

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**TESIS**

**Título** : HABILIDADES BLANDAS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONEPCIÓN, HUANCAYO, 2022.

**Para Optar** : El Título Profesional de Psicóloga

**Autores** : Bach. MEZA HUAMANI, Zoraida Kassandra Solange

Bach. QUINTO GUEVARA, Jessica Antonella

**Asesor** : Mg. Vilchez Galarza Nilton David

**Línea de investigación:** Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de inicio y término:** Enero, 2022 – setiembre, 2022

**Huancayo - Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a Dios y a mis ángeles guardianes que son mis abuelas. A mis padres por su apoyo incondicional, amor y confianza y permitirme culminar mi carrera profesional. También a mi hija que es el motor de mi vida, por darme la motivación necesaria para seguir esforzándome.

A Dios por guiar mis pasos cada día. A mi papá Leonardo y a mi abuelito que desde el cielo me cuidan y protegen. A mis hermanas que son mi motivación para salir adelante. A mi mamita y papito por apoyarme siempre. A mis padres por apoyarme con mis estudios universitarios.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Alma Mater la Universidad Peruana Los Andes por las enseñanzas y conocimientos brindados.

Agradecer a nuestros padres Jose Meza y Liliana Huamani, y Maria Justa Guevara, Leonardo Romero y Humberto Quinto, por su apoyo y amor incondicional.

A Christian Franco Rezza por su apoyo y conocimientos brindados en la realizacion de esta tesis.

Jessica y Zoraida

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### HABILIDADES BLANDAS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN, HUANCAYO, 2022

Cuyo autor (es) : MEZA HUAMANI ZORAIDA KASSANDRA SOLANGE  
QUINTO GUEVARA JESSICA ANTONELLA  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : PSICOLOGIA  
Asesor (a) : MG. VILCHEZ GALARZA NILTON DAVID

Que fue presentado con fecha: 28/03/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 10/04/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 30%.

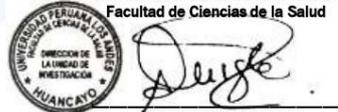
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software tres veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 10 de abril de 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias de la Salud



Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 153 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/vjchp

## INTRODUCCIÓN

La problemática que aborda el presente trabajo de investigación se basa en el estudio del síndrome de burnout, un problema que viene afectando a los trabajadores públicos de diversas áreas a nivel mundial según la investigación realizada por Espejo y Quiroz (2020), quienes según los resultados, en su mayoría los trabajadores del sector público presentan elevados niveles de burnout, el cual puede llegar a desarrollarse debido a factores como la exigencia laboral extenuante, la baja remuneración, entre otros factores, lo que puede llegar a generar que el trabajador se sienta cansado emocionalmente, desarrolle actitudes de cinismo y frialdad (despersonalización) y sienta una baja realización personal.

Por otro lado, las habilidades blandas son indispensables para toda persona que labora, más aún en el sector público, puesto que la tendencia en el mundo laboral es encontrar personal especializado, con el talento adecuado dotado con habilidades socioemocionales, tales como: el trabajo en equipo, la empatía, la adaptación, entre otros.

Debido a ello el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

La metodología empleada en el presente proyecto de investigación, fue descriptiva correlacional no experimental de corte transversal. Asimismo, Para la realización de este trabajo se aplicaron los instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de Habilidades Blandas de Goleman, estos cuestionarios se aplicaron a 122 trabajadores de la municipalidad provincial de Concepción entre administrativos, nombrados, permanentes, CAS y los locadores.

En el Capítulo I se abordó la descripción de la realidad problemática, asimismo, se estableció los problemas de estudio, la justificación y los objetivos. En el Capítulo II se describieron los estudios previos realizados sobre las variables. De igual manera se abordó

de manera sistematizada las teorías y conceptos de las variables de estudio. En el Capítulo III, se establecieron las hipótesis de estudio y el desarrollo de las variables.

En el apartado IV, se describe la metodología de la investigación empleada, la población y la muestra de la investigación, los instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis, como los aspectos éticos a seguir, en el Capítulo V se presentan los resultados de la investigación seguido de la discusión de los mismo, las recomendaciones y las conclusiones. Por último, se presentan las referencias y los anexos.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Problema General .....	20
1.3.2. Problemas específicos .....	20
1.4. Justificación .....	20
1.4.1. Social .....	20
1.4.2. Teórica .....	21
1.4.3. Metodológica .....	21
1.5. Objetivos .....	21
1.5.1. Objetivo General .....	22
1.5.2. Objetivos Específicos .....	22
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>23</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes .....	23
2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	27
2.3. Marco Conceptual .....	37
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>39</b>
<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>39</b>
3.1. Hipótesis General .....	39
3.2. Hipótesis Especificas .....	39
3.3. Variables de investigación .....	40

<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>41</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>41</b>
4.1. Método de Investigación.....	41
4.2. Tipo de investigación.....	42
4.3. Nivel de Investigación .....	42
4.4. Diseño de la investigación .....	42
4.5. Población y muestra.....	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	48
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>50</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
5.1 Descripción de resultados .....	50
5.2 Contrastación de hipótesis .....	60
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>83</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable .....	86
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	88
Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.....	91
Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	97
Anexo 6: Procesamiento de datos.....	133
Anexo 7: Consentimiento informado .....	139
Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento .....	141

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Número de trabajadores por área administrativa</i> .....	43
<b>Tabla 2</b> <i>Puntaje por percentiles de las dimensiones</i> .....	46
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel de habilidad blandas y síndrome de burnout</i> .....	58
<b>Tabla 4</b> <i>Nivel de habilidades blandas según agotamiento emocional</i> .....	58
<b>Tabla 5</b> <i>Nivel de habilidades blandas según despersonalización</i> .....	59
<b>Tabla 6</b> <i>Nivel de habilidades blandas según realización personal</i> .....	59
<b>Tabla 7</b> <i>Análisis de Normalidad</i> .....	600
<b>Tabla 8</b> <i>Niveles de Rho de Spearman</i> .....	600
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba de la hipótesis general</i> .....	611
<b>Tabla 10</b> <i>Prueba de la hipótesis específica 1</i> .....	622
<b>Tabla 11</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	633
<b>Tabla 12</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	644

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Resultados de Habilidades Blandas</i> .....	50
<b>Figura 2</b> <i>Resultados de la dimensión competencia social</i> .....	51
<b>Figura 3</b> <i>Resultados de la dimensión Competencie personal</i> .....	52
<b>Figura 4</b> <i>Resultados del Síndrome de burnout</i> .....	54
<b>Figura 5</b> <i>Resultados de la dimensión agotamiento emocional</i> .....	55
<b>Figura 6</b> <i>Resultados de la dimensión Despersonalización</i> .....	56
<b>Figura 7</b> <i>Resultados de la dimensión Realización personal</i> .....	57

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad de la provincia de Concepción, Huancayo, 2022. La metodología empleada fue de diseño descriptivo correlacional no experimental de corte trasversal, a su vez la muestra que participó de la investigación estuvo conformada por 122 trabajadores administrativos a quienes se les evaluó con el cuestionario de Habilidades Blandas de Goleman y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados de la investigación evidenciaron a nivel descriptivo que el 56.6% de los trabajadores tiene un nivel alto de habilidad blandas, en cuanto al síndrome de burnout, el 74.6% se ubica en un nivel medio. Así mismo, el 50.8% se ubicó en un nivel bajo de agotamiento emocional, el 77.9% se ubicó en un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 47.5% se ubicó en un nivel alto de realización personal. Haciendo uso del estadístico Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis general, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, por lo que se concluye que no existe relación entre las habilidades blandas que presentan los trabajadores administrativos y el nivel de síndrome de burnout. En cuanto a las recomendaciones principales, se recomendó que la municipalidad implemente talleres psicológicos a fin de prevenir el desarrollo de síndrome de burnout en los trabajadores que se ubicaron en un nivel medio.

**Palabras clave:** *Habilidades blandas, Síndrome de burnout, Agotamiento emocional, Despersonalización, realización personal.*

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship between soft skills and burnout syndrome in administrative workers of the municipality of the province of Concepción, Huancayo, 2022. The methodology used was a cross-sectional non-experimental correlational descriptive design. In turn, the sample that participated in the research consisted of 122 administrative workers who were evaluated with the Goleman Soft Skills questionnaire and the Maslach Burnout Inventory. The results of the investigation showed at a descriptive level that 56.6% of the workers have a high level of soft skills, in terms of burnout syndrome, 74.6% are located at a medium level. Likewise, 50.8% were located at a low level of emotional exhaustion, 77.9% were located at a low level of depersonalization, while 47.5% were located at a high level of personal fulfillment. Making use of Spearman's Rho statistic to verify the general hypothesis, the research hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, for which it is concluded that there is no relationship between the soft skills presented by administrative workers and the level of Burnout syndrome. Regarding the main recommendations, it was recommended that the municipality implement psychological workshops in order to prevent the development of burnout syndrome in workers who were located at a medium level.

**Keywords:** *Soft skills, Burnout syndrome, Emotional exhaustion, Depersonalization, personal fulfillment.*

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional el síndrome del “quemado” o burnout, se ha convertido en un problema latente en el plano laboral puesto que, en el año 2019, la Organización Mundial de la Salud lo catalogó como un riesgo laboral y hace tres años lo incluyó dentro de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022 (Andina, 2021). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) los problemas de salud ligados al ámbito del trabajo, ha generado que cerca del 15% de adultos en edad de trabajar presenten trastornos mentales, esto a causa de comportamientos inadecuados en el trabajo, altas cargas laborales u otros factores asociados. Además se estima que se pierden 12 millones de días de trabajo al día por causa de los trastornos de salud mental de los trabajadores.

Según la revista El Universo (2021), más de uno corre incluso el riesgo de sufrir burnout, algo que afecta más a las mujeres que a los hombres: “Los estudios indican que suelen ser ellas las que, además de trabajar, se ocupan de los niños cuando cierran jardines de infancia y escuelas” (2021, párr. 2). Los solteros también forman parte del grupo de riesgo con más posibilidades de sufrir un burnout o síndrome de desgaste profesional por el teletrabajo.

Sentirse cansado / tener poca energía, enfadarse o irritarse fácilmente y sentirse nervioso, ansioso o al límite se asocia con el agotamiento. Las expectativas negativas de uno mismo o del mundo, la dificultad para concentrarse y sentirse fácilmente molesto o irritable se asociaron más fuertemente con las dificultades laborales. Estos factores forman parte de este síndrome que, a causa de la pandemia se expandió a más colaboradores de instituciones públicas y privadas (Norroña et al. 2021).

Por otro lado, según un artículo del diario El Comercio (2021), las habilidades blandas nos permiten mantener el equilibrio emocional y nos ayudan a convertirnos en verdaderos líderes en tiempos de crisis o en épocas de incertidumbre, como las que vivimos actualmente.

Para Porragas (2020), el desarrollo de habilidades blandas como la comunicación efectiva, la adaptabilidad y el manejo de las emociones como el estrés ayudan a las personas a fortalecer su pensar, para así poder conllevar las situaciones difíciles que se le pueden presentar como lo ha sido la pandemia del COVID-19. Así mismo, Porragas afirma que: “Las competencias blandas son fundamentales en tiempos complejos y están relacionadas con los ámbitos de interacción social, de comunicación y de forma de ser” (2020, párr. 5)

De igual manera la Municipalidad Provincial de Concepción brinda servicios públicos en infraestructura, seguridad, políticas de protección al medio ambiente y gestión urbana a sus habitantes de manera oportuna y eficiente. En esta institución gubernamental laboral más de 100 trabajadores entre administrativos y operarios, quienes atienden las necesidades de la población.

Es relevante destacar que la provincia de Concepción, ubicada en la región Junín, abarca una superficie territorial de 3,067.52 km<sup>2</sup>, lo que representa el 6.94% del territorio total de dicha región. Se extiende a través del valle del Mantaro y limita con las provincias de Jauja al norte, Huancayo y Chupaca al sur, Satipo al este, y la región Lima al oeste.

La meta de esta entidad es fomentar el crecimiento de la provincia de Concepción mediante la inversión pública y privada, crear las condiciones óptimas para ofrecer servicios de alta calidad en salud, educación e infraestructura, estimular el progreso de las principales actividades económicas en los sectores turismo y agropecuario para generar empleo y mejorar el aprovechamiento de los recursos naturales de forma sostenible, y contar con la cooperación activa de la población, las autoridades gubernamentales y las instituciones en general.

Por todo lo expuesto la presente investigación buscó determinar cuál es la relación existente entre las Habilidades blandas y el Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad de la provincia de Concepción, Huancayo, 2022.

Nuestra investigación contribuye a aumentar los conocimientos sobre las variables de estudio, ya que la institución al igual que muchas otras requieren evitar el síndrome de burnout y para ello se requiere evaluar a los trabajadores para identificar los factores que conllevan a este mal, de tal manera que se pueda tomar estrategias que reduzcan o controlen este padecimiento. Estas estrategias pueden abordarse desde el fortalecimiento de las habilidades blandas, por ello es necesario realizar un mapeo de estas habilidades en cada uno de los trabajadores, al mismo tiempo se buscó determinar la relación entre estas variables.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Temporal**

La investigación se llevó a cabo entre el mes de enero del 2022 y el mes de setiembre del 2022, teniendo una duración de 8 meses. Se inició con la elaboración del proyecto, luego se realizó la revisión respectiva, posteriormente se aplicaron los instrumentos de investigación y finalmente se llevó a cabo la elaboración del informe y sustentación de la tesis.

### **1.2.2. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Concepción, se encuentra ubicado en la Avenida Mariscal Cáceres N.º 575, provincia y distrito de Concepción, en el departamento de Junín, 2022.

### **1.2.3. Delimitación Teórica**

La presente investigación partió de los planteamientos teóricos de Daniel Goleman sobre las habilidades blandas quien las define como, aquellas habilidades que se adquieren

con el tiempo en base a las experiencias y las costumbres sociales, las cuáles pueden ser vistas como indicador de éxito y permite al sujeto adaptarse de forma adecuada a su entorno. (Roman y Távora, 2020)

A su vez, el síndrome de burnout se abordó desde los planteamientos teóricos de Maslach, quien afirman que el síndrome de burnout es aquella respuesta al estrés crónico que se presenta en el ámbito laboral, el cual se caracteriza por actitudes negativas y un estado de fatiga emocional. (Espinoza, 2021)

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?
- ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?
- ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social**

La justificación social radicó en que se pudo conocer las características de las habilidades blandas y los niveles de síndrome de burnout que tiene los trabajadores administrativos, con ello se contribuye a la prevención del burnout como un fenómeno que viene afectando a los trabajadores públicos a nivel internacional, según refiere Espejo y Quiroz (2020). A su vez los resultados nos permitieron conocer las habilidades blandas que tienen los trabajadores municipales, y en base a ello se pudo recomendar acciones de fortalecimiento de las mismas las cuales contribuirán a una mejor gestión en el trabajo.

#### **1.4.2. Teórica**

La investigación actual ha logrado cubrir ciertas lagunas en el conocimiento ya que, durante el desarrollo del estudio, se encontró una limitación en la falta de investigaciones anteriores sobre la relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en trabajadores administrativos. Por lo tanto, este estudio ha contribuido a nivel teórico al proporcionar una comprensión más clara de la relación entre las variables del estudio.

#### **1.4.3. Metodológica**

La justificación metodológica de la investigación actual se basó en que, a partir de los hallazgos, fue posible proponer nuevos estudios que se centren en la relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en trabajadores administrativos. Estos estudios podrían ser comparativos y buscar determinar si existen diferencias significativas entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores de diversas áreas de la municipalidad. Además, se realizó una contribución metodológica al revisar los instrumentos de recolección de datos, los cuales obtuvieron niveles adecuados de validez y confiabilidad y podrían utilizarse en futuras investigaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Analizar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.
- Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.
- Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **Antecedentes Nacionales**

Medina y Panduro (2022) llevaron a cabo una investigación titulada "Síndrome de burnout y relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Lamas 2022", con el fin de determinar la relación entre las variables de estudio. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional y la muestra fue de 75 trabajadores públicos, a quienes se les administró un cuestionario para evaluar el síndrome de burnout y otro para medir las relaciones interpersonales. Los resultados mostraron que el 80% de los trabajadores no sufría de burnout. Además, se observó que había una relación inversa entre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales ( $.000 < 0.05$ ;  $\rho = .973$ ), lo que indica que a mayores niveles de síndrome de burnout, menores serán los niveles de relaciones interpersonales.

También, Merino (2022), realizó la investigación titulada: "*Síndrome de burnout y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro médico - Unidad Minera Aurífera Retamas, 2022*", con el objetivo de poder determinar si existe relación entre las

variables del estudio. El diseño metodológico fue descriptivo correlacional no experimental, la muestra que participó de la investigación estuvo conformada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario para medir Síndrome de Burnout y otro cuestionario para medir Relaciones Interpersonales. Los resultados de la investigación evidenciaron que los trabajadores presentaban un nivel moderado de síndrome de Burnout mientras y un nivel bajo de relaciones interpersonales. El estudio concluyó que existe relación entre las variables de estudio.

Además, Anampa (2022) realizó una investigación llamada "Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid 19. Lima, 2021", con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo correlacional no experimental y la muestra consistió en 92 profesionales que fueron evaluados con la Escala de Habilidades Sociales de Morocho y el Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger. Los resultados mostraron que el 65.2% de los trabajadores tenía un nivel alto de habilidades blandas, mientras que el 39.1% tenía un nivel medio de estrés laboral. El estudio concluyó que existe una relación inversa y moderada entre las variables de estudio, lo que indica que a mayores habilidades blandas que posea el trabajador, menores serán los niveles de estrés laboral.

A su vez, Palma (2021) realizó un estudio llamado "Habilidades blandas y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1267 - Lurigancho, 2020", con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional no experimental y la muestra fue de 60 docentes que fueron evaluados con un cuestionario de habilidades blandas y otro de satisfacción laboral. Los resultados mostraron que el 90% de los trabajadores tenía un nivel alto de habilidades blandas, mientras que el 80% tenía un nivel alto de satisfacción laboral. Dentro de esta variable, el 98.3% tuvo un nivel alto en la dimensión de significación de la tarea, el 50%

tuvo un nivel alto en las condiciones de trabajo, el 58.3% tuvo un nivel regular en los beneficios económicos y el 85% tuvo un nivel alto en el reconocimiento personal y social. El estudio concluyó que existe una relación directa entre las habilidades blandas y la satisfacción laboral.

Por último, Chambilla y Soto (2019) llevaron a cabo una investigación titulada "Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A, Arequipa 2019", con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional y la muestra consistió en 88 trabajadores que fueron evaluados con el Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Cisneros y la Escala de Burnout de Maslach. Los resultados mostraron que el 46.6% tenía un nivel regular de autocontrol, el 48.9% tenía un nivel bajo de empatía, el 52.3% tenía un nivel regular de tolerancia y el 54.5% tenía un nivel regular de trabajo en equipo. En cuanto a la segunda variable del estudio, el 59.1% tenía burnout, siendo el 51.51% un nivel moderado de agotamiento emocional, el 52.3% un nivel moderado de despersonalización y el 57.9% un nivel moderado de realización personal. El estudio concluyó que existe una relación moderada entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en los trabajadores.

### **Antecedentes Internacionales**

Palomo (2022) realizó un estudio titulado "Síndrome de burnout durante la postpandemia en personal de salud de ESE CAMU Pueblo Nuevo-Córdoba, 2022" con el objetivo de determinar el nivel de síndrome de burnout. La investigación empleó un diseño descriptivo simple no experimental y la muestra consistió en 12 auxiliares de enfermería. Los resultados mostraron que el 57.8% del personal asistencial tenía un nivel bajo de burnout, el 31.5% un nivel medio y el 5.2% un nivel alto. Además, el 42.1% tuvo un nivel alto en la dimensión de despersonalización, el 36.8% tuvo un nivel bajo en la dimensión de

realización personal, y el 15.9% tuvo un nivel medio en cuanto al agotamiento emocional. El estudio concluyó que el personal asistencial experimentó burnout en diferentes niveles, lo que puede afectar su rendimiento laboral..

En la misma línea, Suquinagua y Delgado (2022) realizaron el estudio titulado: *“Síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz: Prevalencia, Indicadores y plan de prevención”*, con el objetivo de poder determinar los síntomas más relevantes de burnout en el personal administrativo. La metodología de la investigación empleada fue de diseño descriptivo simple no experimental, la muestra que participó de la investigación estuvo conformada por 132 trabajadores a quienes se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados de la investigación evidenciaron que el 21% de los trabajadores si tenían burnout, el 49% era propenso a desarrollarlo y el 30% no tenía síntomas de burnout.

Estrella (2021) buscó determinar la relación entre el síndrome de burnout y la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa. Se empleó un diseño descriptivo correlacional no experimental y la muestra estuvo conformada por 38 trabajadores. Los resultados mostraron que el 55% de los trabajadores tenía un nivel medio de burnout y el 61% tenía un nivel muy bajo de empatía. La investigación concluyó que existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y la empatía de los trabajadores.

