

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
SUPERVISORES DE UNA FÁBRICA DE CONFECCIONES PARA
LA EXPORTACIÓN UBICADA EN CHINCHA**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS
HUMANOS**

Autora: Bachiller Mariela Ortega Meneses

Asesor: Magister Elena Cano Correa

Lima – Perú

2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme lograr este proyecto, a mi familia y amigos por su permanente aliento y confianza, a mis profesores y en especial a mi asesora por su permanente e incondicional apoyo.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi hijo como prueba de que todo lo que uno se propone lo puede alcanzar y que siempre recuerde que nunca es tarde para realizar los sueños.

RESUMEN

La presente investigación de diseño no experimental y transversal, con método descriptivo correlacional examinó la relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha, departamento de Ica, Perú. La muestra estuvo conformada por el total de la población, 45 supervisores de la empresa que representaban el 100% de la población al momento del estudio, quienes respondieron los cuestionarios TMMS-24: Inteligencia Emocional y el Inventario Maslach (para medir el Síndrome de Burnout).

En el estudio se encontró que el análisis descriptivo proporcionó información negando la incidencia de las variables demográficas (sexo, edad, estado civil), nivel de instrucción, antigüedad en la empresa, y si cuenta con un segundo trabajo, tanto en la Inteligencia Emocional y en sus dimensiones como en el Síndrome de Burnout y sus dimensiones. Por otro lado se encontró que la Inteligencia Emocional general guarda relación significativa con dirección positiva con la realización personal, donde al aumentar la inteligencia emocional aumenta la realización personal y viceversa.

Así mismo se halló que la dimensión Comprensión de las emociones presenta correlación significativa y con dirección negativa con la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout, y correlación significativa con dirección positiva con la dimensión Realización Personal.

Finalmente se encontró que la dimensión Regulación de las Emociones, se relaciona de forma negativa y significativa con la Despersonalización y de forma positiva y significativa con la dimensión Realización Personal.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Síndrome de Burnout, Emociones, Estrés Laboral, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Regulación de las Emociones.

ABSTRACT

This research of non-experimental and transversal design, with descriptive correlational method examined the relationship between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in supervisors of an operation area of an export garment factory in the city of Chincha, department of Ica, Peru. The sample consisted of the total population, 45 supervisors of the company that represented 100% of the population at the time of the study, who answered the questionnaires TMMS-24: Emotional Intelligence and the Mashlash Inventory (to measure Burnout Syndrome).

The study found that the descriptive analysis provided information denying the incidence of demographic variables (sex, age and marital status), level of instruction, seniority in the company, and if they have a second job, both in Emotional Intelligence and in its dimensions as well as Burnout Syndrome and its dimensions.

On the other hand it was found that the General Emotional Intelligence has a significant relationship with positive direction with Personal Realization (personal fulfillment), where increasing emotional intelligence increases Personal Realization and vice versa.

Likewise, it was found that the dimension Understanding Emotions (Emotions Comprehension) has a significant and negative correlation with the dimension Depersonalization of Burnout Syndrome, and significant correlation with positive direction with the dimension of Personal Realization.

Finally, it was found that the Regulation of Emotions dimension, is negatively and significantly related to Depersonalization and in a positive and significant way with the Personal Realization dimension.

Keywords: Emotional Intelligence, Burnout Syndrome, Emotions, Work Stress, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Realization, Regulation of Emotions.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I : PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	8
1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA	14
1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	17
1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	18
CAPITULO II : MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA	19
2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	40
2.3. HIPÓTESIS	42
2.4. VARIABLES.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	44
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
CAPITULO IV : RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	58
4.2. ANÁLISIS DE HIPÓTESIS.....	67
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	85

CAPITULO I : PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 INTRODUCCION

La presente tesis tiene como objetivo identificar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia emocional. Se plantea esta interrogante debido a que en el mundo de hoy el Burnout, estrés extremo, es originado por las exigencias y múltiples necesidades del entorno laboral, el deseo y esfuerzo de lograr diversos objetivos, la presión del trabajo, las jornadas extensas, trabajos exigentes o muy monótonos o condiciones laborales no adecuadas lo que puede traer como consecuencia una tendencia a no tratar bien a las personas, una mala actitud, una fatiga crónica, bajo rendimiento o desmotivación entre otros, lo que puede repercutir en la productividad en una empresa y ocasionar una alta rotación de personal (Olivo, Rolando. 2015). La Inteligencia emocional por otro lado, que se define como la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, podría facilitar el afrontar las situaciones de estrés extremo al ayudar a las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos; podría ser la herramienta o base fundamental para obtener el control de nuestras vidas y una competencia que ayude a evitar el Burnout.

Este trabajo de investigación intentó probar esa correlación a través del estudio realizado el cual consta de cinco capítulos.

En el capítulo 1 se presenta la justificación del estudio, el planteamiento de la investigación, la formulación del problema, los objetivos, los alcances y las limitaciones del estudio, así como los antecedentes relacionados con el tema.

En el capítulo II se aborda el marco teórico, donde se mencionan las bases y aspectos teóricos relacionados a la Inteligencia Emocional y al Síndrome de Burnout, se plantean las hipótesis y se definen los términos usados y las variables a trabajar.

En el capítulo III se trata la metodología de la investigación, indicándose el diseño de la investigación, la población con la cual se ha trabajado, las técnicas e instrumentos que se han utilizado así como la forma en que se realizó la recolección de los datos.

En el capítulo IV se presentan los resultados y el análisis de los mismos para luego, en el capítulo V finalizar con las conclusiones y recomendaciones de esta tesis.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

La globalización, la dura competencia en el mercado internacional así como las condiciones del entorno mundial, obligan a las empresas a ser más competitivas, a cumplir con los plazos, a dar el mejor servicio posible a los clientes y obliga a estar mejor organizadas, ser efectivas en sus procesos apalancados en su gente, la que debe estar alineada con los objetivos de la organización. Por ello, muchas veces se hace necesario tomar medidas que ponen al trabajador en una situación de estrés extremo, que luego trae consecuencias como cambios en el estado de ánimo, desmotivación, falta de energía y menor rendimiento, entre otros, lo que a su vez puede generar conflictos o situaciones no deseadas al interior de las organizaciones. Este tipo de estrés laboral crónico, es llamado “Síndrome de Burnout”, que se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental. (Siqueira, Camila, 2016).

Por otro lado, son múltiples las causas que suelen ocasionar conflictos en una organización, van desde: conflictos por las responsabilidades, inequidad en la administración de las recompensas, problemas de comunicación, problemas en las líneas de autoridad, burocracia en las reglas, incompetencia, condiciones de trabajo inadecuadas, exceso de horas de trabajo, puestos de trabajo repetitivos, carentes de incentivos, trato incorrecto, falta de motivadores, exceso de estrés, un clima laboral inadecuado, un incorrecto desarrollo de las competencias específicas para cada posición, o una incompleta o incorrecta evaluación de perfiles en las contrataciones para los puestos, e inclusive falta de misión y visión claras para todos los colaboradores, estas entre otras causas. (Berndt, Frank H. 2013).

Uno o más de estos conflictos dentro de una organización provocan problemas de eficacia y eficiencia en el desempeño y por ende, pérdidas económicas a la organización.

La intención de este trabajo fue determinar si existe relación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el equipo de supervisores de una empresa de confecciones de prendas de vestir para la exportación, lo que podría desencadenar, en algunos de ellos el Síndrome de Burnout, mostrando síntomas de desmotivación, irritabilidad, desgano, cambio de actitud hacia los colaboradores cercanos, generándose conflictos como los anteriormente mencionados además de ausentismo y mayor rotación de personal.

La razón por la que se eligió trabajar con los supervisores es que se consideró que ellos son piezas clave en este tipo de empresas. Ellos son los que reciben de los jefes y gerentes las tareas y metas que deben cumplirse, son los responsables de cada proceso clave de la empresa, son los que mueven a los obreros y operarios para que la producción de alrededor de setecientas mil prendas mensuales sean despachadas a tiempo, ellos reciben la presión en la cadena de producción tanto de arriba como de abajo, ellos tienen que reaccionar rápidamente en la organización de sus equipos para poder llegar a los objetivos solicitados. En una empresa de confecciones para la exportación, todo es “para ayer”. Son muchos los factores que alteran los programas de producción. Por ejemplo, un retraso en la llegada de la tela, acorta todos los tiempos, el tiempo inicialmente programado para corte, el tiempo de costura, de inspección y de acabados, es decir, el tiempo de todos los procesos. Si además de ese retraso surge alguna complicación en el proceso de costura, el supervisor tiene que ver la forma ya no solo de cumplir con la tasa diaria requerida, sino ver la forma de recuperar el tiempo ya sea cambiando la secuencia de costura, buscando y poniendo más personal en la línea de costura, haciendo sobretiempo con su gente, todo esto, especialmente el exceso de sobretiempo, cuando lo hay, genera estrés, todos corren, el supervisor del siguiente proceso reclama, porque lógicamente, si el área de corte, por el retraso en la llegada de tela no entregó los cortes a tiempo y se retrasó digamos un par de días y luego, el área de costura no avanzó a la velocidad que calculó lo haría, el tiempo que le queda al supervisor de inspección y al de acabados, se acorta. Y se acorta porque para estos pedidos no existe tolerancia en el despacho, no hay posibilidad de solicitar extensión de fecha de entrega. Un despacho tarde equivale a un flete aéreo por cuenta de la fábrica o a una penalidad por parte del cliente. Entonces la posibilidad de alto

estrés en este equipo humano, que carga con la gran responsabilidad de sacar los pedidos a tiempo, es muy elevada.

Observamos al respecto que los trabajadores que han desarrollado adecuadamente su Inteligencia Emocional probablemente tendrán mayor facilidad para relacionarse con los demás, podrán adaptarse a su equipo de trabajo y manejar mejor los conflictos que se derivan de la presión laboral.

Se pretendió establecer si existe una correlación inversa entre el grado de Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de la empresa Textile Sourcing Company SAC.

Adicionalmente, demostrar a la empresa que es importante que consideren el trabajar el desarrollo de la Inteligencia Emocional en sus supervisores y que además, sea uno de los puntos a evaluar y considerar al momento de hacer la selección de personas para estos puestos.

Como indica Frank H. Berndt (2013) en el prólogo de su libro Burnout, Soluciones al síndrome de agotamiento profesional, “cada año, miles de personas que solían estar motivadas experimentan un colapso de sus capacidades emocionales, intelectuales y físicas. Se hallan en las últimas, con el ánimo por los suelos... muchos son maestros, médicos, enfermeros, trabajadores sociales pero hace ya algún tiempo que el Síndrome del Burnout afecta también a otros grupos, sobre todo en las personas que asumen una gran responsabilidad ...los daños económicos causados por el estrés y el burnout alcanzan, según algunas estimaciones, cifras multimillonarias.”

En cuanto a la empresa, Textile Sourcing Company S.A.C., ésta fue fundada en mayo de 2013 iniciando sus operaciones en julio del mismo año. Esta empresa está ubicada en Chincha y se dedica a la manufactura de prendas de vestir para la exportación. Es una empresa mediana, con alrededor de mil colaboradores entre empleados y obreros. Gran parte de este equipo de colaboradores proviene de una anterior empresa, la cual por motivos económicos fue declarada en liquidación. La empresa anterior, fue una fábrica verticalmente integrada de gran envergadura. Producía las mejores y más reconocidas marcas Norteamericanas y

europeas, las cuales exportaba a diferentes países. Conocedores del potencial que existía y con la oportunidad de contar con posibles clientes para iniciar un nuevo proyecto, los socios accionistas de Textile Sourcing Company (TSC) decidieron adquirir el negocio y bajo una nueva administración, convertir la nueva empresa en una de las fábricas más exitosas de Perú.

La empresa cuenta con supervisores en las diferentes áreas, a quienes se les asigna diariamente cuotas que tienen que cumplir con sus equipos en determinado tiempo y plazos, cumpliendo todos los requerimientos indicados en las fichas de trabajo, cuentan con supervisores de corte, supervisores de las líneas de costura, supervisores de acabados y encajados y supervisores de las líneas de muestras. Aproximadamente el sesenta cinco por ciento de los trabajadores son obreros, son los que producen y éstos están a cargo de los supervisores, por ello es que para nosotros es crítico e importante el puesto de supervisor y hacia ellos es que se enfoca este trabajo.

Entonces, elegimos a este grupo humano para el estudio, a los supervisores de la empresa, porque de ellos depende el éxito de las entregas a tiempo y con buena calidad, lo que lleva al éxito de la empresa. Queríamos establecer si existe una relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el estrés laboral extremo (Síndrome de Burnout), y conocer el nivel de esta relación.

Por ello, establecimos como problema general el investigar qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha y como problemas específicos, investigar y averiguar si existe relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y cada una de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout que son: la dimensión Agotamiento Emocional, la dimensión Despersonalización y la dimensión de Realización Personal, en supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha.

Evaluar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en el equipo de supervisores de la empresa TSC es un tema importante porque si se determina que existe una relación, esto generará un espacio de

apertura que le permitirá a los directivos de la empresa entender qué dificulta y qué promueve la sinergia al interior de los equipos de trabajo de las diferentes áreas y cómo mejorar los problemas que se presentan.

Como menciona Ángela Albuerne Ruiz en su estudio de investigación sobre Inteligencia Emocional y Estrés percibido en personal educativo (Universidad de Valladolid, Trabajo fin de grado, 2014), “como personas tenemos unas necesidades emocionales y sentimentales, que deben ser aceptadas y tenidas en cuenta, debemos aprender a dar y a recibir. La forma en que las emociones nos informan de nosotros, de las otras personas y de las situaciones que se nos presentan, son las que nos hacen ser capaces de gestionar mejor los problemas.” Y gestionando mejor los problemas podrán los equipos que conforman cada área productiva de la empresa alcanzar mejores niveles de eficacia y eficiencia, mejor productividad.

Con este estudio consideramos que los directivos podrían identificar mejor las necesidades de los supervisores e implementar capacitaciones para aquellos que requieran desarrollar el manejo de sus emociones, pudiendo convertirlos en buenos líderes de sus equipos de trabajo, convirtiéndolos en fortalezas para el logro de una meta compartida.

Se consideró que es probable que también se fomente una actitud de compromiso, motivadora, de colaboración, y de compartir recíprocamente entre los miembros de cada equipo liderados por un supervisor.

Con todo esto se estaría favoreciendo el objetivo primario de toda empresa que es obtener mejores resultados y por ende ganancias, en este caso, a través del cumplimiento de objetivos trazados, entregas a tiempo, mejor calidad, mejor comunicación, mejor entendimiento del grupo humano lo que por consecuencia traería además, una mejora en el clima laboral y por ende una menor rotación de personal y un menor ausentismo de los operarios, como ya mencionamos anteriormente.

Esto se podrá lograr si se cuenta con supervisores que muestran un buen desempeño y manejo de sus emociones y de la presión y el estrés que el trabajo que realizan demanda.

La elección del tema no es otra que la de intentar analizar la relación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, específicamente el Síndrome de Burnout

percibido en el personal supervisor de las diferentes áreas de operaciones de la empresa. Y la razón por la que se escoge a los supervisores es porque son los trabajadores de grado medio, sin grandes cuotas de poder, pero con elevada importancia en el funcionamiento cotidiano de la empresa, ellos han de trabajar hacia “abajo” con los trabajadores manuales, con los obreros y hacia “arriba” con los jefes de área y gerentes, así como realizar trabajo en equipo.

