

Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Agentes de Tránsito de la
Ciudad de Cartagena de Indias

Evelin Franco A, Blanca Ramírez M, Adriana Sarmiento B.

Universidad Sinú Elías Bechara Zainúm Seccional Cartagena

Escuela De Psicología

Cartagena de Indias noviembre 22 de 2017

Tabla de contenido

Problema	7
Planteamiento del Problema.....	7
Delimitación del Problema.....	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación	15
Antecedentes	18
Marco Legal	23
Marco Teórico.....	25
Inteligencia Emocional.....	25
Factores de la Inteligencia Emocional.....	26
Modelos de Inteligencia Emocional.	28
Desarrollo de la Inteligencia Emocional.	33
Evaluación de la Inteligencia Emocional.	35
Síndrome de Burnout	37
Estrés	37
Estrés Laboral.....	41
Síndrome de Burnout	44
Modelos del Síndrome de Burnout.....	46
Modelo teórico de Maslach y Jackson.....	46
Modelo de la teoría sociocognitiva del yo.....	47
Modelo de la teoría del intercambio social.....	47
Modelo de la teoría organizacional.	47
Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout	48
Predictores del Síndrome de Burnout.....	50
Causas del Síndrome de Burnout.....	51
Efectos del Síndrome de Burnout.....	53
Consecuencias del Síndrome de Burnout	55
Consecuencias Clínicas del Síndrome de Burnout	55

Consecuencias laborales del Síndrome Burnout	56
Evaluación del Síndrome de Burnout	57
Factores de Riesgos Psicosociales	59
Clasificación de los riesgos psicosociales.	61
Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout	65
Marco Conceptual	67
Inteligencia	67
Emoción	67
Inteligencia Emocional.....	68
Estrés	68
Síndrome de Burnout	69
Hipótesis y Sistema de Variables.....	69
Hipótesis.....	69
Sistema de Variables	70
Diseño Metodológico.....	71
Diseño de Investigación	71
Población y Muestra	71
Universo	71
Población.....	71
Muestra.....	71
Métodos de Recolección de Datos	72
Análisis de Datos.....	73
Análisis de Correlación Lineal.....	74
Resultados	74
Grafico 1. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango de edad... ..	75
Grafica 2. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al sexo.....	75
Grafica 3. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al nivel de escolaridad.....	76
Grafica 4. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su cargo.....	77
Grafica 5. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su estado civil.	77
Grafica 6. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de familia.	78
Grafica 7. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de vivienda.....	78

Grafica 8. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al número de personas a su cargo.....	79
Grafica 9. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al tiempo laborando en la Entidad	79
Grafica 10. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a las horas laboradas al día.	80
Grafica 11. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su horario laboral.	80
Grafica 12. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango salarial.	81
Grafica 13. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al acceso de transporte.....	81
Grafica 14. Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Atención Emocional de los encuestados.....	83
Grafica 15. Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Claridad Emocional de los encuestados.....	84
Grafica 16. Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Reparación Emocional de los encuestados.....	85
Grafica 17. Distribución porcentual del nivel de cansancio emocional de los encuestados.	86
Grafica 18. Distribución porcentual del nivel de despersonalización de los encuestados.	87
Grafica 19. Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados.....	88
Grafica 20. Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados.....	89
Tabla1. Nivel de Atención Emocional en relación al nivel de escolaridad.....	90
Tabla 2. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel atención emocional y nivel de escolaridad.....	90
Tabla 3. Nivel de atención emocional en relación al estado civil.	91
Tabla 4. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de atención emocional y estado civil.	91
Tabla 5. Nivel de claridad emocional en relación con la variable personas a cargo.	92
Tabla 6. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de claridad emocional y las personas a cargo.	92
Tabla 7. Nivel de claridad emocional en relación a horas laboradas al día	93
Tabla 8. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de claridad emocional y horas laboradas al día.	93
Tabla 9. Nivel de Reparación Emocional en relación al tiempo laborado.	94
Tabla 10. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y tiempo laborado.	94

Tabla 11. Relación entre el nivel de reparación emocional y el tipo de familia.	95
Tabla 12. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y el tipo de familia.	95
Tabla 13. Relación entre el nivel de reparación emocional y las personas a cargo.	96
Tabla 14. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y las personas a cargo	96
Tabla 15. Nivel de Cansancio Emocional en Relación con el sexo de la población.	97
Tabla 16. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el sexo.	97
Tabla 17. Nivel de Cansancio Emocional en Relación al tipo de familia.	98
Tabla 18. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el tipo de familia.	98
Tabla 19. Nivel de Cansancio Emocional en relación al horario de trabajo.	99
Tabla 20. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el horario de trabajo	99
Tabla 21. Nivel de Cansancio Emocional en relación al acceso de transporte.	100
Tabla 22. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el acceso de transporte.....	100
Tabla 23. Nivel de Despersonalización en relación con el Horario de Trabajo.	101
Tabla 24. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel despersonalización y el horario de trabajo.	101
Tabla 25. Nivel de Realización Personal en relación al tipo de familia.....	102
Tabla 26. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel Realización Personal y el horario de trabajo.	102
Tabla 27. Nivel de Realización Personal en relación al horario de trabajo.....	102
Tabla 28. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel realización personal y el horario de trabajo.	103
Tabla 29. Relación de padecer síndrome de burnout con el sexo de la población	103
Tabla 30. Relación de padecer síndrome de Burnout con el tipo de familia.....	104
Tabla 31. Relación de padecer Síndrome de Burnout con el acceso de transporte.	104
Tabla 32. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado en relación de padecer Síndrome de Burnout con el acceso de transporte.....	104
Tabla 33. Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Atención Emocional.	105

Tabla 34. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Atención Emocional.	105
Tabla 35. Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Claridad Emocional.	106
Tabla 36. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Claridad Emocional.	106
Tabla 37. Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Reparación Emocional.....	107
Tabla 38. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Reparación Emocional.....	107
Tabla 39. Claridad Emocional en Relación con el nivel de Realización Personal.....	108
Tabla 40. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el Nivel de realización personal.....	108
Tabla 41. Reparación Emocional en Relación con el nivel de Realización Personal.	109
Tabla 42. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y el Nivel de realización personal.....	109
Discusiones	110
Recomendaciones	119
Referencias.....	120

Problema

Planteamiento del Problema

Autores como Salovey y Meyer (1990), definieron la Inteligencia Emocional (IE) como parte de la inteligencia social, que incluye la capacidad de controlar las emociones, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar pensamientos y comportamientos. En 1997, estos mismos autores plantearon un nuevo concepto que incluye cuatro habilidades: a) percepción de las emociones con exactitud, b) acceso y/o generación de sentimientos que faciliten el pensamiento, c) comprensión de emociones y d) habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Galán, 2012).

El Burnout ha resultado uno de los aspectos que mayor impacto ha tenido por los investigadores en el tema del estrés laboral, el cual ha sido definido por Maslach y Jackson (1986) como un síndrome que está compuesto por cansancio emocional, despersonalización o cinismo, y fracaso en el desarrollo del trabajo. Se estima que siete de cada diez trabajadores se sienten quemados por su trabajo (Vasquez, 2014).