La investigación de Aguilar (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la comunicación asertiva en los servidores públicos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Quito en 2019. La metodología empleada fue un diseño descriptivo correlacional no experimental, con una muestra de 100 empleados que se evaluaron con el Inventario de burnout de Maslach y el Inventario de comunicación asertiva de Gambрил. Los resultados mostraron que el 77% de los empleados se ubicó en un

nivel desfavorable en ambas variables, pero el estudio concluyó que no existe una relación significativa entre ellas.

Por último, en cuanto a las investigaciones internacionales, Villanueva (2018) realizó un estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout y la asertividad en operativos cajeros de una institución bancaria. La investigación utilizó un diseño metodológico descriptivo correlacional no experimental, con una muestra de 80 trabajadores a quienes se les evaluó con el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Asertividad para Adultos. Los resultados mostraron que el 36% de los trabajadores presentaba burnout, mientras que el 42% se ubicó en un nivel regular de asertividad. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre el burnout y la asertividad, y que a mayores niveles de asertividad, menores son los niveles de síndrome de burnout.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Habilidades Blandas**

#### **2.2.1.1 Definición de Habilidades Blandas**

Vivas y Gallego (2007) describen las habilidades blandas como comportamientos emocionales o conductuales que se muestran en las relaciones interpersonales y que son bien aceptados en el contexto social. Estas habilidades se convierten en competencias transversales en el trabajo pedagógico, lo que implica el desarrollo del pensamiento crítico reflexivo, la capacidad de adaptación al cambio y la resiliencia. Maslow también identificó estas habilidades como un conjunto de destrezas necesarias para mejorar las relaciones laborales y personales. Estudios recientes indican que los empleadores están prestando más atención a estas habilidades asociadas con la personalidad y la naturaleza del individuo, como la capacidad de liderazgo, las relaciones interpersonales y la actitud positiva (López y Lozano, 2021).

Las habilidades blandas son habilidades no-cognitivas que son esenciales para aprender y tener éxito en el trabajo. También se conocen como habilidades del "saber ser", que se refiere a cómo debe ser una persona y qué habilidades deben tener para desarrollar actividades y relacionarse con los demás (Singer et al., 2019). La inteligencia emocional juega un papel importante en el desarrollo de estas habilidades, ya que determina la capacidad potencial de las personas para aprender habilidades prácticas basadas en cinco elementos compositivos: autocontrol o autorregulación, conocimiento de uno mismo, motivación, empatía y habilidades sociales (Soriano et al., 2019).

### **2.2.1.2 Historia de las Habilidades Blandas**

En 1972, el Dr. Whitmore introdujo el término "habilidades blandas" en los Estados Unidos al presentar un informe en Comandancia Continental (CONARC). Estas habilidades se definen como importantes para el trabajo y no implican mucha interacción con las máquinas. Ejemplos de estas habilidades incluyen liderazgo y motivación. El término se hizo más popular en 1996 con la publicación del libro de Daniel Goleman sobre inteligencia emocional, que definió las habilidades blandas como la capacidad de reconocer y gestionar los propios sentimientos y relaciones, y que pueden aprenderse y mejorarse a lo largo de la vida. Ortega (2016) sostiene que las habilidades blandas se refieren a la capacidad de un individuo para relacionarse consigo mismo y con los demás, entender y controlar sus emociones, alcanzar metas y tomar decisiones autónomas en situaciones difíciles de manera creativa y constructiva. Estas habilidades son fundamentales para establecer relaciones efectivas y contribuyen al éxito personal y la felicidad. Se considera que estas habilidades pueden ser desarrolladas, cuidadas y fomentadas gracias a los avances de Goleman.

#### **2.2.1.2.1 Algunas habilidades blandas**

## **Flexibilidad**

La flexibilidad implica tener una mente abierta para conocer cosas nuevas y entender a los demás, sin perder nuestra identidad. También implica adaptarse rápidamente a las circunstancias y rectificar nuestras actitudes para tener una mejor convivencia con los demás. La flexibilidad no significa ceder siempre, sino escuchar atentamente y tomar lo mejor de cada situación. Es importante evitar una actitud poco flexible, ya que esto puede llevar a comportarse de manera necia e intransigente. La flexibilidad mejora nuestra disposición para llegar a un común acuerdo y enriquecerse de las opiniones de los demás (Hernández & Neri, 2020; Pérez et al., 2020).

## **Creatividad e innovación**

Según Solís (2019), la creatividad y la innovación son dos elementos clave para lograr el éxito, ya que permiten generar nuevas ideas y resolver problemas de forma efectiva. La creatividad no solo se trata de tener una mente abierta y generar ideas, sino que también incluye la aplicación de técnicas y metodologías que fomenten el desarrollo de la capacidad creativa. Por otro lado, la innovación implica transformar una idea en un producto, técnica o servicio útil y comercialmente aceptado. Aunque la creatividad y la innovación están relacionadas, son conceptos diferentes. La creatividad se enfoca en concebir algo original, mientras que la innovación se refiere a la implementación de algo nuevo que aporte valor a los demás. Para que haya innovación, es necesario poner en práctica las ideas creativas y llevarlas a la realidad.

## **Tolerancia al estrés**

Para Espinoza y Gallegos (2020), la habilidad de resiliencia se trata de resistir los dolores inevitables de la vida, afrontando el estrés en forma activa y positiva, evitando debilitar la salud física y emocional, y también implica la capacidad de controlar la agresión

y la conducta irresponsable que se puede llegar a tener en momentos de tensión. El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal.

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo implica la colaboración de varias personas con el objetivo de alcanzar una meta común. Para que se considere un verdadero trabajo en equipo, es necesario que exista una estructura organizativa que permita la elaboración conjunta del trabajo. Además, la coordinación, el buen clima y la comprensión son elementos clave para lograr los objetivos de manera efectiva y mejorar la empatía entre los miembros del equipo (Romero, 2018).

### **Toma de decisiones**

Según Canossa (2019), la toma de decisiones se refiere a elegir entre distintas opciones para resolver situaciones en cualquier ámbito de la vida, ya sea laboral, sentimental, familiar, entre otros. Este proceso es fundamental para enfrentar los desafíos y problemas que surgen en la vida, y se basa en la capacidad analítica o de razonamiento para elegir la mejor alternativa posible. Cuando se toman decisiones acertadas, se abren las puertas para la resolución de conflictos y se produce una evolución hacia otro estadio.

### **Liderazgo**

Según Cepeda-Hurtado et al. (2019), el liderazgo implica la capacidad de influir en los demás a través de la comunicación para lograr objetivos específicos en una situación determinada. Un líder es aquel que se destaca y puede tomar decisiones adecuadas para el grupo, inspirando a otros a trabajar juntos hacia una meta común. Esta función implica tanto al líder como a los subordinados que lo apoyan y permiten que el líder ejerza su posición de manera efectiva.

## **Empatía**

Según Guerra-Báez (2019), la empatía es la habilidad de comprender y percibir los sentimientos y actitudes de los demás, y se explica como "saber ponerse en los zapatos del otro". Implica reconocer y validar las emociones de los demás, incluso si no las sentimos nosotros mismos en la misma situación. Algunas personas pueden identificar rápidamente el estado emocional de los demás, mientras que otras tienen dificultades para hacerlo debido a varias variables cognitivas, como la familiaridad con la persona y nuestro propio estado emocional.

## **Balance de vida**

Según Guerra-Báez (2019), el balance entre la vida profesional y personal es esencial para tener una vida plena y alcanzar la máxima competitividad académica. Este equilibrio implica balancear aspectos intelectuales, emocionales y fisiológicos. Es crucial lograr combinar con éxito el trabajo, los compromisos familiares y la vida personal para el bienestar de todos los miembros de la familia.

## **Cortesía**

La cortesía es un comportamiento social que implica tratar a las personas con respeto y educación en diferentes contextos socioculturales. Ser cortés puede ayudar a establecer buenas relaciones interpersonales, lo que puede conducir al éxito y la ayuda mutua. La cortesía puede ser considerada un valor importante para cultivar una actitud positiva en la vida (Hernández & Neri, 2020).

## **Compromiso organizacional**

De acuerdo con Meyer y Allen (1991) citados por Baez-Santana et al. (2019), el compromiso organizacional se compone de tres aspectos: el afectivo, que se refiere al vínculo emocional que el estudiante tiene con la universidad y su orgullo de pertenecer a

ella; el compromiso de permanencia, que se refiere a la inversión material que el estudiante ha hecho en la universidad y su deseo de ser recompensado por ello; y el compromiso normativo, que se refiere al sentimiento de obligación que el estudiante tiene de permanecer en la universidad debido a los beneficios que ha obtenido.

### **Las habilidades blandas en el ámbito laboral**

Prada y Raucci (2016) describen las habilidades blandas como un conjunto de destrezas, competencias, características y aptitudes que permiten a las personas relacionarse de manera segura y efectiva en diferentes ámbitos, especialmente en el laboral. Por su parte, Sutton (2002) y Arroyo (2012) resaltan la importancia de estas habilidades en el mercado laboral y en la eficiencia de las organizaciones. Algunas de las habilidades blandas más valoradas son la aptitud técnica, el trato interpersonal, la innovación, el liderazgo efectivo, la capacidad de trabajar en equipo, la seguridad, la flexibilidad y la vocación de servicio. En general, se considera que estas habilidades mejoran la eficiencia y son fundamentales para el éxito en distintos tipos de empleo (García-Tudela & Marín-Sánchez, 2019).

### **Los profesionales para el siglo XXI**

Maggio (2018) explica que en Estados Unidos se consideran tres categorías de habilidades del siglo XXI: las habilidades de aprendizaje e innovación, que se refieren a la creatividad, el pensamiento crítico, la comunicación y la colaboración; las habilidades vinculadas a la información, los medios y la tecnología, que incluyen la alfabetización informacional, en medios y digital; y las habilidades para la vida y la carrera, que tienen un carácter social y emocional, y permiten navegar la complejidad de los ambientes en los que nos desarrollamos. Estas habilidades son importantes porque preparan a las personas para obtener competencia en entornos cambiantes e inestables a nivel mundial.

### **Indicadores de las habilidades blandas**

Estas habilidades son muy importantes en el ámbito laboral y personal, y se dividen en diferentes categorías. El autoconocimiento es la habilidad de reconocer nuestros sentimientos y estados de ánimo, mientras que la autorregulación implica controlar nuestros impulsos y emociones antes de actuar. La motivación se refiere a las tendencias emocionales que nos guían para lograr nuestros objetivos, y la empatía es la capacidad de percibir y responder a las emociones de los demás. El liderazgo es un proceso interactivo que implica establecer una dirección y motivar a los demás, mientras que el trabajo en equipo se enfoca en lograr objetivos colectivos. La capacidad de adaptación implica trabajar eficazmente en diferentes situaciones y con diversos grupos, mientras que la comunicación asertiva se refiere a la habilidad de expresarse de manera clara y efectiva. Finalmente, la gestión de conflictos implica la capacidad de negociar y resolver conflictos de manera diplomática. Todas estas habilidades son importantes para tener éxito tanto en el ámbito laboral como personal (Alles, 2004; Soriano et al., 2019; Rodriguez et al., 2021).

### **2.2.1.3 Principales teorías de las habilidades blandas**

#### **Teoría de las Habilidades blandas de Daniel Goleman**

Según la teoría de las habilidades blandas de Daniel Goleman, estas habilidades son adquiridas por las personas a través de la experiencia y tienen un impacto en su capacidad para adaptarse al entorno profesional y social. Goleman sostiene que las habilidades blandas pueden ser aprendidas o desaprendidas dependiendo del entorno emocional y social en el que se desarrolla el individuo. Además, Goleman divide las habilidades blandas en dos categorías: competencias personales, que incluyen características como responsabilidad, iniciativa, compromiso y perseverancia, y competencias sociales, que se relacionan con la enseñanza y requieren un enfoque en el trabajo en equipo, la capacidad de adaptación al cambio, el liderazgo y la capacidad de comunicación. Goleman argumenta que una persona

con habilidades blandas adecuadas puede ser más productiva tanto en su vida personal como en el ámbito profesional (Colorado & Rojas, 2021; Rodriguez et al. 2021).

### **2.2.2. El síndrome de Burnout**

#### **Definición del síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout es un estado de deterioro o agotamiento producido por el exceso de recursos físicos y emocionales que se requieren en las labores diarias, lo que conduce a una situación de total agotamiento o fatiga. Este síndrome se caracteriza por una pérdida de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico e indolencia, y se produce cuando las exigencias del entorno laboral sobrepasan la capacidad de la persona para afrontarlas. Además, puede generar problemas físicos como alteraciones del sistema locomotor y otras alteraciones psicosomáticas. Se trata de un proceso multidimensional influenciado por factores de índole interpersonal, organizacional, entre otros. El síndrome de burnout debe entenderse como una respuesta a las fuentes de estrés crónico, que se manifiesta en el agotamiento físico, mental y emocional, el sentimiento de inadecuación, la despersonalización y la falta de implicación en los problemas y pérdida de motivación laboral (Delgado, 200; Gallardo et. al, 2019; Lovo (2020).

#### **Características del síndrome de Burnout**

Para Maslach y Schaufeli en 1993, el síndrome de burnout se caracteriza por tener una mayor prevalencia de síntomas mentales o conductuales que físicos, y entre estos síntomas se incluyen el cansancio mental o emocional, la fatiga y la depresión, siendo el cansancio emocional el síntoma principal. Además, este síndrome se manifiesta en personas que previamente no sufrían ninguna psicopatología, se clasifica como un síndrome clínico-laboral y se desencadena por una mala adaptación al trabajo, lo que conlleva a una disminución del rendimiento laboral y una sensación de baja autoestima (Lovo, 2020).

#### **Clasificación del síndrome de Burnout**

La clasificación más comúnmente empleada y actualizada, según Lovo (2020), es la de Gil-Monte y Peiró, quienes categorizan los modelos etiológicos en cuatro líneas de investigación diferentes: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

### **Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo de Bandura.**

Los modelos etiológicos explican cómo las cogniciones de un individuo influyen en su percepción de la realidad y cómo estas son afectadas por sus acciones. La autoconfianza, autoeficacia y autoconcepto son importantes. El Modelo de Competencia Social de Harrison (1983) indica que el éxito del trabajo depende de factores de ayuda o barrera. Los factores de ayuda aumentan la eficacia y competencia social, mientras que los factores de barrera, como la sobrecarga laboral, disminuyen la autoeficacia y pueden provocar el síndrome de burnout. Factores como objetivos realistas, capacitación, retroalimentación, recursos, conflictos interpersonales y disfunciones del rol son importantes.

### **Modelo de Pines**

Pines (1993) afirma que el Síndrome de Burnout surge cuando un trabajador busca un propósito en su trabajo, pero no lo encuentra, lo que causa una sensación de fracaso laboral. El burnout se presenta solo en trabajadores altamente motivados con grandes expectativas y se caracteriza por agotamiento físico, emocional y mental debido a situaciones de estrés prolongado y altas expectativas (Ortiz, 2022).

### **Modelo de autoeficacia de Cherniss**

Cherniss sostiene que el logro de metas aumenta la eficacia del sujeto y la falta de ellas lleva al fracaso psicológico y al desarrollo del Burnout. Los sujetos con mayor autoeficacia percibida tienen menos probabilidades de desarrollar el Burnout, ya que experimentan menos estrés en situaciones difíciles (Adrianzen, 2022).

### **Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social**

Según estos modelos, cuando las personas establecen relaciones interpersonales, pueden compararse con otros, lo que aumenta el riesgo de desarrollar Burnout. Dos modelos que exploran esta línea son el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy. El Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli, se centra en enfermeras y describe dos causas del Burnout, una de ellas relacionada con los procesos de intercambio social con pacientes y compañeros de trabajo.

### **Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural**

Estos modelos consideran múltiples factores personales, interpersonales y organizacionales para entender la causa del Burnout de manera completa. Se basan en modelos transaccionales que sugieren que el estrés surge cuando hay una desproporción entre las demandas y la capacidad de respuesta del individuo.

### **Modelo de Gil-Monte y Peiró**

Este modelo considera factores organizacionales, personales y de afrontamiento para explicar el Burnout. Se sugiere que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido, como resultado de una reevaluación cuando la forma de afrontar la situación amenazante es inadecuada. Esto puede resultar en consecuencias negativas, como la falta de salud, la baja satisfacción laboral, la pasividad y la evitación (Lovo, 2020).

### **Consecuencias del burnout**

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional y están relacionadas con la definición operativa de Maslach, que se enfoca en el factor emocional y los síntomas de depresión. Los síntomas cognitivos son menos estudiados, pero son importantes porque se relacionan con la incoherencia entre las expectativas laborales y lo real. La despersonalización es la consecuencia conductual más importante y se relaciona con la pérdida de acción proactiva y soluciones dañinas para la salud. Los síntomas fisiológicos

pueden incluir dolores de cabeza, dolores musculares, disfunciones sexuales y problemas de sueño. Las consecuencias sociales incluyen aislamiento y desprecio de la interacción social, y la irritación y tensión en el hogar (Mora, 2020).

### **Dimensiones del síndrome de Burnout**

La subescala de Agotamiento Emocional describe sentimientos de cansancio emocional y la subescala de Despersonalización describe una respuesta fría e impersonal hacia los sujetos de atención. Por otro lado, la subescala de Realización Personal en el trabajo se refiere a sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, así como a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Las puntuaciones altas en Agotamiento Emocional y Despersonalización corresponden a altos sentimientos de Burnout, mientras que las bajas puntuaciones en Realización Personal en el trabajo también corresponden a altos sentimientos de Burnout. (Castañeda et al., 2021).

### **2.3. Marco Conceptual**

**Habilidad:** Las habilidades son destrezas que permiten realizar acciones de manera adecuada para lograr objetivos. La mayoría de las personas poseen habilidades que los hacen sobresalir, y la falta de conocimiento, fuerza o recursos necesarios para una tarea puede limitar la capacidad de una persona. El éxito en el uso de habilidades se mide por los resultados obtenidos (Soriano et al., 2019).

**Habilidades blandas:** Las habilidades blandas son destrezas sociales que promueven la inteligencia emocional y la comunicación efectiva. También conocidas como soft skills o habilidades socioemocionales, son importantes en las actividades productivas modernas. Es crucial que las nuevas generaciones aprendan estas habilidades desde temprana edad para adaptarse a las demandas del trabajo actual, algo que no se ha abordado adecuadamente en la enseñanza tradicional en las escuelas. (Rodríguez et al., 2021).

**Síndrome de burnout:** El síndrome del trabajador quemado o 'burnout' es un estado de agotamiento emocional, físico y mental causado por el estrés en el trabajo que afecta a muchos trabajadores. La Organización Mundial de la Salud ha incluido por primera vez este síndrome en su lista de enfermedades. Las personas que lo padecen experimentan una sensación de desbordamiento y agotamiento emocional (Lovo, 2020).

**Agotamiento Emocional:** El agotamiento emocional es un estado que se produce por sobrecarga de esfuerzo psíquico debido a conflictos, responsabilidades o estímulos adversos. No se produce de manera espontánea, sino que es un proceso gradual que puede culminar en una quiebra y una situación de depresión profunda, acompañada a veces de síntomas físicos (Arias et al., 2019).

**Despersonalización:** estado en el que una persona siente que su entorno o su percepción de sí misma no es real, lo cual puede ocurrir en diferentes trastornos mentales como la esquizofrenia, los trastornos afectivos, los trastornos mentales orgánicos y los trastornos de personalidad (Arias et al., 2019).

**Realización personal:** es el proceso de alcanzar las metas y aspiraciones personales a través del desarrollo y crecimiento personal. Se trata de lograr el éxito y la felicidad a través del máximo potencial individual. (Arias et al., 2019).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

#### **3.2. Hipótesis Especificas**

**H.i.1:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.1:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.i.2:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.2:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.i.3:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.3:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

### **3.3. Variables de investigación**

#### **Variable Habilidades blandas**

**Definición conceptual** Goleman (citado por Rodriguez et al., 2021) define a las habilidades blandas como aquellas habilidades que se adquieren con el tiempo en base a las experiencias y las costumbres sociales, las cuáles pueden ser vistas como indicador de éxito y permite al sujeto adaptarse de forma adecuada a su entorno.

**Definición operacional:** Las habilidades blandas serán medidas a través del Cuestionario de Habilidades blandas desarrollado por Román y Távara (2020) el cual está compuesto de dos dimensiones según la teoría de D. Goleman: Competencia social y

Competencia personal, el cuestionario consta de 18 ítems estructurados en una escala tipo Likert, siendo las categorías obtenidas: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy alto.

### **Variable Síndrome de burnout**

**Definición conceptual:** El síndrome de burnout es un estado de agotamiento tanto físico, mental como emocional, el cual aparece por una formada inadecuada de abordar el estrés crónico en los centros laborales, y se suele manifestar en fatiga emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal (Lovo, 2020).