En la actualidad se hace énfasis al trabajo en equipo, en este caso, cada supervisor tiene un equipo de trabajo, hoy puede verse que todas las empresas están o divididas por áreas de trabajo y cada una forma un equipo o por equipos multidisciplinarios conformados por miembros de las diferentes áreas de la organización, por ello es importante el saber que los que lideran los equipos tienen buen manejo de sus emociones, reflejado en un nivel adecuado de Inteligencia Emocional. El recurso humano hoy en día es uno de los factores estratégicos de las organizaciones.

Las auténticas ventajas competitivas están en las personas y en los equipos que componen la organización, los que tienen desarrollada la Inteligencia Emocional se interesan por otros, son conscientes de sí mismos, atienden y entienden sus emociones y son conscientes de sus patrones habituales de acción y reacción, son conscientes de sus límites, de sus fortalezas y debilidades, son personas que saben escuchar, que saben calmar y animar a los demás, esto entre otras muchos aspectos que algunos llaman “cualidades”, pero que son básicos en todas las personas, especialmente en aquellas que lideran y llevan un equipo de gente hacia un objetivo y sobretodo importantes para el desarrollo y crecimiento sano de toda organización y para el éxito de una empresa.

Se sabe por diferentes estudios que los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés, en unas personas más que en otras, entre otras razones, cuando no hay un buen equilibrio entre las demandas y la capacidad o el manejo de las personas para hacerle frente a esas demandas. Este estrés, si llega a ser extremo se convierte en lo que se conoce como Síndrome de Burnout y es por esa capacidad o por las “cualidades” que mencionamos en el párrafo anterior, necesarias para afrontarlo que asumimos que podría existir una relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout.

1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA

Se han revisado varias tesis y registros de estudios que evalúan la relación posible entre Inteligencia Emocional y Estrés extremo o Síndrome de Burnout en diferentes empresas y campos. No se ha encontrado ningún estudio en nuestro medio, que evalúe a supervisores o jefes en fábricas, como es el caso de este estudio, pero consideramos que las investigaciones que a continuación mencionamos, sirven como marco para nuestro estudio. A continuación mencionamos algunas de ellas.

Calienes Gutiérrez y Díaz Moina (2012) en su estudio "Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en los suboficiales de la policía nacional del Perú", tuvo como objetivo establecer la relación entre los niveles de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en los Sub oficiales, encontrando que los policías que presentan mayores niveles de Inteligencia Emocional presentan bajos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y un alto nivel en Realización Personal. Con esto concluye que a mayores niveles de Inteligencia Emocional menores manifestaciones del Síndrome de Burnout expresado en altos niveles de Realización Personal. En conclusión encontró una relación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los sub oficiales de la Policía Nacional del Perú. Para este estudio se investigó la Inteligencia Emocional y el síndrome de Burnout en 130 Sub oficiales de la Policía Nacional del Perú del Escuadrón Misti en la ciudad de Arequipa. Para la recolección de datos el autor aplicó el Inventario Emocional Baron y la encuesta Maslach Burnout Inventory, la cual aplicó en las Instalaciones del departamento del Escuadrón Misti- Pueblo joven Independencia.

Por otro lado Otero Ibáñez, Elizabeth (2016) en la tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra "Relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en una empresa de servicios de Lima", realiza una investigación cuantitativa correlacional donde examinó la relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout en el personal de una empresa de servicios de Lima – Perú. En este estudio la muestra estuvo conformada por el total de 105 colaboradores de la empresa que representaban el 100% de la población al momento del estudio aplicándoseles los cuestionarios Inventario de

Maslash y TMMS-24: Inteligencia Emocional, para medir respectivamente Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional. El estudio encontró una correlación significativa entre la inteligencia emocional y los factores del Síndrome de Burnout, con dirección inversa negativa, es decir, que en la medida que aumentaba la inteligencia emocional disminuía el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal negativa. En este estudio no se evidenciaron diferencias significativas en los resultados según el sexo, la edad, el estado civil, la antigüedad y la sede de la organización.

Así mismo, aunque no se han podido encontrar más investigaciones nacionales que relacionen estas dos variables, Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout, encontramos que Bazalar Herrera Mariella y Balarezo López Gunther (2016) en su investigación sobre el Síndrome de Burnout en los profesionales de odontología, indican que el Síndrome de Burnout constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. Que el ritmo de vida, la transformación de la estructura económica, las exigencias en el trabajo y los costos que este síndrome supone para las personas y las organizaciones, han despertado el interés en conocer y tomar medidas para prevenirlo.

Tomando algunos antecedentes relacionados con el tema de estudios internacionales, encontramos por ejemplo a Albuerne Ruiz (2014), en su estudio "Inteligencia Emocional y Estrés percibido en el personal educativo" pretendió relacionar ambos conceptos y examinar las relaciones existentes con otras variables de tipo educativo, llegando a la conclusión que la Inteligencia Emocional tiene un efecto regulador positivo frente al Burnout percibido en el personal educativo. Que unos adecuados niveles de Inteligencia Emocional ayudan a afrontar con mayor éxito los contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que se enfrenta el personal educativo. Sugiere la necesidad de incluir formación teórica sobre la Inteligencia Emocional en la formación de docentes y aplicaciones prácticas, es decir, ejercitar habilidades emocionales propias que mejoren la gestión de las emociones internas.

Méndez de León (2013) en su estudio "Relación entre Inteligencia Emocional y Estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca", encontró que no existe una correlación estadísticamente

significativa a nivel de 0.05 (utiliza la correlación de Pearson) entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Estrés extremo.

Así mismo encontró que a pesar de que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, la mayoría de la población mostró un nivel de inteligencia emocional “alto” y un nivel de estrés “bajo”.

El autor recomienda realizar otros estudios relacionados con el tema, evaluar las áreas restantes de la institución bancaria: Económica, Financiera y Jurídica con el fin de enriquecer los datos obtenidos en el presente estudio y crear programas que mantengan los niveles bajos de estrés mediante la creación de metas concretas, produciendo así entornos emocionalmente humanistas.

Esta investigación se realizó con una población conformada por 40 mandos medios, de ambos sexos, de un nivel socioeconómico medio, mayores de edad, con una preparación académica a nivel de licenciatura y maestría y con un mínimo de 10 años de servicio dentro de la institución bancaria.

Figuera (2007) en su estudio titulado “Competencias emocionales y niveles de Burnout en empleados de tecnología de información” pretende determinar si existen relaciones significativas entre las competencias emocionales, Habilidades Socio-directivas, Autorregulación Emocional, Sensibilidad Social y Auto-conocimiento Emocional, según el modelo de Inteligencia Emocional planteado por Daniel Goleman y las dimensiones del Síndrome de Burnout, Eficacia Profesional, Cinismo y Agotamiento emocional, en empleados del área de tecnología de información de cualquier nivel jerárquico en la organización, encontrando que a mayor Autorregulación Emocional, Sensibilidad Social y Habilidades Socio-directivas, mayor Eficacia Profesional y menor Agotamiento Emocional. A mayor Autorregulación Emocional y Sensibilidad Social menor Cinismo. Considerando entonces en base a estos resultados que existen relaciones significativas entre las competencias de Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en empleados de Tecnología de Información. Para este estudio de investigación se tomó una muestra de 107

empleados de tecnología de información del área Metropolitana de Caracas y una parte cursantes de los Postgrados en Sistemas de Información de la Universidad Simón Bolívar y el IESA, también se tomó otro grupo de empleados de la Dirección de Tecnología de Información de Banesco Banco Universal.

1.4 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chíncha.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chíncha.

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chíncha.

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión de Realización personal del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chíncha.

1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones que se presentan para la aplicación del estudio son las siguientes:

- Dificultad para acceder a los colaboradores y la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de cuestionarios que ellos deben responder a fin de evaluarlos.
- Disposición de los colaboradores para someterse a las evaluaciones necesarias.
- La distancia de la fábrica y acceso al personal, ya que parte de los supervisores se encuentran fuera de Lima, en provincia y otros en Lima, pero trabajando en puntos/lugares fuera de la empresa.
- Siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional la que se pretende trabajar, uno de las principales limitaciones en este tipo de estudios es que los resultados no indican si existe una relación causa-efecto entre las variables consideradas.
- Los resultados que se presentarán están centrados en una sola empresa textil de confecciones, de tamaño mediano y de provincia, por lo que los resultados no podrán ser generalizados para el sector.

CAPITULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. BASES TEORICAS RELACIONADAS CON EL TEMA

Se ha hablado durante décadas dándole diferentes nombres como “carácter”, “personalidad”, “habilidades blandas” o “competencias” hoy por hoy hay una comprensión más precisa de estos talentos humanos y un nuevo nombre para ellos: Inteligencia Emocional.

Las reglas de trabajo han cambiado y hoy en día ya no se evalúa o juzga a un trabajador sólo por sus habilidades intelectuales, por qué tan inteligente puede ser o por su entrenamiento y experiencia, también se considera cómo se maneja él mismo y cómo lo hace con los demás, qué cualidades personales se tiene, como iniciativa, empatía, adaptabilidad y persuasión. Lo que importa hoy es otra forma de ser inteligente.

Por otro lado en la década de los ochenta crece el interés por el llamado Síndrome de Burnout. Esto puede explicarse debido al cambio abrupto que las sociedades occidentales han sufrido, en cuanto a transformaciones económicas, tecnológicas y sociales, que han ido influyendo sobre las condiciones socio psicológicas de los trabajadores, creando situaciones de mayor vulnerabilidad frente al estrés (Aroca, Beatriz, 2015). En estos tiempos, ya no hay seguridad en los trabajos, se dan cambios continuos, se exige más tiempo, hay mayor presión, lo que genera en algunos casos un estrés extremo en las personas. Nistela Villaseñor (2016) en el artículo de la Agencia Informativa Conacyt, sostiene que el “Síndrome de Burnout, del quemado o de quemarse por el trabajo, desgaste profesional o agotamiento ocupacional, son algunos nombres que recibe el padecimiento que sufren ciertas personas por experimentar altos niveles de estrés en un medio ambiente laboral. En años recientes, el síndrome ha recibido una amplia atención, sobre todo en variables como satisfacción en el trabajo, relaciones interpersonales, personalidad, así como la capacidad de enfrentar

dificultades cuando hay problemas. En concreto, el síndrome se ha reconocido como un fenómeno significativo de la era moderna”.

Salvador Tomás Rubio (2017) menciona en su artículo “Síndrome de Burnout una amenaza silenciosa a la seguridad de vuelo”, en la revista hispaviación que “El burnout está empezando a valorarse como una “enfermedad epidémica, emergente y todavía parcialmente oculta, de pronóstico catastrófico, y de efectos selectivos sobre los profesionales de diversas actividades”. En realidad es un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil. Sin embargo, a lo largo de casi 40 años de estudios sobre el burnout, todavía no existe una postura consensuada sobre su definición. Al tratarse de un fenómeno dependiente de numerosas variables, tanto personales y contextuales como del propio trabajo a realizar, hace que no aparezca como un constructo homogéneo.”

Villaseñor, Nistela (2016) en su estudio, refiere lo siguiente “Mendoza Martínez, quien también es candidato al grado de doctor en administración (organizaciones) por la Facultad de Ciencias de la Administración de la UNAM, adscrito a la Universidad Anáhuac del Sur (UAS) y director del área de investigación en Khor de Stoopen & Human, expresó la importancia de concienciar a directivos de empresas de que el síndrome de burnout no solo afecta al trabajador sino a la organización completa: clima organizacional, atención y servicio, cliente y, por último, la productividad. “Es una cadena con un enfoque —administrativo y psicológico— socioemocional: una persona que empieza por desgaste, cansancio, luego despersonalización y baja realización personal, va a enfermar a otras”.

Hay otros enfoques con respecto al Burnout, atrajo mi atención especialmente este que encontré en el libro de Malash, Cristina y Leiter Michael (1997) , “The Truth About Burnout: How Organizations cause personal Stress and What to Do About it” (La verdad sobre el Burnout: Cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer acerca de esto), y es que no sólo el poner presión en una persona, el ambiente, la situación de trabajo, etc., son las que causan el estrés

extremo, sino también este puede darse cuando los principios y la cultura de una empresa, no armonizan con los principios de la persona y se genera un conflicto interno. Esto va calando en las personas pudiendo llegar éstas a sentirse exhaustos, desmotivados, despersonalizados generando un agotamiento extremo que, según los autores, es el Síndrome de Burnout.

Como se aprecia, estas dos variables aún continúan siendo estudiadas y existen múltiples enfoques y en algunos casos definiciones, como se expondrá en los capítulos siguientes.

INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Los antecedentes de la Inteligencia Emocional tienen sus orígenes en los estudios sobre la inteligencia y la emoción. Como Inteligencia Emocional se utiliza a partir de la segunda mitad de la década de los noventa.

Bar-On (2006) afirma: “Las primeras raíces sobre inteligencia emocional pueden estudiarse en los tratados de Charles Darwin en donde nos hablaba de la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y adaptación de los seres vivos con el medio ambiente”.

Cuando se hablaba de inteligencia, se hacía mención al Cociente Intelectual (CI) que es una estimación general de la capacidad de los individuos de pensar y razonar. El nivel de Cociente Intelectual indica cómo es el posicionamiento frente al resto de individuos dentro de un nivel de edad concreto.

Por ejemplo, se dice que un adulto que obtiene una puntuación de 100, tiene un nivel de inteligencia normal con respecto al resto de individuos. Los psicólogos estiman que la media de Cociente Intelectual se sitúa entre 90 y 110.

Aristóteles decía: *“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.”*

El término inteligencia proviene del latín *intelligentia*, que a su vez deriva de *inteligere*. Esta es una palabra compuesta por otros dos términos: *intus* (entre)

y legere (escoger). Por lo tanto, el origen etimológico del concepto de inteligencia hace referencia a quien sabe elegir, puesto que la inteligencia posibilita la selección de las alternativas más convenientes para la resolución de un problema. Así pues, de acuerdo a lo descrito en la etimología, un individuo es inteligente cuando es capaz de escoger la mejor opción entre las posibilidades que se presentan a su alcance para resolver un problema.

Oficialmente el Diccionario de la Lengua española de la Real Academia Española define la inteligencia, entre otras acepciones, como la “capacidad para entender o comprender” y como la “capacidad para resolver problemas”. Así, como dice Ángela Albuerne (2014) “la inteligencia parece estar ligada a otras funciones mentales como la percepción, o capacidad de recibir información, y la memoria, o capacidad de almacenarla”.

Se puede decir entonces que la inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.

Desde pequeños se ha oído que el CI o Cociente Intelectual (en inglés IQ: Intelligence Quotient) era determinante para saber si una persona tendría éxito en la vida, con lo que un test podría marcar el futuro de su éxito académico y profesional. Sin embargo, hace ya varios años que desde el ámbito empresarial se dieron cuenta de que son otras capacidades las necesarias para el éxito en la vida. Y esas no las medía ningún test de inteligencia, lo que nos indica que hoy en día los investigadores no sólo hacen mención de los aspectos cognitivos, sino que se reconoce la importancia de los aspectos no cognitivos.

