

Memorias del Congreso Internacional  
de Investigación Academia Journals Celaya 2017

Libro Online con ISSN

1945-3514, Volumen 9, No. 6, 2017

Celaya, Querétaro, México  
Noviembre 8 y 9 de 2017

Instalaciones del Instituto Tecnológico de Celaya

[www.AcademiaJournals.com](http://www.AcademiaJournals.com)



ACADEMIA JOURNALS

OPUS PRO SCIENTIA ET STUDIO

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA. ESTUDIO DE CASO EN EL ESTADO DE ZACATECAS

Villagrán Rueda Sonia<sup>1</sup>, Pacheco López Manuel De Jesús<sup>2</sup>, Rodríguez Ortiz Mónica<sup>3</sup>, Aldaba Andrade María Dolores<sup>4</sup>

**Resumen**— La presente investigación se realizó en una industria de autopartes del Estado de Zacatecas, teniendo el objetivo de demostrar como la inteligencia emocional influye significativamente en la prevención y en el modo de afrontamiento del Síndrome de Burnout, el análisis teórico se fundamentó en los modelos cognitivo-conductual, así como en la propuesta cognitivo-emocional. Respecto a la metodología se trabajó el diseño descriptivo, no experimental, transversal; los participantes se eligieron a través de un censo dirigido al número total de empleados ubicados en el área de almacén y que por las características propias de dicha área permitió realizar esta investigación aplicándose el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) que mide el síndrome de quemarse en el trabajo y para Inteligencia Emocional se trabajó con TMMS24, obteniendo resultados que permitieron concluir en la confirmación del supuesto respecto a menor inteligencia emocional la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout aumenta.

**Palabras clave**—inteligencia emocional, Burnout, trabajadores, industria.

## Introducción

El entorno laboral puede perjudicar la salud de los trabajadores debido a un exceso de exigencias psicológicas, falta de apoyo social o escasas compensaciones. Estas demandas y la falta de recursos pueden producir tensión, estrés, ansiedad y si se mantienen en el tiempo, pueden ocasionar la aparición del conocido síndrome de estar quemado o "burnout".

Este síndrome ha sido estudiado prioritariamente en empleados que, por su trabajo, se ven obligados a laborar durante largas jornadas, afrontando problemas, preocupaciones o quejas de las personas a las que atienden. Sin embargo, en la actualidad existen resultados que constatan la presencia de este fenómeno en una amplia variedad de actividades y trabajos distintos.

Desde hace unos años, con la aparición del constructo de inteligencia emocional (IE), se da la importancia a que el conocimiento y la regulación de las emociones, pueden repercutir en el bienestar personal, laboral y social de un individuo.

La IE se entiende como la capacidad para procesar la información que proporcionan las emociones; las personas emocionalmente inteligentes son aquellas que saben atenderlas, comprendiendo las posibles causas y consecuencias de estas y, por ende, desarrollan estrategias para manejarlas (Goleman, D. 2012). A raíz de esto, diversos investigadores se han centrado en el estudio de las fortalezas del individuo, ante tal situación el presente trabajo se enfoca en los empleados adscritos al área de almacén de una industria automotriz.

## Descripción del Método

### Diseño de investigación

Esta investigación es descriptiva, no experimental, transversal.

### Participantes

El presente estudio estuvo dirigido al área de almacén de una industria de autopartes en el Estado de Zacatecas, en el cual laboran 15 trabajadores; por tal motivo se optó por un censo; es decir aplicar los instrumentos al total de trabajadores.

<sup>1</sup> La Dra. Sonia Villagrán Rueda es Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, Zacatecas, México. [soniavillagran@uaz.edu.mx](mailto:soniavillagran@uaz.edu.mx) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> Lic. Manuel De Jesús Pacheco López es egresado de la Licenciatura en Psicología área laboral de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México [mpacheco\\_3712@hotmail.com](mailto:mpacheco_3712@hotmail.com)

<sup>3</sup> La Dra. Mónica Rodríguez Ortiz es Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, Zacatecas, México. [monipsic2014@gmail.com](mailto:monipsic2014@gmail.com)

<sup>4</sup> La Mtra. María Dolores Aldaba Andrade es Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, Zacatecas, México. [lolis\\_psic@hotmail.com](mailto:lolis_psic@hotmail.com)

### *Instrumentos de investigación*

Los instrumentos que se utilizaron para realizar la investigación fue, Maslach Burnout Inventory (MBI), hecho por Manzilla, I. en el 2004, que mide el síndrome de quemarse en el trabajo.