Beltrán y Moreno (2010) realizaron una investigación sobre la edad, síndrome de agotamiento profesional, apoyo social y autoestima en agentes de tránsito en México demostrando que las manifestaciones generadas a exposición a agentes estresores laborales y a características de tipo individual traen consigo diversos daños a la salud que inciden en el desarrollo del síndrome de Burnout. Los resultados demostraron que el 47,8% de la población menor de 42 años presentó agotamiento profesional y el 65,9% para los mayores de 43 años.

En el 2010 Aranda, Pando, Salazar, Torres & Aldrete también investigaron el apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México, los resultados demostraron que 54,9% de la población tuvo prevalencia del síndrome de Burnout.

Perez (2008) identificó que dentro de los empleos más propensos a desencadenar síndrome de Burnout se encuentran docentes, carabineros, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, intendencia, administrativos, odontólogos y psicólogos. Del mismo modo Apiquian (2007) refirió que generalmente el síndrome se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: Médicos, enfermeras, profesores, psicólogos, trabajadores sociales, vendedores, personal de atención al público, policías, cuidadores, etc. Recientemente se ha hablado de “estudiantes quemados”, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera. Como tal, el síndrome de burnout ha sido objeto de una atención especial en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios en donde la relación entre el trabajador y el público constituye el eje central del trabajo y la prestación del servicio, la atención y el trato pueden ser experiencias altamente emocionales (Apiquian, 2007).

El síndrome de Burnout ha sido también investigado en agentes de tránsito; en Colombia quienes ejercen la labor están asociados al departamento Administrativo de Tránsito y Transportes Del Distrito Turístico y Cultural y garantizan la seguridad vial de los ciudadanos.

De acuerdo a la ley N° 1310 de 2009 se considera al Organismos de Tránsito y Transporte como una entidad pública de orden municipal, distrital o departamental que tienen como función organizar, dirigir y controlar el tránsito y el transporte en su respectiva jurisdicción. Se contempla a los Agente de Tránsito y Transporte como empleados público investidos de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal, vigilar, controlar e intervenir en el

cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales (Ley N° 1310 de 2009).

Según el Código N° 769 de 2002 dentro de las funciones de un agente de tránsito se encuentra ser preventivo, es decir, enfocarse a mejorar la movilidad y seguridad de las personas que se desplazan por las vías; ser educativo, basado en la obligación de instruir por medio de una acción docente a los ciudadanos, mediante la enseñanza que se le imparte en materia de tránsito desde el mismo instantes en el que el niño ingresa a la escuela hasta su etapa productiva, como empleado de alguna empresa o en su rol diarios como usuario de la vía, ya sea como conductor, peatón o pasajero; asistencia técnica, en la cual los Agentes de Tránsito requieren tener conocimientos básicos en mecánica automotriz posibilitando prestar una colaboración oportuna y adecuada a los usuarios de la vía. Así mismo, requiere contar con el apoyo logístico necesario que haga efectiva esta actividad. A todas estas funciones se le agregan que la edad de la mayoría de los agentes de tránsito es avanzada, que los turnos son rotativos, las jornadas de trabajo son largas, llevar varios años trabajando en la institución, soportar las inclemencias del clima, el tener que presenciar accidentes en las carreteras; accidentes que cada día son más frecuentes y dejan tasas muy altas de víctimas o impartir comparendos a las personas que violan las normas de seguridad vial y que ponen en riesgo la vida de ellos y de los demás (ley N° 769, 2002).

Según Beltran, Baltazar Moreno y Santa Cruz (2013) diversos son los riesgos psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout y con otros problemas de salud como la edad, el sexo, el estado civil, la antigüedad en el puesto y en la institución o empresa, escolaridad, ambiente físico de trabajo, jornadas extenuantes, turno laboral, carga horaria, tipo y actividad desarrollada, interrelación entre los compañeros de trabajo y los superiores, desarrollo de la carrera,

tecnologías nuevas, inseguridad en el trabajo, cambios de puestos y de organización, desempleo y el confort.

Tal como se menciona anteriormente son muchas las situaciones a las cuales se ven expuestos los agentes de tránsito. Al observar las estadísticas del sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (2010) en Colombia se han impuesto 3.163.338 comparendos por fotodetección en todo el territorio nacional desde el año 2010, año en que los organismos de tránsito comenzaron a reportar la información al Simit, captada a través de las cámaras de fotodetección instaladas en los diferentes municipios. Por otro lado, datos del Sistema Integrado (2010) también arrojaron que entre los 10 municipios en los que más se imponen comparendos por fotodetección se encuentra la ciudad de Cartagena con 121.726, seguido del Atlántico con 179.604 y Medellín con 791.732. Esto evidencia que los conductores frecuentemente están infringiendo las normas viales enfrentándose con los agentes de tránsito generando en ellos desmotivación e insatisfacción laboral.

Otra de las situaciones a las que está expuesto un agente de tránsito están relacionada históricamente con la corrupción tal como lo planteaban Fink y Boehm (2011) en estudio sobre la corrupción en la policía de tránsito, con conductores de taxis quienes fueron considerados como expertos, debido a lo tratos frecuentemente que tienen con los policías. Los taxistas señalaron que cuando son detenidos por un policía de tránsito ya saben que es muy probable que sean multados. Según estos autores en comparación con las multas previstas en el 2005, éstas se han incrementado aún más.

Así mismo en un foro de opinión las personas percibieron que algunos agentes de tránsito imponen comparendos por infracciones inexistentes, siendo este un tema de corrupción (Romero, 2008). Es decir, que en muchas ocasiones las personas no están de acuerdo con el comparendo

que ha sido instaurado por el agente de tránsito. La percepción que el trabajador tenga sobre la presencia de los factores psicosociales y la exposición continua a los mismos determinará su nivel de estrés, así como de otras manifestaciones, entre las que se reporta el síndrome de Burnout (Beltran, Baltazar, Moreno y Santacruz, 2013).

Otra situación que ha generado mayores obligaciones a los agentes de tránsito en la ciudad de Cartagena es la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo lo que genera obligaciones en cuanto a la educación vial no solo en conductores sino también en peatones. Adicionalmente, la ciudad de Cartagena presenta una evidente problemática asociada al Mototaxismo que representa un medio de transporte informal e incluso asociado a lo ilegal generando congestión vehicular y afectando la movilidad de las personas. Se estima que en la ciudad de Cartagena según cifras entregadas por el DATT hay inscritas 62.140 motocicletas, pero se estima que circulan en la ciudad más de 70 mil motocicletas porque la mayoría de los municipios vecinos laboran en Cartagena, siendo las mayores generadoras de accidentes (Caracol, Radio 2016).

Es importante mencionar que existen riesgos psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout que determinaran en el nivel de estrés que padecen los Agentes de Tránsitos. Según la ley N° 063 de 2009 dentro de los factores de riesgo que se han tipificado en estudios referente al deterioro de la salud de los Agentes de Tránsito y Transporte se encuentran los factores de riesgo por contaminación con Monóxido de Carbono, ruido, temperaturas ambientales, exposición a radiación solar, ergonómico y mecánico, psíquico y físico, por lo cual se creó un artículo nuevo a la Ley N° 860 del 2003 que se refiere al régimen de pensión de vejez por exposición de Alto Riesgo (Ley N° 860, 2003).