Según Sergio Borasino en su artículo IQ vs EQ (Coeficiente intelectual vs la Inteligencia Emocional, en Semana Económica (2014), “Un coeficiente intelectual (IQ) sobresaliente tiene el mismo potencial de garantizarte éxito en la vida que tu signo del zodiaco. Más bien es una Inteligencia Emocional (EQ) desarrollada la que resulta ser un vaticinador de éxito -en el trabajo, amor, vida- mucho más confiable. Un 90% de éxito en liderazgo es atribuido a altos niveles de EQ.”

Se cree que el origen del concepto de Inteligencia Emocional se remonta a la definición que hace el psicólogo Edward Thorndike (1920) quien define el concepto de Inteligencia Social como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Para Thorndike, existían tres tipos de inteligencia, la social, que definimos en el párrafo anterior, la inteligencia abstracta, que es la habilidad para manejar ideas y pensamientos y la inteligencia mecánica, que es la habilidad para entender y manejar objetos.

David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores (citado en Revista digital para profesionales de la enseñanza N° 12- Enero 2011). Puede decirse que estos "factores" no son otros que las emociones y es que en todas las decisiones que tomemos, éstas siempre están presentes.

El término Inteligencia Emocional fue usado por primera vez por Wayne Payne en 1985, en su tesis doctoral "Un estudio de las emociones: El desarrollo de la inteligencia emocional" (A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence).

Otro inicio de este concepto de Inteligencia emocional se cree podría constituirlo el estudio del Dr. Howard Gardner sobre su teoría de las inteligencias múltiples, en la que refiere que los seres humanos poseen una gama de capacidades y potenciales que los relacionan con el mundo. Gardner, profesor de la Universidad de Harvard plantea que las personas cuentan con al menos siete tipos de inteligencia (Gardner, 1995) que se pueden emplear de muchas maneras productivas, y que el conocimiento de éstas, ofrece la posibilidad de poderlas desplegar con la máxima flexibilidad y eficacia en el desempeño de las distintas funciones definidas por cada sociedad, pudiéndolas aplicar en la escuela, en el hogar, en el trabajo o en la calle, es decir, en cualquier institución o sector de la sociedad. Las inteligencias a las que Gardner hace referencia son:

- Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- Inteligencia Lógica-matemática: Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
- Inteligencia Espacial: Este tipo de inteligencia puede ser definida como la capacidad de percibir exactamente el mundo en forma visual-espacial y poder transformar esas percepciones.
- Inteligencia Musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
- Inteligencia Kinestésica: está vinculada con la capacidad para controlar nuestro cuerpo en actividades físicas coordinadas.
- Inteligencia Interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.
- Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

De estas siete, las tres primeras (lingüística, lógico-matemática y espacial) son las que se miden en las pruebas convencionales de inteligencia.

El introducir los conceptos de Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Intrapersonal es ya casi el inicio del concepto de Inteligencia Emocional pues ambas están relacionadas con emociones y competencia social.

Para Gardner (1995), "la Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado."

Y la definición de Inteligencia Intrapersonal es: "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y

finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta."

Luego aparecen, en 1990, en escena dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey de la Universidad de Yale y el Dr. John Mayer, de la Universidad de New Hampshire, quienes le dieron impulso a lo que hoy se conoce como Inteligencia Emocional. Ellos propusieron un primer modelo de la Inteligencia Emocional, modelo de habilidad, según el cual este concepto comprendería de tres tipos de habilidades adaptativas: a) apreciación y expresión de emociones; b) regulación de las emociones; y c) la utilización de las emociones para solucionar problemas.

Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times hizo "saltar a la fama" este concepto de Inteligencia Emocional, a través de su obra "La Inteligencia Emocional" en 1995, la cual se convirtió en un best seller, en ella Goleman indica que las emociones y el cociente intelectual pueden ser la base de la inteligencia humana, que deben considerarse ambos pues sólo el cociente intelectual (CI) no garantiza el éxito de una persona, él sostiene que ambos conceptos no tienen por qué ser opuestos pero que las emociones juegan un papel importantísimo, esencial en las personas y en sus pensamientos y decisiones.

Goleman (1995) también dice que "las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando. En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos o con los demás".

Y lo que sucede es que hoy en día, todas las empresas necesitan, para tener éxito de dos habilidades: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios.

Para Daniel Goleman (1995), "inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean."

De esta definición, Ángela Albuerne (2014) indica: “De esta definición podemos deducir que la inteligencia emocional está relacionada con la capacidad que los humanos tenemos para reconocer los sentimientos de uno mismo y de los demás, y la motivación para tener relaciones personales e interpersonales de una manera adecuada.”

Para Trujillo Flores Mara y otros. (2005), el concepto de Inteligencia Emocional nació de la necesidad de responder al interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria?

Hay múltiples definiciones, tantas como la cantidad de autores que han escrito o estudiado la Inteligencia Emocional.

Formalmente, este término ha sido definido como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (Salovey y Mayer, 1990).

Tal como puede apreciarse en la definición anterior, una persona emocionalmente inteligente es aquella que presenta la capacidad de percibir, asimilar, comprender y regular tanto sus propias emociones como la de los demás (Mayer y Salovey, 1997).

Según Bolaños Mancio Arelis, Gómez Bosarreyes Diego y otros en “Origen del Concepto “Inteligencia Emocional”, (2013), La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados. Incluye las habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; contactar con los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual. Es un conjunto de capacidades mentales que

puede ayudar a los individuos a entender el papel de las emociones en su vida diaria.

Bar-On (1997) definió Inteligencia Emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente.

Tomado de la investigación de García-Fernández Mariano y Giménez-Mas Sara Isabel (2010), “uno de los principales autores, Goleman (1995), se refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Mencionan que “Goleman (1995^a, p. 89) define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Indican además, que más tarde “Goleman (1998, p. 98), reformula esta definición de la siguiente manera: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

También escriben que otros autores como Martineaud y Elgehart (1996, p. 48) definen inteligencia emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”. Finalmente dan también la definición de Valles (2005, p. 33) quien define inteligencia emocional como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia (Cooper y Sawaf, 1997, p. 52).

Con respecto a los modelos, en la actualidad, se puede distinguir dos grandes modelos de la Inteligencia Emocional: el modelo de “habilidades” y el modelo “de personalidad” o también llamado “mixto”.

El modelo mixto es una visión muy amplia que concibe la Inteligencia Emocional como una mezcla de habilidades emocionales y rasgos de personalidad, y las definiciones incluyen conceptos como empatía, asertividad, optimismo, etc., es decir, un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas.

El modelo de habilidad es una visión más restringida defendida por autores como Salovey y Mayer que conciben la Inteligencia Emocional como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento.

Para ellos, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio. La Inteligencia Emocional se considera una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar las emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (Mayer & Salovey, 1997).

Al contrario de los modelos mixtos, los autores defienden que la Inteligencia Emocional entendida como la habilidad para procesar información relevante de nuestras emociones es independiente de los rasgos estables de personalidad. (Tomado de Fernández Berrocal, Pablo y Extremera Pacheco, Natalio (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Pág. 68).

El modelo de Mayer y Salovey, que es con el que se trabajará, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. La primera es la percepción, consiste en la habilidad para percibir, valorar, apreciar y expresar emociones. Contiene todos los elementos necesarios para identificar y reconocer emociones en uno mismo y en los demás. La segunda, cuando las emociones son asimiladas en el pensamiento. Una vez que la emoción esta conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. La tercera es la

capacidad para comprender, entender y analizar las emociones. Aplicar conocimiento a las emociones. Las influencias del medio sea cultural o ambiental, desempeñan aquí un papel significativo. Finalmente la cuarta etapa es la regulación emocional, donde las emociones son reflexionadas, manejadas y reguladas lo que permite un crecimiento personal y en los demás. Implica la capacidad de abrirse a los sentimientos y de modularlos en uno mismo y en los demás así como de promover la comprensión emocional y el crecimiento personal. Cada etapa del modelo tiene habilidades específicas, que reunidas construyen la definición de la Inteligencia Emocional como la habilidad para percibir y expresar emociones, asimilar emociones en el pensamiento y entender y razonar con emociones y regular las emociones en uno mismo y en otros (Gabel, Rajeli, 2005).

Las dimensiones del instrumento de medición de la variable Inteligencia Emocional que se manejan en este proyecto, como se ha mencionado en párrafos anteriores, el modelo Salovey-Mayer, define la Inteligencia Emocional como la capacidad de percibir, entender, administrar y regular las emociones tanto propias como las de los demás (Espinoza-Venegas, Sanhueza-Alvarado, Ramírez-Elizondo y Sáez-Carrillo, 2015). Este modelo, indican en su estudio estos autores, “implica un constructo multidimensional que posee tres procesos: Percepción, Comprensión y Regulación de las emociones. La Percepción implica el reconocimiento consciente de las propias emociones, así como la identificación de qué es lo que se siente, siendo posible darle una etiqueta verbal. La Comprensión significa la integración de lo que se piensa y siente, además de saber considerar la complejidad de los cambios emocionales. Por su parte, la Regulación se identifica con la dirección y manejo de las emociones, tanto positivas como negativas, de forma eficaz.” (Espinoza-Venegas, Sanhueza-Alvarado, Ramírez-Elizondo y Sáez-Carrillo, 2015).

EL SINDROME DE BURNOUT

Con respecto al Síndrome de Burnout, hoy en día se habla éste y es comprensible pues se ha dado un cambio fuerte en las sociedades, ha habido transformaciones económicas, avances tecnológicos, cambios sociales que han hecho que la vida se acelere, que las condiciones de trabajo cambien, creando situaciones de mayor vulnerabilidad ante el estrés.

Como todos los términos, es importante conocer de dónde viene, cómo podemos entenderlo y definirlo, por ello empezaremos por su origen.

Se le denomina de muchos modos, algunos le llaman síndrome de estar quemado, otros, síndrome de quemarse por el trabajo o, síndrome del estrés laboral asistencial o síndrome del desgaste profesional.

Lo cierto es que el término burnout (quemarse -viene del verbo en inglés “to burn out”) tiene origen en la industria nuclear, donde se designa como burn out la quema de elementos combustibles debido a un sobrecalentamiento. También se utiliza el término en la aviación y en la aeronáutica espacial, cuando el funcionamiento de una turbina de avión se suspende por falta o escases de combustible o se refiere a cuando un cohete está en su fase final, se quema del todo.

El término es trasladado figurativamente a las personas, donde se dice que el síndrome de burnout afecta a aquellos que se han “sobrecalentado” cuyo “fuego interior” se ha apagado, lo que hace que la persona pierda su capacidad de rendimiento.

En la década de 1970, el término “burnout” fue acuñado por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger, quien lo utilizó para describir las consecuencias del estrés severo y los altos ideales en profesiones de ayuda como en médicos o enfermeras, por ejemplo, quienes se sacrifican por los demás

y que a menudo terminan siendo “quemados” – agotados, apáticos e incapaces de hacer frente. Freudenberger define el burnout como la sensación de fracaso y una existencia agobiada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (tomado del libro de Carlin Maicon, 2014).

Hoy en día sin embargo, el término no sólo se utiliza para estas profesiones de ayuda ya que al parecer puede afectar a cualquier persona, desde celebridades o profesionales a empleados o amas de casa que trabajan demasiado o con sobrecarga de trabajo.

Una definición del síndrome de burnout o síndrome del quemado en el ámbito laboral es que se trata de un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado, este síntoma puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.

Carlin Maicon (2014) en su libro *El Síndrome del Burnout comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*, hace un resumen de los conceptos de varios autores así indica que, “Maslach (1976) describe este término como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Por otro lado, que Pines y Kafry (1978) hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Spaniol y Caputo (1979) definieron el burnout como el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales. Edelwich y Brodsky (1980) plantean que es una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.” Por otro lado menciona que “Freudenberger (1980) describe un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada...Pines Aronson y Kafry (1981) lo asemejan a un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente. Maslach y Jackson (1981) más tarde

lo definieron como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: a) agotamiento emocional, b) despersonalización y c) reducida realización personal.”

Carlin Maicon (2014), menciona también, que “en la delimitación conceptual del término pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial (Gil-Monte y Peiró, 1997). La perspectiva clínica lo considera como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. La perspectiva psicosocial lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas.

Algunos otros autores que menciona Maicon son por ejemplo Croning-Stubbs y Rooks (1985) para quienes el burnout es una respuesta inadecuada, emocional y conductual a los estresores ocupacionales. Shirom (1989) quien lo define como consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento, de manera que al descender los recursos personales aumenta el síndrome. Hiscot y Connop (1989 y 1990) sencillamente entienden el burnout como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo. Maslach y Leiter (2008) quienes relacionan el burnout especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.”

Puede verse que algunos autores destacan la relación del burnout con el estrés laboral, otros que lo relacionan con una sobrecarga cognitiva para el individuo y por último quienes lo ven como una crisis de auto-eficacia.

De todo esto podríamos concluir que el síndrome de burnout es una consecuencia de eventos estresantes principalmente laborales (donde se da interacción de personas – trabajador/cliente) que disponen al individuo a padecer el síndrome.

En cuanto a los síntomas y signos del Síndrome de Burnout, se considera que tiene un amplio rango de síntomas. No hay un acuerdo general sobre cuáles de ellos son parte del síndrome de burnout y cuales no lo son. Pero todas las definiciones dadas hasta ahora comparten la idea de que los síntomas se cree que son causados por estrés relacionados con el trabajo o por otros tipos de estrés.

Cuando se habla de burnout laboral, se puede decir que el principal detonante de este síndrome es el entorno laboral y las condiciones de trabajo. Exigencias excesivas que originan tensiones. El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc. Puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el burnout. Por esta razón se dice que existe un vínculo muy fuerte entre estrés y burnout.

Puede decirse que existen también factores de riesgo, como son por ejemplo: a) la organización, cuando la empresa no está bien organizada, hay exceso de burocratización sin apoyo, falta tiempo para organizar las tareas, que conlleva a que el trabajador tenga que permanecer y trabajar en la empresa por mayor tiempo o que se tenga que llevar trabajo a su casa; b) las expectativas del trabajador, que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana, si las expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas de ansiedad, apatía o tristeza, entre otros; c) Las cualidades personales, puede decirse que hay cualidades que hacen más propensa a una persona de padecer el síndrome, por ejemplo, aquellas personas inseguras, dependientes o conformistas, se dice que tienen más posibilidad de sufrir depresión y ansiedad si es que tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

Hay tres principales síntomas que son considerados como signos de burnout, estos son:

- Agotamiento: las personas afectadas se sienten consumidos y agotados emocionalmente incapaces de hacer frente a nada, cansados y desanimados, no tienen suficiente energía. Los síntomas físicos que presentan incluyen cosas como dolor y problemas de estómago o intestinales.
- Distanciamiento, alienación, desafección de actividades relacionadas con el trabajo: las personas que tienen el síndrome de burnout encuentran sus trabajos cada vez más estresantes y frustrantes. Pueden empezar a ser cínicos a cerca de sus condiciones de trabajo y de sus colegas. Al mismo tiempo pueden distanciarse cada vez más emocionalmente y empezar a sentirse insensibles o bloqueados respecto a su trabajo.
- Bajo rendimiento: el síndrome de burnout afecta principalmente a las tareas cotidianas en el trabajo, en la casa o al cuidar de los miembros de la familia. Las personas con burnout son muy negativas respecto a sus tareas y encuentran difícil poder concentrarse, son apáticos, indiferentes y carecen de creatividad.