Es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en el trabajo.

La subescala de Agotamiento Emocional está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización, está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo, está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

En las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Y para inteligencia emocional el *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24) de investigación de Salovey y Mayer (1990). Se evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 24 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

Contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. En la tabla 1 se muestran los tres componentes.

- Atención. Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Claridad. Comprendo bien mis estados emocionales.
- Reparación. Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, se suman los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones.

A esta misma se le agregaron algunos datos que se consideraban indispensables para el trabajo correspondiente como lo fueron la edad, sexo, antigüedad, y escolaridad.

### *Procedimiento*

Los instrumentos fueron aplicados dentro de una industria de autopartes en el estado de Zacatecas en su horario de descanso en intervalos de 10 minutos por grupo de entre 2-3 personas. De modo grupal autoaplicado, respondieron a cada uno de los instrumentos aplicados exteriorizando cualquier duda que surgió durante el proceso.

### *Análisis*

Las respuestas del Maslach Burnout Inventory y TMMS24 fueron evaluadas de acuerdo a los lineamientos del manual mismo, que categoriza el valor numérico obtenido en un nivel alto, medio o bajo del Síndrome de Burnout y de inteligencia emocional para cada una de las subescalas y con los datos de las variables sociodemográficas, así como con las puntuaciones del MBI, se creó una base de datos en el programa Microsoft Excel 2010, obteniendo frecuencias y porcentajes que se agruparon en tablas y figuras.

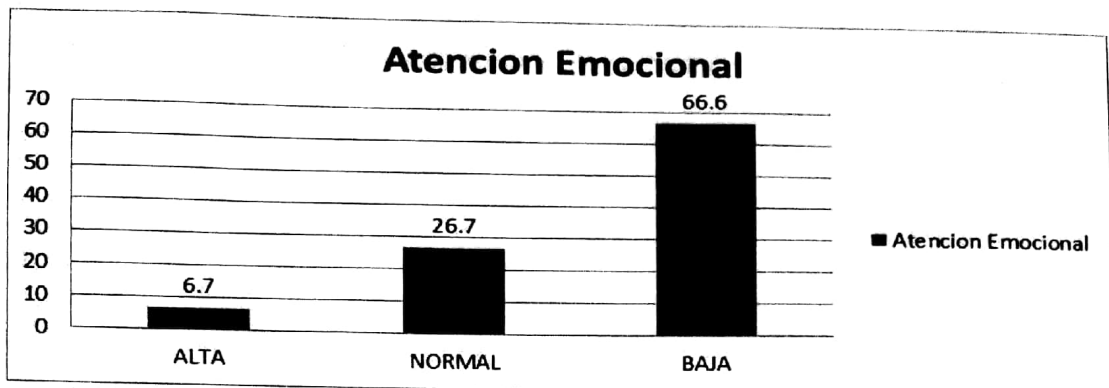
## **Comentarios Finales**

### *Resumen de resultados*

Los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos con una muestra de 15 sujetos, arrojan datos, que ayudan a comprobar, no significativamente, pero sí de manera representativa la confirmación de nuestra hipótesis, que nos señala que a menor inteligencia emocional la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout aumenta.