**Definición operacional:** El síndrome de burnout será medido con el Inventario de Burnout de Maslach, el cual consta de 22 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

**Método general:** En relación al método general bajo el cual se desarrolló el presente proyecto de investigación, este es el método científico, el cuál según Hernández et al. (2014) está basado en una serie de procesos sistematizados y metódicos, los cuales permiten la recolección de datos confiables, que permiten que la información sea objetiva y con la cual se podrá explicar fenómenos.

**Método específico:** Por la finalidad de la presente investigación, el método específico que se empleó es el método descriptivo, el cual según González et al. (2017) es el método que busca obtener información a detalle del fenómeno que se estudia. A si mismo

Hernández et al. (2014) el método descriptivo consiste en la descripción de fenómenos o eventos mediante la observación en su ambiente natural, sin alterarlos ni modificarlos.

#### 4.2. Tipo de investigación

Debido al objetivo de la presente investigación que fue determinar la relación existente entre las variables de estudio, esta fue de tipo básica, según Vara (2015) las investigaciones básicas, buscan ampliar los conocimientos o llenar vacíos en ellos, como también la revisión de teorías o la adaptación y construcción de instrumentos de investigación.

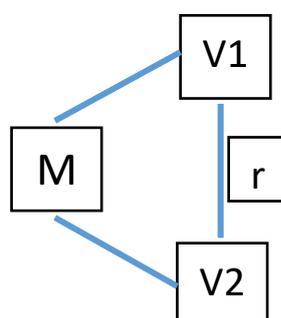
#### 4.3. Nivel de Investigación

La presente investigación fue de nivel correlacional, según afirma González et al. (2017) las investigaciones correlacionales, permiten describir el grado de asociación entre dos o más variables, que tiene como objetivo poder predecir un comportamiento a futuro.

#### 4.4. Diseño de la investigación

Por todo lo antes mencionado el diseño de la presente investigación fue correlacional no experimental de corte transversal, Según Hernández et al. (2014) las investigaciones descriptivas correlacionales buscan determinar la relación o asociación entre variables, así mismo fue no experimental porque la medición se realizará sin alterar el medio ambiente, por último, fue de corte transversal porque los datos serán recogidos en un solo momento dado.

Por lo que, la presente investigación adopta el siguiente esquema:



**Donde:**

**M:** muestra que participó de la investigación

**V1:** Habilidades blandas

**V2:** Síndrome de burnout

**r:** Relación existente entre la variable 1 y la variable 2

#### **4.5. Población y muestra**

**Población:**

Con respecto a la población de una investigación, Vara (2015) afirma que esta hace referencia al conjunto de elementos a estudiar, que pueden ser personas, objetos, documentos, historias clínicas, entre otros., los cuales serán medidos y analizados. Por ello la población de la presente investigación estuvo conformada por 178 trabajadores administrativos de la municipalidad de la provincia de Concepción en el departamento de Junín.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores por área administrativa*

<b>Áreas administrativas de la Municipalidad de Concepción</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Gerencia Municipal	16
Gerencia de Asesoría Jurídica	17
Procuraduría Pública Municipal	16
Gerencia de Administración y Finanzas	19
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	19
Gerencia de Obras, Desarrollo Urbano y Rural	21
Gerencia de Ecología y Medioambiente	20
Gerencia de Administración Tributaria	15
Gerencia de Desarrollo Social	17

Gerencia de Desarrollo Económico y Transporte	18
<b>Total, trabajadores administrativos</b>	<b>178</b>

**Muestra:**

Según Vara (2015) cuando no se puede acceder a medir a la totalidad de la población se puede obtener una fracción de esta que cumplan con las mismas características, a esta fracción de la población se le denomina muestra. Por lo tanto, la muestra de la presente investigación fue de tipo probabilística simple por lo que la participación de los trabajadores dependió de la probabilidad, para la obtención de la muestra, se hizo uso de una formula estadística para población conocida, la cual dio como muestra 122 trabajadores que participaron de la investigación.

$$n = \frac{z^2 * (p * q) * N}{e^2 * (N - 1) + p * q * z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Coeficiente de corrección del error=1.96

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de Fracaso= 0.5

e = Error máximo admisible = 5%

N = Tamaño de la población :178

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5 * 0.5) * 178}{0.05^2 * (178 - 1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 178}{0.0025 * 177 + 0.25 * 3.84}$$

$$n = \frac{170.88}{0.4425 + 0.96}$$

$$n = \frac{170.88}{1.4025}$$

$$n = 122$$

### **Criterios de inclusión de la muestra**

- Trabajadores y trabajadoras del área administrativa que laboren en la municipalidad de la provincia de Concepción.
- Trabajadores y trabajadoras cuya condición laboral sea nombrado contratado o tercero.
- Trabajadores y trabajadoras que firmen el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión de la muestra**

- Trabajadores y trabajadoras que no laboren en el área administrativa ni laboren en la municipalidad de la provincia de Concepción.
- Trabajadores y trabajadoras cuya condición laboral sea distinta a nombrado contratado o tercero.
- Trabajadores y trabajadoras que no firmen el consentimiento informado.

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue la encuesta, la cual según Vara (2015) es una técnica que permite la recolección de los datos de una determinada situación o hecho, además que es la técnica idónea cuando se pretende recolectar información sobre opiniones, actitudes, etc.

### **Instrumentos**

La presente investigación hizo uso de dos instrumentos de recolección de datos, el primero será el Cuestionario de Habilidades blandas elaborado por Román y Távara (2020) en base a las teorías de Goleman y el segundo instrumento fue el Inventario de Burnout de Maslach, dichos instrumentos se detallan a continuación.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

**Nombre:** Cuestionario de Habilidades blandas.

**Autor:** Román y Távora (2020)

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 10 a 15 minutos

**Aplicación:** 18 años en adelante

**Descripción:** Román y Távora (2020) desarrollaron el Cuestionario de Habilidades blandas en base a las teorías de Daniel Goleman, el cuestionario consta de 18 ítems divididos en dos dimensiones, Competencia social y competencia personal. Está estructurado en base a una escala Likert de cinco posibles respuestas: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca. A su vez la sumatoria de puntajes brinda 5 categorías de habilidades blandas.

**Tabla 2**

*Puntaje por percentiles de las dimensiones*

Niveles	Habilidades blandas	Competencia social	Competencia personal
Muy alto	76 a 90	42 – 50	34 – 40
Alto	61 a 75	34 – 41	27 – 33
Medio	47 a 60	26 – 33	21 – 26
Bajo	34 a 46	18 – 25	14 – 20
Muy bajo	18 a 33	10 - 17	8 - 13

*Nota:* La tabla muestra los puntajes por percentiles, tanto para el puntaje general como la suma de puntaje por dimensiones.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2

**Nombre:** Maslach Burnout Inventory

**Autor:** Cristina Maslach

**Adaptación:** Gil-Monte, P y Peíro, J. en 1997

**Administración:** Individual o colectiva

**Duración:** 15 a 20 minutos

**Aplicación:** 18 en adelante

**Descripción de la escala:** El Inventario de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory) está conformado por 22 ítems distribuidos en una escala tipo Likert, cuyas posibilidades de respuesta van de 0 al 7, siendo 0 la opción “nunca” y 7 la opción “siempre”, las 22 preguntas a su vez están distribuidas en 3 subescalas: la subescala “Agotamiento emocional” está conformada por 9 ítems, la subescala “Despersonalización” está conformada por 5 ítems y la subescala “Realización personal en el trabajo” está conformada por 8 ítems. (Rodríguez, 2019)

#### **Confiabilidad y validez**

En cuanto a la confiabilidad y validez del Cuestionario de Habilidades blandas, Román y Távara (2020) hicieron el análisis de confiabilidad por Alfa de Cronbach obteniendo un  $\alpha = 0.866$ , lo que significa que el cuestionario tiene una adecuada confiabilidad, a su vez la validez fue analizada mediante el método de Juicio de expertos, obteniendo un nivel de validez alto.

En cuanto a la confiabilidad y validez del Inventario de Burnout de Maslach, Rodríguez (2019) en su investigación sobre el síndrome de burnout en personal administrativo, realizó el análisis de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, obteniendo un alfa de  $\alpha = 0.65$ , lo que indica que el inventario tiene una adecuada confiabilidad, la validez fue obtenida mediante el método de Juicio de expertos, obteniendo una validez alta.

Con fines de asegurar la adecuada confiabilidad y validez de los instrumentos se les sometió a un análisis de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach en una muestra piloto de 25 trabajadores y su validez se obtuvo mediante el método de juicio de expertos, siendo esta analizada por 3 psicólogos con experiencia en la materia. (Ver anexo 5)

Los trabajadores administrativos de la municipalidad de Concepción, vienen ya realizando trabajo presencial, por lo que la recolección de los datos fue de manera directa. Debido a la situación actual que se vive por la pandemia del COVID-19, para la aplicación de las pruebas se cumplió con los protocolos de prevención, como el uso de mascarilla y protector facial, alcohol en gel para la desinfección de manos, así como se mantuvo el distanciamiento social.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Procesamiento descriptivo de los datos**

Para el procesamiento de los datos, en primer lugar, se hizo uso del software computacional Windows Excel, donde se procedió a realizar el vertido de los datos recogidos para su correcto ordenamiento, así como la obtención de las sumatorias tanto general como las sumatorias de los puntajes por dimensiones. Obtenido estos datos, se procedió a analizarlos con el uso de Software estadístico SPSS en su versión 26, con el cual se pudo obtener los cuadros de frecuencia, porcentajes, gráficos y el nivel de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

##### **Procesamiento inferencial de los datos**

Por la finalidad de la presente investigación, la cual fue poder determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout, para la comprobación de hipótesis se utilizó el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, una vez obtenidos estos resultados, se procedió a realizar la comprobación de las hipótesis, las cuales fueron afirmadas con el empleo de pruebas paramétricas y no paramétricas, además se empleó un p valor de 0.05 como criterio de significancia.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Con la finalidad que la presente investigación cumpla con los principios éticos que debe tener toda investigación científica, esta se rigió en base a lo estipulado en los artículos

27 y 28 del Reglamento general de investigación de la Universidad Peruana los Andes. En el artículo 27 de dicho reglamento, se detallan los principios que debe regir la actividad investigativa, por lo que la presente investigación cumplió con proteger a las personas que participaron de la misma, para esto, antes de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se le entregó a los trabajadores administrativos de la municipalidad de Concepción, el consentimiento informado, donde se detallaba la finalidad de la investigación, así como que su participación era voluntaria y podían retirarse en cualquier momento una vez empezada la recolección. Además, se buscó maximizar los beneficios de los trabajadores administrativos por lo que se recomendó en base a los resultados que se encontraron, charlas o talleres sobre habilidades blandas y manejo del síndrome de burnout, también se buscó minimizar los perjuicios por lo que los investigadores actuaremos con responsabilidad y se buscó la máxima veracidad de los datos.

En el artículo 28° del reglamento, se detallan las normas del comportamiento ético que deben seguir los investigadores, en base a ello durante el desarrollo y ejecución del presente proyecto se garantizó la pertinencia de la investigación, cumpliendo con las líneas de investigación institucionales, así como también en todo momento se procedió con rigor científico, por lo que los instrumentos de recolección de datos empelados fueron analizados en cuanto a su confiabilidad y validez, se usaron métodos, fuentes y datos confiables para asegurar la credibilidad de la investigación. A sí mismo, al obtener los resultados de la investigación estos serán reportados a la comunidad científica de manera abierta y oportuna, como también se enviarán al área correspondiente de la municipalidad de Concepción, para su debido conocimiento y se lleven a cabo planes de prevención y/o psicoeducación.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

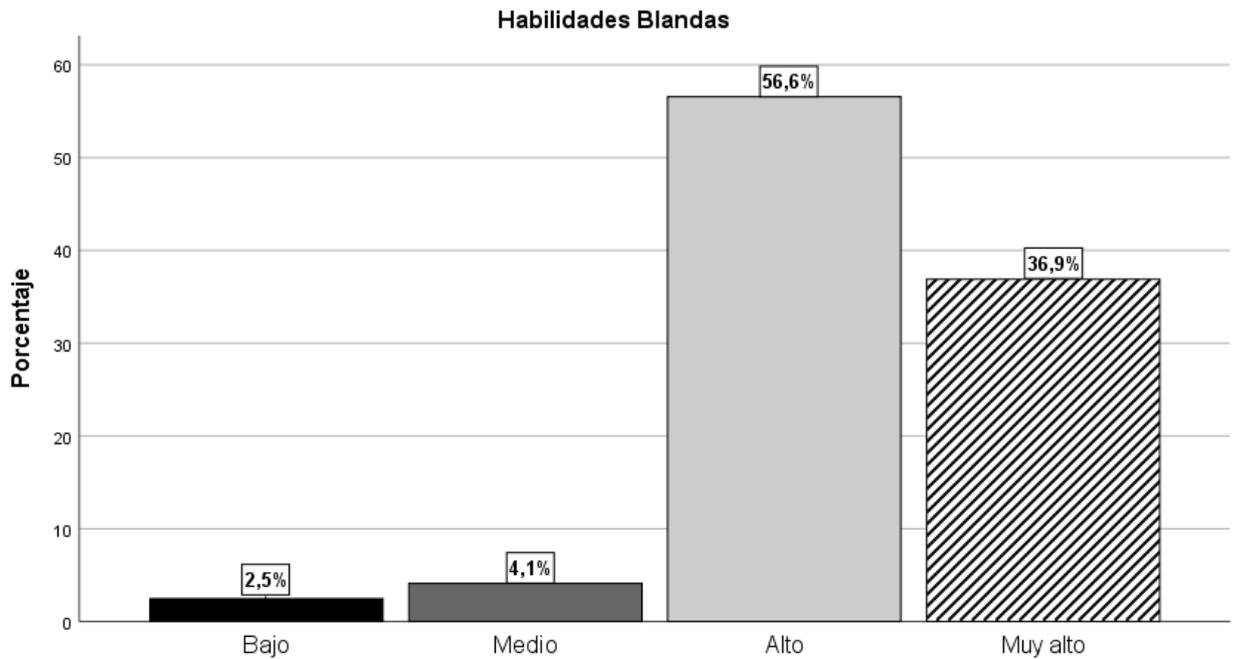
#### **5.1 Descripción de resultados**

##### **5.1.1 Análisis descriptivo**

**Variable Habilidades Blandas**

#### **Figura 1**

*Resultados de Habilidades Blandas*

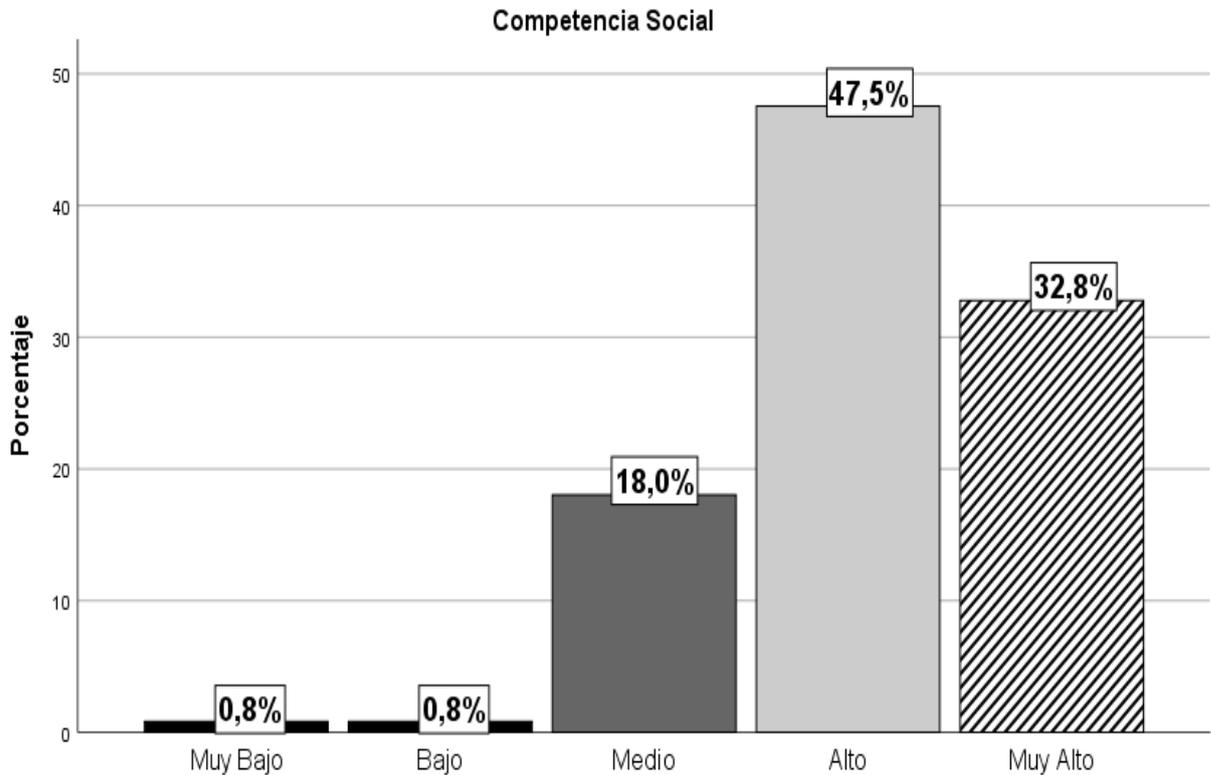


*Nota:* En la figura 1 se observa que 69 trabajadores administrativos (56.6%) se ubican en un nivel alto de habilidades blandas, 45 (36.9%) se ubica en un nivel muy alto de habilidades blandas, 5 trabajadores (4.1%) se ubican en un nivel medio, mientras que 3 trabajadores lo que equivale a un 2.5%, se ubican en un nivel bajo de habilidad blandas.

## Resultado por Dimensiones

### Figura 2

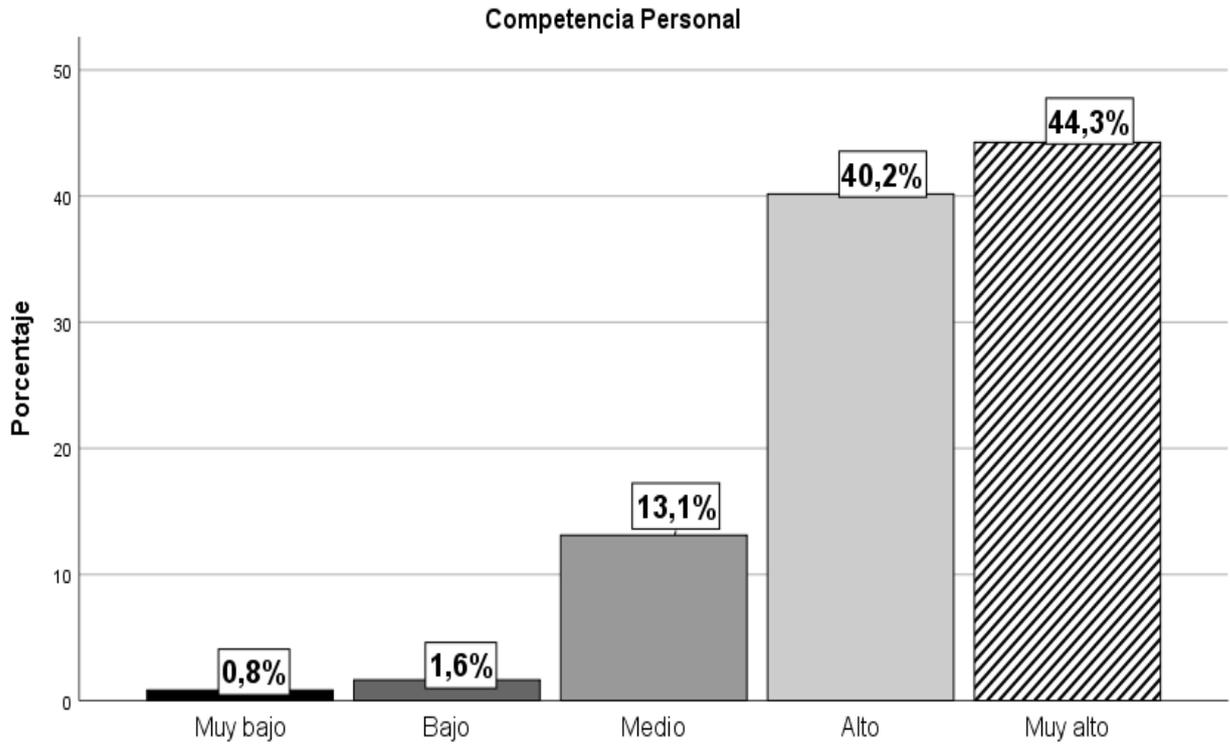
*Resultados de la Dimensión Competencia Social*



*Nota:* En la figura 2 se puede observar que 58 trabajadores lo que equivale a un 47.5% se ubican en un nivel alto en cuanto a sus competencias sociales como parte de sus habilidades blandas, seguido de 40 trabajadores (32.8%) que se ubican en un nivel muy alto, además 22 trabajadores (18%) se ubican en un nivel medio, 1 trabajador (0.8%) se ubicó en un nivel bajo, al igual que en el nivel muy bajo donde se ubicó un solo trabajador.