No existen métodos bien estudiados para diagnosticar el burnout. Existen varios cuestionarios para la autoevaluación. Pero debido a que no existe una definición generalmente aceptada de burnout, no está claro si los cuestionarios pueden realmente "medir" el burnout y distinguirlo de otras enfermedades.

El cuestionario más común es el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), que está disponible para diferentes grupos profesionales y que es el que se utilizará para este estudio. Sin embargo hay que mencionar que este cuestionario fue desarrollado originalmente para propósitos de investigación, no para uso de los médicos.

Existen otros cuestionarios en línea sobre el riesgo de burnout pero estos no los consideramos adecuados para determinar si alguien padece de burnout pues los síntomas podrían ser causados por otro motivo, sean por ejemplo enfermedades

mentales o psicosomáticas como la depresión, algún trastorno de ansiedad o síndrome de fatiga crónica. Por otro lado hay también enfermedades físicas o ciertos medicamentos que pueden causar síntomas como agotamiento y cansancio.

La estructura teórica y científica de este estudio está basada, para lo que se refiere a la Inteligencia Emocional, en el modelo de Mayer y Salovey, quienes han desarrollado un modelo teórico de Inteligencia Emocional bien contrastado (Mayer y Salovey, 1997). Además, fue este grupo quien se interesó muy pronto por los métodos de evaluación del concepto Inteligencia Emocional proponiendo la primera herramienta de evaluación de auto-informe de Inteligencia Emocional (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995).

Dentro del campo de la Inteligencia Emocional, el grupo de investigación de Salovey & Mayer ha realizado, el mayor esfuerzo en desarrollar una visión científica del concepto sobre Inteligencia Emocional (IE) y ha tratado de ir resolviendo sistemáticamente las inevitables incógnitas que se plantean cuando surge un nuevo enfoque de investigación.

Estos dos autores definen la Inteligencia Emocional como «la habilidad de las personas para percibir (en uno mismo y en los demás) y expresar las emociones de forma apropiada, la capacidad de usar dicha información emocional para facilitar el pensamiento, de comprender y razonar sobre las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás».

Según Extremera y Fernández Berrocal, Ramos, Salovey, es el modelo teórico que más repercusión ha tenido en la investigación sobre Inteligencia Emocional en España.

El modelo de Salovey y Mayer, conocido como Trait Meta-Mood Scale (TMMS), permite evaluar la Inteligencia Emocional valorando las cualidades más estables de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas. La TMMS evalúa las creencias que tienen las personas sobre su capacidad de atención, claridad y reparación de estados emocionales.

Tomando el modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997), descrito por Fernández-Berrocal y Ramos Díaz (2002), encontramos que estos autores mencionan las cuatro habilidades integrantes de la Inteligencia Emocional, describiéndolas de la siguiente manera:

1. Percepción Emocional – La habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos.
2. Asimilación Emocional - La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
3. Comprensión Emocional – La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.
4. Regulación Emocional – La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

Sin embargo, es el modelo de Extremera y Fernández-Berrocal, que se da a conocer en 2001 y evalúa tres variables: percepción, comprensión y regulación y que ha sido utilizado en forma empírica en diferentes estudios y también se ha validado con diferentes poblaciones el que se considerará en esta investigación. El TMMS-24 está basado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de Inteligencia Emocional, percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, con ocho ítems cada una de ellas. En la siguiente tabla se muestran sus componente (Extremera y Fernández-Berrocal, 2001).

Tabla 1.

Componentes de la IE en el Test TMMS-24 Fernández-Berrocal.

Dimensiones	Definiciones
1. Percepción	Capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente
2. Comprensión	Comprensión de los estados emocionales
3. Regulación	Capacidad de regular estados emocionales correctamente

Fuente: Fernández-Berrocal y Ramos Díaz (2002, pp.35-38).

En cuanto al Síndrome de Burnout, Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el Síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas: la clínica y la psicosocial; así también, existen diferentes teorías sobre las que se basan diferentes modelos.

Respecto a la perspectiva clínica, esta describiría un conjunto de síntomas físicos sufridos por la persona como resultado de sus condiciones de trabajo, esta perspectiva argumenta que el burnout es un estado al que se llega a consecuencia del estrés laboral. La perspectiva psicosocial por otro lado, considera el Burnout como un proceso resultante de la interacción de variables del entorno laboral y personal. Se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques es que el primero analiza el problema en relación al estado personal y el segundo lo analiza como un proceso, producto de la interacción de varios factores. Como indican Quiceno, Japcy y Vinaccia, Stefano en su trabajo sobre Burnout (2007), “El considerar el síndrome de burnout como un estado supone una serie de conductas y sentimientos asociados al estrés laboral, y el considerarlo como proceso asume una serie de etapas con diferentes fases que a su vez tienen diferentes sintomatología.”

La clasificación más utilizada de los modelos de Burnout, basada en cuatro teorías diferentes, es la de Gil-Monte y Peiró. Estas cuatro teorías son: la Teoría Sociocognitiva del Yo, que sostiene que la facultad de las personas para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido, la experiencia y las características subjetivas que le permiten valorar la información están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros. Por otra parte indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el empeño que la persona pondrá para alcanzar sus objetivos; la Teoría del Intercambio Social, que sustenta que el Burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, perciben que continuamente aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo y compromiso que ponen a su labor; la Teoría Organizacional, esta teoría sostiene que los desencadenantes del Burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones de los roles y la falta de salud organizacional. Le otorga gran importancia a la organización; finalmente, la Teoría Estructural, la cual defiende que la razón de que se de el burnout son los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Sostiene que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta de la persona.

No existe un modelo único que explique el fenómeno de Burnout, sino varios modelos teóricos desarrollados en el marco de las cuatro teorías antes mencionadas. Estos modelos se caracterizan por haber sido elaborados para explicar lo que ocasiona el Síndrome desde marcos teóricos más amplios o diferentes a la propia teoría del síndrome. Cabe resaltar que “la mayoría de las investigaciones se han centrado en el burnout como proceso (Burke, 1987; Golembiewski & Munzerider, 1988; Leiter & Maslach, 1988; Cherniss, 1993; Leiter, 1993 citados en Alarcón, et al., 2001). De otro lado, a la par del desarrollo de los modelos como proceso se encuentran los modelos comprensivos que hacen referencia a un conjunto de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome. Todos los modelos que han tratado de explicar la etiología del síndrome del burnout han tenido como origen los mismos

componentes básicos propuestos por Freunderberger y Maslach (Gil-Monte & Marucco, 2006)”, tomado de Quiceno y Vinaccia (2007).

A continuación se presenta una tabla resumida con los principales modelos que han formado parte de la evolución del concepto de Síndrome de Burnout.

Tabla 2.
Modelos de Burnout

Modelos Comprensivos	Representantes	Descripción
Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo	<ul style="list-style-type: none"> - El modelo de Chemiss (1993) - El modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) 	Es inspirado en los trabajos de Albert Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción como el papel que desempeña el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano
Los Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social	<ul style="list-style-type: none"> - Buunk y Schaufeli (1993) - Hobfoll y Freddy (1992) 	Consideran los principios teóricos de la teoría de la equidad
Modelos desarrollados desde la teoría organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) - El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) - El modelo de Winnubst (1993) 	Tienen en común el énfasis en los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento ante la experiencia de quemarse por el trabajo. Todos consideran al SQT como una respuesta al estrés laboral
Modelos de Procesos	Representantes	Descripción
Modelo Tridimensional del MBI-HSS	<ul style="list-style-type: none"> - Maslach (1982) - Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) - Leiter y Maslash (1988) - Lee y Ashforth (1993) - Gil-Monte (1994) 	Considera aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) actitudinales (despersonalización)
Modelo de Edelwich y Brodsky	<ul style="list-style-type: none"> - Edelwich y Brodsky (1980) 	El Burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, que se da en un proceso de cuatro fases: 1. Entusiasmo, 2. Estancamiento, 3. Frustración y 4. Apatía (se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración)
Modelo de Price y Murphy	<ul style="list-style-type: none"> - Price y Murphy (1984) 	El burnout es un proceso de adaptación a la situación de Estrés laboral, se da en seis fases sintomáticas: 1.Desorientación, 2. Labilidad emocional, 3. culpa debido al fracaso profesional, 4. Soledad y tristeza que si se supera puede desembocar en la siguiente fase, 5. Solicitud de ayuda y 6. Equilibrio

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

Fuente: Quiceno Japcy Margarita y Vinancia Alpi Stefano (2007)

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Agotamiento emocional – Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Considerada la primera dimensión del Síndrome de Burnout, se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos debido a las exigencias del trabajo. Es la sensación de no poder dar más. (Apiquian G. Maria Alejandra, 2007), de no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a un nivel emocional y físico ante las exigencias y necesidades del trabajo. Desaparece la creatividad y se perciben las situaciones como algo inacabables debido al cansancio y agotamiento mental que se vive (Arias F. Osiris, 2011)

Baja realización personal - Sentimiento de bajo logro personal, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Considerada la tercera dimensión del Síndrome de Burnout. Surge cuando la persona se da cuenta que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma efectiva y competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. Se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, que son síntomas habituales y típicos de la patología laboral (Apiquian G. Maria Alejandra, 2007).

Comprensión de sentimientos – Es otra de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, consiste en comprender y analizar las emociones. Incluye la capacidad para dar nombres a las emociones, reconocer las relaciones entre las emociones y las palabras (hacer distinciones). Por ejemplo, la tristeza se debe a una pérdida. También incluye la habilidad para reconocer las transiciones entre emociones (ej. Cómo se pasa de la frustración a la ira o del amor al odio).

Despersonalización – considerada la segunda dimensión del Síndrome de Burnout y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas. Es la valoración del grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. (Apiquian G. Maria Alejandra, 2007). Suspicious, escepticismo.

Inteligencia Emocional – Es la capacidad para razonar sobre las emociones, incluyendo habilidades que permiten manejar efectivamente las emociones propias y la de los demás (Mayer, Salovey, Caruso, 2004)

Percepción emocional – Es una de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, esta destreza emocional se refiere a la habilidad para identificar y reconocer los sentimientos propios y los de aquellos que nos rodean. Implica prestar atención y decodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Se refiere al grado de habilidad en que podemos identificar convenientemente nuestras propias emociones y la habilidad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

Regulación emocional – Es una de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, consiste en la habilidad de controlar las emociones, la habilidad para distanciarse de una emoción, para regular las emociones en uno mismo y en otros, es la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir ni exagerar la información que transmiten.

Síndrome de Burnout – Es una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y para la organización. (Apiquian G. Alejandra, 2007).

2.3. HIPÓTESIS

GENERAL

Hi.- Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha.

ESPECIFICAS

H1.- Existe relación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha.

H2.- Existe relación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha.

H3.- Existe relación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en los supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones para la exportación en la ciudad de Chincha.

2.4. VARIABLES

Variable X: Inteligencia emocional general y por dimensión: Percepción, Comprensión, y Regulación Emocional.

Variable Y: Síndrome de Burnout factores y sus factores: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Variable de control: Supervisores del área de operaciones de una fábrica de confecciones de prendas de vestir en la ciudad de Chincha.

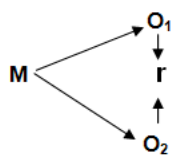
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

Este es un estudio de tipo descriptivo correlacional, donde las variables a relacionar vienen ya dadas. Es imposible manipularlas, en este caso específico, tanto la Inteligencia Emocional como el Síndrome de Burnout son características individuales y rasgos que se definen en función de la ejecución de test estandarizados. Sin embargo, la relación puede ser investigada en un estudio correlacional seleccionando al grupo, midiendo su Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout y comparando las puntuaciones.

Decimos entonces que el tipo de investigación es investigación descriptiva correlacional, ya que mide el grado de relación existente entre dos conceptos o variables.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

La población elegida para esta investigación fue el equipo de supervisores de las diferentes áreas de operaciones de la empresa Textile Sourcing Company SAC

(TSC SAC), integrado por 45 colaboradores, que van desde supervisores de corte, costura, muestras, estampados, bordados, hasta acabados y encajados.

Es importante resaltar que si bien son sólo 45 los supervisores de esta empresa, el total de trabajadores es de 1,050 entre personal administrativo y de planta, siendo la mayor población los obreros quienes pertenecen al área operativa, y están bajo los supervisores. Al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos asistieron cuarenta supervisores.

La forma en que este equipo estuvo constituido así como datos de: edad, sexo, estado civil, número de hijos, grado de estudios, tiempo en la empresa, etc. se presentan en las siguientes tablas:

Tabla 03
Distribución de la población por sexo

GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
FEMENINO	17	43%
MASCULINO	23	57%
TOTAL	40	100%

Tabla 04
Distribución de la población por grupos de edad cronológica

EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
DE 20 A 30 AÑOS	4	10%
DE 31 A 40 AÑOS	13	33%
DE 40 A 50 AÑOS	15	38%
DE 51 A 60 AÑOS	8	20%
TOTAL	40	100%

Tabla 05
Distribución de la población por estado civil

ESTADO CIVIL	NÚMERO	PORCENTAJE
SOLTEROS	3	8%
CASADOS	26	65%
DIVORCIADOS	3	8%
VIUDOS	0	0%
CONVIVIENTE	8	20%
TOTAL	40	100%

Tabla 06
Distribución de la población según tiene o no hijos

HIJOS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ TIENE	36	90%
NO TIENE	4	10%
TOTAL	40	100%

Tabla 07
Distribución de la población según estudios realizados

EDUCACIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
PRIMARIA	1	3%
SECUNDARIA	9	23%
TÉCNICA EST.	11	28%
SUPERIORES	3	8%
UNIVERSITARIOS	16	40%
TOTAL	40	100%

Tabla 08
Distribución de la población según tiempo de servicio en la empresa

TIEMPO EN LA EMPRESA	NÚMERO	PORCENTAJE
DE 0 A 6 MESES	5	13%
DE +6 MESES A MENOS DE 1 AÑO	3	8%
DE +1 AÑO A MENOS DE 1 1/2 AÑOS	4	10%
DE + 1 1/2 AÑOS A MENOS DE 2 AÑOS	4	10%
MÁS DE 2 AÑOS	24	60%
TOTAL	40	100%

Tabla 09
Distribución de la población según tiempo en el sector

TIEMPO EN LA EMPRESA	NÚMERO	PORCENTAJE
DE 0 A 6 MESES	6	15%
DE +6 MESES A MENOS DE 1 AÑO	3	8%
DE +1 AÑO A MENOS DE 1 1/2 AÑOS	4	10%
DE + 1 1/2 AÑOS A MENOS DE 2 AÑOS	1	3%
MÁS DE 2 AÑOS	26	65%
TOTAL	40	100%

Tabla 10
Distribución de la población según cuente o no con otro trabajo

TRABAJA EN OTRO LUGAR A PARTE DE TSC	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	6	15%
NO	34	85%
TOTAL	40	100%

Dado el número de la población, la prueba se aplicó al 100% de la misma. Fue tipo censo.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos será en un enfoque cuantitativo a través de pruebas estandarizadas/cuestionarios y análisis de su contenido/resultados. ■ Iniciaremos cada uno de los instrumentos indicando su ficha técnica para luego hacer una explicación más amplia de cada uno.

FICHA TECNICA DE LA PRUEBA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre del instrumento: Test de Inteligencia Emocional TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale).