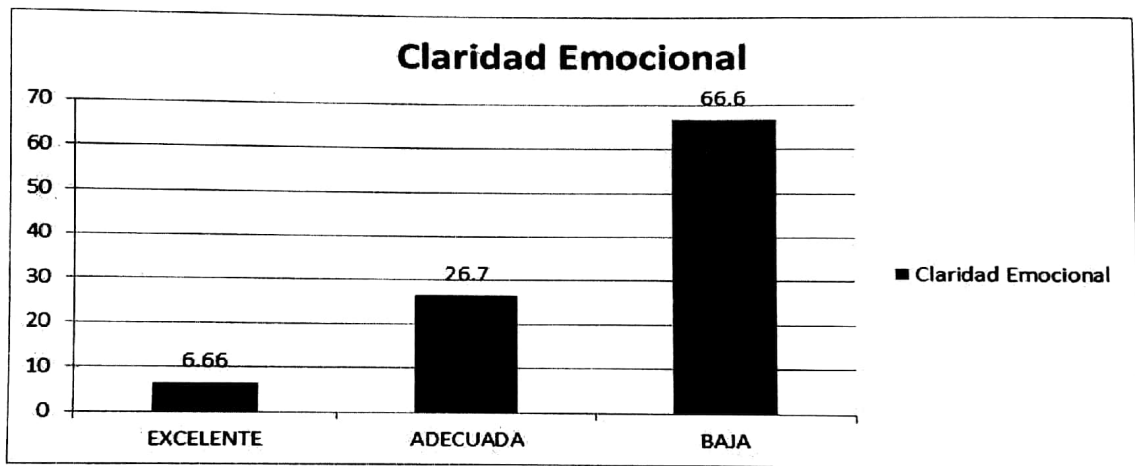
Se analizaron los datos de acuerdo a los factores en los cuales se dividen los instrumentos, siendo todos evaluados de una misma forma ya que son del sexo masculino.

Encontrándose para la variable independiente que es la Inteligencia Emocional (IE), tres factores desde los que se puede analizar; como lo son: factor de atención emocional, factor de claridad emocional y factor de reparación de las emociones.



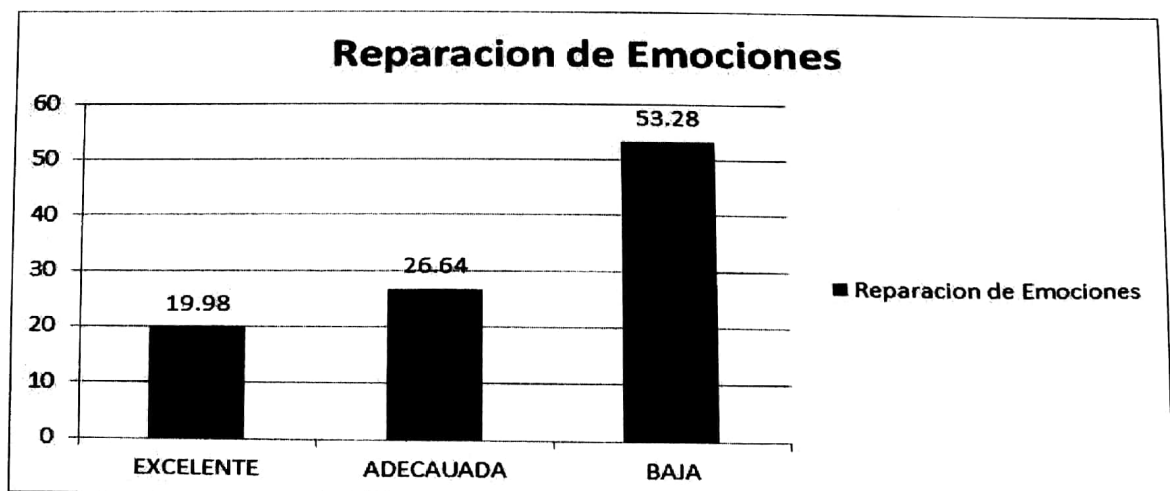
Gráfica 1. Factor de atención emocional

En el factor de atención emocional se muestra, que el 66.6% de los hombres, no poseen una gran capacidad de sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada y asertiva.



