Tabla 15

Comparación de inteligencia emocional entre carga familiar en trabajadores de una municipalidad

	No		Si		<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Componente intrapersonal	148.93	19.77	156.10	20.48	-1.95	0.054
Componente interpersonal	89.02	13.46	93.05	11.91	-1.74	0.08
Componente de adaptabilidad	93.36	10.58	96.19	11.81	-1.38	0.17
Componente de manejo de estrés	66.77	10.60	68.42	10.91	-0.84	0.40
Componente de ánimo en general	66.53	11.98	70.34	8.59	-2.01	0.047
Coefficiente emocional	434.54	55.06	452.46	53.78	-1.80	0.07

En la tabla 15 se observan las diferencias entre aquellos participantes con y sin carga familiar y la inteligencia emocional, y sus dimensiones. Se puede observar que, el componente de ánimo en general en las personas que tienen carga familiar es superior ($M = 70.34$, $DS = 8.59$), que aquellos que no tienen carga familiar ($M = 66.53$, $DS = 11.98$), siendo una diferencia estadísticamente significativa ($t[108.89] = -2.01$, $p = .047$). En lo referente al componente intrapersonal, las diferencias entre ambas medias es amplia, sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa marginalmente ($t[117.45] = -1.95$, $p = .054$).

Tabla 16

Comparación de miedo al COVID-19 entre carga familiar en trabajadores de una municipalidad

	No		Si		<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Miedo COVID	15.08	5.23	18.27	5.67	-3.199	0.002

En lo referente a las diferencias entre personas con carga y sin carga familiar, se muestra que las personas que tienen carga familiar presentan mayor temor al COVID-19 ($M = 18.27$, $DS = 5.67$), quienes que no tienen carga familiar ($M = 15.08$, $DS = 5.23$), siendo estadísticamente significativo ($t[116.49] = -3.199$, $p = .002$). Esto mostraría que las personas que tienen carga familiar presentan mayor temor al COVID-19.

Tabla 17

Comparación de burnout entre carga familiar en trabajadores de una municipalidad

	No		Si		U	p
	M	DS	M	DS		
Eficacia	28.28	9.09	30.93	7.98	1467.00	0.07
Agotamiento	7.31	5.25	7.80	5.64	1756.50	0.82
Cinismo	6.10	5.67	5.61	5.28	1732.00	0.72

En la tabla 17 se muestra la comparación del burnout entre personas con y sin carga familiar. Se observa que no hay diferencias significativas entre las personas con o sin carga familiar, indicando que la carga familiar no afectaría la presencia o ausencia de la eficacia laboral, agotamiento o cinismo.

Discusión

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout. Para ello escogimos el modelo de regresión lineal, puesto que es un análisis estadístico que describe con mayor precisión el nivel de predicción de una o más variables sobre otra. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen significativamente solo la dimensión eficacia del síndrome de burnout. Sin embargo, la inteligencia emocional sí es un factor predictivo del factor agotamiento y cinismo del burnout, pero el miedo al COVID-19 no es predictor de ninguna de las dos dimensiones. Es por ello que el modelo de regresión planteado no se comprobó y por lo tanto la hipótesis propuesta no se cumple.

La principal razón de que el modelo no se comprobara es que el miedo al COVID-19 no se relaciona con la mayoría de las dimensiones del síndrome de burnout. Ello puede deberse a que como describe el modelo de burnout de Maslash y Jackson (1981), esta patología aparece como producto de un proceso de diferentes situaciones consideradas como estresantes; dicho proceso inicia con falta de compromiso laboral, desinterés hasta convertirse en cinismo. Es así que el miedo al COVID-19 al ser un evento relativamente reciente podría convertirse en una situación más, que desencadene en un futuro síndrome de burnout. En otras palabras, al ser el burnout un proceso puede que aún no se manifieste en sus dimensiones de agotamiento y cinismo, y por ello no se haya encontrado relación con el miedo al COVID-19.