Autor: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai. (Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMs-48) de Salovey, Mayer Goldman, Turvey y Palfai (1995)

Administración: Se puede aplicar de forma individual o colectiva

Tiempo de aplicación: unos 10 minutos aproximadamente

Número de elementos: 24 ítems

Significación: Evaluar la Inteligencia Emocional percibida. Los 24 ítems deben ser puntuados con una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= Nada de acuerdo, hasta 5= Totalmente de acuerdo).

Tipificación: Baremación en centiles según el sexo y la edad.

Material: Manual, escala y baremos

Dimensiones que evalúa: La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional (IE) con 8 ítems cada una de ellas, estas dimensiones son:

1. Percepción emocional, cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.
2. Comprensión de sentimientos, se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
3. Regulación emocional, cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

Análisis de Fiabilidad:

La validez interna del TMMS-24 en su versión en español logró un Alpha de Cronbach de 0.90. Su fiabilidad para cada componente es: Percepción ($\alpha = 0,90$); comprensión ($\alpha = 0,90$) y regulación ($\alpha = 0,86$). Asimismo, presenta una fiabilidad test-retest adecuada (Percepción = .60; comprensión = .70 y regulación = .83)" (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005, p. 103).

Salovey y Mayer, en 1995, evalúan la Inteligencia Emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo, de nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y es una

medida de autoinforme de Inteligencia Emocional percibida con un total de 48 ítems establecidos en tres subescalas que evalúan tres aspectos fundamentales de la Inteligencia Emocional intrapersonal, como: sentimientos con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems. Este instrumento ha mostrado adecuados índices de consistencia interna y validez convergente aceptable. Los referidos autores, en 1997, presentaron una nueva adaptación a su modelo donde enumeran en orden ascendente las diferentes habilidades emocionales que integran el concepto desde los procesos psicológicos más básicos (percepción emocional) hasta los de mayor complejidad (regulación de estados afectivos).

Para este estudio se utilizará para medir el grado de Inteligencia Emocional el Test de Salovey y Mayer, TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale). Como se mencionó en el párrafo anterior, la escala original es una escala rasgo que evalúa el meta-conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que se puede ser conscientes de las propias emociones así como de la capacidad para regularlas.

La TMMS-24 está basado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer, consta de veinticuatro ítems, y en cada una de ellas encontramos cinco opciones de distinto nivel de conformidad con ese ítem. No se trata de este modo, de un test donde hay preguntas correctas o incorrectas o buenas ni malas sino de contestar conforme a las preferencias de cada individuo. Lo que sí se pide es sinceridad y agilidad a la hora de contestar a cada una de las preguntas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional (IE) con 8 ítems cada una de ellas, estas dimensiones son:

1. Percepción emocional, cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.
2. Comprensión de sentimientos, se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
3. Regulación emocional, cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

Para obtener una puntuación de cada uno de los factores de este “test”, se evalúa sumando los ítems del 1 al 8 para obtener el factor percepción, a su vez, también se suman los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y por consiguiente los ítems del 17 al 24 para saber el factor regulación.

Tras haber sumado estos ocho ítems dentro de cada grupo, se mira en la tabla correspondiente los resultados, sin olvidar diferenciar si el realizador del test es hombre o mujer.

Cabe destacar en este tipo de test, que los resultados obtenidos siempre dependen su veracidad y confianza, de lo sincera que haya sido cada persona al responderlos.

Además, el TMMS son freeware, muy fáciles de administrar (10 minutos), corregir y de interpretar. Con la ventaja adicional de tener un bajo coste económico para la investigación y que el investigador además dispone de un amplio corpus científico de investigaciones previas para la comparación de sus datos.

Ahora bien, revisando la confiabilidad del cuestionario de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer utilizando el método de la consistencia interna de Cronbach para el cuestionario de Inteligencia emocional para la muestra estudiada se han encontrado coeficientes que señala que el cuestionario mide dentro de las márgenes de error permitidas tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 11
De Confiabilidad con el método de la consistencia interna alfa de Cronbach en la muestra estudiada

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Percepción de emociones- Percepción emocional	0,736	0,741	8
Comprensión de Sentimientos	0,642	0,633	8
Regulación Emocional	0,739	0,776	8
General	0,751	0,773	24

Revisando la validez por el método de constructo se verifico que los ítems guardan correlaciones significativas inter ítem y test total que es un indicador que

el test cumple con su propósito de medida como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 12

Revisión de validez del cuestionario de Inteligencia emocional con el método de constructo, inter ítem y test total

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	86,9250	89,661	0,559	0,772	0,723
P2	86,9500	92,818	0,408	0,857	0,734
P3	87,4250	94,456	0,283	0,853	0,743
P4	86,8750	92,728	0,335	0,770	0,739
P5	88,1750	105,328	-0,134	0,818	0,776
P6	87,6000	93,323	0,295	0,740	0,743
P7	87,8750	94,574	0,293	0,653	0,743
P8	87,3250	96,225	0,251	0,855	0,745
P9	86,0500	97,844	0,339	0,691	0,741
P10	86,4500	96,664	0,251	0,731	0,745
P11	86,4750	98,051	0,183	0,762	0,750
P12	86,8500	91,464	0,489	0,703	0,729
P13	86,5000	97,641	0,284	0,718	0,743
P14	86,6500	94,336	0,363	0,702	0,738
P15	86,6500	100,695	0,088	0,718	0,754
P16	86,5250	95,487	0,388	0,735	0,737
P17	86,2250	96,333	0,351	0,833	0,740
P18	86,2250	97,615	0,302	0,861	0,743
P19	86,9250	96,789	0,205	0,719	0,749
P20	86,2250	97,512	0,323	0,687	0,742
P21	86,5750	92,507	0,422	0,705	0,733
P22	86,2250	94,230	0,492	0,772	0,732
P23	85,8000	98,677	0,370	0,829	0,742
P24	86,5750	99,635	0,126	0,509	0,753

Interpretación.- para interpretar sume los puntajes directos de cada uno de los ítems de cada una de las dimensiones, luego los puntaje directos ubíquelo en cada uno de los rangos de la siguiente tabla, debajo de cada dimensión, terminado usted podrá localizar en qué rango de la escala estándar se encuentra el examinado y luego leyendo la columna de categoría, se podrá indicar el nivel de inteligencia emocional por dimensión y test total.

Tabla 13

De conversión de puntajes directos a escala estándar y categoría de Inteligencia emocional

Categoría	Escala	Percepción Emociones	Comprensión Emociones	Regulación emocional	Int.Emoc General	Escala	Categoría
Muy Alta	6	45 a 48	45 a 48	45 a 48	134 a 144	6	Muy Alta
Alta	5	37 a 44	37 a 44	37 a 44	110 a 133	5	Alta
Tendencia Alta	4	29 a 36	29 a 36	29 a 36	86 a 109	4	Tendencia Alta
Tendencia bajo	3	21 a 28	21 a 28	21 a 28	62 a 85	3	Tendencia bajo
Bajo	2	13 a 20	13 a 20	13 a 20	38 a 61	2	Bajo
Muy Bajo	1	1 a 12	1 a 12	1 a 12	8 a 37	1	Muy Bajo

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO INVENTARIO BURNOUT DE MASHLASH

Nombre del instrumento: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autor: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981

Adaptación: N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid)

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Administración: Se puede aplicar de forma individual o colectiva

Tiempo de aplicación: de 10 a 15 minutos aproximadamente

Número de elementos: 22 ítems

Significación: Evaluación de tres variables del síndrome de estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal. Los 22 ítems deben ser puntuados con una escala tipo Likert. Escala de frecuencia 0-6 y escala de intensidad de 0-7

Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Material: Manual (1997) y Ejemplar autocorregible; es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la ayuda de una Hoja de respuestas.

Dimensiones que evalúa: Esta estructura tridimensional ha sido replicada en numerosas ocasiones, y a partir de ella se han definido las escalas o variables del sujeto "quemado". Son las siguientes tres dimensiones:

1. Cansancio emocional (CE) – sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.
2. Despersonalización (DP) – Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.
3. Realización personal (RP) – Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

Análisis de Fiabilidad:

La validez interna del MBI mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE, 0.79 en DP y 0.71 en RP y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3.80; 3.16 y 3.73 respectivamente.

Para el caso del Síndrome de Burnout utilizaremos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Jackson 1986) valora estos 22 ítems con una escala de frecuencia de siete grados. En su versión original (Maslach y Jackson 1981), la escala constaba de dos formas para valorar los ítems: una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el ámbito de trabajo y su desempeño habitual en éste. Sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta la forma de intensidad, porque Maslach y Jackson consideraron que ambas formas se solapaban, disponiendo como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación ($r = 0.73$ con una media de $r = 0.56$). La razón de mantener el formato de frecuencia es por su similitud con el utilizado en otras medidas de tipo autoinforme, de actitudes y sentimientos.

Este inventario se divide en tres subescalas que miden tres factores ortogonales cada una, denominados: agotamiento emocional (Emotional exhaustion); despersonalización (Depersonalization); y, realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones. Se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y

bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos.

La subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

La subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

La subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

Con respecto a la revisión de la fiabilidad del cuestionario de Estrés de Maslach, de forma similar se efectuó utilizando el método de la consistencia interna con el procedimiento de Alfa de Cronbach. Se determinó que el cuestionario se encuentra dentro de los márgenes de error aceptables, con excepción de la escala que mide la dimensión Despersonalización, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 14

De Confiabilidad con el método de la consistencia interna alfa de Cronbach en la muestra estudiada

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Emocional	0,820	0,830	9
Despersonalización	0,652	0,67	5
Realización Personal	0,793	0,806	8

Para revisar la fiabilidad se utilizó el método de consistencia inter dimensión encontrando que el modelo sí es fiable. Los coeficientes de correlación, son significativos y mantienen la dirección esperada; así se encontró que la dimensión Realización Personal mantiene una relación inversa negativa con las dimensiones Despersonalización y Cansancio Emocional, donde al aumentar el valor de una variable la otra disminuye y viceversa. También se cumplió lo esperado con las dimensiones Cansancio Emocional y Despersonalización, es decir, que cuando suben los valores de una suben los valores de la otra, tal como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 15

De validez por consistencia inter test del cuestionario de estrés de Maslach en la muestra estudiada

	Realización Personal	Desperso- nalización	Cansancio emocional
Realización Personal	1,000		
Despersonalización	-,461**	1	
Cansancio emocional	-,324	,410**	1

La interpretación de la siguiente tabla 16, en relación a la transformación de puntajes directos a estándar y categorías diagnósticas del cuestionario de Estrés de Maslash. Una vez sumados los puntajes directos para cada una de las dimensiones, estas se convirtieron a puntaje escalar estándar de 1 a 7 con sus respectivas categorías.

Para el diagnóstico del Síndrome de Burnout se determina que, si el examinado se ubica en el puntaje estándar 4 o más en las dimensiones Cansancio Emocional y Despersonalización, y en el valor estándar 3 o menos en la dimensión Realización Personal por ejemplo, un síndrome de Burnout de riesgo sería en la combinación de valores 4 4-3. El riesgo aumentará si la combinación es 5 5 2. El

riesgo es alto cuando la combinación es 6 6 1, y con requerimiento de atención especializada si la combinación es 7 7 0.

Las combinaciones no tienen que ser exactas a las del ejemplo pueden variar pero siempre respetando el punto de corte 4.

Tabla 16

De transformación de puntajes directos a estándar y categorías diagnósticas del cuestionario de Estrés de Maslach

Categoría	Escala	Cansancio Emocional	Desperso-nalización	Realización Personal	Escala	Categoría
Muy Alta	7	60 a 63	34 a 35	53 a 55	7	Muy Alta
Alta	6	51 a 59	29 a 33	35 a 52	6	Alta
Tendencia Alta	5	42 a 50	24 a 28	27 a 44	5	Tendencia Alta
Promedio Alto	4	33 a 41	19 a 23	29 a 36	4	Promedio Alto
Promedio Bajo	3	24 a 32	14 a 18	21 a 28	3	Promedio Bajo
Tendencia bajo	2	15 a 23	9 a 13	13 a 20	2	Tendencia bajo
Bajo	1	6 a 14	4 a 8	5 a 12	1	Bajo
Muy Bajo	0	0 a 5	0 a 3	0 a 4	0	Muy Bajo

3.4. RECOLECCION DE DATOS

Para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos se solicitó autorización a la Gerencia General de la empresa, igualmente se le solicitó a través de una carta personalizada a cada uno de los supervisores del área de operaciones su autorización para participar en el estudio. Luego de esto, se efectuaron las coordinaciones para la aplicación de los cuestionarios en un solo día, cuidando no interrumpir las labores y que pudieran estar todos disponibles.

CAPITULO IV : RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta los resultados obtenidos en dos secuencias, la primera presenta, y analiza los datos descriptivos de las variables inteligencia emocional y estrés laboral con el propósito de caracterizar el comportamiento de estas variables en la muestra estudiada, el segundo momento corresponde al análisis inferencial y correlacional de los datos con el objeto de demostrar si las hipótesis se aceptan o rechazan conforme a los esperado. Informe que presento en el orden expuesto:

4.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA MUESTRA EXAMINADA

Como es necesario recoger datos demográficos, la descripción inicial acompañada de contrastaciones, es el primer análisis mencionando que las variables demográficas consideradas fueron: sexo, estado civil, edad, número de hijos, instrucción, antigüedad, años en la profesión y si además

del trabajo en la empresa tiene otro, por tanto veremos las variables en función a las demográficas que permitirán concluir si son influyentes.

a- Descripción de la dimensión Percepción Emocional según variables demográficas: para este fin se estimó la media y desviación estándar para la dimensión percepción de las emociones de la Inteligencia emocional, para interpretar en qué categoría diagnóstica se encuentra y luego conocer si varía de conformidad con las variables demográficas consideradas en el presente estudio. Se encontró:

- Las variables demográficas: sexo, estado civil, número de hijos, si solo trabaja en la empresa y grado de instrucción, no inciden sobre la dimensión percepción de las emociones de la inteligencia emocional.

- Por tanto el mejor estimador para la muestra estudiada es la media aritmética general; la muestra obtuvo 3.13, que corresponde a la categoría promedio bajo, por tanto en esta dimensión la muestra se caracteriza por no focalizar con claridad sus emociones, la tendencia a significados perturbados, por interpretaciones con fuerte carga subjetiva, que distorsiona la realidad, aumentando la probabilidad de generar dificultades en las relaciones interpersonales, por los denominados malos entendidos, que desde el punto de vista de las relaciones humanas se trata de interpretaciones unilaterales que en el común de los casos alteran negativamente la convivencia y en el trabajo el clima laboral, los datos específicos para cada uno de los subgrupos puede verse en la siguiente tabla:

Tabla 17
Descriptivo de la dimensión Percepción de las emociones de la Inteligencia Emocional según variables demográficas

	N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)
Percepción emocional								
Masculino	24	3.21	0.75	510.00	174.000	0.618		
Femenino	16	3.02	0.79	310.00				
Soltero	3	3.54	0.56	26.50			1.733	0.630
Casado	27	3.03	0.77	18.93				
Divorciado	4	3.16	0.77	22.63				
Conviviente	6	3.35	0.87	23.17				
Sin Hijos	9	3.44	0.75	22.06			2.842	0.241
Un Hijo	16	2.94	0.79	15.06				
Dos hijos	10	3.24	0.74	19.05				
Solo en la empresa	6	3.54	0.56	156.50	663.5	0.210		
Además otro Años en Profesión	34	3.06	0.78	663.50				
Primaria	1	3.13		19.00			2.530	0.639
Secundaria	8	3.00	0.83	18.00				
Estudio Técnico	10	3.00	0.91	18.70				
Estudio Superior	4	3.72	0.66	28.50				
Estudio Universitario	17	3.13	0.69	20.94				
Total	40	3.13	0.76					

b.- Descripción de la dimensión Comprensión de las emociones según variables demográficas: en una análisis similar se estudió la dimensión comprensión de las emociones de la Inteligencia emocional y al igual que en el análisis anterior, las variables demográficas estudiadas no tienen ninguna incidencia sobre esta dimensión.