### **Figura 3**

*Resultados de la Dimensión Competencia Personal*

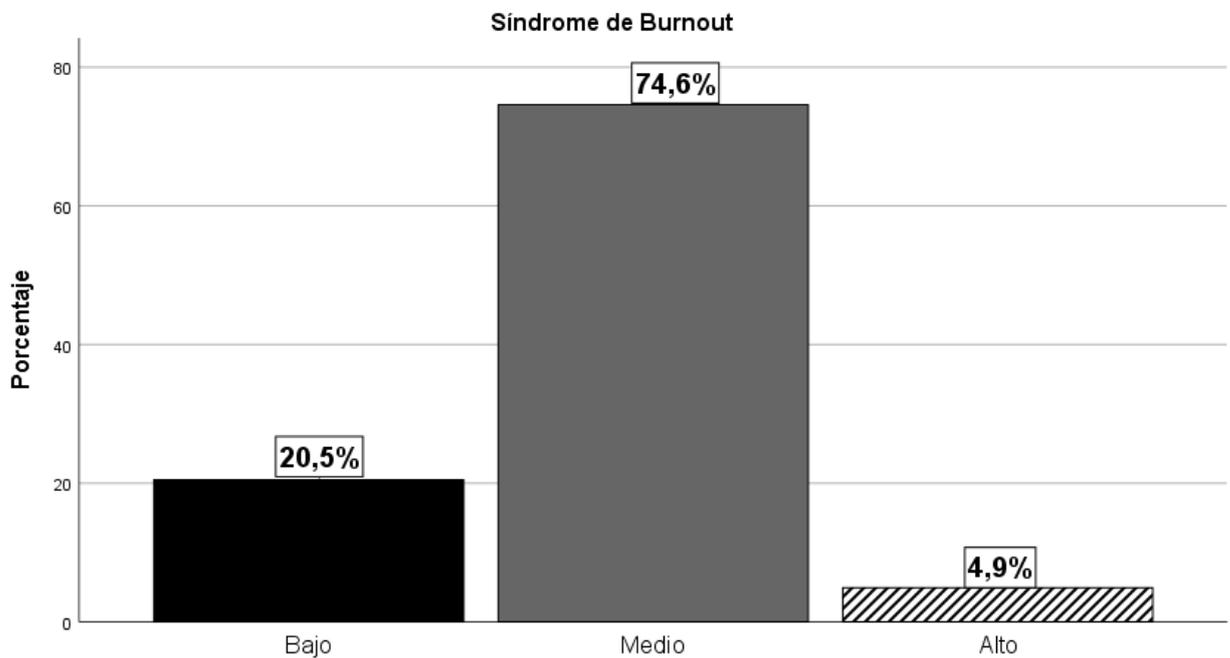


*Nota:* En la figura 3 se observan los porcentajes y frecuencias de los trabajadores en cuanto a los niveles que alcanzan en la dimensión competencia personal de la variables habilidad blandas, así se evidencia que el 44.3% equivalente a 54 trabajadores se ubica en un nivel muy alto en esta dimensión, el 40.2% lo que representa a 49 trabajadores se ubican en un nivel alto, el 13.1% equivalente a 16 trabajadores se ubican en un nivel alto, mientras que los niveles como menos porcentaje alcanzado fueron el nivel bajo y muy bajo, donde se ubicaron 2 y 1 trabajador respectivamente.

### **Variable Síndrome de Burnout**

## Figura 4

### Resultados de Síndrome de Burnout

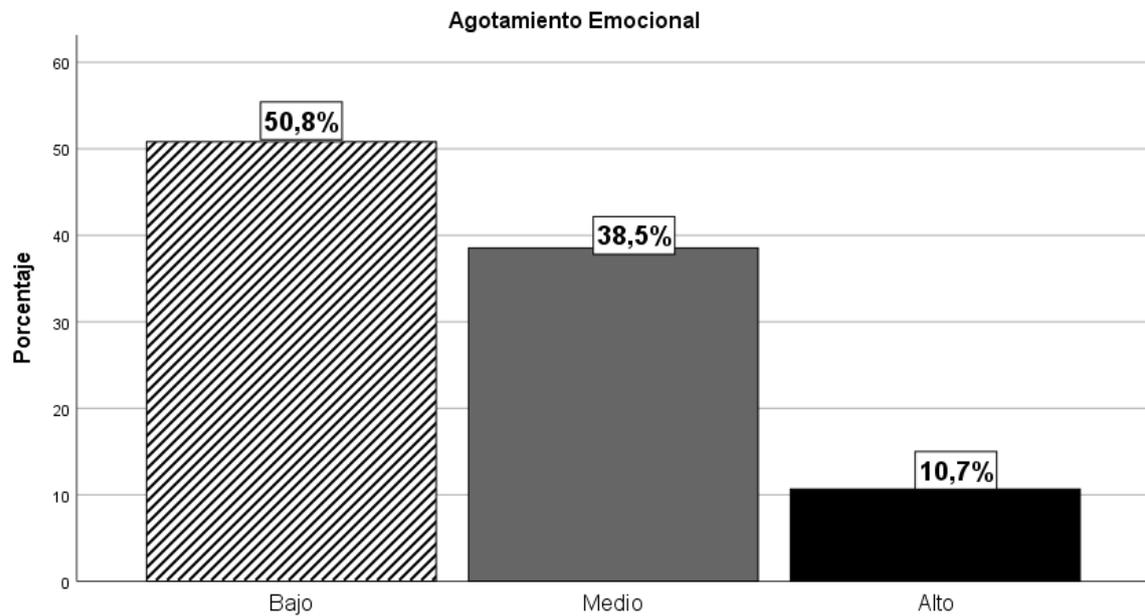


*Nota:* En la figura 4 se detalla los niveles alcanzados en cuanto a la variable síndrome de burnout por los trabajadores administrativos, se evidencia que el 74.6% lo que representa a 91 trabajadores se ubica en un nivel medio de síndrome de burnout, el 20.5% equivalente a 25 trabajadores se ubican en un nivel bajo de síndrome de burnout mientras que en el nivel alto de síndrome de burnout se ubican 6 trabajadores lo que equivale a un 4.9%.

### Resultado por Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

## Figura 5

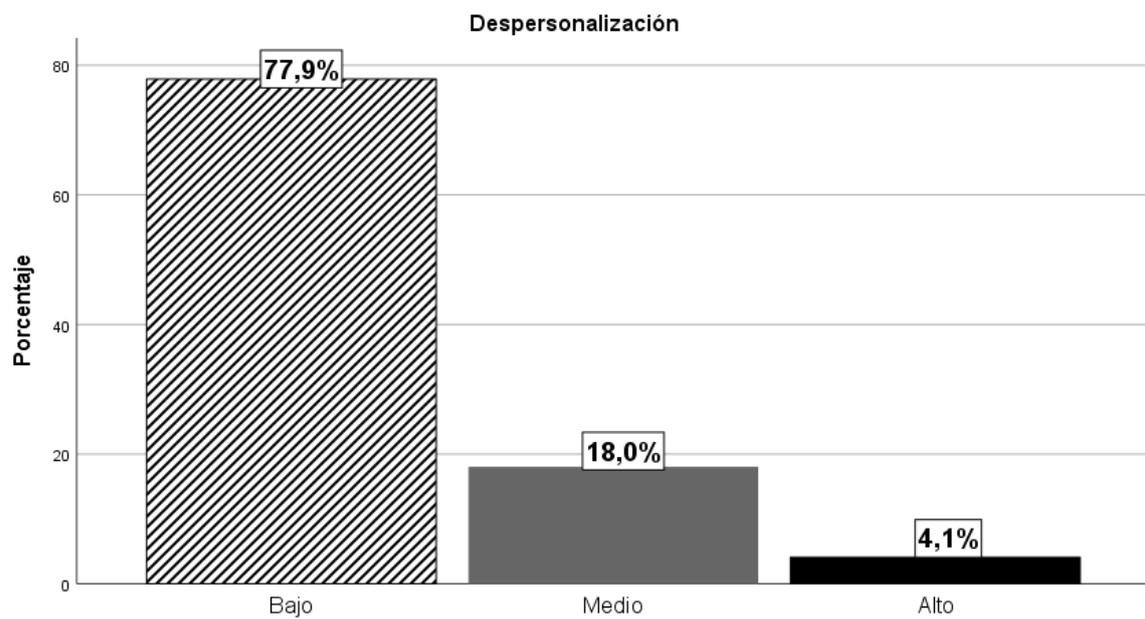
### Resultados de la Dimensión Agotamiento emocional



*Nota:* En la figura 5, se puede observar que la mayoría de trabajadores se ubica en un nivel bajo en la dimensión de agotamiento emocional siendo el porcentaje de 50.8% lo que representa a 62 trabajadores, el 38.5% equivalente a 47 se ubican un nivel medio, mientras que el 10.7% equivalente a 13 trabajadores se ubica en un nivel alto de agotamiento emocional.

**Figura 6**

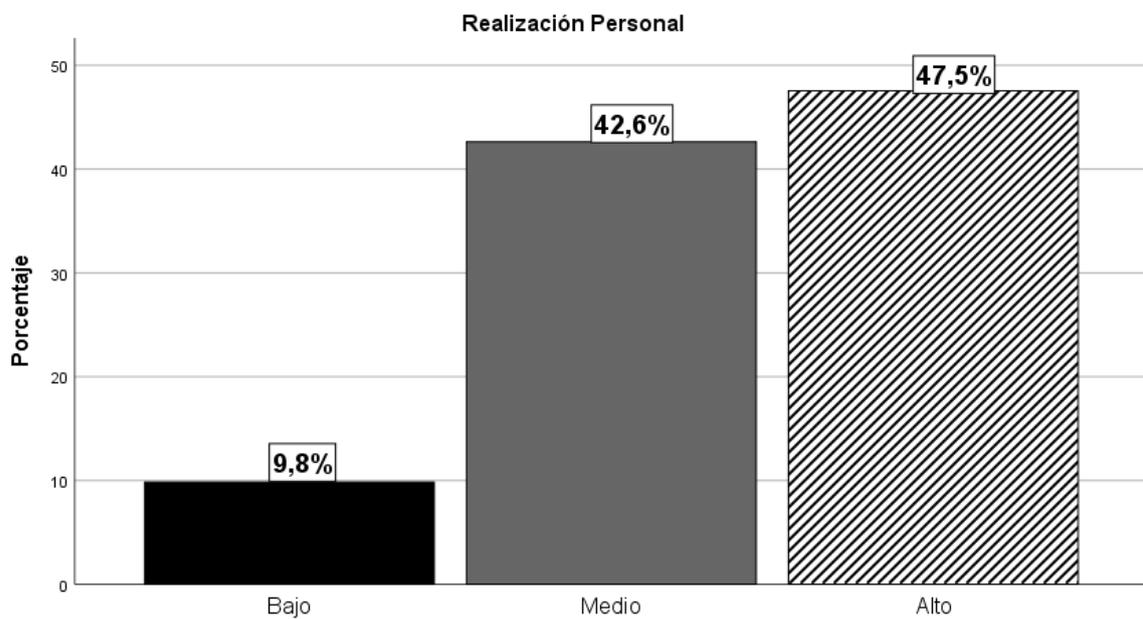
*Resultados de la Dimensión Despersonalización.*



*Nota:* En la figura 6, se puede observar que 77.9% de los trabajadores (95) se ubican en un nivel bajo de despersonalización, el 18.0% equivalente a 22 trabajadores se ubicó en un nivel medio, mientras que el 4.1% equivalente a 5 trabajadores se ubicó en un nivel alto de despersonalización.

## Figura 7

### Resultados de la Dimensión Realización Personal



*Nota:* En la figura 7 se puede observar que en cuanto a la dimensión realización personal, el 47.5% equivalente a 58 trabajadores se ubican en un nivel alto, el 42.6% lo que equivale a 52 trabajadores, se ubican en un nivel medio, mientras que el 9.8% lo que representa a un total de 12 trabajadores se ubican en un nivel bajo. Cabe mencionar que esta dimensión se interpreta de forma inversa, por lo que a mayor sean los puntajes, menos afectados están los trabajadores por el síndrome de burnout.

**Tabla 3***Nivel de habilidad blandas y síndrome de burnout*

			Síndrome de burnout			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Blandas	Bajo	f	2	1	0	3
		%	8,0%	1,1%	0,0%	2,5%
	Medio	f	0	3	2	5
		%	0,0%	3,3%	33,3%	4,1%
	Alto	f	15	53	1	69
		%	60,0%	58,2%	16,7%	56,6%
Muy alto	f	8	34	3	45	
	%	32,0%	37,4%	50,0%	36,9%	
Total		f	25	91	6	122
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* En la tabla 3 se puede observar que en cuanto a los niveles de habilidad blandas según el nivel de síndrome de burnout, el 60% de los trabajadores con un nivel alto en habilidades blandas se ubicaron en un nivel bajo de síndrome de burnout.

**Tabla 4***Nivel de habilidades blandas según agotamiento emocional*

			Agotamiento emocional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Blandas	Bajo	f	3	0	0	3
		%	4,8%	0,0%	0,0%	2,5%
	Medio	f	0	2	3	5
		%	0,0%	4,3%	23,1%	4,1%
	Alto	f	40	25	4	69
		%	64,5%	53,2%	30,8%	56,6%
Muy alto	f	19	20	6	45	
	%	30,6%	42,6%	46,2%	36,9%	
Total		f	62	47	13	122
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* En la tabla 4 se puede observar que el 64.5% de los trabajadores con un nivel alto de habilidades blandas, se ubica en un nivel bajo de agotamiento emocional.

**Tabla 5***Nivel de habilidades blandas según despersonalización*

			Despersonalización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Blandas	Bajo	f	3	0	0	3
		%	3,2%	0,0%	0,0%	2,5%
	Medio	f	3	1	1	5
		%	3,2%	4,5%	20,0%	4,1%
	Alto	f	58	9	2	69
		%	61,1%	40,9%	40,0%	56,6%
Muy alto	f	31	12	2	45	
	%	32,6%	54,5%	40,0%	36,9%	
Total		f	95	22	5	122
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* Se puede observar en la tabla 5 que el 61.1% de los trabajadores con un nivel alto de habilidades blandas se ubican en un nivel bajo de despersonalización.

**Tabla 6***Nivel de habilidades blandas según realización personal*

			Realización personal			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Blandas	Bajo	f	0	2	1	3
		%	0,0%	3,8%	1,7%	2,5%
	Medio	f	0	4	1	5
		%	0,0%	7,7%	1,7%	4,1%
	Alto	f	8	26	35	69
		%	66,7%	50,0%	60,3%	56,6%
Muy alto	f	4	20	21	45	
	%	33,3%	38,5%	36,2%	36,9%	
Total		f	12	52	58	122
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota:* Se puede observar en la tabla 6, que el 60.3% de los trabajadores con un nivel alto de habilidades blandas se ubicaron en un nivel alto en cuanto a la realización personal dentro de su centro de labores.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

**Tabla 7**

*Análisis de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Sociales	,099	122	,005	,933	122	,000
Síndrome de Burnout	,084	122	,033	,989	122	,441

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La tabla 7 muestra la distribución de la normalidad de las variables, al ser más de 50 la población se analizó la normalidad mediante el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov, evidenciando para ambas variables una significancia menor a 0.05, por lo que los datos no son normales por lo que se empleó el estadígrafo Rho de Spearman.

**Tabla 8**

*Niveles de Rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

- **Grado o nivel de significancia**

El grado de la significancia es 0.05

- **Regla de decisión**

Si: La Sig. < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si: La Sig. > 0.05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## Prueba de Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

### Tabla 9

#### *Prueba de la hipótesis general*

		Síndrome de Burnout	
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	,155
		Sig. (bilateral)	,088
		N	122

- **Decisión sobre la hipótesis nula:**

$0.088 > 0.05$ , por lo tanto, en base a la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

- **Conclusión:**

Se llega a la conclusión que no existe ningún grado de relación entre las habilidades blandas de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción con el síndrome de burnout.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H.i.1:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.1:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

### Tabla 10

*Prueba de la hipótesis específica 1*

		Agotamiento emocional	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,138
		Sig. (bilateral)	,130
		N	122

- **Decisión sobre la hipótesis nula:**

$0.130 > 0.05$ , por lo tanto, basándonos en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

- **Conclusión:**

Se llega a la conclusión que las habilidades blandas que puedan tener los trabajadores administrativos de la municipalidad de la provincia de Concepción no guardan ninguna relación con el agotamiento emocional.

## Hipótesis específica 2

**H.i.2:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.2:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		Despersonalización	
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	,179*
		Sig. (bilateral)	,048
		N	122

- **Decisión sobre la hipótesis nula:**

$0.048 < 0.05$ , por lo que, en base a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

- **Conclusión:**

Se concluye que existe relación ( $.048 < 0.05$ ) entre las habilidades blandas y la dimensión despersonalización, sin embargo, esta relación es positiva débil.

### Hipótesis específica 3

**H.i.3:** Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**H.0.3:** No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Realización personal
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,031
		Sig. (bilateral)	,738
		N	122

- **Decisión sobre la hipótesis nula:**  $0.738 > 0.05$ , por lo que considerando la regla de decisión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación
- **Conclusión:** Se concluye que no existe relación entre las habilidades blandas que puedan tener los trabajadores de la municipalidad de Concepción con la percepción de una baja realización personal.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022. Al realizar la contrastación de la hipótesis general con el estadígrafo Rho de Spearman, se halló una significancia de .088 la cual es mayor que el nivel de error máximo permitido ( $p$  valor = 0.05) por lo que en base a la regla de decisión se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos.

Considerando que las habilidades blandas según Vivas y Gallego (2007) son aquellos comportamientos de tipo emocional o conductual que se manifiesta en las relaciones interpersonales y se caracterizan por la buena adaptación y aceptación en el contexto social por parte del sujeto, los resultados encontrados en el presente estudio discrepan de lo encontrado por Medina y Panduro (2022) quienes como parte de su investigación sobre la relación existente entre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores de una municipalidad, encontraron que existía una relación inversa y significativa entre las variables de estudio, lo que significa que a mayores niveles de síndrome de burnout menores serán los niveles de relaciones interpersonales.

Así mismo, también discrepa con la investigación realizada por Merino (2022) quien en su investigación sobre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores, encontró que existía relación entre las variables de estudio, de igual manera discrepa con lo encontrado por Chambilla y Soto (2019) quienes encontraron una relación moderada e inversa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de Burnout en trabajadores.

A nivel teórico, los resultados del objetivo general también discrepan de lo que sostienen Espinoza y Gallegos (2020) para quienes una de las diversas habilidades blandas

que puede tener una persona es la tolerancia al estrés, la cual se basa en la capacidad de poder adaptarse y resistir a los retos y experiencias inevitables de la vida, poder hacer frente a eventos adversos, pudiendo afrontar estos de manera positiva y activa, lo cual evita que la persona deteriore su salud emocional y física. Además, para los autores, el estrés se puede definir como un conjunto de reacciones de tipo fisiológicas producto de situaciones como el ámbito laboral, dentro del cual se debe considerar al estrés laboral como el conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales que suelen producirse por un desbalance entre las exigencias del trabajador y los recursos y capacidades que tiene para afrontarlas.

A su vez para Guerra y Báez (2019) el balance de vida es también otra de las habilidades blandas que puede tener una persona, el cual permite poder equilibrar el aspecto profesional (trabajo, estudios) con el aspecto personal (familia, compromisos) poder equilibrar ambos aspectos que tienen exigencias propias, permite un bienestar general. Lo cual también guarda relación con lo que afirma Alles (2004) para quien una de las habilidades blandas importantes es la capacidad de adaptación, la cual permite a la persona adaptarse a distintas circunstancias, personas o grupos.

Las habilidades mencionadas son de importancia, teniendo en cuenta la caracterización del síndrome de burnout, el cual según Gallardo et al. (2019) de caracteriza por una pérdida de ilusión en el trabajo, producto de un desgaste psíquico e indolencia, que se produce cuando las exigencias del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento y adaptación del trabajador. Por lo que las habilidades blandas si podrían tener relación con una menor incidencia del síndrome de burnout.

En cuanto al primer objetivo específico el cual fue determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, al realizar la contrastación de la hipótesis se halló una significancia de .130 mayor que el p. valor 0.05, por lo que en base a la regla de decisión se aceptó la hipótesis

nula concluyendo que no existe relación entre las habilidades blandas y el agotamiento emocional en trabajadores administrativos.