Otro de nuestros objetivos fue conocer el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones. El cociente emocional encontrado en los trabajadores es alto, al igual que en sus dimensiones. Ello coincide con la investigación de Rodríguez (2017) quien encontró que la mayoría de trabajadores de dicha institución también tenía niveles

adecuados de inteligencia emocional; en cuanto a las dimensiones, todas se encontraban en niveles altos. Esto podría deberse a la naturaleza de sus trabajos, la cual se basa principalmente en el servicio y en el cumplimiento de metas; este nivel de exigencia requiere el uso de habilidades propias de la inteligencia emocional.

Referente al nivel de miedo al COVID-19, este se encuentra en una tendencia media. Dicho nivel puede estar relacionado al momento en el que se recolectaron los datos. El cual fue después de un periodo de cuarentena de la municipalidad al encontrarse casos positivos de COVID-19. A partir de ello varios trabajadores conocen que sus compañeros se han recuperado, dejando de ver al COVID-19 como una gran amenaza. Por lo tanto, reacciones físicas evidentes como sudoración o palpitaciones no se presentan. En cuanto a reacciones emocionales, podrían haberse reducido o no ser percibidas debido a estar más enfocados en sus labores.

En cuanto al nivel de las dimensiones del síndrome de burnout, la dimensión eficacia profesional es alta, mientras que los niveles de agotamiento y cinismo son bajos. Lo cual significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar no presentan síndrome de burnout, esto podría deberse a que la mayoría de trabajadores lleva menos de un año de servicio. Ello coincide con la investigación de Jenaro et al. (2007) quienes encontraron que la antigüedad en el trabajo correlaciona positivamente con las dimensiones del Burnout. Por otro lado, como se mencionó anteriormente el burnout es un proceso y probablemente por el corto tiempo de servicio de la mayoría de trabajadores aún no se manifiesta.

Luego se buscó hallar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout, encontrándose que el coeficiente emocional se relaciona positiva y significativamente con la eficacia profesional y se relaciona de manera negativa con el agotamiento y el cinismo. Los trabajadores con mejores

capacidades en inteligencia emocional son capaces de hacer frente a distintos riesgos que desencadenan el burnout. Ello coincide con diversas investigaciones como las de Yebra et al. (2018), Álvarez et al. (2018), Rodríguez (2019) y Chamorro (2017).

En cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19, no se halló relación entre ambos, esto significa que el coeficiente emocional no incide en el hecho de tener mayor o menor miedo al COVID-19. Ello puede deberse a que este evento es algo desconocido por lo que incluso personas con altos niveles de inteligencia emocional pueden sentir miedo al COVID-19 como que no. Esto difiere con lo encontrado por Morón y Biolik (2020) quienes encontraron que la inteligencia emocional se relaciona con una menor intensidad de sentimientos como el miedo. Sin embargo, los mismos autores refieren que emociones como el miedo podrían verse reducidas por otros factores como el apoyo social.

Referente a la relación entre el miedo al COVID-19 y las dimensiones del síndrome de burnout, se encontró que el miedo al COVID-19 se relaciona con la dimensión de eficacia. Esto podría deberse a que el miedo al COVID-19 podría representar un factor que disminuya el contacto social, haciendo que los trabajadores se enfoquen más en el cumplimiento de sus labores, aumentando su nivel de eficacia.

Por otro lado se comparó las variables entre varones y mujeres. En cuanto a la inteligencia emocional, se evidencia que en todas sus dimensiones las mujeres presentan mayores niveles que los varones pero es en la dimensión interpersonal que esta diferencia es estadísticamente significativa. Esto coincide con el estudio de Rodríguez (2019) quien encontró que las mujeres tienen mayores niveles que los varones en el componente interpersonal. Pero a nivel general no existe una diferencia significativa entre ambos géneros. De igual forma, otras teorías encontraron que no existe diferencia en el cociente emocional pero si en factores interpersonales, en los cuales la mujer

tiende a puntuar en mayor medida. Por ejemplo Goleman (1996) precisaba que las mujeres suelen superar a los varones en la capacidad de identificar los sentimientos ajenos a partir de señales no verbales, lo que hace que uno tenga mayor empatía. Esta capacidad es parte del componente interpersonal de la inteligencia emocional.