Por otro lado Vázquez (2014) plantea que al considerar el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, se deben considerar el entorno y la persona como dos elementos claves que tienen diferentes variables que lo condicionan por ejemplo, las nuevas demandas asistenciales, indefinición y ambigüedad del rol profesional, crisis del sistema y su presumible reorientación, altos niveles de ausentismo laboral, baja implicación de los profesionales en las organizaciones, falta de motivación, poca conciencia de los gestores sobre el problema y la consecuente falta de soluciones desde la organización.

A su vez existen también exigencias emocionales de trabajo en agentes como lo indica Martínez (2010) quien reconoce que las emociones pueden influir, de forma significativa, en los logros profesionales. con frecuencia se relacionan diversos estados de ánimo y dimensiones de la personalidad, con procesos vinculados al éxito/fracaso en los objetivos laborales, como por ejemplo la toma de decisiones, la creatividad, las tasas de rotación, el trabajo en equipo, las negociaciones, el liderazgo, el desarrollo de reuniones, la comunicación interna, el agotamiento emocional.

Goleman & Cherniss (2005) reconocieron que puede considerarse un modelo genérico de inteligencia emocional a la hora de crear el potencial global de una organización, pero que si lo que se busca es un impacto más inmediato, a corto plazo, se necesitará tener en cuenta los requerimientos del trabajo en cuanto a competencias (Martínez, 2010)

Según Martínez y Puelles (2010) en España, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007) se interesó por la exigencia emocional. Se estudió la frecuencia con que los trabajadores tienen que tratar con personas ajenas a la empresa: clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc., considerando que este tipo de tareas pueden conllevar carga emocional, por la necesidad de tener que esconder las propias emociones o de compartir los problemas con otras

personas. En sus resultados se reflejó cómo, los trabajadores españoles, perciben una frecuencia similar de exposición a exigencias emocionales e intelectuales.

Las consecuencias del síndrome de Burnout no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal (Vasquez, 2014).

En la literatura científica no se reportan suficientes publicaciones sobre la relación que existe entre tener una alta inteligencia emocional y padecer el síndrome de Burnout en agentes de tránsito

Ante esta problemática y considerando que la población trabajadora está expuesta a una gran variedad de factores de riesgo psicosociales y emocionales que pueden estar afectando su salud, entre ellos el estrés de origen laboral, es importante conocer si existe relación entre tener inteligencia emocional y poseer síndrome Burnout en los agentes de tránsito que desarrollan tareas con altas responsabilidades.

Formulación del Problema

A partir de lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena?

Delimitación del Problema

Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar (Guzmán, 2013).

Por otro lado, Salovey y Mayer (1990: 189) definieron la IE como la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias (Shemueli, 2005).

El presente proyecto se llevó a cabo con Agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena vinculados laboralmente con el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte. El estudio se realizó desde julio de 2016 hasta noviembre de 2017 comprendido en las siguientes 3 fases: en la primera fase se presentó el tema como propuesta, en la segunda se llevó a cabo el anteproyecto y por último la fase de implementación y resultados del proyecto final.

Objetivos

Objetivo General

Establecer relación entre la inteligencia emocional y síndrome de Burnout en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Objetivos específicos

Describir las características psicosociales de los Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena.

Describir el nivel de inteligencia emocional en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena a través de la escala TMMS 24.

Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory.

Determinar la relación entre síndrome de Burnout e inteligencia emocional en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Justificación

Es importante realizar la investigación para los agentes de tránsito ya que les proporcionara estadísticas de prevalencia de ambas variables, lo cual les permitirá crear estrategias de prevención y afrontamiento frente al síndrome, además las personas que se dedican a garantizar la seguridad vial se concientizaran de que el Síndrome de Burnout constituye una fase avanzada del estrés laboral y podría llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar y se establecerán medidas correctivas en el tiempo apropiado.

La organización también se beneficiará porque podrá proporcionar medidas preventivas a las personas más vulnerables de padecerlo, además estará en la capacidad de organizar de forma adecuada el perfil de selección de personal, organizar planes de carreras, estructurar los horarios de forma que no afecte la calidad de vida de ellos y así evitar cuadros de depresión, ansiedad, frustración y desarrollar actitudes pesimistas.

La empresa se beneficiará por los resultados de esta investigación porque podrá conocer la prevalencia de empleados que poseen inteligencia emocional y dependiendo de esa información podrá ubicar al personal en el puesto indicado.

Según Alvarez (2011) al estudiar el síndrome de Burnout dentro de una empresa se podrán obtener resultados que ayudaran a la revisión constante de los objetivos laborales con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal, establecer mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral, fomentar el empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol. De la misma de forma se podrá fortalecer la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad, analizar los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como distribuir responsabilidad entre puestos de trabajo, entre otros.

El síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés, de forma que, si perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y también para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no

deseada, abandono, etc.). Del mismo modo se producirá un deterioro cognitivo, que consistirá en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial; en cuanto al deterioro afectivo, se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. Un deterioro actitudinal cursa con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización (Vega, 2012). Las condiciones laborales de los trabajadores del sector servicios también influyen en su manera de relacionarse entre sí, en su psicología y sus emociones generando un tipo de sensibilidad y comportamiento. El estrés es una consecuencia de la alteración de los factores psicosociales que pueden desencadenar el síndrome de burnout. (Hernandez, Gallego y Henao, 2016).

En la actualidad el exceso de demandas laborales como las extensas jornadas de trabajo, la presión social, las obligaciones económicas, la competitividad profesional, la baja remuneración y las condiciones de trabajo en general en combinación con el entorno social y familiar, pueden generar en el trabajador efectos negativos como depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés, y por ende poca motivación, inconformismo e inestabilidad laboral entre muchos otros, lo que redundará a su vez en problemas para las empresas como la disminución en la productividad, a su vez conociendo la información la empresa podría empezar a realizar gestión de riesgo (Barrero, Moreno, Arias, Gil, 2015).

Dentro de las consecuencias que podría generar el síndrome de Burnout a la organización se encuentran el deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, la disminución de la capacidad de trabajo y compromiso, bajo rendimiento y eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de

desesperación e indiferencia frente al trabajo y se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc. (Vega, 2012).

Es importante realizar este tipo de estudios ya que la calidad del servicio prestado depende en gran medida de la forma de preparar al personal, su conocimiento, vocación, capacidad de entrega y del trabajo en equipo. Estos factores pueden ser alterados por el síndrome de Burnout generando consecuencias tanto a nivel físico, psicológico y organizacional que impide el cumplimiento adecuado de la labor de los agentes de tránsito.

Antecedentes

Muchas son las investigaciones que se han realizado sobre el síndrome de Burnout sin embargo son pocos los estudios que se han llevado a cabo con esta temática en agentes de tránsito y que además se hayan realizado en Colombia o en su defecto en Cartagena. A continuación, se mencionaran aquellas que son más relevantes en esta investigación con la finalidad de contextualizar la investigación.

Inicialmente se mencionarán algunas aproximaciones en cuanto al síndrome de Burnout y posteriormente algunos estudios relacionados con la inteligencia emocional con poblaciones con algunas características semejantes.

En Lima, Perú por Romero (2015) realizó una investigación sobre la relación entre las dimensiones de este síndrome y la forma como se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales pertenecientes a una unidad de emergencia de Lima. Se evaluaron a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú, usando la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se encontró que existe relación entre experimentar cólera (cólera estado y

cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal.