Considerando que según Arias et al. (2019) el agotamiento emocional como uno de los indicadores del síndrome de burnout, se debe a una sobrecarga de esfuerzo psíquico, producto de exigencias laborales y conflictos el cual no se da genera de forma espontánea, sino que se genera por la acumulación constante de estímulos adversos propios del trabajo (estrés laboral) los resultados de encontrados en el primer objetivo específico, discrepan de lo encontrado por Anampa (2022) quien como parte de su estudio sobre la relación existente entre las habilidades blandas y el estrés, encontró que existía una relación inversa y moderada entre las variables del estudio, entiéndase esto que al tener los trabajadores mayores habilidad blandas mejor serán los niveles de estrés laboral, de lo cual podemos inferir que los trabajadores afrontaran mejor el estrés y con ello tendrán un menor agotamiento emocional.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual fue determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, al realizar la contrastación de la segunda hipótesis específica se halló una significancia de  $.048 < 0.05$ , la cual es menor que p. valor, por lo que en base a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las habilidades blandas y la despersonalización, sin embargo el grado de la correlación fue de  $\rho = .179$  por lo que la existe una correlación positiva débil.

Considerando que la dimensión despersonalización del síndrome de burnout hace referencia según Maslach y Leiter (Mora, 2020) a la aparición de conductas como el cinismo, frialdad, el aislamiento y el desprecio a cualquier forma de interacción social. Los resultados encontrados en el segundo objetivo específico se asemejan a lo encontrado por Estrella (2021) quien, en su investigación sobre la relación existente entre el síndrome de burnout y

su influencia en la empatía en trabajadores administrativos, encontró que existía relación inversa entre las variables del estudio, por lo que concluyó que a mayor sean los niveles de síndrome de burnout menor será la empatía que muestres el trabajador. Asu vez, también se asemeja a lo encontrado por Villanueva (2018) quien analizó la relación existente entre el síndrome de burnout y la asertividad en trabajadores de una entidad bancaria, encontrado que existía relación significativa entre el burnout y la asertividad por lo que a menores sean los niveles de síndrome de burnout mayor será la actitud asertiva por parte de los trabajadore.

Sin embargo, considerando que dentro de competencias sociales (como parte de las habilidades blandas) se encuentra la comunicación asertiva (Alles, 2004) los resultados del segundo objetivo específico, difieren de lo encontrado por Aguilar (2019) quien analizó la relación existente entre el síndrome de burnout y la comunicación asertiva en servidores públicos, encontrando que no existía relación entre las variables de estudio.

Podemos inferir que esta correlación positiva débil, entre las habilidades blandas y la despersonalización, se debe a un intento del trabajador de no dejarse afectar por las demandas del trabajo por lo que busca reforzar aquellos aspectos personales que le permitan afrontar de forma adecuada dichos estresores, como la empatía (Guerra-Báez, 2019) y la cortesía, la cual según refiere Hernández y Neri (2020) nos permite crear buenas relaciones interpersonales, las cuales benefician nuestro bienestar, además que nos permite tener mejores oportunidades de éxito.

Por último, en cuanto al tercer objetivo específico que fue poder determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, al realizar la contrastación de la hipótesis, se halló una significancia de .738 la cual es mayor que el p. valor 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación por lo que se concluyó que no existe relación entre las

habilidades blandas y la realización personal en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción.

Considerando que la dimensión realización personal del síndrome de burnout hace referencia a el grado de autorrealización del trabajador, con el cual siente que puede alcanzar sus metas, ambiciones, y lograr un crecimiento personal con el cual pueda construir una vida feliz (Arias et al., 2019) los resultados del tercer objetivo específico difieren de lo encontrado por Palma (2021) quien como parte de su investigación sobre las habilidades blandas y la satisfacción laboral, considerando dentro de esta última a los aspectos: significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y social; encontró que existía una relación directa entre las habilidad blandas y la satisfacción laboral, por lo que podemos inferir, que ante mejores habilidades blandas mejor será la satisfacción laboral mediante la cual el trabajador se sentirá con una mayor realización personal.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye que no existe relación entre las habilidades blandas y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022, debido a que la significancia encontrada fue de .088 mayor que el p. valor 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula.

**Segunda:** En relación al primer objetivo específico, se halló una significancia de .130 mayor que el p. valor 0.05, por lo que se concluye que no existe relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**Tercera:** En relación al segundo objetivo específico, se halló una significancia de .048 menor que el p. valor 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación positiva débil ( $\rho = .179$ ) entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersonalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**Cuarta:** En cuanto al tercer objetivo específico, se halló una significancia de .738 mayor que el p. valor 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.

**Quinta:** Se concluye que los resultados encontrados discrepan de las teorías y antecedentes de investigación al no encontrar relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout, solo se halló relación entre las habilidades blandas y la despersonalización ( $.048 < 0.05$ ) sin embargo la relación es positiva débil ( $\rho = .179$ ).

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Debido a que existe poca literatura científica sobre la relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en trabajadores administrativos, se sugiere la publicación de los resultados a fin de contribuir con llenar vacíos en el conocimiento.

**Segunda:** En relación a los niveles de síndrome de burnout se pudo evidenciar que el 74.6% se ubicó en un nivel medio, por lo que se recomienda a la municipalidad provincial de Concepción, realizar campañas psicológicas sobre manejo del estrés y adecuados estilos de afrontamiento, para evitar que los trabajadores lleguen a desarrollar el síndrome de burnout.

**Tercera:** Se recomienda tener cuidado con la aplicación de los resultados, debido a que existe poca literatura científica al respecto, por lo que es necesario realizar más investigaciones.

**Cuarta:** Se recomienda realizar otros estudios en las municipalidades aledañas con el fin de conocer más sobre las habilidades blandas y el síndrome de burnout .

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S. (2019). *Síndrome de burnout y comunicación asertiva en los servidores públicos del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1581/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20AGUILAR%20MAYYA%20STEFFANY%20MICHELLE.pdf>
- Adrianzen, A. (2022). *Síndrome de Burnout y autoeficacia en docentes de una universidad particular de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98017/Adrianzen\\_ZA-I-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98017/Adrianzen_ZA-I-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alles, M. A. (2004). *Diccionario de comportamientos Gestión por competencias*. Editorial Granica S.A. <https://bit.ly/3FssttV>
- Andina (2021, 29 de setiembre). *Saludable Mente: ¿Agotado de la pandemia?: Qué es y cómo prevenir el síndrome de Burnout*. <https://andina.pe/agencia/noticia-saludablemente-agotado-de-pandemia-es-y-como-prevenir-sindrome-burnout-863448.aspx>
- Anampa, M. (2022). *Habilidades blandas y nivel de estrés en trabajadores del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia Covid 19. Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82589/Anampa\\_LMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82589/Anampa_LMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, W., Huamani, J., & Ceballos, K. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-110. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitudes*. Eco Ediciones.
- Astudillo, D. (2019). *Medición del síndrome de burnout en personal administrativo del Instituto del cáncer Solca Cuenca* [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8916/1/14564.pdf>
- Ayala, P. (2021). *Las habilidades blandas y la gestión administrativa en una dependencia de la Marina de Guerra del Perú. Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57093/Ayala\\_TPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57093/Ayala_TPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baez-Santana, R., Zayas-Agüero, P., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Barral, S., y Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Revista de la Universidad del Azuay*, 8, 268 – 293. <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/444/644>
- Blas, M., y Sánchez, O. (2021). *Evidencias psicométricas del Inventario Burnout de Maslach (MBI-ES) en docentes de Trujillo que realizan teletrabajo en tiempo de pandemia* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73657/Blas\\_QMC-S%  
c3%a1nchez\\_TOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73657/Blas_QMC-S%c3%a1nchez_TOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, M., y Vilca, K. (2021). *Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Islay – Arequipa, 2021*

[Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13718/RIBusoma\\_viv\\_aka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13718/RIBusoma_viv_aka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canossa, H. (2019). Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica. *Revista académica Arjé*, 2(2), 5-13.  
<https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/205/151>

Calisaya, J., y Vergara, S. (2021). *Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu, Cusco, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61906/Calisaya\\_TJA-Vergara\\_GS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61906/Calisaya_TJA-Vergara_GS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chambilla, C., & Soto, A. (2019). *Relación de las relaciones interpersonales con el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Conecta Retail s.a. Arequipa 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9131/RIchqucd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castañeda, Y., Valero, G., & Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 127-149. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-127.pdf>

Colorado, L., y Rojas, M. (2021). *Relación de las habilidades blandas y el éxito profesional en los agremiados del colegio de sociólogos de Cajamarca* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://bit.ly/3540jWa>

- Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 26-47.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176522>
- El Universo. (2021, 18 de setiembre). *El 'burnout' o sobrecarga de trabajo desde casa afecta más a las mujeres que a los hombres*.  
<https://www.eluniverso.com/larevista/orientacion/el-burnout-o-sobrecarga-de-trabajo-desde-casa-afecta-mas-a-las-mujeres-que-a-los-hombres-nota/>
- Espinoza, M. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de salud del centro salud Paucará – Acobamba – Huancavelica, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2761/TESIS%20FIN%20AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Uisrael*, 27(2), 41-58.  
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n2/2631-2786-rcuisrael-7-02-00039.pdf>
- Espejo, M., & Quiroz, L. (2020). *Revisión sistemática de las consecuencias del síndrome de Burnout en trabajadores públicos a nivel internacional* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51464/Espejo\\_RMG-Quiroz\\_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51464/Espejo_RMG-Quiroz_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estrella, L. (2021). *El Síndrome de Burnout y su influencia en la empatía de los trabajadores en la Unidad de Administración de Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa* [Tesis de pregrado,

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33568/1/660%20OE.pdf>

Flores, S., y Ruiz, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, 28(1), 63-72.

<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2539/4421>

García-Tudela, P., & Marín-Sánchez, P. (2019). Educación en inteligencia emocional y social: revisión y propuesta teórico-didáctica. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación*, 6(1), 68-83. <https://bit.ly/3z9NhCo>

Gallardo, J., López, F., y Gallardo, P. (2019). Análisis del síndrome de burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento. *Revista Electronica Educare*, 23(2), 1-20.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v23n2/1409-4258-ree-23-02-324.pdf>

Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Gonzales, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la Salud*. Manual Moderno

Guerra-Báez, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educacional*, 23, 1-11.

<https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?format=pdf&lang=es>

Hernández, C., & Neri, J. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Ride*, 10(20).

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e047.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Mc-Graw Hill Education.
- Hernández, F., y Duque, D. (2021). *Efectos del síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa inversiones Tafur. S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño].  
[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4911/5/2021FredyAlcib%  
c3%adadesHern%c3%a1ndezHerrera.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4911/5/2021FredyAlcib%c3%adadesHern%c3%a1ndezHerrera.pdf)
- Hidalgo, N. (2020). *Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, para la elaboración de la relación bimestral de usuarios – RBU.* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma].  
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3967/ADM-  
T030\\_10065343\\_T%20%20%20HIDALGO%20DAVILA%20NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3967/ADM-T030_10065343_T%20%20%20HIDALGO%20DAVILA%20NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina*, 5(6).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1129/1523>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120.  
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Maggio, M. (2018). *Habilidades del siglo XXI: cuando el futuro es hoy: documento básico*, XIII Foro Latinoamericano de Educación. Editorial Santillana.  
[https://www.fundacionsantillana.com/PDFs/XIII\\_Foro\\_Documento\\_Basico\\_WEB  
.pdf](https://www.fundacionsantillana.com/PDFs/XIII_Foro_Documento_Basico_WEB.pdf)

- Maslach, C., & Pines, A. (1977). El síndrome de agotamiento en el entorno de la guardería. *Foro de Cuidado de Niños y Jóvenes* 6, 100–113.  
<https://doi.org/10.1007/BF01554696>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Manual Research Editor.
- Medina, Y., & Panduro, R. (2022). *Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94247/Medina\\_BYB-Panduro\\_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94247/Medina_BYB-Panduro_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mantilla, J. (2020). Burnout relacionado con variables sociodemográficas y laborales en maestros de una unidad educativa de Otavalo. *Pienso*, 3(7), 27-43.  
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625546631-4%20Art%C3%ADculo%20Original.pdf>
- Merino, A. (2022). *Síndrome de burnout y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro médico - Unidad Minera Aurífera Retamas, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19378/ALVARADO%20MERINO%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Jaume I].  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG\\_2020\\_Mora%20Galdon\\_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG_2020_Mora%20Galdon_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, L., y Montaña, M. (2019). *Síndrome de Burnout en Trabajadores de Salud de Dos Clínicas de Assbasalud E.S.E* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15954/1/2019\\_s%C3%ADndrome\\_burnout\\_trabajadores.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15954/1/2019_s%C3%ADndrome_burnout_trabajadores.pdf)

Noroña, D., Quilumba, V., & Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Cientific*, 6(21), 81-100. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>

Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Banco de Desarrollo de América Latina*. <https://www.thedialogue.org/wpcontent/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>

Ortiz, J. (2022, 13-15 de julio). *El síndrome de burnout en estudiantes de posgrado en Educación* [Sesión de congreso]. Universidad de Valencia, Valencia, España. [http://scholar-event.s3.amazonaws.com/uploads/digital\\_content/asset/8385/Jomarie\\_Ortiz\\_%C3%81lvarez\\_presentaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_ponencia.pdf](http://scholar-event.s3.amazonaws.com/uploads/digital_content/asset/8385/Jomarie_Ortiz_%C3%81lvarez_presentaci%C3%B3n_de_la_ponencia.pdf)

Palma, G. (2021). *Habilidades blandas y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1267 - Lurigancha, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma\\_PGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma_PGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palomo, J. (2022). *Síndrome de burnout durante la postpandemia en personal de salud de la ESE CAMU Pueblo Nuevo- Córdoba, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba]. <https://bit.ly/3sqWOBc>

Pérez, L., Villa, C., & Montenegro, M. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, (26), 153-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8071078>

- Porragas, S. (2020, 4 de febrero). *El desarrollo de competencias como alternativa laboral en tiempos de recesión*. Expansión. <https://expansion.mx/opinion/2020/02/04/el-desarrollo-de-competencias-como-alternativa-laboral-en-tiempos-de-recesion>
- Prada, M. F. y Rucci, G. (2016). Instrumentos para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Instrumentos-para-lamedici%C3%B3n-de-las-habilidades-de-la-fuerza-de-trabajo.pdf>
- Rimarachin, B. (2021). *Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimarachin\\_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimarachin_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Román, M., y Távara, M. (2020). *Las Habilidades blandas y el Clima organizacional en los colaboradores de la I.E. Inca Garcilaso de la Vega, Huarmey 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68380/Rom%c3%a1n\\_PMDLA-T%c3%a1vara-CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68380/Rom%c3%a1n_PMDLA-T%c3%a1vara-CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, L. (2018). *Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, Región Ancash, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4052>
- Rodríguez, G. (2019). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónomas del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>

Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2019). *Entrenando competencias blandas en jóvenes*. Pontificia Universidad Católica de Chile.  
[http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando\\_Competicencias\\_Blandas\\_en\\_Jovenes.pdf](http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf)

Solís, J. (2019). *Soft skills y toma de decisiones en la empresa Acenet S.A.C., San Isidro, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55966/Sol%c3%ads\\_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55966/Sol%c3%ads_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Soriano, J., Molero, M., Pérez, M., Barragán, A., Simón, M., Martos, A., Oropesa, N., Sisto, M., & Gázquez, J. (2019). Análisis de modelos teóricos explicativos de la inteligencia emocional. En Pérez-Fuentes, M., Gázquez, J, Molero, M., Simon, M., Barragán, A., Martos, A., & Sisto, M. (Eds.), *Variables Psicológicas y Educativas para la intervención en el ámbito escolar* (3ra ed., pp. 296-306). <https://bit.ly/3f1FijY>

Sutton, N. (2002). *Why can't we all just get along?* Computing Canada.  
<https://www.itbusiness.ca/news/why-cant-we-all-just-get-along/6555>

Suquinagua, A., & Delgado, J. (2022). Síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de Gerardo Ortiz: prevalencia, indicadores y plan de prevención [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay].  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11972/1/17499.pdf>

Vara, H. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. (1era ed.). Perú: Editorial Macro.

Vivas, M., & Gallegos, D. y. (2007). *Educación de las emociones*. Mérida, Venezuela: Producciones editoriales C.A.

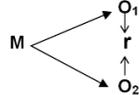
Villanueva, N. (2018). *Relación entre síndrome de burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15707/TG-4064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zepeda-Hurtado, M., Cardoso-Espinosa, E., & Rey-Benguría, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica*, 23(1), 61-67. <https://www.redalyc.org/journal/614/61458265007/61458265007.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Habilidades blandas y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Concepción 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO	POBLACIÓN
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?</p> <p><b>ESPECIFICO:</b> ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersionalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO:</b> Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersionalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación existente entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de</p>	<p><b>GENERAL:</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICO:</b> <b>H.i.1:</b> Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p><b>H.i.2:</b> Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión despersionalización, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial</p>	<p><b>Síndrome de burnout:</b> <b>Dimensiones:</b> Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal</p> <p><b>Habilidades blandas</b> <b>Dimensiones:</b> Competencia personal. Competencia social</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Método general:</b> Científico.</p> <p><b>Método específico:</b> Descriptivo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica cuantitativa</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo correlacional no experimental de corte transversal</p>  <p>M = muestra O1 = Habilidades blandas</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población estuvo conformada por 178 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Concepción, Huancayo, 2022.</p> <p><b>MUESTRA:</b> A través de un muestreo probabilístico simple se obtuvo una muestra de 122 trabajadores que participaron de la investigación.</p>

---

municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022?	la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.	de Concepción, Huancayo, 2022.	R= relación entre variables
			O2= Síndrome de burnout
		<p><b>H.i.3:</b> Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout según la dimensión realización personal, en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Concepción, Huancayo, 2022.</p>	<p><b>Variables:</b> Habilidades blandas Síndrome de burnout</p>
			<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Habilidades blandas de Román y Távora</p> <p>Inventario de Síndrome de burnout de Maslach</p>

---



---

<p>el cual aparece por una formada inadecuada de abordar el estrés crónico en los centros laborales, y se suele manifestar en fatiga emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal. (Blas y Sánchez, 2021)</p>	<p>consta de 22 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.</p>	<p>Despersonalización          Realización personal</p>	<p>(5,10,11,15,22)          (4,7,9,12,17,18,19,21)</p>
---	--	---	--

---

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Valoración por dimensión
<b>Habilidad s blandas</b>	<b>Competencia social</b>	Empatía	Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Muy alto 76 a 90 Alto 61 a 75 Medio 47 a 60 Bajo 34 a 46 Muy bajo 18 a 33
			¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?		
			Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea.		
		Comunicación asertiva	Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.		
			Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.		
		Resolución de conflictos	Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.		
			Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos		
		Trabajo en equipo	Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.		
			Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.		
			Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.		
Adaptabilidad	Ud. es flexible a los cambios demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.				

<b>Competencia personal</b>		Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.		
		Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.		
	Autocontrol	Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.		
		¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?		
	Creatividad	¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva con iniciativa y creatividad?		
		Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa.		
	Integridad personal	Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.		
<b>Síndrome de burnout</b>	<b>Agotamiento emocional</b>			
	(1,2,3,6,8,13,14,16,20)	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.		
		Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	(0) Nunca	Bajo 0 – 18
		Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	(1) Pocas veces al año o menos	Medio 19 – 37
		Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	(2) Una vez al mes o menos	Alto 38 - 54
		Siento que mi trabajo me está desgastando.	(3) Unas pocas veces al mes	
		Me siento frustrado con mi trabajo.	(4) Una vez a la semana	
		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	(5) Unas pocas veces a la semana	
		Trabajar directamente con personas cansa.	(6) Todos los días	Bajo 0 – 10
		Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.		
		Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.		

<b>Despersonalización</b>	(5,10,11,15,22)	Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.	Medio 11 – 19 Alto 20 - 30
		Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
		Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.	
		Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	
<b>Realización personal</b>	(4,7,9,12,17,18,19,21)	Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.	Bajo 0 – 16 Medio 17 – 33 Alto 34 - 48
		Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.	
		Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
		Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.	
		Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.	
		Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.	
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada	

**Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación**  
**Cuestionario de Habilidades blandas**

**Cuestionario de Habilidades blandas**

N° Orden	Items	Respuesta				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
V1	<b>HABILIDADES BLANDAS</b>					
D1	<b>COMPETENCIA SOCIAL</b>	S	CS	AV	CN	N
01	Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.	X				
02	¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?		X			
03	Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea		X			
04	Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.			X		
05	Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.		X			
06	Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.	X				
07	Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos			X		
08	Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.			X		
09	Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.	X				
10	Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.			X		
D2	<b>COMPETENCIA PERSONAL</b>	S	CS	AV	CN	N
11	Ud. es flexible a los cambios, demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.	X				
12	Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.	X				
13	Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.	X				
14	Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.	X				
15	¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?	X				
16	¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva, con iniciativa y creatividad?		X			
17	Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa		X			
18	Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.		X			

## Cuestionario de Habilidades blandas

N° Orden	Items	Respuesta				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
V1	<b>HABILIDADES BLANDAS</b>					
D1	<b>COMPETENCIA SOCIAL</b>	S	CS	AV	CN	N
01	Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.			X		
02	¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?				X	
03	Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea				X	
04	Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.				X	
05	Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.				X	
06	Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.			X		
07	Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos			X		
08	Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.				X	
09	Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.				X	
10	Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.				X	
D2	<b>COMPETENCIA PERSONAL</b>	S	CS	AV	CN	N
11	Ud. es flexible a los cambios, demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.			X		
12	Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.			X		
13	Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.			X		
14	Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.			X		
15	¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?			X		
16	¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva, con iniciativa y creatividad?			X		
17	Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa			X		
18	Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.			X		

### Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

El presente instrumento tiene la finalidad de recopilar datos con la ayuda de una serie de enunciados relacionados a sus sentimientos con respecto a su ámbito laboral.