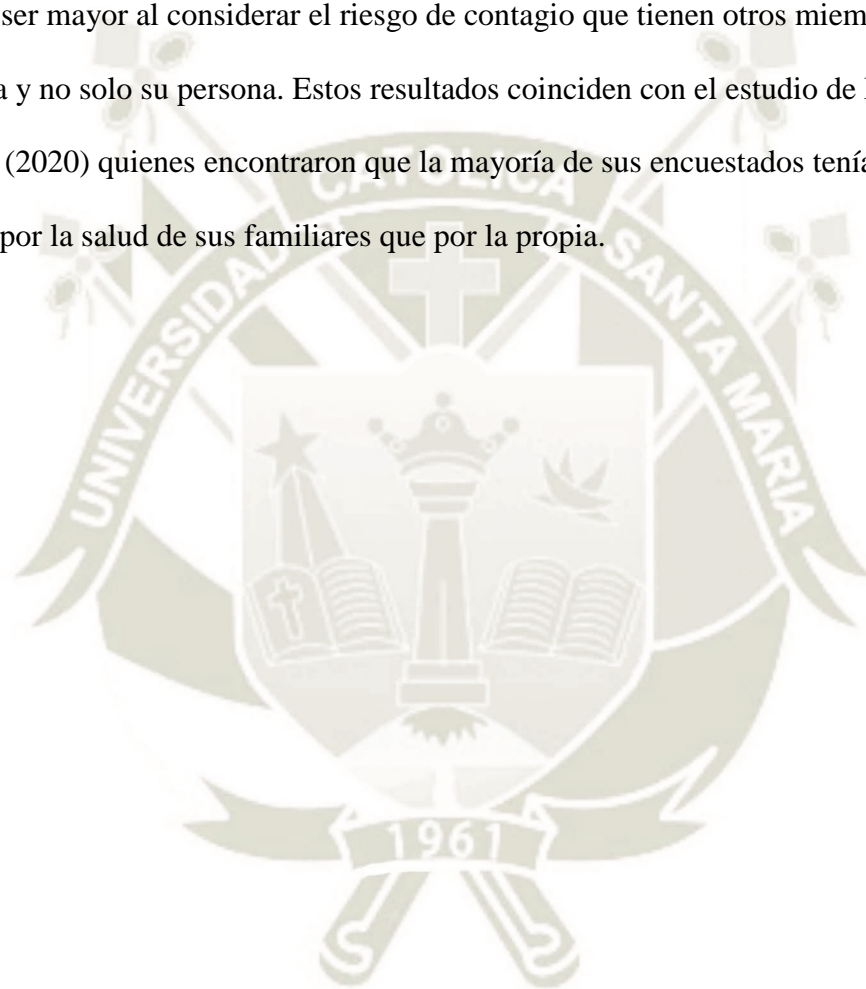
En cuanto a la comparación por género del miedo al COVID-19, no existe una diferencia estadísticamente significativa. Ello difiere con lo encontrado por Andrade et al. (2020) quienes hallaron mayores niveles de miedo en mujeres.

En referencia a la diferencia por género en las dimensiones del síndrome de burnout, se halló similares niveles en la dimensión de eficacia profesional. Sin embargo en las dimensiones de cinismo y agotamiento se encontró mayores niveles en los varones. Ello podría estar relacionado al punto anterior, en el que las mujeres tienden a tener mejores habilidades en algunos aspectos de la inteligencia emocional y ello podría contribuir a menores niveles en esas dimensiones del burnout. Ello coincide con la investigación de Huamani et al. (2019) quienes encontraron que los varones tienen una puntuación ligeramente mayor en las dimensiones del burnout, en comparación a las mujeres.