Gráfica 2. Factor de claridad emocional

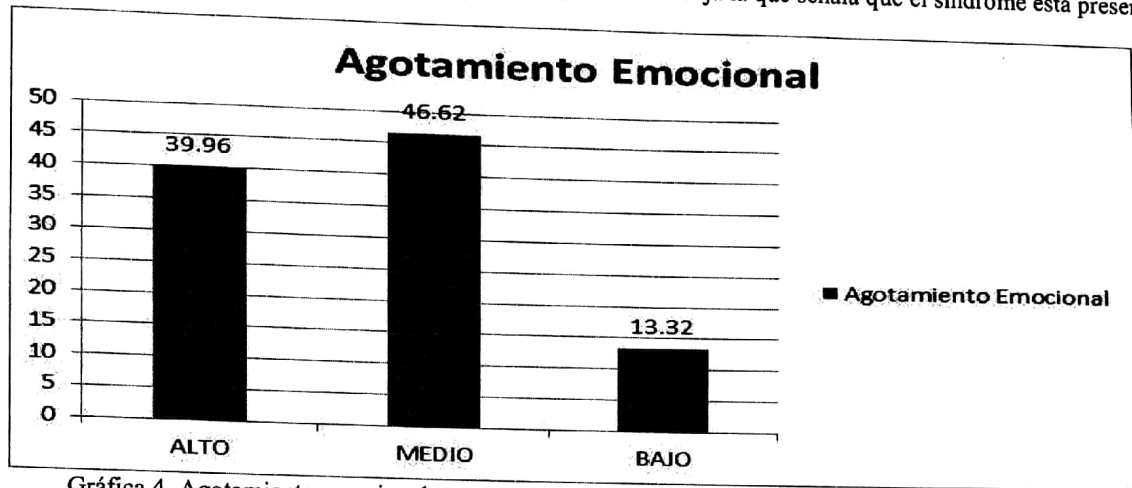
El llamado factor de claridad emocional, se observa que en relación con el factor anterior que existe una baja claridad de sus emociones. Y solo el 6.66% de los hombres comprende mejor sus estados emocionales.



Gráfica 3. Factor de reparación de las emociones

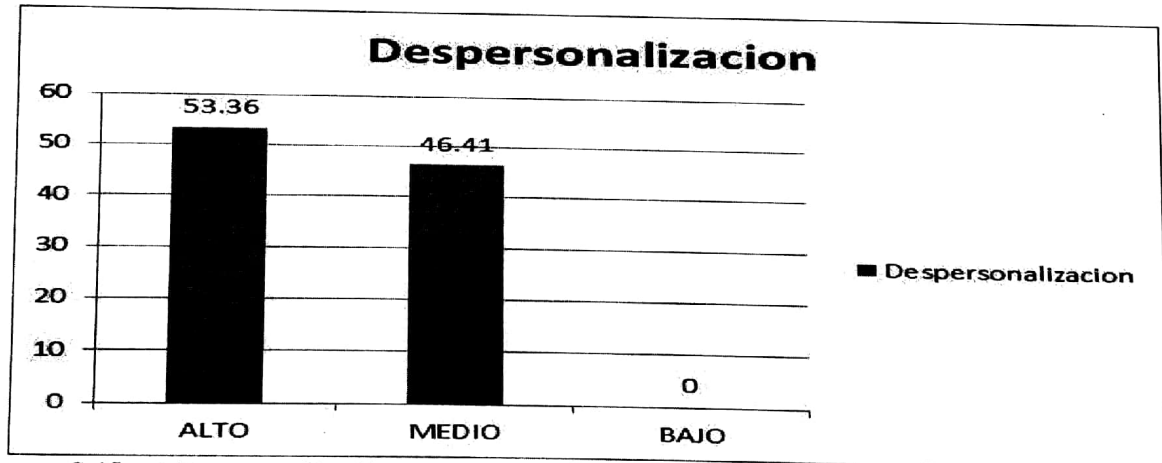
Por último, en el factor de reparación de las emociones, el cual se refiere a la capacidad que tienen, en este caso, los participantes, para poder regular los estados emocionales correctamente, arrojó que solo el 19.98% de los hombres tiene una buena manera de regular sus emociones para el manejo de problemas en el trabajo, se puede concluir en una inteligencia emocional poco desarrollada para el afrontamiento de problemas laborales.

Respecto a la variable dependiente el síndrome de burnout o también llamado el síndrome de quemarse en el trabajo, se observan porcentajes variados, estos se dividen en subescalas, las cuales señalaran si la puntuación es alta en las primeras dos subescalas agotamiento emocional y despersonalización, cuentan con síntomas de burnout y siendo la tercer subescala realización personal en el trabajo una puntuación baja la que señala que el síndrome está presente.