Por tanto la media aritmética general es el indicador de la muestra estudiada cuyo valor de 4.13, ubica a la muestra en la categoría diagnóstica promedio alto, que nos dice, que si bien el resultado no es mayor; sin embargo a nivel intrapersonal la muestra estudiada, logra mejor entendimiento de lo que le pasa o del estado emocional que está atravesando, hecho positivo, pero se corre el riesgo de caer en la autoconfianza, para manejar su estado emocional de forma productiva como cuando se comunica consultivamente, los datos se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 18
Descriptivo de la dimensión Comprensión de las emociones de la Inteligencia Emocional según variables demográficas

		N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)
Compresión emociones	Masculino	24	4,21	0,59	514,50	169,500			
	Femenino	16	4,00	0,82	305,50				
	Soltero	3	3,67	0,58	12,83		0,477	5,291	0,152
	Casado	27	4,15	0,72	21,04				
	Divorciado	4	3,75	0,50	14,00				
	Conviviente	6	4,50	0,55	26,25				
	Sin Hijos	9	4,67	0,50	25,33		8,169	0,017	
	Un Hijo	16	3,94	0,68	15,31				
	Dos hijos	10	4,00	0,67	15,70				
	Solo en la empresa	6	4,00	0,89	112,00	112,000	0,633		
	Además otro	34	4,15	0,66	708,00				
	Primaria	1	4,00		17,50			3,944	0,414
	Secundaria	8	3,75	0,89	15,88				
	Estudio técnico	10	4,30	0,48	22,75				
	Estudio Superior	4	4,50	1,00	27,13				
	Estudio Universitario	17	4,12	0,60	19,97				
	Total	40	4,13	0,69					

c.- Descripción de la dimensión Regulación de las emociones según variables demográficas: en este análisis también se encuentra que las variables demográficas estudiadas no inciden sobre la dimensión regulación de las emociones, por tanto la media aritmética general es el descriptor del grupo, que en el presente caso ha sido de 4.23 que corresponde a la categoría promedio alto,

siendo una expresión que la muestra estudiada tiene los recursos para controlar sus impulsos, a un nivel de presión que apenas rebasa las situaciones de su hábitat estándar, aumenta el riesgo de perder el control si la presión se desborda o sale del control habitual, ver siguiente tabla:

Tabla 19
Descriptivo de la dimensión Regulación Emocional de la Inteligencia Emocional según variables demográficas

		N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)	
Regulación emociones	Masculino	24	4,25	0,74	504,00	180,000	0,717			
	Femenino	16	4,19	0,66	316,00					
	Soltero	3	4,00	1,00	17,50			5,942	0,114	
	Casado	27	4,15	0,66	19,19					
	Divorciado	4	4,00	0,82	17,13					
	Conviviente	6	4,83	0,41	30,17					
	Sin Hijos	9	18,67	4,33	0,50			0,077	0,962	
	Un Hijo	16	17,94	4,25	0,68					
	Dos hijos	10	17,50	4,20	0,79					
	Solo en la empresa	6	4,17	0,75	117,50	117,500	0,820			
	Además otro	34	4,24	0,70	702,50					
	Años en la Profesión									
	Primaria	1	4,00					6,265	0,180	
	Secundaria	8	3,75	0,71	16,00					
	Estudio técnico	10	4,30	0,67	13,44					
	Estudio Superior	4	4,00	0,82	21,55					
	Estudio Universitario	17	4,47	0,62	17,13					
	Total	40	4,23	0,70						

d.- Descripción de la dimensión Comprensión de las emociones según variables demográficas: En el resultado general sólo se encuentra diferencia con mayor rendimiento por número de hijos siendo quienes no tienen hijos los que presentan mayor inteligencia emocional, con una media aritmética de 4.22; sin embargo como no se presenta en las otras contrastaciones no es relevante, pudiendo afirmar que en líneas generales la Inteligencia Emocional general no es afectada por las variables demográficas, siendo la media general igual a 3.85 border line entre el promedio bajo hacia el promedio alto, enfatizando que la dimensión que requiere de intervención es la Percepción de la emociones, los datos descritos puede verse en la siguiente tabla:

Tabla 20

Descriptivo de la Inteligencia Emocional general según variables demográficas

		N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)	
C.I.E.General	Masculino	24	3,88	0,45	504,00	180,00	0,661			
	Femenino	16	3,81	0,54	316,00					
	Soltero	3	3,67	0,58	17,17			7,520	0,057	
	Casado	27	3,74	0,45	18,57					
	Divorciado	4	4,00	0,00	23,50					
	Conviviente	6	4,33	0,52	28,83					
	Sin Hijos	9	22,83	4,22	0,44			6,294	0,043	
	Un Hijo	16	15,38	3,75	0,45					
	Dos hijos	10	17,85	3,90	0,32					
	Solo en la empresa	6	3,83	0,41	122,00	122,000	0,96			
	Además otro	34	3,85	0,50	698,00					
	Años en Profesión									
	Primaria	1	4,00	0,53	24,26			5,566	0,234	
	Secundaria	8	3,50	0,57	23,50					
	Estudio técnico	10	3,90	0,82	14,00					
	Estudio Superior	4	4,00	0,24	21,30					
	Estudio Universitario	17	3,94	0,48	22,75					
	Total	40	3,85							

e.- Descripción de las dimensiones Percepción, Comprensión y Regulación de las emociones de la Inteligencia Emocional según la antigüedad y años en la profesión: adicionalmente se creyó necesario analizar las dimensiones de la Inteligencia emocional así como el general según la antigüedad y años en la profesión, mediante la correlación de Spearman y no se encontró relación significativa lo que nos dice que ambas variables no se afectan mutuamente, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 21

Coefficientes de correlaciones Rho de Spearman de la antigüedad en el trabajo y años en la profesión con las dimensiones de Inteligencia emocional general

		Percepción emociones	Comprensión emociones	Regulación emociones	General
Rho de Spearman	Antigüedad	0,025	0,051	-,445**	-0,213
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,878	0,754	0,004	0,187
	N	40	40	40	40
Años Profes.	Antigüedad	0,115	-0,199	-0,073	0,033
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,479	0,218	0,655	0,842
	N	40	40	40	40

A continuación se podrá ver el resumen de las medias aritméticas y desviaciones estándares de cada una de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de la muestra en general, como un buen descriptor, encontrando que la Inteligencia Emocional general se encuentra en el borde entre inteligencia promedio bajo y

promedio alto, razón por la que no se puede considerar como una fortaleza, y por lo contrario resulta una explicación del conjunto de conductas que escapan de los comportamientos de la adecuada convivencia, como se puede ver en la siguiente tabla y figura:

Tabla 22

Descriptivos de la Inteligencia emocional general en el total de la muestra

	Media	D.S	N
Percepción Emociones	3,13	0,74	40
Comprensión Emociones	4,13	0,69	40
Regulación Emociones	4,23	0,7	40
I.E. General	3,85	0,47	40

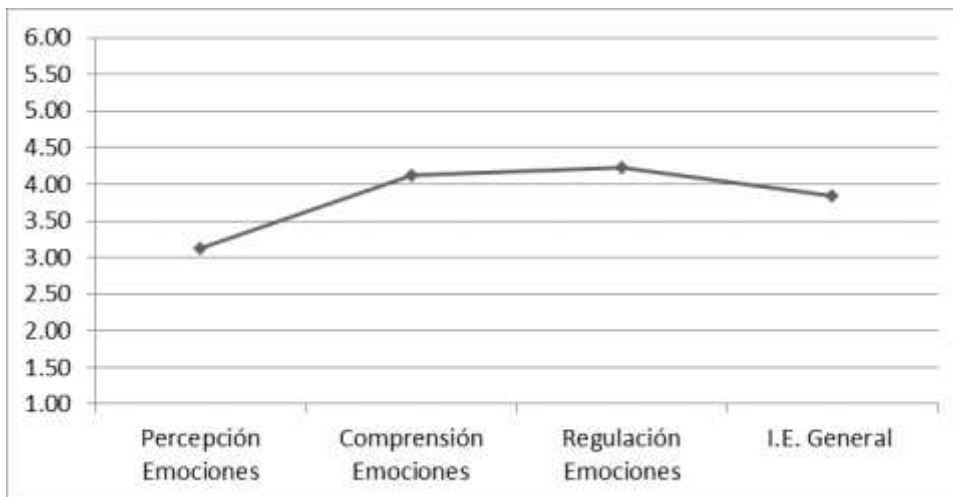


Figura 1.
Perfil de la Inteligencia emocional de la muestra total.

EL SINDROME DE BURNOUT, EN LA MUESTRA EXAMINADA.

Los datos obtenidos corresponden a cada una de las dimensiones del Cuestionario de Maslach, según las variables demográficas de sexo, estado civil, número de hijos, si sólo se trabaja en la empresa y el grado de instrucción, para cada una de las dimensiones que a continuación se presentan:

a.- La dimensión Cansancio o Agotamiento emocional según las variable demográfica y muestra total.- Ninguna de las variables demográficas plantea diferencias significativas, por tanto se afirma que la dimensión cansancio

emocional puede presentarse en cualquier nivel independientemente de la variables demográficas consideras.

La media aritmética total se encuentra en el valor de 1.73, en el borde con la tercera categoría, correspondiente a tendencia baja, que significa estado saludable, por la desviación estándar de 1.13, es un indicador que los valores de la tendencia mayoritaria se encuentran comprendidos entre el grado uno hasta el grado tres.

Tabla 23

Descriptivo de la dimensión Cansancio o Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según variables demográficas en la muestra estudiada

		N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)
Cansancio emocional	Masculino	24	1,58	1,14	459,00	159,000	0,332		
	Femenino	16	1,94	1,12	361,00				
	Soltero	3	2,00	1,00	24,33			3,451	0,327
	Casado	27	1,56	1,05	18,85				
		4	2,75	1,50	29,13				
	Divorciado	6	1,67	1,21	20,25				
	Conviviente Sin Hijos	9	2,33	1,15	20,89			1,145	0,564
	Un Hijo	16	2,00	1,22	17,38				
	Dos hijos	10	1,63	0,96	16,40				
	Solo en la empresa	6	3,54	0,56	114,50	93,500	0,73		
	Además otro	34	3,06	0,78	705,50				
	Primaria	1	1,00		13,00			1,512	0,824
	Secundaria	8	2,00	1,07	23,81				
	Estudio técnico	10	1,80	1,32	20,60				
	Estudio Superior	4	1,75	0,96	21,50				
	Estudio Universitario	17	1,59	1,18	19,09				
	Total	40	1,73	1,13					

b.- La dimensión Despersonalización según las variable demográfica y muestra total.- Las variables demográficas consideradas no inciden significativamente en la dimensión Despersonalización, con una media aritmética general de 1.35, se ubica en la categoría de baja Despersonalización, con una desviación estándar de 0.95, que indica alta homogeneidad en torno a la media ubicándose en el intervalo cero hasta 2.3 que comprende las categorías diagnósticas muy baja hasta

tendencia a baja Despersonalización, de modo que se puede afirmar que la muestra estudiada ante eventuales estados de estrés no se desligan de las personas en sus relaciones interpersonales. Como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 24
Descriptivo de la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según variables demográficas en la muestra estudiada

		N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)
Despersonalización	Masculino	24	1,33	0,96	484,00	184,000	0,815		
	Femenino	16	1,38	0,96	336,00				
	Soltero	3	1,67	1,15	23,50			1,681	0,641
	Casado	27	1,33	0,92	20,26				
	Divorciado	4	1,75	1,26	25,38				
	Conviviente	6	1,00	0,89	16,83				
	Sin Hijos	9	2,00	1,00				0,231	0,891
	Un Hijo	16	1,22	1,20					
	Dos hijos	10	1,31	0,87					
	Solo en la empresa	6	4,00	0,89	168,00	57,000	0,07		
	Además otro	34	4,15	0,66	652,00				
	Años en Profesión								
	Primaria	1	2,00		30,00			5,316	0,256
	Secundaria	8	1,75	1,04	25,25				
	Estudio técnico	10	1,40	1,07	20,90				
	Estudio Superior	4	1,75	0,96	25,13				
	Estudio Universitario	17	1,00	0,79	16,38				
	Total	40	1,35	0,95					

c.- La dimensión Realización Personal según la variable demográfica y la muestra total. En esta dimensión las variables demográficas tampoco inciden en la Realización Personal que se encuentra con una media aritmética de 4.83 para la muestra total que corresponde a la categoría tendencia alta, por lo que se puede afirmar que la muestra estudiada presenta adecuado sentimiento de realización personal en el trabajo, con una desviación estándar de 1.08 teniendo mayor variabilidad donde la concentración de examinados se encuentra entre los rangos cuatro hasta el grado seis que categorialmente corresponde a promedio alto hasta la categoría alta, que ubica al grupo en un estado saludable, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 25

Descriptivo de la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según variables demográficas en la muestra estudiada

	N	Media	D.S	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	Chi-cuadrado	Sig. asintótica (bilateral)
Realización Personal	24	4,96	1,16	538,00	146,000	0,182		
Masculino	16	4,63	0,96	282,00				
Femenino	3	4,33	1,53	16,00			5,34	0,15
Soltero	27	4,74	1,06	19,43				
Casado	4	4,50	1,29	17,13				
Divorciado	6	5,67	0,52	29,83				
Conviviente	9	4,00	1,73	19,50			1,243	0,537
Sin Hijos	16	5,11	0,78	16,03				
Un Hijo	10	4,69	1,08	19,80				
Dos hijos	6	3,83	0,41	101,50	80,500	0,392		
Solo en la empresa	34	3,85	0,50	718,50				
Además otro								
Años en Profesión								
Primaria	1	5,00		20,50			16,052	0,003
Secundaria	8	3,63	1,06	9,13				
Estudio técnico	10	5,10	0,74	22,50				
Estudio Superior	4	4,00	1,15	12,25				
Estudio Universitario	17	5,41	0,71	26,62				
Total	40	4,83	1,08					

d.- Descripción de las dimensiones Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, del Síndrome de Burnout, según la antigüedad y años en la profesión: utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se averiguó si las variables antigüedad y años en la profesión inciden en la correlación con las dimensiones del síndrome de Burnout, se encontró que no hay correlaciones significativas por tanto un colaborador podrá tener diferentes años en la organización así como diferentes años en el ejercicio de su profesión y estas no alteran las dimensiones del síndrome de Burnout, las mismas que podrán tener cualquier nivel independientemente, datos que se pueden ver en la siguiente tabla.