Por otro lado se consideró el dato sociodemográfico de carga familiar; encontrándose que en cuanto a las dimensiones de inteligencia emocional, las personas con carga familiar presentan mayores niveles en el componente de ánimo en general, en comparación a las personas sin carga familiar. Ello podría deberse a que las personas con carga familiar tratan de ver las cosas con mayor optimismo y a su vez sienten una mayor satisfacción en su vida. Maslow (1943) en su teoría de las motivaciones humanas ya resaltaba la importancia del vínculo familiar como factor para satisfacer necesidades que llevan a la autorrealización. Por otro lado, no se halló relación con las demás dimensiones, ello podría deberse a que como señalan Lekaviciene y Antiniene (2016), la

inteligencia emocional podría estar más relacionada con la calidad del vínculo familiar más que con la presencia o no de carga familiar.

Sin embargo, si se halló una diferencia significativa en cuanto a la carga familiar, considerando su nivel de miedo al COVID-19. Ya que aquellas personas con carga familiar, presentan mayores niveles de miedo. Ello puede deberse a que el temor puede ser mayor al considerar el riesgo de contagio que tienen otros miembros de su familia y no solo su persona. Estos resultados coinciden con el estudio de Morón y Biolik (2020) quienes encontraron que la mayoría de sus encuestados tenían mayor temor por la salud de sus familiares que por la propia.



Conclusiones

Primera. La inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen sólo la dimensión eficacia del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar, por lo que no se cumplió la hipótesis planteada.

Segunda. La mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar presentan un nivel de inteligencia emocional alto, tanto a nivel general como en sus dimensiones.

Tercera. La mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar presenta un nivel medio de miedo al COVID-19.

Cuarta. En relación a las dimensiones del síndrome de burnout, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar tienen un alto nivel de eficacia profesional y un bajo nivel de cinismo y agotamiento.

Quinta. Existe una correlación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión de eficacia y una correlación negativa con las dimensiones de agotamiento y cinismo del síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar.

Sexta. No se halló correlación entre la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar.

Séptima. No se halló correlación entre el miedo al COVID-19 y las dimensiones de cinismo y agotamiento, pero si existe una correlación positiva significativa con la dimensión eficacia del síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar.

Octava. Los niveles de inteligencia emocional y miedo al COVID-19 de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar no difieren significativamente

según género; a diferencia de las dimensiones de cinismo y agotamiento del síndrome de burnout, en las que se halló mayores niveles en varones.

Novena. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Espinar con carga familiar presentan mayores niveles en el componente ánimo en general de la inteligencia emocional y de miedo al COVID-19; en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout no se hallaron diferencias significativas según la carga familiar.