A continuación, marque con una (X) las casillas que tú consideres conveniente, respondiendo cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

N°	AFIRMACIONES	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o meno s (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				X			
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						X	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.				X			
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.						X	
5	Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.	X						
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X						
7	Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.							X
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.			X				
9	Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							X
10	Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X						
12	Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado con mi trabajo.	X					X	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X			
15	Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.	X						
16	Trabajar directamente con personas cansa.	X						
17	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.							X
18	Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.							X
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							X
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.	X						X
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada.				X			
22	Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	X						

Muchas gracias por su colaboración

### inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

El presente instrumento tiene la finalidad de recopilar datos con la ayuda de una serie de enunciados relacionados a sus sentimientos con respecto a su ámbito laboral.

A continuación, marque con una (X) las casillas que tú consideres conveniente, respondiendo cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

N°	AFIRMACIONES	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.		<input checked="" type="checkbox"/>					
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.			<input checked="" type="checkbox"/>				
7	Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.		<input checked="" type="checkbox"/>					
9	Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.		<input checked="" type="checkbox"/>					
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		<input checked="" type="checkbox"/>					
12	Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Me siento frustrado con mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
16	Trabajar directamente con personas cansa.		<input checked="" type="checkbox"/>					
17	Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada.		<input checked="" type="checkbox"/>					
22	Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.		<input checked="" type="checkbox"/>					

Muchas gracias por su colaboración



## Municipalidad Provincial de Concepción

OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
TELF. 861617 Anexo 237

CARTA N° 170-2022--OGRHH-GAF/MPG

Concepción 25 de Abril del 2022

**Bach. en Psicología** Jessica Antonella Quinto Guevara, y  
Zoraida Kassandra Meza Huamani

**ASUNTO** : ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.  
**REF.** : EXP. N° 04192-2022.

*De mi consideración:*

Por medio de la presente, LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCION nos permitimos notificar la **ACEPTACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS** del proyecto "HABILIDADES BLANDAS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN 2022" con el compromiso de las testistas de dejar una copia de los resultados de la evaluación al personal de la institución.

*Sin otro particular, nos despedimos de usted.*

Atentamente

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN  
Bach/Aida Constanza Ramos Valverde  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Cc. Archivo.



## Municipalidad Provincial de Concepción

OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
TEL: 8610174900 337

### CONSTANCIA

Sr. Guillermo Ramos Valverde

Jefe de Recursos Humanos de la Provincia de Concepción.

Por medio de la presente, dejo constancia que las bachilleres Meza Huamani y Quinto Guevara , identificadas con números de DNI 72629459 - 76469696 , egresadas de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana los Andes, realizaron la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como parte del proyecto de investigación denominado: "HABILIDADES BLANDAS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN, HUANCAYO, 2022". Llevándose a cabo desde el 25 de abril al 05 de mayo del presente año en las instalaciones de la institución.

Por lo tanto, dejo CONSTANCIA para los fines convenientes.

Atentamente.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONCEPCIÓN  
Bach/Verde Guillermo Ramos Valverde  
Jefe de Recursos Humanos

## Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos

### Confiabilidad del Instrumento de Habilidades Blandas

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,719	,749	17

### Confiabilidad de Inventario de Burnout de Maslach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,819	,824	22

## Validez

### JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Roxana Belling Monge Profesión: Psicología clínica

Cargo: Psicología Clínica

Región: Lima

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir las Habilidades Blandas**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

#### **Cuestionario de Habilidades Blandas**

(Román y Távara)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia Social	1. Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.	✓		✓		✓		✓		
	2. ¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?	✓		✓		✓		✓		

	3. Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea.	✓		✓		✓		✓		
	4. Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Social	5. Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	6. Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	7. Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos.	✓		✓		✓		✓		
	8. Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.	✓		✓		✓		✓		
	9. Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.	✓		✓		✓		✓		
	10. Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Personal	11. Ud. es flexible a los cambios demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.	✓		✓		✓		✓		
	12. Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.	✓		✓		✓		✓		
	13. Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.	✓		✓		✓		✓		
	14. Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.	✓		✓		✓		✓		
	15. ¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?	✓		✓		✓		✓		

16. ¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva con iniciativa y creatividad?	✓		✓		✓		✓		
17. Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa.	✓		✓		✓		✓		
18. Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.	✓		✓		✓		✓		

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

---



---

Lima, de Marzo del 2022



Mg: Roxana Belling Monge  
DNI: 29638238  
N° DE COLEGIATURA: 10342

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Roxana Belling Monge  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicóloga  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Psicóloga  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad San Agustín de Arequipa  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Psicología clínica de niños y adolescentes  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad San Martín de Porres  
**ESPECIALIDAD** : Psicóloga Clínica  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 18 años  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Escuela Superior de Guerra del Ejército  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Psicóloga Clínica  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No  
**MOTIVACION LABORAL** : -  
**OTROS MERITOS** : -

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Cuestionario de Habilidades Blandas**  
(Román y Távara)

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....

Huancayo, de marzo del 2022.



-----  
Mg: Roxana Belling Monge  
DNI: 29638238

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo Roxana Belling Monge, con Documento Nacional de Identidad N° 29638238 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Cuestionario de Habilidades Blandas”**.

(Román y Távora)”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Kassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, de junio del 2022



Mg. Roxana Belling Monge  
DNI: 29638238

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Juan Antonio Ferreyros Hernando Profesión: Psicólogo Cargo: Docente universitario Región: Lima

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir las Habilidades Blandas**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **Cuestionario de Habilidades Blandas**

(Román y Távara)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia Social	1. Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.	✓		✓		✓		✓		
	2. ¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?	✓		✓		✓		✓		

	3. Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea.	✓		✓		✓		✓		
	4. Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Social	5. Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	6. Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	7. Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos.	✓		✓		✓		✓		
	8. Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.	✓		✓		✓		✓		
	9. Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.	✓		✓		✓		✓		
	10. Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Personal	11. Ud. es flexible a los cambios demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.	✓		✓		✓		✓		
	12. Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.	✓		✓			X		X	
	13. Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.	✓		✓		✓		✓		
	14. Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.	✓		✓		✓		✓		
	15. ¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?	✓		✓		✓		✓		

16. ¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva con iniciativa y creatividad?	✓		✓		✓		✓		
17. Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa.	✓		✓		✓		✓		
18. Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.	✓		✓		✓		✓		

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Respuesta: Se considera Adecuado

Lima, 02 de abril del 2022.




---

Mg: Juan Antonio Ferreyros Hernando.  
DNI: 10282470.  
N° DE COLEGIATURA: 13620.

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Juan Antonio Ferreyros Hernando.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Licenciado en psicología.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en psicología.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : Universidad Nacional Federico Villarreal.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister en Docencia e Investigación Universitaria.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres.  
**ESPECIALIDAD** : Psicólogo organizacional y educativo.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 16 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Escuela Profesional de Marketing Global y Administración Comercial de la Universidad Ricardo Palma.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente contratado.  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No.  
**MOTIVACION LABORAL** : X.  
**OTROS MERITOS** : X.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

**Cuestionario de Habilidades Blandas**  
(Román y Távora)

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3   
OBSERVACIONES: ADECUADO

Huancayo, 02 de abril del 2022.



-----  
Mg: Juan Antonio Ferreyros Hernando.  
DNI: 10282470.  
N° DE COLEGIATURA: 13620.

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Juan Antonio Ferreyros Hernando., con Documento Nacional de Identidad N° 10282470 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Cuestionario de Habilidades Blandas”**. (Román y Távara)”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Kassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, 02 de abril del 2022.



-----  
Mg.: Juan Antonio Ferreyros  
Hernando.  
DNI.: 10282470.

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas    Profesión: Psicólogo    Cargo: Directora    Región: Junín

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir las Habilidades Blandas**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **Cuestionario de Habilidades Blandas** (Román y Távora)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencia Social	1. Desarrolla de manera eficaz la empatía con los demás colaboradores.	✓		✓		✓		✓		
	2. ¿Con que frecuencia logra escuchar y comprender a sus compañeros cuando estos tienen alguna necesidad o se encuentran mal sentimentalmente?	✓		✓		✓		✓		

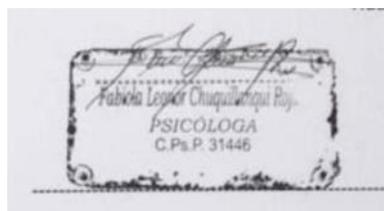
	3. Toma acciones o actitudes empáticas para no afectar a las personas con las que se rodea.	✓		✓		✓		✓		
	4. Logran entender el mensaje que Ud. desea transmitir.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Social	5. Ud. logra escuchar y comprender las ideas o propuestas que se dan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	6. Ud. ha logrado resolver los conflictos de manera efectiva cada vez que se le presentan en su labor.	✓		✓		✓		✓		
	7. Con que frecuencia la institución realiza acciones que promuevan el manejo o resolución de conflictos.	✓		✓		✓		✓		
	8. Comprende los distintos puntos de vista de sus demás compañeros a pesar de las diferencias que puedan existir entre ustedes.	✓		✓		✓		✓		
	9. Considera que el trabajo en equipo permite lograr los objetivos de manera eficiente.	✓		✓		✓		✓		
	10. Sus colegas actúan con respeto y ética para el bienestar del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Competencia Personal	11. Ud. es flexible a los cambios demostrando que sus conocimientos y experiencias adquiridas no son limitantes.	✓		✓		✓		✓		
	12. Logra adaptarse de manera ágil a los nuevos ámbitos para su desarrollo profesional.	✓		✓			X		X	
	13. Considera a la honestidad y el respeto como actitudes primordiales que le permiten adaptarse al cambio.	✓		✓		✓		✓		
	14. Ud. es consciente y responsable de sus actitudes ante un mal entendido que exige autocontrol.	✓		✓		✓		✓		
	15. ¿Con que frecuencia las situaciones lo descontrolan emocionalmente?	✓		✓		✓		✓		

16. ¿Con que frecuencia logra desarrollar una actitud proactiva con iniciativa y creatividad?	✓		✓		✓		✓		
17. Desarrolla sus actividades de manera dinámica y creativa.	✓		✓		✓		✓		
18. Asume la responsabilidad de sus actos para reforzar su integridad personal.	✓		✓		✓		✓		

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Respuesta: Se considera Adecuado

Lima, 02 de abril del 2022.



Mg: Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas  
 DNI:47152757  
 N° DE COLEGIATURA: 31446

## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Licenciada en psicología.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en psicología.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : Universidad Femenina Del Sagrado Corazón.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister en Psicología Clínica.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Femenina Del Sagrado Corazón  
**ESPECIALIDAD** : Psicólogo Clínica.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 8 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Centro Integral de la mujer Kallpay Sonqo.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Directora.  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No.  
**MOTIVACION LABORAL** : X.  
**OTROS MERITOS** : X.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

**Cuestionario de Habilidades Blandas**  
(Román y Távora)

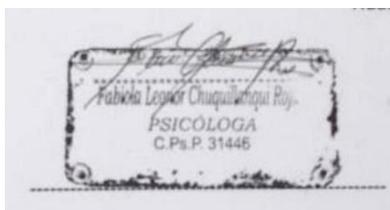
ADECUADO 1

MEDIANAMENTE ADECUADO 2

INADECUADO 3

OBSERVACIONES: ADECUADO

Huancayo, 02 de abril del 2022.



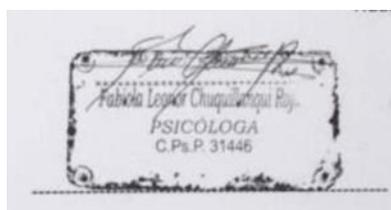
Mg: Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas  
DNI: 47152757.  
N° DE COLEGIATURA: 31446.

## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas., con Documento Nacional de Identidad N° 47152757 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Cuestionario de Habilidades Blandas”. (Román y Távora)**”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Kassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, 02 de abril del 2022.



Mg: Fabiola Leonor  
Chuquillanqui Rojas  
DNI.: 47152757.

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Juan Antonio Ferreyros Hernando Profesión: Psicólogo Cargo: Docente universitario Región: Lima

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir el síndrome de burnout**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **Inventario " Burnout" de Maslach (MBI)** (C. Maslach, S. E. Jackson)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

Agotamiento emocional	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.	✓		✓			X		X
Despersonalización	5. Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.	✓		✓			X		X
Agotamiento emocional	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	X		X			X		X
Realización personal	7. Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.	✓		✓			X		X
Agotamiento emocional	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓			✓		✓
Realización personal	9. Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓			✓		✓
Despersonalización	10. Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.	X		X			X		X
Despersonalización	11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓			✓		✓
Realización personal	12. Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.	✓		✓			✓		✓
Agotamiento emocional	13. Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		✓			✓		✓
Agotamiento emocional	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓			✓		✓

Despersonalización	15. Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.	✓		✓			✓		✓	
Agotamiento emocional	16. Trabajar directamente con personas cansa.	✓		✓			✓		✓	
Realización personal	17. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.	✓		✓			✓		✓	
Realización personal	18. Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.	✓		✓			✓		✓	
Realización personal	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓			✓		✓	
Agotamiento emocional	20. Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.	✓		✓			X		X	
Realización personal	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada.	✓		✓			✓		✓	
Despersonalización	22. Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	✓		✓			✓		✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

\_\_\_\_\_ Solo levantar las observaciones  
dadas. \_\_\_\_\_



Lima, 02 de abril del 2022.

-----  
Mg: Juan Antonio Ferreyros Hernando.  
DNI: 10282470.  
N° DE COLEGIATURA: 13620.



**CRITERIO DE JUECES**

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Juan Antonio Ferreyros Hernando.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Licenciado en psicología.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en psicología.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Nacional Federico Villarreal.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister en Docencia e Investigación Universitaria.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres.  
**ESPECIALIDAD** : Psicólogo organizacional y educativo.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 16 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Escuela Profesional de Marketing Global y Administración Comercial de la Universidad Ricardo Palma.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Docente contratado.  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No.  
**MOTIVACION LABORAL** : X.  
**OTROS MERITOS** : X.

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Inventario " Burnout" de Maslach (MBI)  
(C. Maslach, S. E. Jackson)**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES:.....ADECUADO, solo levanten las observaciones  
dadas.....**  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Huancayo, 02 de abril del 2022.



Mg: Juan Antonio Ferreyros Hernando.

DNI: 10282470.

N° DE COLEGIATURA: 13620.

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo.....Juan Antonio Ferreyros Hernando....., con Documento Nacional de Identidad N° ----10282470---- certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Inventario ” Burnout de Maslach (MBI)”**.

**(C. Maslach, S. E. Jackson)**”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Kassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, 02 de abril del 2022.



-----  
Mg.: Juan Antonio Ferreyros  
Hernando.  
DNI: 10282470.

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Roxana Belling Monge      Profesión: Psicóloga Clínica      Cargo: Psicóloga Clínica      Región: Lima

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir el síndrome de burnout**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **Inventario " Burnout" de Maslach (MBI)** (C. Maslach, S. E. Jackson)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

Agotamiento emocional	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	4. Fácilmente comprendo como se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Despersonalización	5. Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	7. Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	9. Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Despersonalización	10. Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓		✓		✓		✓	
Despersonalización	11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	12. Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	13. Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	

Despersonalización	15. Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	16. Trabajar directamente con personas cansa.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	17. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	18. Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	20. Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada.	✓		✓		✓		✓	
Despersonalización	22. Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	✓		✓		✓		✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

---



---

Lima, de marzo del 2022



Mg: Roxana Belling Monge

DNI: 29638238

N° DE COLEGIATURA: 10342

**CRITERIO DE JUECES**

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Roxana Belling Monge  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Psicóloga  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Psicóloga  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad San Agustín de Arequipa  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Psicología clínica de niños y adolescentes  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad San Martín de Porres  
**ESPECIALIDAD** : Psicóloga Clínica  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 18 años  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Escuela Superior de Guerra del Ejército  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Psicóloga Clínica  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No  
**MOTIVACION LABORAL** : -  
**OTROS MERITOS** : -

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO**

**Inventario " Burnout" de Maslach (MBI)  
(C. Maslach, S. E. Jackson)**

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

**OBSERVACIONES:**.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Huancayo, de marzo del 2022.



Mg: Roxana Belling Monge  
DNI: 29638238  
N° DE COLEGIATURA: 10342

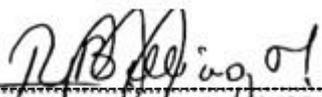
## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Roxana Belling Monge, con Documento Nacional de Identidad N° 29638238 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Inventario ” Burnout de Maslach (MBI)”**.

**(C. Maslach, S. E. Jackson)**”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Cassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, de junio del 2022



Mg. Roxana Belling Monge  
DNI.29638238

## JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas    Profesión: Psicóloga    Cargo: Directora    Región: Junín

### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del **Instrumento para medir el síndrome de burnout**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

### **Inventario " Burnout" de Maslach (MBI)** (C. Maslach, S. E. Jackson)

DIMENSIONES	ITEMS	Suficiencia		Relevancia		Coherencia		Claridad		OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓		✓		✓		✓		

Agotamiento emocional	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Realización personal	4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios y/o colegas del trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Despersonalización	5. Creo que trato a los usuarios y/o colegas como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	✓		✓		✓		✓		
Realización personal	7. Siento que trato con mucha eficacia las dificultades de los usuarios y/o colegas de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		✓		
Realización personal	9. Siento que influyo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Despersonalización	10. Me he vuelto más indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓		✓		✓		✓		
Despersonalización	11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		✓		
Realización personal	12. Me siento muy activo cuando estoy en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	13. Me siento frustrado con mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
Agotamiento emocional	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		

Despersonalización	15. Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios y/o colegas en el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	16. Trabajar directamente con personas cansa.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	17. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	18. Me siento a gusto después de haber finalizado mi jornada de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Agotamiento emocional	20. Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades de hacer este trabajo.	✓		✓		✓		✓	
Realización personal	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada.	✓		✓		✓		✓	
Despersonalización	22. Pienso que mis colegas y/o los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.	✓		✓		✓		✓	

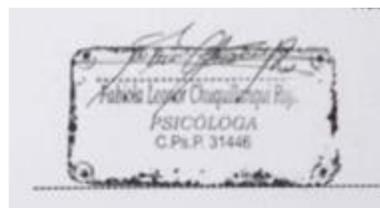
OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

---



---

Lima, de marzo del 2022



## CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Licenciada en psicología.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bachiller en psicología.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : Universidad Femenina Del Sagrado Corazón.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Magister en Psicología Clínica.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN** : Universidad Femenina Del Sagrado Corazón  
**ESPECIALIDAD** : Psicólogo Clínica.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 8 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Centro Integral de la mujer Kallpay Sonqo.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Directora .  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : No.  
**MOTIVACION LABORAL** : X.  
**OTROS MERITOS** : X.

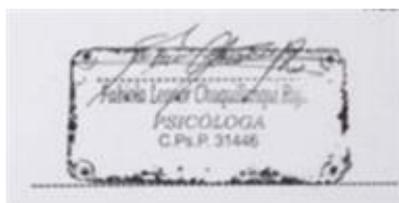
### EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

#### Inventario " Burnout" de Maslach (MBI) (C. Maslach, S. E. Jackson)

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Huancayo, de marzo del 2022.



Mg: Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas  
DNI: 47152757  
N° DE COLEGIATURA: 31446

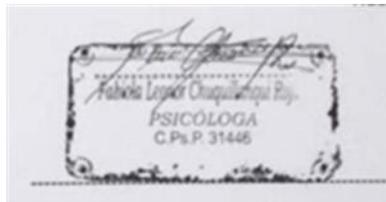
## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Fabiola Leonor Chuquillanqui Rojas, con Documento Nacional de Identidad N° 47152757 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento: **“Inventario ” Burnout de Maslach (MBI)”**.

**(C. Maslach, S. E. Jackson)**”, cuyo responsable es la investigadora Jessica Antonella Quinto Guevara con DNI N° 76469696 y la investigadora Zoraida Kassandra Solange Meza Huamani con DNI N° 72629459 quienes solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION, HUANCAYO, 2022”**.