Tabla 26

Coefficientes de correlaciones Rho de Spearman de la antigüedad en el trabajo y años en la profesión con las dimensiones del Síndrome de Burnout

		Cansancio emocional	Despersonalización	Relación personal
Rho de Spearman	de Antigüedad	Coefficiente de correlación	0,292	0,201
		Sig. (bilateral)	0,067	0,215
		N	40	40
	Años en la Profesión	Coefficiente de correlación	0,077	0,067
		Sig. (bilateral)	0,638	0,680
		N	40	40

e.- Características generales de las dimensiones del Síndrome de Burnout en la muestra examinada. De conformidad con las medias aritméticas obtenidas se observa que en la dimensiones Cansancio Emocional y Despersonalización, éstas no son mayores del grado dos, ubicando categorialmente a los examinados dentro de un nivel de estrés saludable, y se confirma porque en la dimensión Realización Personal, donde sí se espera valores más altos, se ha cumplido. La muestra se ubica en el grado 4.82 que corresponde a tendencia a alta, tal como se puede ver en la siguiente tabla y figura:

Tabla 27

Descriptivos de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el total de la muestra

	Media	D.S	N
Cansancio Emocional	1,73	1,13	40
Despersonalización	1,35	0,95	40
Realización Personal	4,82	0,7	40

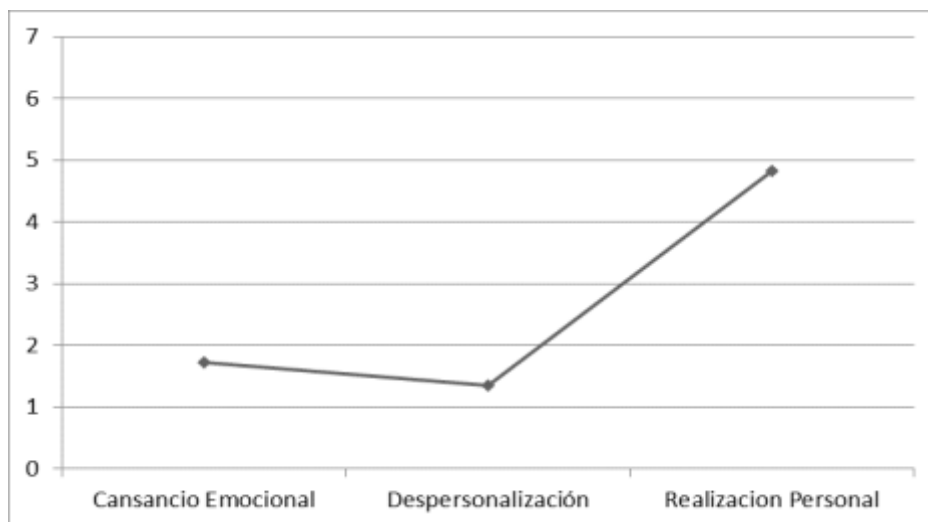


Figura 2.

Perfil del Síndrome de Burnout de la muestra total.

4.2. ANALISIS DE HIPOTESIS

En esta sección enfatizamos en el análisis correlacional con el objeto de demostrar si las variables Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout se relacionan, para lo cual primero se verificó si los datos se

distribuyen conforme a la normal estadística, para la elección conveniente del coeficiente de análisis que a continuación se informa:

a.- Análisis de normalidad estadística con los datos de la Inteligencia Emocional: como se puede observar los valores registrados arrojan significaciones asintóticas menores del 0.05, con excepción de la dimensión

Percepción de las Emociones y para el puntaje total que nos dice que los datos, tienen distribución normal, sin embargo partiendo que no se cumple esta condición en las dimensiones Comprensión de la Emociones y en la dimensión Regulación, y teniendo los datos un origen ordinal los datos por conveniencia del análisis se trataran en el sentido que no presentan distribución conforme a la normal estadística, por tanto el coeficiente de correlación apropiado es el coeficiente Rho de Spearman, a un margen de error alfa del 0,05.

Tabla 28
Prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad estadística para datos de la Inteligencia emocional

		Percepción Emociones	Comprensión emociones	Regulación de emociones	I. E. General
N		40	40	40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,1313	4,0063	4,1781	3,7719
	Desviación estándar	0,76321	0,54372	0,57449	0,42376
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,107	0,144	0,188	0,098
	Positivo	0,084	0,078	0,092	0,098
	Negativo	-0,107	-0,144	-0,188	-0,094
Estadístico de prueba		0,107	0,144	0,188	0,098
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{e,d}	,037 ^c	,001 ^c	,200 ^{e,d}

b.- Análisis de normalidad estadística con los datos de las dimensiones del Síndrome de Burnout.- se efectuó un análisis similar al anterior y se obtuvo que también los datos no mantienen en todos los casos distribución estadísticamente normal razón por la cual se decide trabaja como prueba de hipótesis estadísticos no paramétricos que para la correlación corresponde al coeficiente Rho de Spearman, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 29

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad estadística para datos del Síndrome de Burnout

		Cansancio emocional	despersonalización	Realización personal
N		40	40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,8583	1,3600	4,7563
	Desviación estándar	1,24111	0,89695	1,03927
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,136	0,121	0,148
	Positivo	0,136	0,121	0,116
	Negativo	-0,102	-0,087	-0,148
Estadístico de prueba		0,136	0,121	0,148
Sig. asintótica (bilateral)		,059 ^c	,145 ^c	,028 ^c

c. Relación de la Inteligencia Emocional general con las dimensiones del Síndrome de Burnout:

Se calculó el coeficiente de correlación con los datos de la Inteligencia Emocional en general con cada una de las dimensiones del síndrome de Burnout, debido a que el cuestionario de Maslach no proporciona un resultado total sino por dimensiones y se encontró que no hay correlación significativa entre la Inteligencia Emocional general con las dimensiones: Cansancio Emocional y Despersonalización, pero sí hay correlación significativa y con dirección positiva con la Realización Personal, dato que nos dice que cuando sube la Inteligencia Emocional, sube también la Realización Personal, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 30

Coefficientes de correlación entre la Inteligencia emocional general con cada dimensión del Síndrome de Burnout

	Inteligencia Emocional	Significación Asintótica	N
Cansancio emocional	-0,041	0,800	40
Despersonalización	-0,123	0,450	40
RR. Personal	,387**	0,010	40

(**) P < 0.01

d.- Relación entre cada dimensión de la Inteligencia Emocional con cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout. En este análisis se ha correlacionado cada dimensión de la Inteligencia Emocional con las dimensiones del Síndrome de Burnout y se ha encontrado:

- Que no existe correlación significativa entre la dimensión Percepción de las Emociones con las dimensiones del Síndrome de Burnout, por tanto al no afectarse mutuamente y como se dio cuenta en el análisis descriptivo que la dimensión Percepción de la Emociones se encuentra relativamente baja, es importante considerar su fortalecimiento en programas de salud ocupacional.

Véase la siguiente tabla:

Tabla 31

Coefficientes de correlación entre la dimensión Percepción de las Emociones de la Inteligencia Emocional con cada dimensión del Síndrome de Burnout

		Cansancio emocional	Desperso. nalización	Realización Personal
Percepción Emociones	Rho	0,260	0,310	-0,041
	Sig. Bilateral	0,106	0,052	0,802
	N	40	40	40

- Correlacionando la dimensión Comprensión de la Emociones, de la Inteligencia Emocional, con las dimensiones del Síndrome de Burnout se encuentra correlaciones significativas y con dirección negativa entre la Comprensión de las Emociones con la Despersonalización y con dirección positiva con la Realización Personal, dato que indica que cuando sube la Comprensión de las Emociones disminuye la Despersonalización.

- Y cuando sube la Comprensión de las Emociones sube la Realización Personal. Como se puede ver estos datos también aportan a la programación de salud ocupacional para preveer que si intervenimos para modificar una de las variables la otra variable, también se modificará, tal como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 32

Coefficientes de correlación entre la dimensión Comprensión de las Emociones (sentimientos) de la Inteligencia Emocional con cada dimensión del Síndrome de Burnout

		Cansancio Emocional	Desperso. lización	Realización Personal
Comprensión emociones	Rho	-0,253	-,429**	,431**
	Sig. Bilateral	0,115	0,006	0,006
	N	40	40	40

- La dimensión Regulación de la Emociones de la Inteligencia Emocional, correlaciona significativamente y con dirección inversa negativa con la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout y con dirección positiva con la Realización Personal, ésto nos dice:

- Cuando aumenta la Regulación de la Emociones disminuye la Despersonalización y viceversa, posiblemente porque este mecanismo bloquea la emergencia libre de la emoción aun cuando ésta sea positiva, por tanto se requiere de entrenamiento en programas de salud ocupacional.

- La dimensión Regulación de las Emociones y Realización Personal presentan un coeficiente positivo y significativo, en este caso cuando sube la Regulación de las Emociones sube la Realización Personal, se entiende que el control adecuado de las emociones permite percibir con mayor objetividad el actuar personal y del otro por ende su estimulación en programas de salud ocupacional debe efectuarse controlando Despersonalización, como se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 33
Coeficientes de correlación entre la dimensión Regulación de las Emociones de la Inteligencia Emocional con cada dimensión del Síndrome de Burnout

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Regulación emociones	Rho	-0,157	-,385*	,539**
	Sig. Bilateral	0,334	0,014	0,000
	N	40	40	40

CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Del análisis de resultados, se llega a las siguientes conclusiones:

- 1.- La Inteligencia Emocional general no guarda relación significativa con las dimensiones Cansancio Emocional y Despersonalización del Síndrome de Burnout, pero sí con dirección positiva con la dimensión Realización Personal, donde al aumentar la Inteligencia Emocional, aumenta la Realización Personal y viceversa.
- 2.- La dimensión Percepción de las Emociones de la Inteligencia Emocional, no guarda correlación significativa con las dimensiones del Síndrome de Burnout.
3. La dimensión Comprensión de la Emociones de la Inteligencia Emocional presenta correlación significativa y con dirección negativa con la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout, y correlación significativa con dirección positiva con la dimensión Realización Personal. Datos que nos dice que cuando aumenta la Comprensión de la emociones, disminuye la Despersonalización, posiblemente asociado a factores defensivo, y cuando sube la Comprensión de la Emociones aumenta la Realización Personal, atribuido a la emociones favorables.
- 4.- La dimensión Regulación de las Emociones, de la Inteligencia Emocional, se relaciona de forma negativa y significativa con la Despersonalización y de forma positiva y significativa con la dimensión Realización Personal, es decir, a mayor Regulación de las Emociones (sentimientos) hay menor Despersonalización, es claro porque facilita la comunicación emocional, y en el segundo caso cuando aumenta la Regulación de las Emociones, aumenta la Realización Personal, puede deberse a la facilidad que genera un estado emocional para reconocer sus logros en el trabajo.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se desprende las siguientes propuestas a las empresas en general y a la organización estudiada en particular:

1. Consideramos necesario profundizar en la relación que puede existir entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout, realizando más investigaciones y evaluaciones en otras instituciones o empresas a fin de poder obtener resultados que permitan concluir de manera general si existe una correlación significativa entre ambas variables.
2. Considerar dentro de los programas de capacitación anuales que brinda la empresa, actividades orientadas a reforzar la Inteligencia Emocional especialmente la dimensión Percepción de las Emociones y Regulación de las Emociones a fin de mejorar o eliminar la posible Despersonalización en los supervisores.
3. Considerar dentro de las competencias necesarias para la contratación de nuevos miembros de la organización, a la Inteligencia Emocional.
4. Considerar entre las evaluaciones que se realizan antes de la contratación, la prueba de Mashlach del Síndrome de Burnout, a fin de determinar el grado de estrés laboral con el que llega la persona.
5. Se sugiere actualizar el perfil del puesto, añadiendo dentro de éste los enfoques de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral.
6. Realizar en lo posible programas de Coaching, que es un enfoque útil, una herramienta orientada a trabajar con las personas para obtener mejores resultados en sus vidas y mejorar la eficacia profesional, desplegando sus potencialidades, ayudando y apoyando su crecimiento, bienestar y desarrollo, que les permitiría mejorar la Comprensión y Regulación de sus emociones los ayudaría a mejorar el Sentimiento de Realización Personal y generar menor riesgo de Despersonalización, que es una de las causas que genera conflictos y deteriora las relaciones al interior de la empresa.

7. Desarrollar la comunicación efectiva al interior de la empresa, en todos los ámbitos. Esto considerando que las teorías sobre la importancia estratégica de la comunicación y su valor como nexo integrador no son nuevas. Harold Koontz y Heinz Weihreich (1991), señalaban hace más de una década: “La función de comunicación es el medio a través del cual se unifica la actividad organizada [...] La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de la empresa porque integra las funciones gerenciales”. Por el contrario, la incomunicación o un cierto déficit de comunicación, como señala Villafañe (1999), es la responsable de la fractura interna de muchas organizaciones y de la existencia de barreras jerárquicas, funcionales y geográficas. El público interno es, sin duda, el que requiere de una atención preferente y de una acción comunicadora mucho más intensa.
8. Evaluar al personal “clave” que desee renunciar o retirarse de la empresa, realizar una encuesta de salida, que sirva para determinar si presenta síntomas de estrés laboral, o sirva para identificar los problemas que se presentan al interior de la empresa, de esta forma poder tomar medidas de acción que servirán no sólo para mejorar el ambiente sino además para reducir la rotación de personal.
9. Realizar encuestas frecuentemente entre las personas que están a cargo de estos supervisores a fin de poder saber cómo se sienten, cómo los están tratando y estar atentos al estrés que se les podría estar generando.
10. Se sugiere una evaluación de 360 grados que permita conocer el tipo de relaciones interpersonales que se da en los diferentes niveles jerárquicos y poder tener una base para aplicar medidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuerne Ruiz, Ángela. (2014) *Inteligencia Emocional y Estrés Percibido en personal educativo*. (Tesis de grado) Escuela de Magisterio María Zambrano, Universidad de Valladolid, España. Recuperado de:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5852/1/TFG-B.518.pdf>
- Apiquian Guitart, Alejandra (2007). *El Síndrome de Burnout en las Empresas*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007. Recuperado de:
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arana Paredes, Ariana Vanessa y Mallea Díaz, Katya Miluska. (2014). *Dimensiones de la personalidad y Síndrome de Burnout en Internos de Medicina*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de:
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4746/76.0236.P.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Flores, Osiris. (2011). *El Agotamiento profesional en trabajadores de la industria de la transformación*. (Tesis de Licenciatura en Administración). Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Veracruzana, México. Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31592/1/ariasfloresosiris.pdf>
- Aroca Costa Beatriz. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología*. (Tesis de Maestría en Salud Integración y Discapacidad). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de:
<http://eprints.ucm.es/32468/1/TRABAJO%20FINAL%20BEATRIZ%20AROCA.pdf>

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (El modelo de Bar-On de la inteligencia emocional-social). *Revista Psicothema*, Vol.18 Suplem.1, pp. 13-25. Recuperado de:
<http://www.psycothema.com/psycothema.asp?id=3271>
- Bazalar Herrera, Mariella y Balarezo López Gunther (2016). El síndrome de Burnout en los profesionales de odontología. *PAIDEIA XXI, Revista de la Escuela de Posgrado, Universidad Ricardo Palma*, Volumen 5, Número 6, Lima, Mayo 2016. Pp. 114-122.
- Bermúdez María Paz, Álvarez Teva y Sánchez Ana (2003). La relación entre Inteligencia Emocional, Estabilidad Emocional y Bienestar Psicológico. *Revista Universitas Psychologica de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia*. Enero-junio, año/vol. 2, número 001, pp 27-32. Recuperado de:
<http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V2N104 analisis.pdf>
- Berndt Frank H. (2008). *30 Minutos Burnout Soluciones al síndrome de agotamiento profesional*. Barcelona, España: Editorial Alma Europa S.L.
- Bolaños Mancio, Arelis Renee, Gómez Bosarreyes, Diego Fernando, Bolaños Mancio Eldyn y Escobar Najarro Alexis (2013). *Origen del Concepto Inteligencia Emocional*. (Tesis de Maestría en Comunicación Organizacional). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de:
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Borasino, Sergio. (2014). IQ vs EQ (Coeficiente Intelectual vs Inteligencia Emocional). *Revista Factor Humano SEMANAeconómica*. 30 abril 2014. Recuperado de: <http://semanaeconomica.com/factor-humano/2014/04/30/iq-vs-eq-coeficiente-intelectual-vs-la-inteligencia-emocional/>
- Bustamante Panez, Sheilla, Kawakami Okada, Roxana y Reátegui Medina, Sandro (2010). *"Inteligencia Emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú"*. (Tesis de Maestría en Administración Estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>

Buzzetti Bravo Marcela de la Asunción, (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. (Tesis de Grado en Psicología), Universidad de Chile, Chile. Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>

Calienes Gutiérrez Vanessa Suzeth y Díaz Moina Flor de María. (2012). *Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en los suboficiales de la policía nacional del Perú*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.P.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carlin, Maicon (2014), *El Síndrome del Burnout Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. España: Editorial Wanceulen.