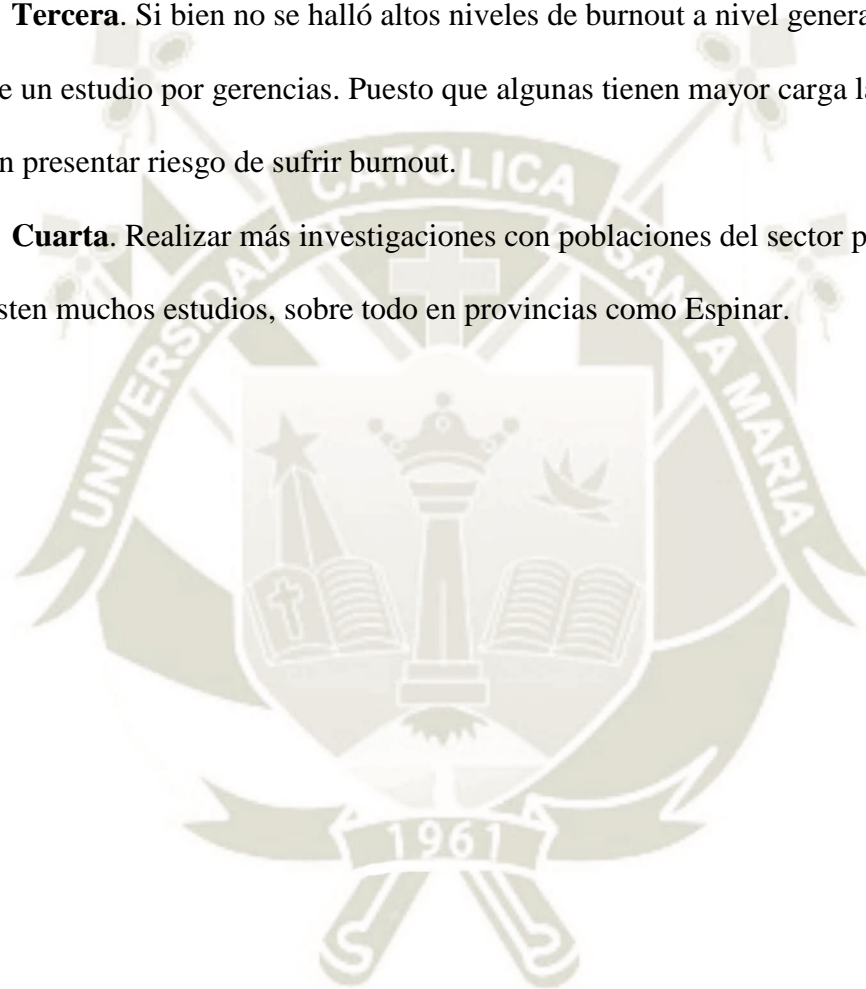
Sugerencias

Primera. Realizar análisis de regresión lineal con las variables sociodemográficas para poder obtener su nivel de predicción en relación a las variables.

Segunda. Analizar el impacto que genera el miedo al COVID-19 en el bienestar de los trabajadores, sobre todo en aquellos con carga familiar.

Tercera. Si bien no se halló altos niveles de burnout a nivel general, podría hacerse un estudio por gerencias. Puesto que algunas tienen mayor carga laboral y si podrían presentar riesgo de sufrir burnout.

Cuarta. Realizar más investigaciones con poblaciones del sector público ya que no existen muchos estudios, sobre todo en provincias como Espinar.



Limitaciones

La poca respuesta de los cuestionarios virtuales que ocasionaron un cambio en la estrategia de recolección de datos.

Algunos cuestionarios no fueron llenados adecuadamente o estaban incompletos por lo que se redujo la muestra.

La naturaleza de algunos puestos de trabajo dentro de la municipalidad ocasionó que se les excluyera del estudio, reduciéndose la muestra.



Referencias

- Ahorsu, D. K., Lin, C. Y., Imani, V., Saffari, M., Griffiths, M. D., y Pakpour, A. H. (2020). The Fear of COVID-19 Scale: Development and Initial Validation. *International Journal of Ment Health and Addiction*, 1–9. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00270-8>
- Álvarez Cabrera, P. L., Castillo Araya, M. E., Cerezo Robles, F. A. y Fernández Ñave, M. L. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el síndrome de burnout, estrés percibido y compromiso en una muestra de estudiantes universitarios de la ciudad de Arica. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16(2), 375-395. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000200007&lng=es&tlng=es.
- Andrade, E. F., Pereira, L. J., Luiz de Oliveira, A. P., Ribeiro Orlando, D., Galdino Alves, D. A., De Sales Guillarducci, J. y Castelo, P. M. (2020). Perceived fear of COVID-19 infection according to sex, age and occupational risk using the Brazilian version of the Fear of COVID-19 Scale. *Death studies*. <https://doi.org/10.1080/07481187.2020.1809786>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ª ed.). Episteme.
- Atance Martínez, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271997000300008&lng=es&tlng=es.ivil.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (*ESI*). *Psicothema*, 18(1), 13-25. <http://www.psychothema.com/psychothema.asp?id=3271>

- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 53-69). Taylor & Francis.
- Chamorro Osorio, A. (2017). *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional – Universidad César Vallejo.
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*. En W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Hemisphere.
- Delgado, L. C., Guerra, P., Perakakis, P., Mata, J. L., Pérez, M. N. y Vila, J. (2009). Psychophysiological correlates of chronic worry: cued versus non-cued fear reaction. *International Journal of Psychophysiology*, 74(3), 280-287.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2009.10.007>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Human Science Press.
- Fernández Abascal, E. G. y Jiménez Sánchez, M. P. (2010). *Psicología de la emoción*. En Fernández Abascal, E. G, García Rodríguez, B., Jiménez Sánchez, M. P., Martín Díaz, M. D. y Domínguez Sánchez, F.J. (2010). *Psicología de la emoción* (pp. 17-74). Universitaria Ramón Areces.
- Fernández Arata, M., Juárez García, A. y Merino Soto, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit* 21(1), 9-20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n1/a02v21n1.pdf>

- Fernández Berrocal, P. Cabello, R., Castillo Gualda, R. y Extremera, N. (2012). Gender differences in emotional intelligence: The mediating effect of age. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 20(1), 77-89.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró Silla, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*. 1. 19-33.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Kairós.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of Progressive Burnout and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Harper, C. A., Satchell, L. P., Fido, D. y Latzman, R. D. (2020). Functional Fear Predicts Public Health Compliance in the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Ment Health and Addiction*, 1-14. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00281-5>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). Professional burnout: Recent development in theory and research (pp. 115-129). Taylor & Francis.

- Hu, D., Kong, Y., Li, W., Han, Q., Zhang, X., Zhu, L.X., Wan, S.W., Liu, Z., Shen, Q., Yang, J., He, H.-G., y Zhu, J. (2020). Frontline nurses' burnout, anxiety, depression, and fear statuses and their associated factors during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China: A large-scale cross-sectional study. *EClinicalMedicine*, 24(1). <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100424>
- Huamani Cahua, J. C., Arias Gallegos, W. L., Evangelista Aliaga, J. L. y Calizaya López, J. M. (2019). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 107-118. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n2a03>.
- Huarcaya-Victoria, J., Villarreal-Zegarra, D., Podestà, A. y Luna-Cuadros, M. A. (2020). Psychometric Properties of a Spanish Version of the Fear of COVID-19 Scale in General Population of Lima, Peru. *International Journal of Ment Health and Addiction*. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00354-5>
- Jenaro Río, C., Flores Robaina, N., y Gonzáles Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33770108>
- Karp, M. A. y Loayza Chacón, J. C. (2019) *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional – Universidad Andina del Cusco.
- Kozłowska, K., Walker, P., McLean, L., y Carrive, P. (2015) Fear and the Defense Cascade Clinical Implications and Management. *Harvard Review of Psychiatry*, 23(4), 263-287. <https://doi.org/10.1097/HRP.0000000000000065>

- Lee, H. J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service Jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745. <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>
- Lekaviciene, R. y Antiniene, D. (2016). High emotional intelligence: family psychosocial factors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 27(1), 609-617. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.02.066>
- Londoño Cossio, L. M. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en directores de instituciones educativas públicas de inicial y primaria de concepción* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1985) The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837–51. <https://doi.org/10.1007/BF00287876>
- Maslach, C., Jackson S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ª ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. (2000). Models of emotional Intelligence. En R.J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- Monterrosa Castro, A., Dávila Ruiz, R., Mejía Mantilla, A., Contreras Saldarriaga, J., Mercado Lara, M. y Flores Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la salud*, 23(02), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>

- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Carvajal, R. y Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional factorialización del MBI-GS Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
- Morón, M. y Biolik Morón, M. (2020). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID- 19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168(1).
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Niño, M., Harris, C., Drawve, G. y Fitzpatrick, K. (2020). Race and ethnicity, gender, and age on perceived threats and fear of COVID-19: Evidence from two national data sources. *SSM - Population Health*, 13(01),
<https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2020.100717>
- Pakpour, A. H. y Griffiths, M. D. (2020). The fear of COVID-19 and its role in preventive behaviors. *Journal of Concurrent Disorder*, 2(1), 58-63.
<http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/39561>
- Quiceno J. M. y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología* 10(2), 117-125.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>
- Ramos Campos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Klinik SL.
- Requena Ortiz, D. P. (2019). *Inteligencia emocional y el síndrome de burnout en trabajadores del centro de salud San Juan de Miraflores* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional digital – Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Rodríguez Moron, G. M. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador* [Tesis de

pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Autónoma del Perú.