En México, Rojas y Moran (2010) investigaron sobre el síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos, fue una investigación exploratoria, descriptiva y transversal basada en el estudio de casos de tres policías ministeriales que contestaron el inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. Dentro de los resultados se hallaron niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en los niveles de agresividad.

Gaspar (2015), estudió el síndrome de Burnout en bomberos voluntarios portugueses, se realizó un estudio empírico, siguiendo el modelo de estudio epidemiológico analítico, del tipo transversal y de prevalencia. La técnica de estudio adoptada fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), de Maslach. Se encuestó una población total de 791 bomberos de las diferentes regiones del país, los resultados obtenidos permitieron concluir que la proporción de bomberos con Burnout clínicamente significativo es reducida, registrándose apenas un 4,68% de casos en la muestra analizada.

Sánchez (2011) realizó un estudio acerca de la frecuencia de burnout en la Policía Preventiva de la Ciudad de México y qué variables sociodemográficas se asocian a éste. La muestra consistió en 244 policías elegidos por conveniencia con edad de 20 a 58 años. Se utilizó para la evaluación el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS). Los resultados arrojaron que no existe relación con la escolaridad y la edad. El sexo no fue un factor de riesgo para presentar burnout. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal.

En 2010, Aranda et al, investigó sobre el apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de burnout en agentes de viabilidad en México, fue un diseño transversal, la población estuvo conformada por 875 hombres y mujeres que laboraban en cualquier turno. Se aplicaron dos instrumentos, la Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory, y el Inventario de Recursos Sociales de Díaz Veiga modificado. El análisis consistió en determinar las posibles asociaciones entre las variables de estudio. Finalmente, los resultados indicaron una prevalencia del síndrome del 54,9 %, las redes sociales fueron catalogadas de muy buenas a regulares y las asociaciones fueron significativamente positivas entre ambas variables.

Lozano, Cañadas, Martín, Pedrosa, Cañadas, Suárez & Pérez, (2008) realizaron un estudio con la finalidad de describir los niveles de Burnout en tres colectivos profesionales, policías, sanitarios y docentes, además de comparar con los valores obtenidos en las tres dimensiones del Burnout en una muestra de población general, en este estudio participaron 342 personas, 157 hombres y 180 mujeres, dichos participantes pertenecen a población general de la Comunidad Autónoma de Asturias. Para la obtención de resultados aplicaron el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos indicaron que, en la variable de despersonalización, los valores más altos fueron obtenidos por el colectivo de policías. En cuanto a la realización personal, se destacó que quienes se sienten más realizados en su trabajo son los policías

En el 2016, Beltrán, Moreno y Estada investigaron el síndrome de Burnout en trabajadores de diversas actividades económicas de México. El estudio fue con un diseño transversal y analítico. La población estuvo constituida por 2.405 trabajadores entre los que se evaluaron tanto a médicos de familia de tres instituciones públicas de salud, como a trabajadores universitarios, trabajadores del congreso del estado, agentes de tránsito y trabajadores del tren eléctrico.. Para el levantamiento de los datos se aplicaron tres cuestionarios: uno con ítems socio-demográficos y

laborales (cuestionario de datos generales), otro con el que se evaluó el síndrome y uno más que ayudo a la identificación de los factores psicosociales. La escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) utilizada para evaluar el Síndrome de Burnout. Los resultados arrojados reportan trabajadores pertenecientes a los giros laborales de médicos de familia de tres instituciones públicas de salud, trabajadores universitarios, trabajadores del congreso del estado, agentes de tránsito y trabajadores del tren eléctrico. Los trabajadores del congreso obtuvieron las prevalencias más altas para el síndrome, siendo la falta de realización el factor más afectado. Los datos también sugieren que en los trabajadores de tránsito se presentan una serie de variables de riesgo específicas asociadas al desarrollo del síndrome tales como el hecho de tener más de 42 años, estar casado, tener una antigüedad en el puesto superior a 10 años de trabajo y una en la institución mayor a 14 años.

Martínez y Puelles (2010) investigaron sobre la inteligencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial, partiendo del modelo de Lazarus para definir los escenarios que provocan diferentes emociones y se realiza un cuestionario “ad hoc” construido específicamente para esta población, siendo aplicado a 837 policías. Se analiza la validez de contenido del instrumento a través del criterio profesional de veinte psicólogos del Cuerpo Nacional de Policía, quedando establecidas siete escalas de contenido emocional o escenarios potencialmente provocadores de Miedo-Terror, Vergüenza, Compasión, Ansiedad, Ira, Tristeza o Culpa. Entre los escenarios o eventos emotivos de mayor presencia en sus intervenciones, destaca la elevada frecuencia riesgo o recibir insultos. Se aprecia una generalizada madurez en el manejo de las emociones que las diversas situaciones evocan, siendo escasas las reacciones emocionales que interfieren en su trabajo. Los eventos cuya emoción influye con mayor frecuencia en su actuación profesional son las sanciones disciplinarias, las intervenciones que

exigen el uso de la bocacha (disparar) y la muerte de un compañero. La ansiedad y la ira son las emociones básicas que con más frecuencia pueden ser evocadas por los contextos de intervención. Son, además, las emociones que más fácilmente puede inducir interferencias en el trabajo de estos policías.

Curbelo, Pérez, García y Fumero (2006), investigaron sobre la inteligencia emocional y su relación con variables de personalidad, estrategias de afrontamiento al estrés y síntomas psicopatológicos en policías locales. La población estudiada estuvo conformada por 148 policías locales de Canarias. Los instrumentos utilizados fueron, escala TMMS 24 (Trait Meta Mood Scale 24, para evaluar la Inteligencia Emocional, y el NEO – FFI (NEO Five Factor Inventory) para evaluar las características de personalidad. Los resultados confirmaron la solución de tres factores denominados: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación de las emociones. Todos ellos congruentes con la solución original y con una consistencia interna adecuada. Los análisis correlacionales y diferenciales mostraron relaciones directas entre la inteligencia emocional y algunos rasgos de personalidad, estrategias adecuadas de afrontamiento al estrés y salud mental.

En el 2014 Chavez, realizó una investigación sobre las emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de buenos aires, se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 300 efectivos policiales, se administró el inventario de estrategias de afrontamiento y la escala de afecto negativo y positivo. Los resultados permitieron corroborar relaciones significativas entre las estrategias de afrontamiento y el tipo de emociones en el personal policial.

Carchi y Carangui (2016), realizaron un estudio comparativo de los factores de personalidad de los aspirantes a agentes de tránsito y los agentes de tránsito seleccionados en el periodo del

2014. El estudio se realizó en 532 sujetos, 367 aspirantes y 165 agentes, se aplicó el reactivo de 16pf. Los resultados permitieron establecer que los sujetos que laboran en seguridad ciudadana tienen rasgos específicos y funcionales como la atención a las normas, responsabilidad, amabilidad, mejor toma de decisiones.