Cooper, R., Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

Delgado Chacón Dhayana. (2014). *Inteligencia Emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y de desarrollo de software*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Universidad Católica de Santa María Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades. Arequipa, Perú. Recuperado de:

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3515/76.0260.P.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila Hernández, Margarita. (2009). *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una empresa mediana de Manufactura*. (Tesis de Maestría en Ciencias con especialidad en Administración de Negocios). Escuela Superior de Comercio y Administración Sección de Estudios de Posgrado e Investigación. Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de:

<http://tesis.bnct.ipn.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/9651/1/102.pdf>

Del Henar Sánchez Cobarro, Paloma (2012). *La inteligencia emocional en el entrevistador periodístico: competencias y formación*. (Tesis de Maestría).

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Universidad Católica San Antonio, Murcia. España. Recuperado de:

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/749/Tesis.pdf?sequence=1>

Espinoza-Venegas Maritza, Sanhueza-Alvarado Olivia, Ramírez-Elizondo Noé y Sáez-Carrillo, Katia (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Ene.-Feb. 2015 N° 23, pp. 139-147. Recuperado de:

http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf

Extremera, Natalio y Fernández-Berrocal, Pablo. (2002). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional. *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 33/8 Recuperado de:

http://rieoei.org/psi_edu16.htm

Extremera Pacheco, Natalio, Duran, Auxiliadora y Rey Lourdes (2006), Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación de la Facultad de Psicología, Universidad de Málaga*. N. 342, Enero-Abril 2007, pp 239-256. Recuperado de:

http://www.revistaeducacion.educacion.es/re342/re342_12.pdf

Fernández Berrocal, Pablo, Extremera Pacheco, Natalio (2005). Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado, Universidad de Zaragoza, España*, Vol. 19, Núm. 3, diciembre-sin mes, 2005. Pp. 63-93. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>

Figuera P. Aidmer (2007). *Competencias emocionales y niveles de Burnout en empleados de tecnología de información*. (Tesis de Maestría en Gerencia de Administración de Empresas). Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela. Recuperado de:

<http://159.90.80.55/tesis/000135658.pdf>

- Gabel, Rajeli (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. (Tesis de Doctorado). ESADE-ESAN. Universidad ESAN. Lima – Perú. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Gardner, Howard (1983), *Frames of Mind, The Theory of Multiple Intelligences*, EEUU: Editorial Basic Books.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Editorial Paidós, Recuperado de:
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/2014-1/unidad_I/Gardner_inteligencias.pdf
- García-Fernandez Mariano y Giménez-Mas Sara Isabel (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas-Olula, Almería – España*. Vol. 3 – N°6 Setiembre-2010 (2° semestre). Recuperado de:
www.cepcuevasolula.es/espinal
- Gil Monte, P. y Moreno Jiménez, B. (2007). *El Síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout)*. España: Ediciones Pirámide.
- Goleman, Daniel (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Kairós, Edición digital.
- Koontz, Harold y Weihreich, Heinz (1991). *Elementos de Administración*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.
- Limonero, Joaquín, Tomás-Sábado Joaquín, Fernández-Castro Jordi y Gómez-Benito Juana (2004). Influencia de la Inteligencia Emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Revista Ansiedad y Estrés de la Universidad Autónoma de Barcelona*, 2004, 10(1), pp 29-41. Artículo recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf
- Magallón, Alba, Megias María José y Bresó Edgar (2011). Inteligencia emocional y agresividad en adolescentes. Una revisión desde la aproximación educativa. *Publicación Universitat Jaume. Facultat de Ciències Humanes y*

- Sociales. Forum de Recerca N°16. ISSN 1139-5486. XVI Jornada de Fomento de la Investigación.* España. Recuperado de: <http://repositori.uji.es>
- Manrique Solana, Rafael. (2014). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española Neuropsiquiatría*, 2015; Vol. 35, Núm. 128, pp. 801-814. Madrid - España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org>
- Mapeza Arredondo, Liz Daphne. (2015). *Relación entre Inteligencia emocional y la presencia de Síntomas Depresivos en estudiantes del Centro Preuniversitario Ciclo Verano de la Universidad Católica Santa María Arequipa, 2015.* (Tesis de grado Médico Cirujano). Facultad de Medicina Humana, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3208/70.1978.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, Vicente y Aparicio, Pilar (1999). Inteligencia emocional y eficiencia. *Revista Capital Humano*, N°118 pág. 64-68. Recuperado de: <http://blocs.xtec.cat/pfed/files/2008/02/11inteligencia-emocional-y-eficiencia.pdf>
- Martinez Lau (2017). Inteligencia Emocional vs Estrés. *Revista Salud 180*. Recuperado de: <http://www.salud180.com/salud-dia-dia/inteligencia-emocional-vs-estres>
- Martinez, Agustín, Piqueras José Antonio e Inglés Cándido (2011) *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés.* Departamento de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández, Elche, Alicante, España Recuperado de: <http://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010. Recuperado de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. New York, EEUU: Editorial Prentice Hall Press.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* New York. EEUU: Basic Books.

Meier Mellado Macarena Francisca. (2007). *Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco, 2007*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad Austral de Chile. Chile. Recuperado de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/fmm499p/doc/fmm499p.pdf>

Mejía Díaz, Jhony Jalier (2012). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Científica /ISSN 0124 2253/Julio-Diciembre de 2013/ No.17 / Bogotá, D.C. Colombia*. Recuperado de:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://editorial.udistrital.edu.co/contenido/c-770.pdf>

Méndez de León Aura Patricia. (2013). *Relación entre Inteligencia Emocional y Estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*. (Tesis de Licenciatura en Psicología de Recursos Humanos). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf>

Miravalles, Javier (2010). *Síndrome Burnout*. Zaragoza, España: Editorial Gabinete de Psicología. Recuperado de:

<http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html>

Olivo, Rolando José (2015). *El Síndrome de Burn-Out, Causas y Consecuencias*. España: Editorial Euroinnova S.L.

Otero Ibáñez, Elizabeth Raquel (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en una empresa de servicios de Lima*. (Tesis de

Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos),
Universidad Ricardo Palma, Escuela de Post-grado, Lima, Perú.

Pérez Rojas, Araceli (2012). *Inteligencia emocional y Motivación del estudiante universitario*. (Tesis Doctoral en Psicología). Departamento de Psicología y Sociología, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España. Recuperado de:

https://acceda.ulpgc.es:8443/bitstream/10553/9776/2/0675369_00000_0000.pdf

Piñar Chelso, María José, (2014). *Inteligencia Emocional y Estrés y Rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*. (Tesis Doctoral en Psicología). Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Psicología Básica, Evolutiva y de la Educación. España. Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf;jsessionid=480CF72FD702F1B44595EAEC4C951B?sequence=1>

Punset Elsa. (2008). *Brújula para navegantes emocionales*. Madrid, España: Editorial Aguilar.

Quiceno, Japcy Margarita y Vinaccia Alpi, Estéfano (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Revista Acta Colombiana de Psicología, Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia*. Vol.10 no.2 Bogotá Julio/Dic. 2007. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552007000200012&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Salvador Ferrer, Carmen María (2008). Impacto de la Inteligencia emocional percibida en la autoeficacia emprendedora. *Boletín de Psicología ISOC-Psicología*, No. 92, Marzo 2008, 65-80. Recuperado de:

www.uv.es/seoane/boletin/previos/N92-4.pdf

Sandoval Duran, Doris Neida. (2013). *Niveles del Síndrome de Burnout en los docentes de planta y tiempo completo de la Universidad de los Llanos en Villavicencio*. (Tesis de Grado en Psicología). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia. Recuperado de:

<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2176/1/Protecto.pdf>

- Siqueira, Camila (2016). Qué es el Síndrome de Burnout? *Revista Noticias Universia.net. Fundación Universia, Bolivia*. Recuperado de:
<http://noticias.universia.com.bo/consejos-profesionales/noticia/2016/02/29/1136801/sindrome-burnout.html>
- Thorndike, Edward L. (1920). Intelligence and it uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235. Recuperado de: <http://www.unz.org/Pub/Harpers-1920jan-00227?View=PDF>
- Trujillo Flores, Mara Maricela y Rivas Tovar Luis Arturo (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia*. Enero a Junio de 2005. Páginas 9 a 24. Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Tudela Carrillo, Francisco Andrés (2013). *La prevención y el afrontamiento del síndrome de burnout en los docentes de Educación Primaria*. (Tesis de Grado en Educación). Universidad Internacional de La Rioja, Facultad de Educación. Recuperado de:
<http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>
- Vera, Aldo, Ravanal, Iris y otros (2007). Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: Un análisis con enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena. *Revista Ciencia y Trabajo*, Año 9, Número 24, Abril/Junio 2007, pp. 51/54. Chile. Recuperado de:
file:///C:/Users/mortega/Documents/Personales/Tesis/Inteligencia%20Emocional/Sindrome_de_Burnout%20e%20Inteligencia%20emocional%20con%20enfoque%20psicosocial%20en%20una%20agencia%20%20estatal%20chilena%20-%20Vera%20Aldo%20y%20otros.pdf
- Vilca Najarro, Andrea Yanira. (2013). *Frecuencia del síndrome de burnout a través de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en los alumnos del VIII y X semestre de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2013*. (Tesis de Grado Profesional de Cirujano Dentista). Universidad Católica Santa María. Arequipa, Perú. Recuperado de:

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4489/64.2448.O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villafañe, Justo (1999). Imagen Positiva. La gestión profesional de la Imagen corporativa. *Revista Razón y Palabra del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México*. ISSN Impreso: 1605-4806, Número 56, año 12, abril a mayo 2007. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/1995/199520729023/>

Villaseñor, Nistela (2016). *¿Te sientes quemado o desgastado por el trabajo?* Es el síndrome de burnout. México: Agencia informativa del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt). Recuperado de: <http://conacytprensa.mx/index.php/ciencia/salud/6398-sindrome-de-burnout-reportaje-final>

ANEXOS

Anexo I

TMMS-24: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

El Cuestionario de Salovey y Mayer. La escala original es de rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMNS – 24 contiene tres dimensiones y cada una con ocho ítems, del 1 al 8 corresponden a la dimensión Percepción de las emociones, del 9 al 16 a la dimensión Comprensión de las emociones y del 17 al 24 corresponden a la escala o dimensión Regulación de las emociones, que se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Componentes de la IE en el test

	Definición
Percepción	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada
Comprensión	Comprendo bien mis estados emocionales
Regulación	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems de cada una de las escalas o dimensiones.

Ficha técnica de cuestionario de inteligencia emocional

- Título: Test de Inteligencia Emocional - Trait Meta-Mood Scale (TMMS)
- Autores: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai.
- Ciudad y Año: Estados Unidos 1995

Objetivo: La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

Estructura: La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la TE con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional.

- Percepción significa: “Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada”.
- Regulación significa: “Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente”.
- Comprensión significa: “Comprendo bien mis estados emocionales”

Aplicación: individual y/o colectiva

Duración: diez minutos aproximados

Validez: La validez interna del TMMS-24 en su versión en español logró un Alpha de Cronbach de 0.90

Confiabilidad: “La escala final está compuesta por 24 ítems, 8 ítems por factor, y su fiabilidad para cada componente es: Percepción ($\alpha = 0,90$); comprensión ($\alpha = 0,90$) y regulación ($\alpha = 0,86$). Asimismo, presenta una fiabilidad test-retest adecuada (Percepción = .60; comprensión = .70 y regulación = .83)” (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005, p. 103).

Interpretación del cuestionario: Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor percepción, los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Anexo II

ENCUESTA AL PERSONAL MBI

Datos Personales:

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea).

Sexo: Varon Mujer Edad: años

Estado Civil: Soltero Casado

Divorciado Viudo

Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos Sí tengo hijos

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Primaria Completa Secundaria completa

Estudios Superiores Estudios Técnicos

Estudios Universitarios

Otros _____

Puesto actual: _____

Horario: Turno _____

Tiempo que trabaja en la empresa años meses

Tiempo en esta profesión años meses

Aparte de trabajar en Textile Sourcing Company (TSC) tiene otra ocupación?

Sí No ¿Cuál? _____

Anexo III

ENCUESTA AL PERSONAL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) CRISTINA MASLACH (1981)

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos supervisores o jefes de la empresa Textile Sourcing Company (TSC) su trabajo y a las personas con las que laboran.

Se usa el término persona para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Ud. Utilice otro término (por ejemplo, cliente, subordinado, alumnos, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que trabajan con Ud.

Al final de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos de usted experimenta en sus trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con la que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la siguiente escala:

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

Vea el siguiente ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”.

Si NUNCA se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un “0”. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco.

PLANTILLA DE CALIFICACIÓN DEL INVENTARIO MBI

INSTRUCCIONES:

Conteste a las frases indicando la frecuencia con la que usted ha experimentado ese sentimiento

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	CE	
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	CE	
3 Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	CE	
4 Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	RP	
5 Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	DP	
6 Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	CE	
7 Trato muy eficazmente los problemas de las personas	RP	
8 Me siento "quemado" por mi trabajo	CE	
9 Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	RP	
10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	DP	
11 Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	DP	
12 Me siento muy activo	RP	
13 Me siento frustrado en mi trabajo	CE	
14 Creo que estoy trabajando demasiado	CE	
15 No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio o con las que trabajo	DP	
16 Trabajar directamente con personas me produce estrés	CE	
17 Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio o con las que trabajo	RP	
18 Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	RP	
19 He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión, en mi trabajo	RP	
20 Me siento acabado	CE	
21 En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	RP	
22 Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	DP	

Sume las cantidades que se encuentran dentro de cada cuadrado y trasládelas a la columna PD correspondiente. Posteriormente consulte los baremos para obtener la puntuación PT

Nota: Cansancio o Agotamiento emocional (CE), Despersonalización (DP), Realización personal (RP).