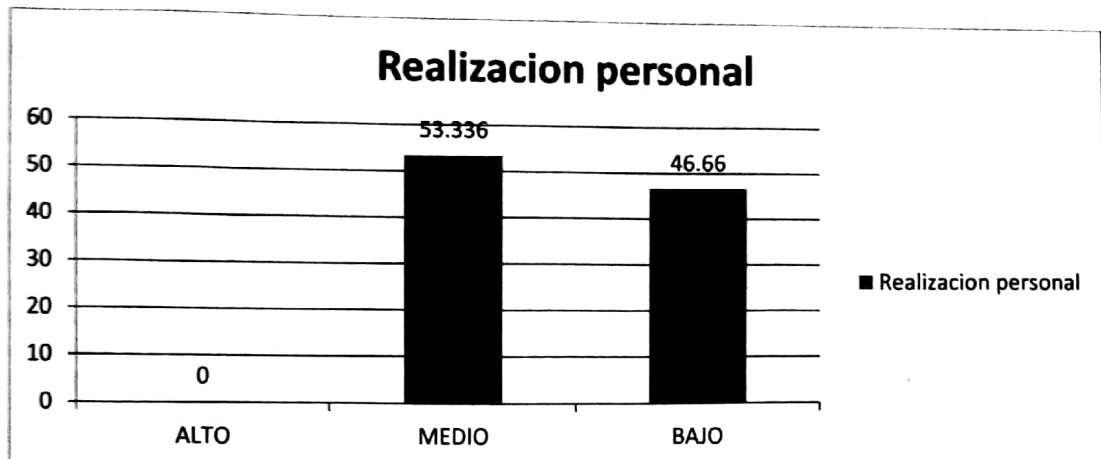
Gráfica 4. Agotamiento emocional

Un 6.66% de diferencia entre el rango medio y el alto muestra presencia del síndrome en los trabajadores. Esta subescala hace referencia a la disminución o pérdida de recursos emocionales en los sujetos o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por su trabajo.



Gráfica 5. Despersonalización.

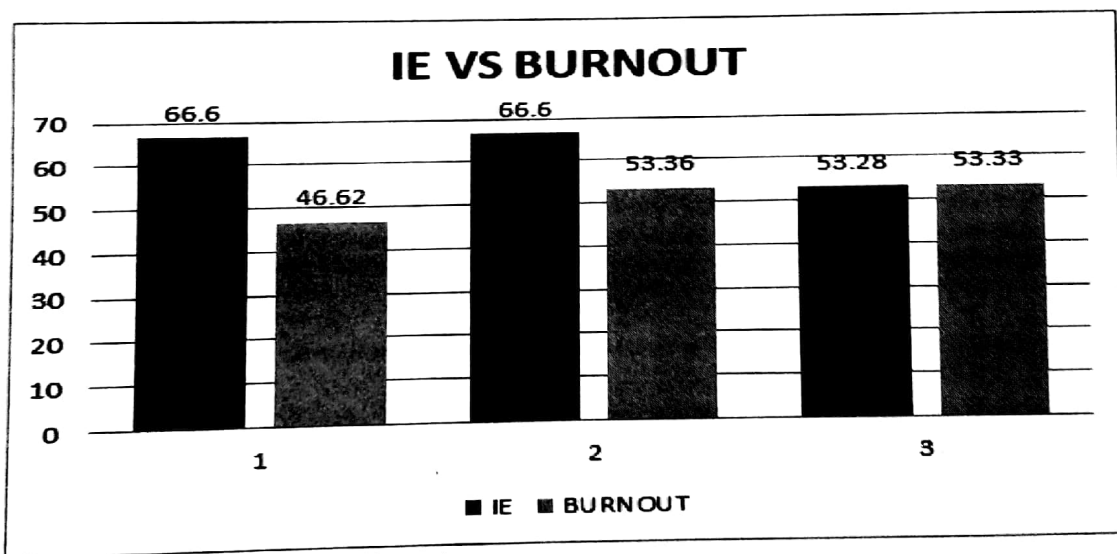
Referente a la subescala de despersonalización, indica que los sujetos poseen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos a los cuales les prestan sus servicios y son objeto de atención. Obteniendo una diferencia de 6.95% entre un rango medio y alto, por lo que la presencia del síndrome de burnout está presente.



Gráfica 6. Realización personal.

Respecto a la realización personal se muestra que los trabajadores están en rango medio de presencia o de desarrollo el síndrome de burnout, ya que presentan un poco de sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Para poder tener un mejor panorama de los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios, se agruparan los dos instrumentos con sus respectivas subescalas para hacer una comparación entre ambos resultados, teniendo lo siguiente:



Gráfica 7. Comparativo entre IE y Burnout.