Gutiérrez, Suzeth y Díaz (2012) investigaron 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 aplicaron el Inventario Emocional Barón y la encuesta Maslach Burnout Inventory, El estudio fue realizado con la finalidad de establecer la relación entre los niveles de la Inteligencia Emocional y las dimensiones del Síndrome de Burnout en los Sub oficiales. Los resultados que obtuvieron en este estudio evidenciaron 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, lo cual indicó que a mayores niveles de inteligencia emocional menores manifestaciones del Síndrome de Burnout y además expresado en altos niveles de Realización Personal

Marco Legal

La fundamentación legal que enmarca el proyecto se encuentra establecida en la ley N° 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Dentro de esta ley se encuentra el artículo 2 el cual señala que los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas y que se revelara tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros (ley N° 1090, 2006).

En el artículo 23 de la ley 1090 se manifiestan las obligaciones del profesional de psicología a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información. De igual forma en el artículo 25 se expone que la información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma. Del mismo modo Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado, la información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma (Ley N° 1090, 2006).

En el artículo 31 de la ley 1090 se expone que, para la presencia, manifiesta o reservada De terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, se requiere el previo consentimiento del usuario. También el artículo 36 dentro de los deberes del psicólogo con las personas objetos de su ejercicio profesional se expone que no se debe practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente (Ley N° 1090, 2006).

De igual forma en la resolución N° 008430 de 1993, expedida por el ministerio de salud Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud se establece en el artículo 5 que en “toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. De igual importancia en el artículo 6 se contempla que para realizar la

investigación el psicólogo “contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal”. El consentimiento informado, en el caso específico de este proyecto, deberá ser firmado por agentes de tránsito a quien se les realizará la aplicación de las pruebas (Resolución N° 008430, 1993).

Asimismo, es importante mencionar la ley N° 1310 de 2009 reglamentada parcialmente por el Decreto 2885 de 2013 y por la Resolución 4548 de 2013. Mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. (Ley N° 1310, 2009).

Existen disposiciones legales en las cuales se establece que es importante estudiar las variables psicológicas de los trabajadores. Entre estas encontramos la Resolución 002646 del 17 de Julio de 2008 establecida por el Ministerio de la Protección Social, por la cual establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Marco Teórico

Inteligencia Emocional

A continuación se describirán algunas definiciones de Inteligencia Emocional.

Según Goleman (1995) la inteligencia emocional incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo. En su libro inteligencia emocional menciona que el Cociente Emocional (C.E) es responsable del éxito en la vida en un 80%, teniendo como uno de los factores primordiales, el estado emocionalmente a la persona y que influye considerablemente en el Cociente Intelectual (C.I), que sólo contribuye un 20% del éxito.

Según Shemueli (2005) la emoción y cognición (conocida como inteligencia) son dos conceptos independientes que han logrado, a través del tiempo, una serie de fundamentos teóricos importantes. Históricamente, se consideraba que estos conceptos mantenían una relación antagónica. En la actualidad, sin embargo, se pretende integrar ambas nociones en un mismo concepto: la inteligencia emocional. La IE se define como la habilidad para reconocer, tratar y afrontar las propias emociones y las de los otros.

Por mucho tiempo, el término de inteligencia se utilizaba para denotar únicamente la habilidad cognitiva para aprender y razonar. Aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, y el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas (Shemueli, 2005)

De este modo, a través de la evolución de los conceptos, la emoción y la inteligencia han presentado una gama de propuestas y perspectivas que incluyen los contextos ambientales, situacionales, culturales y personales. La IE es una de ellas y se ha configurado como resultado del desarrollo, evolución y combinación de la emoción y la inteligencia. Tal integración, así como la formación del concepto de IE, ha generado el reconocimiento de los aspectos psicológicos no cognitivos que intervienen en el comportamiento humano (Shemueli, 2005).

Factores de la Inteligencia Emocional.

Según Goleman (1995) la inteligencia emocional es la unión de factores esenciales los cuales están estrechamente relacionados. Dentro de ellos se encuentra la autoconciencia que es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones. Para llegar a ser consciente hay que ser capaz de controlar las propias emociones, reconociendo diferentes reacciones

emocionales, y luego identificar cada emoción particular. Los individuos autoconscientes también reconocen las relaciones entre las cosas que sienten y cómo se comportan. Estas personas también son capaces de reconocer sus propias fortalezas y limitaciones, están abiertos a nueva información y experiencias, y son capaces aprender de sus interacciones con los demás. Además de ser consciente de las propias emociones y el impacto que tienen en los demás, la inteligencia emocional requiere ser capaz de regular y gestionar las emociones. Esto no significa bloquear las emociones y ocultar los verdaderos sentimientos, sino que implica esperar el lugar, momento y forma oportunos para expresarlas. Las personas que manejan bien la autorregulación tienden a ser flexibles y adaptarse bien a los cambios. También son buenos en la gestión de conflictos y en la solución de situaciones tensas o difíciles. Además, las personas con fuertes habilidades de autorregulación influyen en los demás y asumen la responsabilidad de sus propias acciones

Por otro lado, las personas que son emocionalmente inteligentes están motivadas por cosas más allá de las meras recompensas externas como la fama, el dinero o el reconocimiento público, entre otras. Las personas emocionalmente inteligentes sienten pasión por cumplir con sus propias necesidades y objetivos internos. Buscan cosas que conducen a recompensas internas y persiguen la autorrealización. Ser empático también permite a la gente entender las dinámicas de poder que a menudo influyen en las relaciones sociales y personales. De este modo, las personas empáticas son capaces de sentir que poseen el poder en diferentes relaciones, comprender cómo estas fuerzas influyen en los sentimientos y comportamientos, y pueden interpretar diferentes situaciones que giran en torno a este tipo de dinámicas de poder (Goleman, 1995).

Otro aspecto importante de la inteligencia emocional es ser capaz de relacionarse bien con los demás. El verdadero entendimiento emocional implica algo más que la comprensión de las

propias emociones y los sentimientos de los demás: también hay que ser capaz de poner esta información a favor de las interacciones y comunicaciones diarias con los demás, ya sean amigos, familiares, compañeros de trabajo o estudio, conocidos, etc.

Modelos de Inteligencia Emocional.

A continuación, se describen los modelos más representativos de la Inteligencia Emocional dentro de los cuales se encuentran el Modelo de IE de Mayer y Salovey, Modelo de Bar-On, Modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Modelo de IE de Mayer y Salovey.

Según Berrocal y Pachecho (2005) el modelo de habilidad de Mayer y Salovey considera que la IE se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional intelectual.

La percepción emocional es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que están alrededor. Implica prestar atención y decodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar

acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás (Berrocal y Pacheco, 2005).

La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando las personas razonan o solucionan problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo los estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar los procesos cognitivos básicos, focalizando la atención en lo que es realmente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando el pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que las emociones actúan de forma positiva sobre el razonamiento y la forma de procesar la información (Berrocal y Pacheco, 2005).

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de las acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias. Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal. Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (Berrocal y Pacheco, 2005).

La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su

utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo del mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican los sentimientos. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual (Berrocal y Pacheco, 2005).

Modelo de Bar-On

Bar-On describe la IE como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en la capacidad general para afrontar efectivamente las demandas del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Shemueli, 2005).

En el modelo de Bar-On (1997) se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor. (Bar-On 1997).

Modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Goleman (2012) explica que la Inteligencia Emocional puede ser definida sobre la base de sus cinco dimensiones, como son el autoconocimiento emocional, el manejo de las propias emociones, el uso productivo de las propias emociones, la empatía o interpretación de las emociones en otras personas y el manejo de las relaciones personales.

Este autor define la Inteligencia Emocional en término de sus componentes, sin embargo, se puede observar que hace referencia a las características cognitivas internas. Goleman (2012), propone el mapa de competencias emocionales, a través del cual define Inteligencia Emocional en las siguientes dimensiones:

Autoconocimiento.

Consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Dentro de las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran la conciencia emocional, es decir, reconocer las propias emociones y sus efectos, la autoevaluación precisa de conocer las propias fuerzas y sus límites, la confianza en uno mismo y la certeza sobre el propio valor y facultades (Goleman, 2012).

Autorregulación.

Se trata de manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Dentro de las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran el autocontrol, es decir, manejar las emociones y los impulsos perjudiciales, la confiabilidad de mantener normas de honestidad e integridad, la escrupulosidad, la adaptabilidad y flexibilidad para manejar el cambio, la innovación de estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información (Goleman, 2012).

Motivación.

Son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Dentro de las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran el afán de triunfo, es decir, esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia el compromiso de aliarse a las metas del grupo u organización, la iniciativa o disposición para aprovechar las oportunidades y el

optimismo y tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses. (Goleman, 2012).

Empatía.

Es la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Dentro de las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran la comprensión a los demás, es decir, percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus emociones, ayudar a los demás a desarrollarse percibiendo las necesidades de desarrollo ajenas y fomentando sus aptitudes, orientación hacia el servicio para prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente, así mismo es importante aprovechar la diversidad de cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas, por último se encuentra la conciencia política para interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder (Goleman, 2012).

Habilidades sociales.

Definida como las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseables. Entre las habilidades que mejor ejemplifican esta dimensión se encuentran la influencia en donde se aplican tácticas efectivas para la persuasión y la comunicación, es decir, ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, el manejo de conflictos ya sea para negociar o resolver los desacuerdos, el liderazgo para inspirar y guiar a grupos e individuos, también es importante establecer vínculos para alimentar las relaciones instrumentales y del mismo modo la colaboración y cooperación al momento de trabajar con otros para alcanzar metas compartidas y así mismo crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas en habilidades de equipo (Goleman, 2012).

Desarrollo de la Inteligencia Emocional.

La IE se desarrolla desde los primeros años de vida ya que las emociones se expresan desde el nacimiento, un niño amado, acariciado, será un niño con confianza en sí mismo, un niño seguro. La educación no solo contempla aspectos intelectuales y rendimiento escolar, actualmente se está poniendo énfasis al desarrollo de habilidades emocionales y la autoestima, es decir la educación de los sentimientos, la valoración de sí mismos. Ha sido en estos últimos años, cuando los educadores, psicólogos y pedagogos han constatado que el pleno desarrollo de la inteligencia exige también una dedicación especial a estos aspectos. Incluso se ha podido comprobar experimentalmente que los alumnos que han sido entrenados en habilidades emocionales, obtienen un mejor rendimiento académico y tienen más éxito cuando se incorporan al mundo laboral (Buitrago, 2010).

Lo primero según Buitrago (2010) es conocer cómo es el desarrollo emocional del niño en los primeros años para de esta forma saber qué habilidades necesitan estimularse según cada etapa. Las características de las relaciones humanas obtenidas en los primeros años, marcan de un modo muy importante la estructura de la personalidad del individuo. La deprivación afectiva es capaz de dejar serios e indelebles traumas que van a proyectarse en la vida adulta.

Las características de una persona emocionalmente inteligentes son:

- Actitud positiva: resalta los aspectos positivos por encima de los negativos; valora más los aciertos que los errores, las cualidades que los defectos, lo conseguido que las insuficiencias, más el esfuerzo que los resultados.
- Reconoce los propios sentimientos y emociones.

- Se siente capaz de expresar sentimientos y emociones: tanto las consideradas positivas como las consideradas negativas, necesitan ser canalizadas a través de algún medio de expresión en un momento oportuno y apropiado.
- Es capaz de controlar sentimientos o emociones: sabe encontrar el equilibrio entre expresión y control.
- Es empática: se mete con facilidad en la piel del otro, capta sus emociones aunque no las exprese en palabras sino a través de la comunicación no verbal.
- Es capaz de tomar decisiones adecuadas: el proceso de toma de decisiones integra lo racional y lo emocional.
- Tiene motivación, ilusión e interés: todo lo contrario, a la pasividad, al aburrimiento o la desidia. La persona es capaz de motivarse e ilusionarse por llegar a metas e interesarse por las personas y las cosas que le rodean.
- Autoestima adecuada: sentimientos positivos hacia sí misma y confianza en sus capacidades para hacer frente a los retos que se encuentre en la vida.
- Sabe dar y recibir afecto.
- Tiene valores que dan sentido a su vida.
- Es capaz de superar las dificultades y frustraciones, aunque hayan sido muy negativas.
- Es capaz de integrar polaridades: lo cognitivo y lo emocional, el derecho y el izquierdo, soledad y compañía, tolerancia y exigencia, derechos y deberes.

La inteligencia emocional está formada por un conjunto de competencias emocionales que pueden ser desarrolladas por medio del aprendizaje y la experiencia cotidiana, y que por lo tanto se pueden trabajar en el hogar y en el aula. Es una manera de reconocer comprender y escoger como pensamos, sentimos y actuamos. Da forma a nuestras interacciones con los otros y a la manera en cómo nos vemos; define cómo y qué aprendemos, nos permite establecer prioridades y determina la mayoría de nuestras acciones. Las investigaciones sugieren que la inteligencia emocional es responsable por lo menos del 80 % del éxito en nuestras vidas. Aprender a ser emocionalmente inteligentes es pues una asignatura pendiente, que la escuela y los padres del siglo XXI no tiene más remedio que asumir como tarea fundamental (Buitrago, 2010).

Evaluación de la Inteligencia Emocional.

A continuación se describirán algunas de las pruebas que evalúan los componentes de la Inteligencia Emocional.

Según San Martín (2011) existen diversas pruebas que evalúan las diferencias individuales y los componentes de la IE. Dentro de dichos tests cabe mencionar dos tipos de modelos ya considerados como clásicos en la literatura sobre el campo: los mixtos (enfocados hacia la personalidad en relación con la IE) y de habilidades (basados en cómo se capta y utiliza la IE en el aprendizaje). Entre los mixtos se encuentran los desarrollados por Cooper y Sawaf, y por Goleman. En los de habilidades están los diseñados por Salovey y Meyer.

1. EQ-map, de Cooper y Sawaf (1997), compuesto por 21 escalas. Es considerado como un instrumento de 360° y aunque se opina que dicho instrumento tiene poca fiabilidad, es muy utilizado en el entorno administrativo de mandos medios en Estados Unidos y Canadá. Los autores refieren su modelo como un instrumento que permite una exploración de la IE a partir de

aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales para el éxito.