Rodríguez Tovar, T. A. (2017). *Inteligencia emocional y percepción del clima laboral en una institución pública de la ciudad del Cusco* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional – Universidad Andina del Cusco.

Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(01), 59-67.
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/10573/28614.pdf?sequence=1>

Salvagioni, D. A., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., y Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

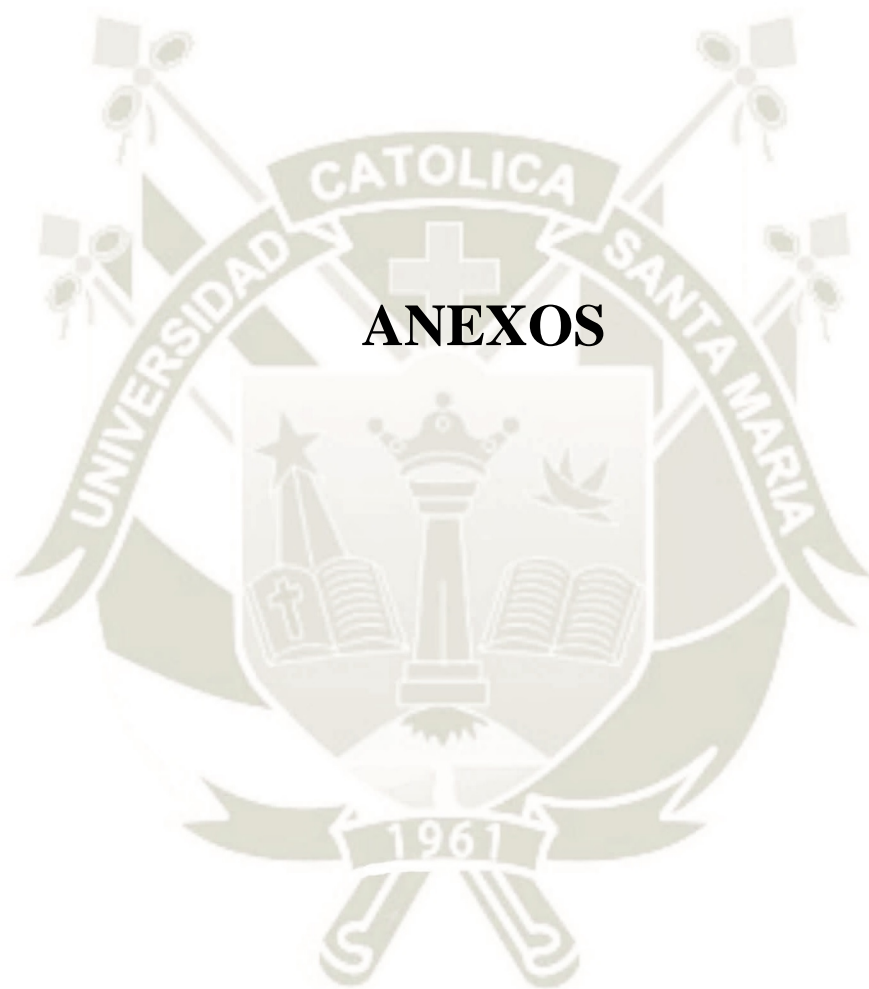
Satici, B., Saricali, M., Satici, S. A. y Griffiths, M. D. (2020). Intolerance of Uncertainty and Mental Wellbeing: Serial Mediation by Rumination and Fear of COVID-19. *International Journal of Ment Health and Addiction*, 1-12.
<https://doi.org/10.1007/s11469-020-00305-0>

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor & Francis.