#### Conclusiones

Los resultados demuestran como la falta del desarrollo de inteligencia emocional, aumenta la presencia de indicadores que señalan la presencia de burnout, comprobando así nuestra hipótesis de la relación que existe entre inteligencia emocional y la aparición del síndrome de burnout.

En relación al objetivo planteado se vislumbra que efectivamente existe una influencia significativa entre la inteligencia emocional respecto a la prevención y el modo de afrontamiento del Síndrome de Burnout.

#### Recomendaciones

En la actualidad los problemas en el ámbito laboral deben de tener un mayor énfasis, ya que esto ha traído que las instituciones se vean afectadas por diversas situaciones. El desarrollo de una inteligencia emocional óptima, ayuda a que el síndrome pierda fuerza en el desarrollo del mismo, por lo que las personas con mayor inteligencia emocional es menos probable que se vea afectado.

La diferenciación de edades y lapso de tiempo laboral dentro de la planta, también pueden ser algunos factores influyentes para que se desarrolle con mayor frecuencia el síndrome, por lo que sufren de mayor despersonalización, lo cual significa que muestran una respuesta fría e impersonal, siguiendo un agotamiento emocional, que nos refiere una disminución o pérdida de recursos emocionales que describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

En este sentido, parece haber un cierto consenso entre los estudios, al afirmar que los niveles bajos de IE y el déficit de habilidades de competencia emocional interfieren en la capacidad para utilizar estrategias de afrontamiento adaptativas ante las emociones negativas.

Es importante reconocer una serie de situaciones que hacen relevante la inteligencia emocional para el afrontamiento del quemarse en el trabajo (síndrome de burnout), si se tiene desarrollada la atención emocional, la claridad emocional y la reparación de las emociones, es menor la probabilidad de desarrollar dicho síndrome, lo que es congruente con los hallazgos de la literatura.

Se sugiere al área de reclutamiento en específico que se tenga más atención al momento de hacer selección para las vacantes que se oferten, ya que la mayoría de las veces se hace el proceso de reclutamiento y selección solo para cubrir el espacio, sin observar realmente si esa persona cubre al 100% las necesidades del puesto, también se recomienda a los mandos medios y superiores más cercanía, ya que de esta manera se mejoraría el rendimiento en el trabajo del operador al área de almacén y a su vez disminuiría el porcentaje de la aparición del síndrome de burnout.

### Referencias

Cándido J.; Torregrosa, María S.; García-Fernández, José M.; Martínez-Monteagudo, María C.; Estévez, Estefanía; Delgado, Beatriz Conducta agresiva e inteligencia emocional en la adolescencia *European Journal of Education and Psychology*, vol. 7, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 29-41 Editorial CENFINT Almería, España inteligencia emocional *European Journal of Education and Psychology*, vol. 7, núm. 1, enero-junio

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós. Pag 3-21

Mansilla Izquierdo, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de Psiquiatría*, 20, 10, 429-433.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

### Notas Biográficas

La **Dra. Sonia Villagrán Rueda** es docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México. Doctora en Psicología y Educación por la Universidad Autónoma de Querétaro. Ha publicado artículos en las revistas arbitradas, indexadas e indizadas. Así como ha participado con capítulos de libros tanto electrónicos como impresos. Líder del Cuerpo Académico UAZ CA 214 "Psicología, Educación e Instituciones" Perfil PRODEP y ponente en diversos congresos nacionales e internacionales.

El **Lic. Manuel De Jesús Pacheco López** es egresado de la Licenciatura en Psicología área laboral de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México.

La **Dra. Mónica Rodríguez Ortiz** es Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, Zacatecas, México. Doctora en con Acentuación en Personalidad, Diagnóstico y Psicoterapia. Especialidad en Evaluación Clínica Infantil y Adultos, Perfil PRODEP, miembro del Cuerpo Académico UAZCA-214 Psicología, Educación e Instituciones,

La **Mtra. María Dolores Aldaba Andrade** es Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, Zacatecas, México. Maestra en Docencia y Procesos Institucionales. Docente investigador de la Unidad Académica de Psicología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, Perfil PRODEP, miembro del Cuerpo Académico UAZCA-214 Psicología, Educación e Instituciones