2. El modelo de Goleman presenta diez situaciones con cuatro alternativas, cada una enfocada al área de publicidad, mercadotecnia, servicio administrativo y servicio de imagen corporativa. Dicho modelo ofrece una evaluación de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, enfocando la información hacia las competencias. Esta herramienta cubre el espectro total de las competencias emocionales que principalmente están presentes en el desempeño profesional a partir de proporcionar un factor general de IE (Goleman, 1995).

3. El modelo de Salovey y Mayer, conocido como Trait Meta-Mood Scale (TMMS), permite evaluar la IE 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. Consta de un total de 48 ítems en su versión extensa, con tres subescalas: atención a los sentimientos, 21 ítems; claridad en los sentimientos, 15 ítems, y regulación emocional, 12 ítems. Esta prueba tiene adecuados índices de consistencia interna y validez convergente. El test ha mostrado capacidad predictiva con respecto al ajuste emocional y la disposición de las personas para adaptarse de forma exitosa a las experiencias estresantes, pero hay que aclarar que este instrumento se desarrolló para el ámbito educativo, donde los sujetos de estudio fueron estudiantes de nivel superior.

Síndrome de Burnout

Estrés

Se considera que el estrés es la variable central en el proceso de manifestación de síntomas psicosomáticos, pudiendo éste ser entendido como: 1) una respuesta del individuo (activación simpática, liberación de catecolaminas o cortisol, ansiedad, ira, etc., en este caso el estrés actúa como variable dependiente); 2) un fenómeno del entorno externo (estimulación dolorosa, ruido, discusiones, entre otros), en cuyo caso el estrés se considera variable independiente y 3) una interacción (transacción) entre el individuo y el medio (como proceso) (Sandín, 1999).

Lazarus (2000) indica que es inapropiado definir el estrés psicológico como estímulo o suceso provocador (el estresor) o como respuesta o reacción (reacción orgánica generada por el estresor); en estos casos, resulta más apropiado hablar de estrés psicosocial o fisiológico. El estrés psicosocial se refiere a los sucesos vitales (estresores) y el estrés fisiológico se refiere a una perturbación de la homeostasis (Sandin, 1999).

El estrés psicológico es definido por Lazarus y Folkman (1984), como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por el propio sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y, que pone en peligro su bienestar. Desde esta perspectiva el estrés no es considerado exclusivamente como un evento externo, del cual el sujeto es víctima. Esta definición de estrés de Lazarus y Folkman se conoce como teoría (o perspectiva) transaccional del estrés, de acuerdo a ella, para que se produzca una respuesta de estrés debe haber condiciones tanto internas como externas y es la relación entre ellas, lo que genera su aparición y características individuales. Esto explica por qué cada individuo puede responder de manera diferente ante un mismo estímulo y según su historia, experiencias y características personales,

tender a diferentes interpretaciones y estilos de afrontamiento ante cada situación (Taboada, 1998).

Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Melgosa, 1995).

Fase de alarma.

Constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Solamente cuando la barrera estresante supera a la persona y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma

Fase de resistencia.

Cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la segunda fase, denominada de resistencia. Intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma; esto hace que esta situación se convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

Fase de agotamiento.

Es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.

Causas del estrés.

Según Pereira y Madriz (2009) cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés. En general, puede decirse que existen dos grandes fuentes fundamentales del estrés. En primer lugar, están los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como del ambiente, de la familia, del trabajo, del estudio, entre otras. En segundo lugar, se encuentra el estrés producido por la persona misma, es decir, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas.

Las angustias, las fobias y las obsesiones son causas de estrés. Su origen es con frecuencia inconsciente y va unido a antiguos traumatismos físicos o psico-afectivos. Los trastornos mentales, las depresiones y la neurosis son a la vez una fuente de estrés y el resultado de situaciones causantes de este, las cuales pueden ser conscientes o generalmente inconscientes y se remontan hasta la infancia. La frustración, estar pendiente constantemente de un asunto, el temor, el recelo, el sentimiento de insatisfacción, la ausencia de motivación y de sentido de la vida son otras causas con frecuencia de origen inconsciente y responsables de una tensión psicológica constante (Pereira y Madriz, 2009).

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

-Depresión o ansiedad

-Dolores de cabeza

-Insomnio

-Indigestión

-Sarpullidos

-Disfunción sexual

-Nerviosismo

-Palpitaciones rápidas

-Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicossomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), etc. (Paris, Sanchez y Lago, 2011).

Estrés Laboral.

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento

Tipos de estrés laboral.

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral el episódico que es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. Por otro lado se encuentra el estrés crónico que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida por ejemplo a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes (Campos, 2006).

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá (Campos, 2006)

Tipos de estresores laborales.

Existen estresores del ambiente físico por ejemplo la iluminación, el ruido, ambientes contaminados, la temperatura o el peso. Por otro lado, se encuentran los estresores de la tarea como lo son la carga mental de trabajo y el control sobre la tarea y por último los estresores de la organización como el conflicto y la ambigüedad de rol, la jornada excesiva de trabajo, las relaciones interpersonales y la promoción y desarrollo profesional (Paris, Sanchez y Lago, 2011)

González (1998) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional (Doval, Moleiro y Rodriguez, 2004).

Causas del estrés laboral.

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Consecuencias del estrés laboral.

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) en la salud física el estrés laboral puede producir trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc. En el ámbito de la salud Mental (emocional/cognitivo) se podría producir frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental y en los Aspectos Conductuales irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía, distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) en el ámbito organizacional el estrés laboral puede producir disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout ha sido definido de muchas formas por ser un problema muy frecuente no sólo en el personal del área de la salud sino en todos aquellos perfiles que se dedican por lo general a la atención a las personas, como es el caso el de los agentes de tránsito, ya que son tantas las obligaciones que tiene este personal que repercuten en el desempeño y calidad de sus actividades y además en la seguridad de ellos mismos.

A continuación se mencionaran algunas definiciones que a criterio de los investigadores son las más completas.

Pacheco, Duran y Rey (2007) consideran el Burnout como un síndrome integrado por tres síntomas: 1) cansancio emocional, ya que la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación; 2) despersonalización, dimensión caracterizada por una respuesta impersonal, fría y cínica hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza, y 3) baja realización personal, pues el profesional experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.

Ampliando esta perspectiva marcadamente tridimensional y con vocación integradora, Schaufeli y Enzmann (1998) han definido el síndrome como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo, que aparece en individuos normales y se caracteriza por agotamiento emocional, acompañado de estrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo (Pacheco, Duran y Rey, 2007).

Según Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete (2010) una consecuencia del estrés laboral en base a una exposición continua y de por lo menos seis meses de exposición a agentes estresores. Entre algunas de sus manifestaciones se refieren al cansancio y al agotamiento

emocional y físico, así como a las actitudes y sentimientos negativos y a la falta de realización personal, para llevar a cabo sus tareas laborales. Estos conjuntos de respuestas conforman las dimensiones que forman parte del concepto más empleado para caracterizar al síndrome de Burnout.

Por otro lado, según Guzmán (2013) cuando se habla de que un profesional está "quemado", se trata de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa.

Por otra parte, Guzmán (2013), define el burnout como un proceso continuo y los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad.