Huancayo, de junio del 2022



-----  
Mg. Fabiola Leonor Chuquillanqui  
Rojas  
DNI.47152757

## Procesamiento Estadístico del Criterio de Juicio de Expertos por V de Aiken

### Cuestionario de Habilidades Blandas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1																					
2	CALCULO DE LA V DE AIKEN														CODIFICACION DE RESPUESTAS						
3																	VALIDO	1			
4	RESPUESTAS DICOTÓMICAS DEL JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS														NO VALIDO						0
5																					
6	Items	Juez 1				Juez 2				Juez 3											
7		SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	SUMA	V DE AIKEN		FORMULA DE DE AIKEN				
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	V= S/ n (c-1)				
10	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
11	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	s= suma de respuestas afirmativas				
12	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	n= número de jueces				
13	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	c= número de valores de la escala de evaluación				
14	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
15	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
16	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
17	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
18	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
19	12	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	8	0.67					
20	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
21	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
22	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
23	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
24	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
25	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
26																					
27																	V DE AIKEN GLOBAL				0.98
28																					
29																					

## Inventario de Síndrome de Burnout

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1																					
2	CALCULO DE LA V DE AIKEN														CODIFICACION DE RESPUESTAS						
3																					
4	RESPUESTAS DICOTÓMICAS DEL JUICIO DE EXPERTOS DEL INVENTARIO DE SINDROME DE BURNOUT														VALIDO 1						
5																					
6	Items	Juez 1				Juez 2				Juez 3				SUMA	V DE AIKEN						
7		SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	SUFICIENCIA	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD			FORMULA DE DE AIKEN					
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	V= S/ n (c-1)				
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
10	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00	s= suma de respuestas afirmativas				
11	4	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	0.83	n= número de jueces				
12	5	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	0.83	c= número de valores de la escala de evaluación				
13	6	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.67					
14	7	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	0.83					
15	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
16	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
17	10	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.67					
18	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
19	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
20	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
21	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
22	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
23	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
24	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
25	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
26	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
27	20	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	0.83					
28	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
29	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1.00					
30																					
31															V DE AIKEN GLOBAL		0.94				
32																					

### Anexo 6: Procesamiento de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE											
1	COMPETENCIA SOCIAL																		COMPETENCIA PERSONAL																							
2	EMPATIA						C. ASERT				R. CONFLIC				T. E. EQUIP				ADAPTA		AUTOCTRL		CREATIV		I. PERSO																	
3	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL	G.T.	C. SOC	T.C.	PERSO	T. EMP	T. ASERT	T. CONFL	T. EQUIP	T. ADAP	T. AUTOCT	T. CRTVD	T. I. PER										
4	1	5	4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	62	36	26	12	7	5	12	11	5	6	4												
5	2	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	76	43	33	12	10	7	14	12	7	9	5												
6	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	64	32	32	9	8	5	10	12	8	8	4												
7	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	75	43	32	13	10	6	12	12	8	8	4												
8	5	4	5	3	5	5	4	2	4	5	5	4	5	3	4	2	5	5	4	72	40	32	12	8	6	14	12	6	10	4												
9	6	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	80	42	38	12	10	6	14	15	8	10	5												
10	7	5	5	4	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	76	40	36	14	10	5	11	15	9	8	4												
11	8	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70	39	31	12	8	7	12	12	7	8	4												
12	9	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	80	45	35	12	10	8	15	14	9	7	5												
13	10	5	5	4	5	5	3	2	5	5	1	4	5	5	5	2	4	4	4	73	40	33	14	10	5	11	14	7	8	4												
14	11	3	3	2	3	5	5	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	63	31	32	8	8	7	12	7	8	5	4												
15	12	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	72	40	32	13	8	6	13	13	7	8	4												
16	13	5	4	3	5	5	4	1	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	76	40	36	12	10	5	13	14	8	10	4												
17	14	4	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	73	40	33	13	8	6	13	15	8	7	3												
18	15	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	75	40	35	12	8	7	13	13	8	9	5												
19	16	4	5	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5	72	39	33	12	8	7	12	14	8	6	5												
20	17	2	4	1	4	5	5	1	3	5	3	4	5	4	5	1	3	3	3	61	33	28	7	9	6	11	13	6	6	3												
21	18	3	3	4	2	4	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	5	5	61	28	33	10	6	5	7	12	7	9	5												
22	19	5	5	4	5	5	3	2	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	5	76	40	36	14	10	5	11	14	9	8	5												
23	20	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	4	4	69	38	31	12	6	8	12	12	7	8	4												
24	21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	76	42	34	12	9	9	14	14	6	9	5												
25	22	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	73	40	33	13	8	7	12	14	7	8	4												
26	23	5	3	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	77	41	36	12	9	7	13	15	7	9	5												
27	24	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	80	45	35	15	9	7	14	15	6	9	5												
28	25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	63	40	23	11	8	6	13	12	5	8	4												
29	26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	70	40	30	12	8	8	12	12	6	8	4												
30	27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	65	35	30	10	7	7	11	12	6	7	5												
31	28	5	1	5	5	5	5	1	5	5	3	1	5	5	5	2	3	3	3	67	40	27	11	10	6	13	11	7	6	3												
32	29	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	79	45	34	15	9	8	13	14	6	9	5												
33	30	4	3	1	5	4	2	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	2	4	67	36	31	8	9	7	12	13	9	5	4												
34	31	5	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	5	62	35	27	11	7	7	10	9	6	7	5												
35	32	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	3	2	2	3	5	3	68	42	26	12	10	7	13	11	4	8	3												
36	33	3	4	2	4	3	4	1	5	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	64	33	31	9	7	5	12	11	8	8	4												
37	34	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	84	46	38	15	9	9	13	15	9	9	5												
38	35	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	73	37	36	12	10	6	9	15	8	8	5												
39	36	3	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	58	32	26	11	6	5	10	10	6	8	2												
40	37	3	4	2	3	3	5	1	3	3	1	5	5	5	5	3	3	5	5	64	28	36	9	6	6	7	15	8	8	5												
41	38	4	5	4	4	5	3	2	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	73	40	33	13	9	5	13	13	7	8	5												
42	39	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	35	17	18	4	5	2	6	7	3	6	2												
43	40	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	78	45	33	14	8	8	15	11	7	10	5												
44	41	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	50	27	23	8	6	5	8	9	6	5	3												
45	42	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	83	45	38	14	10	8	13	14	9	10	5												
46	43	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	74	42	32	13	9	7	13	13	7	7	5												
47	44	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	79	43	36	12	10	8	13	14	8	9	5												
48	45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	86	47	39	15	10	10	12	15	10	9	5												
49	46	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	82	46	36	14	10	9	13	15	7	9	5												
50	47	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	73	41	32	15	6	8	12	13	8	7	4												
51	48	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73	41	32	12	7	9	13	12	8	8	4												

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
52	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	50	33	15	10	10	15	14	10	10	5
53	50	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	61	33	28	11	8	4	10	10	8	7	3
54	51	5	5	4	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	5	1	5	5	5	74	40	34	14	10	5	11	13	6	10	5	
55	52	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77	45	32	14	10	6	15	12	8	8	4	
56	53	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	63	35	28	11	7	5	12	11	6	7	4	
57	54	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	79	42	37	13	10	7	12	13	9	10	5	
58	55	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	80	45	35	13	9	10	13	14	8	8	5	
59	56	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	69	33	30	9	10	7	13	13	7	6	4	
60	57	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	84	47	37	13	10	9	15	14	10	9	4	
61	58	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	45	26	19	8	4	6	8	7	5	4	3	
62	59	5	5	1	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	2	4	4	5	72	39	33	11	10	7	11	13	7	8	5	
63	60	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	80	44	36	12	10	9	13	14	8	9	5	
64	61	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	5	5	4	2	4	5	5	69	34	35	12	7	5	15	15	6	9	5	
65	62	4	3	3	3	4	3	2	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	68	34	34	10	7	5	12	14	8	7	5	
66	63	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	77	43	34	13	10	6	14	14	8	8	4	
67	64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	66	37	29	12	8	6	11	11	6	8	4	
68	65	5	4	4	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	2	4	5	5	76	41	35	13	10	6	12	15	6	9	5	
69	66	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	78	43	35	14	8	8	13	15	7	8	5	
70	67	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	79	44	35	10	9	10	15	13	8	9	5	
71	68	3	4	4	5	4	3	1	2	4	2	5	3	4	5	3	3	4	4	63	32	31	11	9	4	8	12	8	7	4	
72	69	5	4	5	4	5	5	2	4	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	77	42	35	14	9	7	12	14	7	9	5	
73	70	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	74	42	32	13	8	7	14	15	6	7	4	
74	71	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	5	4	5	4	3	3	3	4	63	32	31	11	7	5	9	14	7	6	4	
75	72	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	81	46	35	15	9	8	14	15	7	9	4	
76	73	2	4	2	1	4	4	2	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	65	32	33	8	5	6	13	14	7	8	4	
77	74	5	3	1	3	5	4	1	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	69	33	36	9	8	5	11	15	8	8	5	
78	75	5	3	5	3	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	73	39	34	13	7	6	13	14	7	8	5	
79	76	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	71	37	34	12	8	6	11	13	7	10	4	
80	77	3	3	4	4	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	73	38	35	10	9	5	14	14	7	9	5	
81	78	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	64	32	32	11	7	4	10	14	7	6	5	
82	79	4	3	4	5	5	5	1	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	73	39	34	11	10	6	12	13	7	9	5	
83	80	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	71	37	34	11	8	6	12	12	9	9	4	
84	81	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	68	36	32	11	6	7	12	13	7	8	4	
85	82	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	80	44	36	15	8	6	15	15	6	10	5	
86	83	4	5	4	4	4	3	1	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	73	33	34	13	8	4	14	14	6	9	5	
87	84	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	65	37	28	11	7	7	12	12	6	7	3	
88	85	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	85	46	39	14	10	8	14	15	9	10	5	
89	86	5	3	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	79	43	36	13	9	6	15	15	6	10	5	
90	87	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	78	40	38	11	8	9	12	14	9	10	5	
91	88	5	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	79	43	36	13	10	5	15	15	6	10	5	
92	89	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	1	3	4	4	65	36	29	11	7	6	12	13	5	7	4	
93	90	5	3	4	3	3	4	1	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	63	34	29	12	6	5	11	11	8	7	3	
94	91	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	70	37	33	11	6	6	14	13	7	9	4	
95	92	5	5	1	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	2	4	4	5	72	39	33	11	10	7	13	13	7	8	5	
96	93	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	63	33	30	9	6	5	13	13	8	6	3	
97	94	5	4	4	3	3	3	1	3	3	3	5	5	5	5	3	2	1	3	60	32	28	13	6	4	9	15	7	3	3	
98	95	4	3	4	3	5	4	4	3	4	1	4	5	4	5	3	4	5	5	70	35	35	11	8	8	8	13	8	9	5	
99	96	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	2	4	5	5	76	41	35	13	8	7	15	6	9	5	5	
100	97	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	59	32	27	10	6	5	11	11	6	7	3	
101	98	4	5	3	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	72	39	33	12	9	5	13	14	7	7	5	
102	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	46	39	15	10	8	14	15	9	10	5	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
76	73	2	4	2	1	4	4	2	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	65	32	33	8	5	6	13	14	7	8	4	
77	74	5	3	1	3	5	4	1	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	69	33	36	9	8	5	11	15	8	8	5	
78	75	5	3	5	3	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	73	39	34	13	7	6	13	14	7	8	5	
79	76	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	71	37	34	12	8	6	11	13	7	10	4	
80	77	3	3	4	4	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	73	38	35	10	9	5	14	14	7	9	5	
81	78	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	64	32	32	7	7	4	10	14	7	6	5	
82	79	4	3	4	5	5	5	1	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	73	39	34	11	10	6	12	13	7	9	5	
83	80	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	71	37	34	11	8	6	12	12	9	9	4	
84	81	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	68	36	32	11	6	7	12	13	7	8	4	
85	82	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	80	44	36	15	8	6	15	15	6	10	5	
86	83	4	5	4	4	4	4	3	1	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	73	39	34	13	8	4	14	14	6	9	5	
87	84	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	65	37	28	11	7	7	12	12	6	7	3	
88	85	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	85	46	39	14	10	8	14	15	4	9	10	5
89	86	5	3	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	79	43	36	13	9	6	15	15	6	10	5	
90	87	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	78	40	38	11	8	9	12	14	4	9	10	5
91	88	5	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	79	43	36	13	10	5	15	15	6	10	5	
92	89	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	1	3	4	65	36	29	11	7	7	6	12	13	5	7	4
93	90	5	3	4	3	3	4	1	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	63	34	29	12	6	5	11	11	8	7	3	
94	91	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	70	37	33	11	6	6	14	13	7	9	4	
95	92	5	5	1	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	2	4	4	5	72	39	33	11	10	7	11	13	7	8	5	
96	93	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	63	33	30	9	6	5	13	13	8	6	3	
97	94	5	4	4	3	3	3	1	3	3	3	5	5	5	4	3	2	1	3	60	32	28	13	6	4	9	15	3	3	3	
98	95	4	3	4	3	5	4	4	3	4	1	4	5	4	5	3	4	5	5	70	35	35	11	8	8	8	13	8	9	5	
99	96	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	2	4	5	5	76	41	35	13	8	7	13	15	6	9	5	
100	97	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	59	32	27	10	6	5	11	11	6	7	3	
101	98	4	5	3	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	72	39	33	12	9	5	13	14	7	7	5	
102	99	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	85	46	39	15	10	9	12	14	10	10	5	
103	##	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	76	42	34	13	7	8	14	15	4	7	5	
104	101	5	5	5	5	4	5	1	5	5	1	3	5	5	4	1	5	5	5	74	41	33	15	9	6	11	13	5	10	5	
105	##	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	42	30	12	15	10	3	4	3	2	2	5	
106	##	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	66	36	30	13	8	6	9	12	6	8	4	
107	##	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82	42	40	11	10	6	15	15	10	10	5	
108	##	4	4	4	4	4	4	1	3	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	61	31	30	12	8	5	6	12	7	7	4	
109	##	5	3	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	78	43	35	13	10	6	14	14	6	10	5	
110	##	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	64	33	31	12	7	5	9	12	7	8	4	
111	##	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	78	46	32	15	9	8	14	13	7	7	5	
112	##	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	79	45	34	14	8	8	15	15	7	8	4	
113	110	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	78	45	33	14	9	7	15	13	6	9	5	
114	111	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	78	42	36	9	10	8	15	15	8	8	5	
115	112	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	65	37	28	12	7	7	11	12	7	6	3	
116	113	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	62	32	30	11	6	6	9	12	7	7	4	
117	114	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	67	37	30	13	8	5	11	13	6	7	4	
118	115	5	4	5	3	5	4	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	76	39	37	14	8	6	11	15	8	9	5	
119	116	4	5	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	1	66	38	28	13	8	5	12	13	7	7	1	
120	117	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	67	37	30	12	7	7	11	12	7	7	4	
121	118	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	36	24	13	10	6	9	9	6	6	3	
122	119	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	71	41	30	14	8	6	13	13	6	7	4	
123	##	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	81	44	37	13	9	8	14	14	9	9	5	
124	121	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47	23	24	7	4	6	6	9	6	6	3	
125	##	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	76	39	37	13	7	8	11	15	10	8	4	
126																															

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		TOTAL GR	AG.EMOC	DESPER	REA.PERS	
2	1	0	0	1	1	0	1	2	1	6	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1		40	7	4	29	
3	2	0	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	0	0		17	3	6	8	
4	3	5	1	2	6	0	6	6	1	0	0	1	1	3	2	5	6	4	4	0	0	1	3		57	26	9	22	
5	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		27	12	6	9	
6	5	4	5	3	5	0	5	3	3	1	0	1	5	0	4	0	2	1	6	1	1	1	1		52	27	2	23	
7	6	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5		96	37	23	36	
8	7	6	6	2	5	1	6	5	3	5	1	1	3	1	2	5	2	4	5	3	1	5	4		76	29	12	35	
9	8	3	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		73	31	17	25	
10	9	3	6	2	6	0	6	6	5	6	0	4	6	0	1	0	0	6	6	6	1	6	3		79	24	7	48	
11	10	3	4	5	6	0	5	6	0	6	0	3	6	0	3	0	0	6	6	2	2	6	3		72	22	6	44	
12	11	4	4	1	5	1	0	5	1	5	5	3	5	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1		60	14	11	35	
13	12	6	6	6	6	1	6	5	6	6	1	6	1	3	6	6	1	3	3	3	3	0	3		87	43	17	27	
14	13	5	5	3	5	0	1	6	6	6	0	0	6	0	6	2	0	6	6	6	0	1	0		70	26	2	42	
15	14	1	2	1	6	0	0	4	0	1	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	2	6	6		53	6	6	41	
16	15	3	2	2	5	0	1	5	3	3	2	0	3	2	1	1	1	5	5	5	3	4	3		59	18	6	35	
17	16	5	5	5	5	0	1	1	6	0	3	5	1	3	1	1	1	5	3	1	1	0		54	23	4	27		
18	17	1	3	0	6	0	5	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	1	0		53	10	0	43	
19	18	4	3	0	1	0	0	3	0	4	0	0	4	0	6	2	0	6	6	6	3	3	0		51	16	2	33	
20	19	1	1	1	2	0	3	2	3	2	0	3	1	0	5	4	3	2	6	6	4	4	4		57	21	11	25	
21	20	3	1	0	2	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	1	6	1		51	5	2	44	
22	21	0	0	0	1	0	0	6	0	6	0	0	0	0	5	5	0	6	6	6	0	0	0		41	5	5	31	
23	22	1	5	1	6	0	0	6	5	6	0	0	6	2	1	6	0	6	5	2	1	0	0		59	16	6	37	
24	23	0	0	0	3	2	4	2	0	6	5	0	6	0	5	4	3	6	6	4	3	0	0		59	15	11	33	
25	24	2	3	6	6	0	5	6	5	4	0	0	5	6	0	0	5	5	5	5	6	0	5		79	38	5	36	
26	25	1	4	0	6	0	0	6	1	5	0	1	6	0	6	2	1	6	6	6	0	0	1		58	13	4	41	
27	26	3	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	6	0	1	0	3	6	6	6	6	2	0		45	17	0	28	
28	27	1	2	2	6	0	1	6	1	1	0	0	5	1	1	0	1	5	6	1	1	0	0		41	11	0	30	
29	28	5	5	0	4	0	1	6	0	6	0	1	6	0	0	0	0	6	6	6	5	1	0		58	16	1	41	
30	29	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	5	5	0		52	5	6	41	
31	30	4	0	0	6	0	5	3	0	0	6	0	6	0	0	1	0	6	6	1	0	5	0		49	9	7	33	
32	31	6	6	5	3	0	6	2	4	4	0	0	2	0	6	0	6	6	6	6	3	0	0		71	42	0	29	
33	32	6	5	3	6	5	6	5	1	0	0	5	6	6	6	0	5	5	6	1	1	0	0		78	33	10	29	
34	33	0	0	0	1	0	0	6	0	6	0	0	5	1	1	0	0	3	6	6	4	3	6		48	6	6	36	
35	34	3	6	6	3	0	6	5	6	5	0	0	3	0	6	0	6	0	1	0	5	0	0		61	44	0	17	
36	35	1	2	1	2	0	2	1	2	3	2	0	6	3	2	0	6	1	6	3	3	2	2		50	22	4	24	
37	36	1	2	1	2	0	2	1	2	3	2	0	6	3	2	0	6	1	6	3	3	2	2		50	22	4	24	
38	37	5	4	4	3	0	1	6	6	0	6	6	3	2	2	2	6	5	4	4	4	3	6		82	34	20	28	
39	38	0	2	1	6	0	6	0	5	5	0	1	0	0	0	6	0	6	6	1	0	2	0		47	14	7	26	
40	39	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	0	0	0		36	8	0	28	
41	40	5	5	5	4	0	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6		103	39	21	43	
42	41	3	6	6	6	6	1	4	6	5	0	0	3	4	6	3	4	5	6	1	6	1	0		82	42	9	31	
43	42	1	1	1	3	0	1	5	1	5	0	3	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5		60	9	13	38	
44	43	0	0	0	6	0	6	5	1	6	5	1	5	1	4	1	5	5	5	1	5	4	1		67	22	8	37	
45	44	0	5	4	0	0	6	0	0	0	0	0	6	2	6	0	0	1	1	1	1	0	0		33	24	0	9	
46	45	5	5	5	6	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	4	0	5	0	6	6	0	0		66	33	4	29	
47	46	1	3	6	3	0	0	1	2	3	3	4	6	0	0	1	2	6	6	6	5	5	1		64	19	9	36	
48	47	1	5	2	3	1	2	4	0	0	0	6	6	3	4	3	4	4	6	6	5	3	0		68	26	10	32	
49	48	4	4	0	2	0	1	6	1	6	0	0	6	2	2	1	0	6	6	6	5	6	3		67	19	4	44	
50	49	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	6	0		49	1	12	36	
51	50	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	6	5	0	5	5		48	11	13	24	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
52	51	2	1	1	3	0	0	1	1	3	0	0	1	0	3	1	0	1	1	1	1	3	1		25	9	2	14			
53	52	1	2	2	3	1	6	2	1	0	0	1	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4		52	25	9	18			
54	53	3	3	3	1	1	3	6	6	6	0	1	3	0	1	1	0	4	6	6	4	2	1		61	23	4	34			
55	54	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	0	0	0	0		30	0	6	24			
56	55	3	4	4	5	5	1	5	5	6	0	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1		86	33	12	41			
57	56	1	5	2	3	0	1	1	0	3	0	0	6	0	0	1	6	6	6	6	0	1	1		49	15	2	32			
58	57	1	2	1	6	0	6	3	5	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	5	0	0	0		54	16	0	38			
59	58	1	1	0	1	0	0	1	0	6	0	0	6	0	0	1	0	6	6	1	1	1	1		33	3	2	28			
60	59	4	5	4	4	5	6	1	2	0	0	5	0	0	2	2	0	4	5	0	5	0	0		54	28	12	14			
61	60	3	3	5	5	0	2	6	3	6	0	0	0	0	4	0	0	6	6	5	0	3	0		57	20	0	37			
62	61	3	4	3	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0		65	17	0	48		
63	62	1	3	1	2	0	0	6	1	6	0	0	0	0	0	3	0	6	6	6	0	1	0		42	6	3	33			
64	63	3	3	5	3	5	6	3	6	6	1	5	3	3	6	1	5	3	6	5	5	1	3		87	42	15	30			
65	64	1	2	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	0	0	1	0	6	6	6	0	0	1		40	3	2	35			
66	65	4	2	0	1	0	0	1	3	2	2	1	1	1	2	3	0	2	1	6	4	3	0		39	16	6	17			
67	66	1	0	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	5	1	4		47	6	4	37				
68	67	1	6	2	4	1	3	0	3	3	0	2	6	1	1	2	0	1	0	1	0	1	0		38	17	5	16			
69	68	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1		11	6	2	3			
70	69	3	6	6	1	0	3	1	2	0	2	0	6	0	6	0	0	6	4	2	1	0		49	28	2	19				
71	70	6	6	5	5	5	0	6	1	6	0	0	6	0	0	6	6	6	6	0	3	6		85	24	17	44				
72	71	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	1	1		45	1	1	43			
73	72	4	5	2	6	0	3	3	3	3	0	3	0	0	0	2	0	0	0	6	6	6	6		46	19	9	18			
74	73	1	1	1	4	0	1	4	1	1	1	0	6	1	1	1	1	6	6	1	1	1	1		41	9	3	29			
75	74	1	1	1	3	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0		18	6	2	10			
76	75	3	1	1	6	0	6	1	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	6	0	6		61	18	6	37			
77	76	1	1	1	6	5	5	5	0	6	0	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6		60	8	5	47			
78	77	1	3	3	4	0	5	1	6	6	0	2	6	0	4	4	0	6	6	4	6	2	4		73	28	10	35			
79	78	3	6	1	6	0	3	1	2	0	0	1	6	0	6	0	6	6	1	2	1	0	0		51	23	1	27			
80	79	5	5	5	4	1	1	4	1	6	0	1	6	0	1	6	0	6	6	6	6	6	0		76	24	8	44			
81	80	1	1	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	5	0	1	5	6	0	1	0		46	4	5	37			
82	81	4	5	1	6	1	5	5	3	6	0	2	6	1	0	6	4	5	5	6	1	4	2		78	24	11	43			
83	82	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	0	0	6	6	1	0	1	0	0		44	6	0	38			
84	83	3	4	1	3	0	3	3	1	2	1	6	6	6	5	1	0	5	5	6	0	1	2		64	23	10	31			
85	84	0	1	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	5	0		42	1	0	41			
86	85	0	4	0	3	0	4	3	0	3	3	0	6	0	6	6	0	3	2	6	3	5	0		57	17	9	31			
87	86	5	3	2	5	0	4	5	3	6	2	1	5	2	4	5	3	5	4	3	2	5	2		76	28	10	38			
88	87	3	3	1	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	1	6	6	6	5	0	1		68	25	7	36				
89	88	4	6	6	4	4	6	5	6	4	0	0	0	0	6	0	0	0	6	6	0	0	0		63	34	4	25			
90	89	1	2	0	2	3	0	2	3	1	2	0	0	0	1	2	3	0	3	2	1	2	0		30	11	7	12			
91	90	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1		33	12	7	14			
92	91	3	5	3	3	1	5	3	3	3	0	0	3	0	2	0	2	0	6	6	3	3	0		54	26	1	27			
93	92	2	5	1	5	0	6	6	6	6	6	6	6	5	5	0	4	5	2	4	2	5	6		93	36	18	39			
94	93	0	1	0	6	6	0	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	0		43	7	6	30			
95	94	6	6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5		104	43	24	37			
96	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0		54	18	12	24			
97	96	5	5	3	3	0	2	6	3	0	0	2	6	0	2	0	2	1	6	5	1	1	2		55	23	4	28			
98	97	6	5	5	5	1	5	3	6	3	5	6	5	6	6	3	5	5	6	2	5	0	0		93	49	15	29			
99	98	2	1	1	6	0	2	6	2	6	0	2	6	0	1	1	1	6	6	6	0	1	0		56	10	3	43			
100	99	6	6	3	2	3	6	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	6	3	2	5		90	41	18	31			
101	100	4	3	5	4	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	3	3	1	3		67	31	13	23			
102	101	5	5	3	5	0	1	6	0	6	0	0	5	0	6	0	0	6	5	6	0	6	0		65	20	0	45			