Sternberg, R. J. (1987). *Inteligencia Humana: La naturaleza de la inteligencia y su medición*. Paidós.

Thompson, M. S., Page, S. L. y Cooper, C. L. (1993). A test of Caver on Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235. <https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>

- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Hemisphere.
- Yebra Delgado, S., García Faza, V., Sánchez Calvo, A., Suárez Gil, P. y Gonzáles Gómez, L. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los médicos de Atención Primaria. *Medicina de Familia*, 46(7), 472-478.
<https://doi.org/10.1016/j.semerng.2020.02.006>.
- Zysberg, L., y Zisberg, A. (2020). Days of worry: Emotional intelligence and social support mediate worry in the COVID-19 pandemic. *Journal of Health Psychology*. <https://doi.org/10.1177/1359105320949935>



ANEXOS

Ficha sociodemográfica

Edad: _____

Género: Masculino ()
Femenino ()

Estado civil: Soltero(a) ()
Casado(a) ()
Viudo(a) ()
Divorciado(a) ()

Carga familiar: Si ()
No ()

Área de la municipalidad a la que pertenece: _____

Años de servicio en la municipalidad de Espinar: Menos de un año ()
De un año a tres años ()
De cuatro a más años ()

Modalidad de trabajo: Contratado(a) ()
Nombrado(a) ()
Parcial ()

Inventario Emocional Baron (I-CE)

GÉNERO: (Masculino) (Femenino)

EDAD:

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

INVENTARIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco.					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9. Reconozco con facilidad mis emociones					
10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mis mismo(a) en la mayoría de situaciones					
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					

29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34. Pienso bien de las personas.					
35. Me es difícil entender como me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años.					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto.					
41. Hago cosas muy raras					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo					
51. No disfruto de lo que hago					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades					
56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58. La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62. Soy una persona divertida					
63. Soy consciente de cómo me siento					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65. Nada me perturba					
66. No me entusiasman mucho mis intereses					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					

68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69. Me es difícil llevarme con los demás					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás					
73. Soy impaciente					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77. Me deprimó.					
78. Sé cómo mantener la calma en condiciones difíciles.					
79. Nunca he mentado.					
80. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos(as).					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que está pasando, incluso cuando estoy alterado (a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás.					
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros que ser líder.					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible a los sentimientos de otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					

104. Considero que es muy importante ser un(a) buen(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, incluso cuando surgen problemas.					
107. Tengo tendencia a depender de los otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114. Estoy contento(a) con la forma que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116. Me es difícil describir lo que siento.					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.					
122. Me pongo ansioso(a).					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127. Me es difícil ser realista.					
128. No mantengo relación con mis amistades.					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					

Muchas Gracias por su Colaboración.

Escala de miedo al COVID-19

Este cuestionario contiene siete enunciados que expresan diferentes modos de sentir. Usted tiene que marcar la opción con la que se sienta más identificado.

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. Tengo mucho miedo del coronavirus (COVID-19)					
2. Me pone incómodo(a) pensar en el coronavirus (COVID-19)					
3. Mis manos se ponen húmedas cuando pienso en el coronavirus (COVID-19)					
4. Tengo miedo de perder mi vida a causa del coronavirus (COVID-19)					
5. Cuando veo noticias e historias sobre el coronavirus (COVID-19) en redes sociales me pongo nervioso(a) o ansioso(a)					
6. No puedo dormir porque estoy preocupado de contagiarme del coronavirus (COVID-19)					
7. Mi corazón se acelera o palpita cuando pienso en contagiarme del coronavirus (COVID-19)					

Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)

A continuación encontrará 16 proposiciones que se refieren a diferentes modos de pensar y sentir.

Después de cada pregunta marque con una (X) el número que mejor describa su modo de pensar y sentir.

No hay respuestas buenas o malas, trabaje rápidamente y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

0 = Nunca

1 = Pocas veces

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Me siento quemado por mi trabajo.							
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.							
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.							
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.							
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.							
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo							
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.							
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

Muchas gracias por su colaboración