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
79	78	3	6	1	6	0	3	1	2	0	0	1	6	0	6	0	0	6	6	1	2	1	0		51	23	1	27		
80	79	5	5	5	4	1	1	4	1	6	0	1	6	0	1	6	0	6	6	6	6	6	0		76	24	8	44		
81	80	1	1	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	5	0	1	5	6	0	1	0		46	4	5	37		
82	81	4	5	1	6	1	5	5	3	6	0	2	6	1	0	6	4	5	5	6	1	4	2		78	24	11	43		
83	82	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	0	0	0	6	6	1	0	1	0		44	6	0	38		
84	83	3	4	1	3	0	3	3	1	2	1	6	6	6	5	1	0	5	5	6	0	1	2		64	23	10	31		
85	84	0	1	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	5	0		42	1	0	41		
86	85	0	4	0	3	0	4	3	0	3	3	0	6	0	6	6	0	3	2	6	3	5	0		57	17	9	31		
87	86	5	3	2	5	0	4	5	3	6	2	1	5	2	4	5	3	5	4	3	2	5	2		76	28	10	38		
88	87	3	3	1	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	5	0	1		68	25	7	36		
89	88	4	6	6	4	4	6	5	6	4	0	0	0	0	6	0	0	0	6	6	0	0	0		63	34	4	25		
90	89	1	2	0	2	3	0	2	3	1	2	0	0	0	1	2	3	0	3	2	1	2	0		30	11	7	12		
91	90	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1		33	12	7	14		
92	91	3	5	3	3	1	5	3	3	3	0	0	3	0	2	0	2	0	6	6	3	3	0		54	26	1	27		
93	92	2	5	1	5	0	6	6	6	6	6	6	6	5	5	0	4	5	2	4	2	5	6		93	36	18	39		
94	93	0	1	0	6	6	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0		43	7	6	30		
95	94	6	6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5		104	43	24	37		
96	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0		54	18	12	24		
97	96	5	5	3	3	0	2	6	3	0	0	2	6	0	2	0	2	1	6	5	1	1	2		55	23	4	28		
98	97	6	5	5	5	1	5	3	6	3	5	6	5	6	6	3	5	5	6	2	5	0	0		93	49	15	29		
99	98	2	1	1	6	0	2	6	2	6	0	2	6	0	1	1	1	6	6	6	0	1	0		56	10	3	43		
100	99	6	6	3	2	3	6	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	6	3	2	5		90	41	18	31		
101	100	4	3	5	4	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	3	3	1	3		67	31	13	23		
102	101	5	5	3	5	0	1	6	0	6	0	0	5	0	6	0	0	6	5	6	0	6	0		65	20	0	45		
103	102	2	2	1	3	0	1	6	3	5	0	0	6	1	2	0	2	6	6	6	2	5	4		63	16	4	43		
104	103	1	0	2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		75	27	20	28		
105	104	1	3	3	1	0	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	6	1	1	1	1	1		30	11	4	15		
106	105	6	3	3	4	6	6	6	6	5	0	0	6	1	5	0	4	5	6	6	5	3	2		88	39	8	41		
107	106	3	6	6	3	3	4	2	6	1	2	1	3	4	6	2	6	3	5	5	5	5	5		86	46	13	27		
108	107	0	0	0	5	0	6	5	0	0	0	5	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0		57	12	5	40		
109	108	0	2	2	6	0	6	3	0	6	0	3	0	0	0	0	0	6	6	6	0	3	6		55	10	9	36		
110	109	1	2	4	3	5	1	5	3	6	2	0	3	5	2	5	1	3	5	2	0	3	5		66	19	17	30		
111	110	5	4	0	3	0	1	1	0	1	0	5	6	0	0	1	0	6	6	6	0	1	1		47	10	7	30		
112	111	1	2	5	3	0	3	0	6	1	0	6	6	3	0	0	5	5	6	6	6	5	0		69	31	6	32		
113	112	1	6	0	6	0	3	6	3	1	0	0	1	0	0	0	6	6	6	4	0	6	0		55	19	0	36		
114	113	1	1	1	0	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	3	6	6	0	5	3		44	3	3	38		
115	114	5	5	3	5	0	1	6	1	6	0	0	0	6	0	0	6	5	6	0	6	0	0		61	21	0	40		
116	115	0	1	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	3	6		52	1	12	39		
117	116	1	1	2	1	0	1	6	1	6	0	0	3	0	1	0	1	6	6	6	1	1	1		45	9	1	35		
118	117	5	5	3	3	0	3	6	5	5	0	5	3	5	3	0	5	6	3	6	1	5	3		80	35	8	37		
119	118	5	0	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2		40	16	8	16		
120	119	1	1	1	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1		55	14	5	36		
121	120	3	5	1	5	0	1	6	1	6	0	0	6	0	0	0	1	6	6	6	0	6	0		59	12	0	47		
122	121	1	4	6	6	0	5	5	4	4	0	1	2	2	2	0	1	5	5	0	5	0	0		58	24	1	33		
123	122	3	5	3	5	0	0	6	2	6	0	0	5	0	3	0	0	6	6	6	0	3	0		59	16	0	43		
124																														
125																														

## Anexo 7: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos , procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigacion denominada " HABILIDADES RIANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION,HUANCAYO,2022" , mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se esta llevando a cabo conducido por los investigadores responsables : " Meza Huamani Zoraida Kassandra Solange , Quinto Guevara Jessica Antonella".

Se me ha notificado que mi participacion es totalmente libre y voluntaria y que aun despues de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participacion en cualquier momento,sin que ello me ocasione ningun perjuicio . Asimismo se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes seran absolutamente confidenciales y que las conocera solo el equipo de profesionales involucradas /os en la investigacion ;y se me ha informado que se resguardara mi identidad en la obtencion ,elaboracion y divulgacion del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigacion me seran proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me seran respondidas.

Concepcion , 25 de abril del 2022

1.Responsable de Investigación.  
Apellidos Y Nombres: Meza Huamani  
Zoraida Kassandra Solange  
DNI N°: 72629459  
N° De Teléfono/Celular: 960604884  
Email: [Kassolange.22.07@Gmail.Com](mailto:Kassolange.22.07@Gmail.Com)



(PARTICIPANTE)

Apellidos y Nombre: ALVA GARCERAN WALTER

N° DNI: 7 0406138

2. Responsable de Investigación.  
Apellidos Y Nombres: Quinto Guevara  
Jessica Antonella  
DNI N°: 76469696  
N° De Teléfono/Celular: 935481764  
Email: [jessicaantonellaquintoguevara@gmail.com](mailto:jessicaantonellaquintoguevara@gmail.com)

3. Asesor de Investigación:  
Apellidos Y Nombres: Vilchez Galarza  
Nilton David  
DNI N°: 41665934  
N° De Teléfono/Celular: 912085934  
Email: [d.nvilchez@upla.edu.pe](mailto:d.nvilchez@upla.edu.pe)

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos , procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigacion demoninada " HABILIDADES BLANDAS Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONCEPCION,HUANCAYO,2022" , mediante la firma de este documentbo acepto participar voluntariamente en el trabajo que se esta llevando a cabo conducido por los investigadores responsables : " Meza Huamani Zoraida Kassandra Solange , Quinto Guevara Jessica Antonella".

Se me ha notificado que mi participacion es totalmente libre y voluntaria y que aun despues de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participacion en cualquier momento,sin que ello me ocasione ningun perjuicio . Asimismo se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes seran absolutamente confidenciales y que las conocera solo el equipo de profesionales involucradas /os en la investigacion ;y se me ha informado que se resguardara mi identidad en la obtencion ,elaboracion y divulgacion del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigacion me seran proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me seran respondidas.

Concepcion , 25 de abril del 2022

1. Responsable de Investigación.  
Apellidos Y Nombres: Meza Huamani  
Zoraida Kassandra Solange  
DNI N°: 72629459  
N° De Teléfono/Celular: 960604884  
Email: [Kassolange.22.07@Gmail.Com](mailto:Kassolange.22.07@Gmail.Com)



(PARTICIPANTE)

Apellidos y Nombre: Pacheco Veliz, Ronald

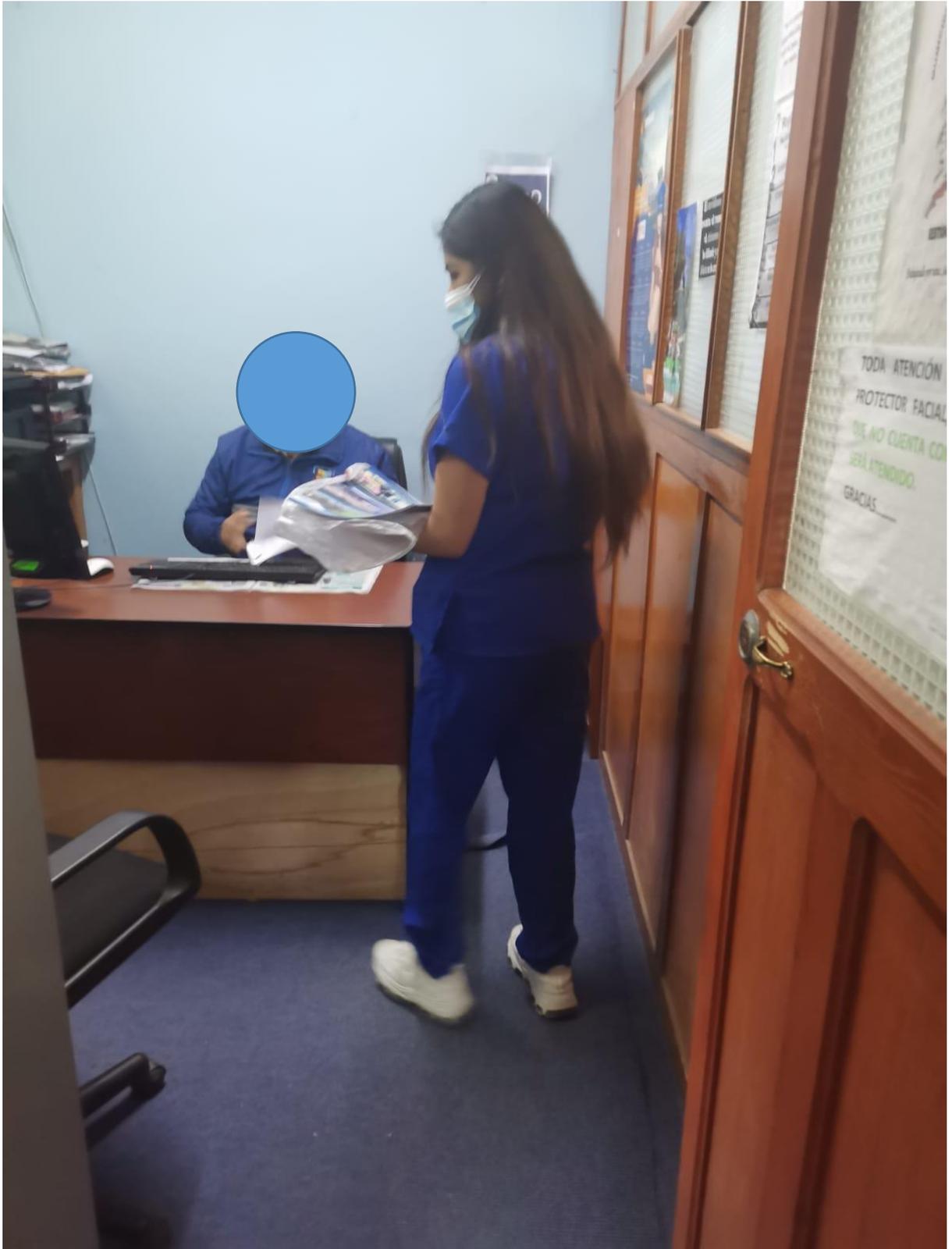
N° DNI: 20103461

2. Responsable de Investigación.  
Apellidos Y Nombres: Quinto Guevara  
Jessica Antonella  
DNI N°: 76469696  
N° De Teléfono/Celular: 935481764  
Email: [jessicaantonellaquintoguevara@gmail.com](mailto:jessicaantonellaquintoguevara@gmail.com)

3. Asesor de Investigación:  
Apellidos Y Nombres: Vilchez Galarza  
Nilton David  
DNI N°: 41665934  
N° De Teléfono/Celular: 912085034  
Email: [d.vilchez@upla.edu.pe](mailto:d.vilchez@upla.edu.pe)

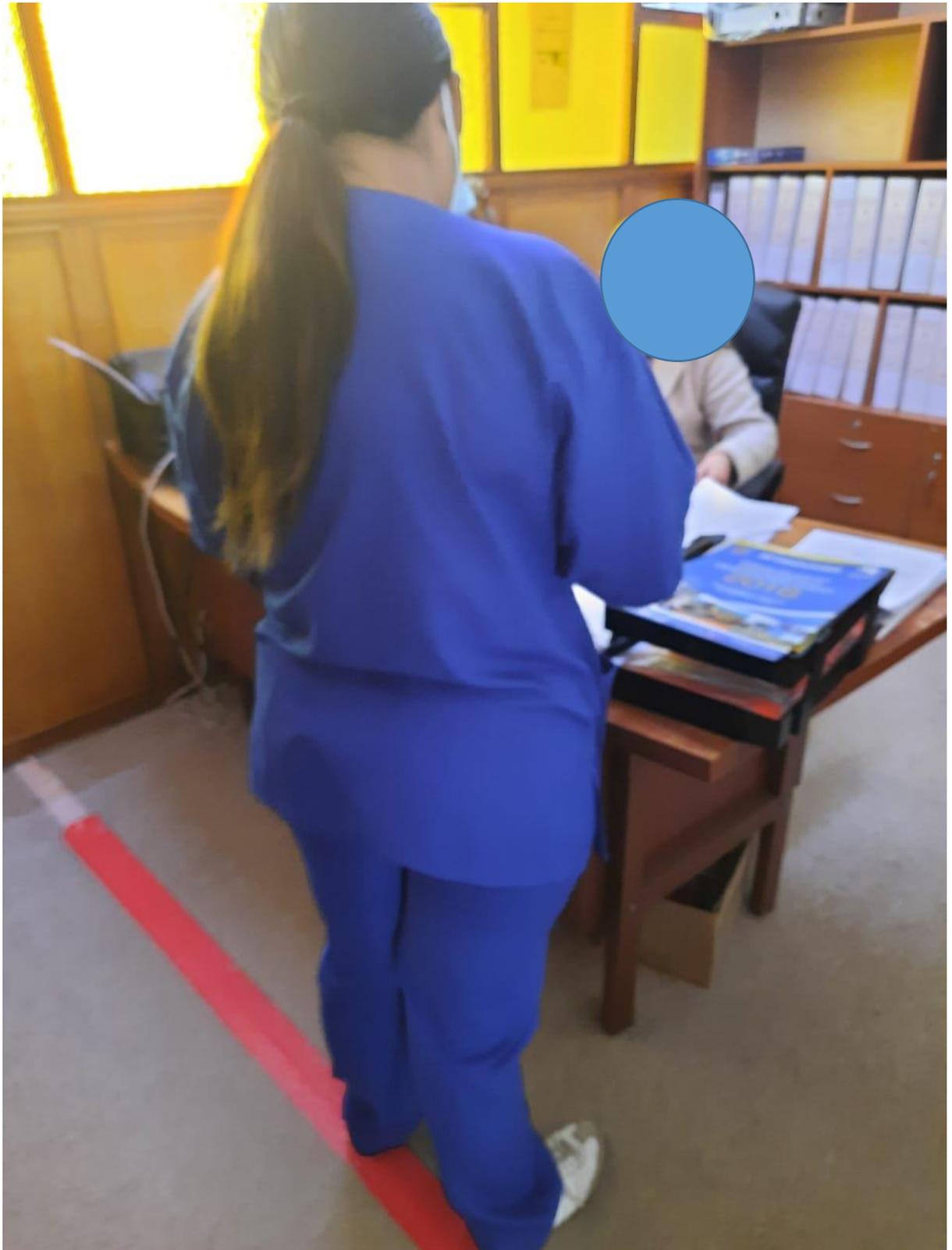
**Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento**











**COLOCAR PERMISO INSTITUCIONAL**

**COLOCAR DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD FIRMADO Y RELLENADO**

**COLOCAR COMPROMISO DE AUTORIA**