Además, Guzmán (2013) distingue tres fases durante el síndrome de Burnout, siendo la primera en la que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés; la segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, estrés y Burnout. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica, por último, el enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

Modelos del Síndrome de Burnout

Al revisar las perspectivas teóricas y modelos para el estudio del síndrome de burnout y posible explicación se encuentran varios modelos, sin embargo, luego de ver de manera general las premisas de cada modelo se llegó a la conclusión de que los modelos que se explicaran de manera muy general a continuación son aquellos que se ajustan de manera más completa a la necesidad de los investigadores.

Modelo teórico de Maslach y Jackson.

Según Perez (2008) Maslach y Jackson (1981) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal. El agotamiento emocional hace referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo. La despersonalización se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato y por el último la reducida realización personal conlleva a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Modelo de la teoría sociocognitiva del yo.

Se caracterizan por otorgar a las variables del yo (ejemplo, autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison (1983; cp Gil-Monte y Peiró, 1997). Según este autor la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso (Perez, 2008).

Modelo de la teoría del intercambio social.

Este modelo considera que el síndrome es causado por las percepciones de falta de igualdad en las relaciones interpersonales que se desarrollan como resultado del proceso de comparación social. Identifica tres fuentes de estrés como lo son en primer lugar la incertidumbre o falta de claridad acerca de lo que se siente y se piensa sobre cómo se debe actuar, la segunda obedece a la percepción de equilibrio entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones y por último la falta control en los resultados de las acciones laborales (Monte y Silla, 1997).

Modelo de la teoría organizacional.

Este modelo incluye como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleada (Perez, 2008).

Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout

Cualquier rasgo, situación, actividad que aumente la probabilidad de padecer alguna enfermedad es considerada un riesgo que pueden ser de muchos tipos dependiendo sus parámetros.

Según Montalvo (1985) se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional.

Riesgos del ambiente o microclima de trabajo.

Conjunto de factores presentes en cualquier medio en el que se encuentre el hombre, por ejemplo, iluminación, ventilación, ruido, humedad, temperatura. Cada uno posee valores mínimos y máximos dentro de los cuales el trabajador puede laborar sin que ocurra deterioro de la salud.

Riesgos contaminantes.

Producidos por sustancias físicas, químicas o biológicas que, por su naturaleza, contaminan el ambiente y por lo tanto pueden afectar la salud del trabajador.

Factores de inseguridad.

Incluyen las acciones de trabajo que dañan o ponen en peligro la vida del trabajador. Por ejemplo, deficiencias en la construcción de los locales de trabajo, ausencia o deficiencia de mecanismos de seguridad, grado de peligro del tipo de trabajo y falta de protección.

Sobrecarga muscular.

Por lo general es un factor de riesgo físico inherente a todo trabajo; el trabajador debe realizar grandes esfuerzos y está sometido a una sobrecarga física o a una situación de trabajo inadecuada. Su efecto inmediato es la fatiga.

Sobrecarga mental.

Es un factor de riesgo psicológico; el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad, originados por el ritmo de trabajo, los horarios, la inseguridad, la monotonía, etc.

Otros riesgos.

Existen, además, otros tipos de riesgos que no son específicos de las condiciones laborales, sino que son comunes a toda la colectividad. Corresponden a los niveles de contaminación ambiental que repercuten en la producción de alteraciones en el ecosistema, deteriorando y contaminando las fuentes de agua, los alimentos y el aire.

Hay otros factores de riesgo propios de la inestabilidad laboral, que conduce a situaciones de estrés; el trabajador debe enfrentar la posibilidad de perder el empleo y convertirse en población desempleada o subempleada. Esta condición favorece la existencia de las “enfermedades de la desocupación”, o lo que se ha dado en llamar enfermedades ocupacionales de la población que no tiene trabajo. Estas pueden revestir mayor gravedad debido al fuerte contexto psicosocioeconómico en que están inmersas. Todos estos riesgos no actúan en forma aislada, sino que habitualmente hay una interacción. La fábrica se convierte en un medio propicio en el

cual se interrelacionan los factores nocivos: ambiente con escasa iluminación y ventilación, abundante humedad, ruido excesivo, agentes químicos a los que se agregan la sobrecarga física y los horarios inadecuados. La suma de los riesgos crea el escenario ideal para la aparición de las enfermedades ocupacionales.

Predictores del Síndrome de Burnout

Según Perez (2008) son predictores del síndrome de burnout 1) Las relaciones interpersonales en el trabajo. 2) Encontrarse insatisfecho con su rol. 3) Experimentar altos niveles de estrés en el trabajo. 4) Sentimientos de apatía y claudicación. 5) Recibir apoyo inadecuado.

El síndrome de Burnout ha sido asociado en especial a la imposición de metas poco realistas y a falsas expectativas, a la pérdida de autoestima y a la ansiedad, este síndrome depende de la interrelación de diversos factores individuales, organizativos y del entorno, resulta difícil determinar con precisión la magnitud del problema (Pérez, 2008).

Son muy diversos los factores organizativos y ambientales que pueden, en su interrelación y presentación simultánea, contribuir significativamente a la aparición del síndrome de Burnout; por ejemplo, la sobrecarga de trabajo con pocas pausas estructuradas, una jefatura y/o supervisión inadecuadas, la falta de control sobre la situación laboral, la falta de interacción social y de apoyo entre compañeros y la falta del adiestramiento y la orientación requeridos para el trabajo. Sin embargo, esas características personales y esos factores organizativos y ambientales se encuentran también en otros trabajadores no dedicados a la atención sanitaria. Por consiguiente, el desgaste laboral se puede manifestar en muchos otros tipos de trabajadores (Perez, 2008).

Causas del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson, consideran el Burnout como respuesta principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes, de esta forma, la respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variable del Burnout sino como la propia definición del fenómeno, es decir, tiene su origen en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico (Guzmán, 2013).

Según Guzmán, (2013) los factores que contribuyen al desencadenamiento del síndrome mencionados por Álvarez (2011) son:

Factores intrínsecos al trabajo.

Dentro de los factores intrínsecos al trabajo se encuentran la sobre carga cuantitativa que consiste en mucha labor y poco tiempo para realizarlo y la sobrecarga cualitativa que consiste en la dificultad excesiva del trabajo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea. La carga demasiado pequeña (poco trabajo o tareas demasiado sencillas) ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo además deteriorar la salud (Guzmán, 2013).

Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.

El conflicto de rol suele darse en las situaciones en que el individuo no conoce con exactitud su función en la organización (modifican las tareas constantemente, desconoce las funciones reales de su puesto), también cuando el sujeto se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones diferentes e incluso contrapuestas (los mandos intermedios están especialmente presionados por la inseguridad, falta de autoridad real y por un sentimiento de

constricción entre los mandos superiores y los subordinados) o cuando los sujetos que sufren conflictos de roles muestran una mayor insatisfacción en el trabajo, mayor tensión y un mayor riesgo de enfermedades coronarias (Guzmán, 2013).

Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales.

Este estresor tiene su origen en las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados. Las relaciones pobres incluyen poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, conducen a comunicaciones insuficientes e inadecuadas y producen tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Esta situación también es producida por el tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los jefes y las situaciones de estrés o rivalidad entre compañeros para conseguir las condiciones más ventajosas además de la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles (Guzmán, 2013).

Factores relacionados con el desarrollo de la profesión.

Se pueden identificar dos tipos de estresores en esta área, la falta de seguridad en el trabajo como la falta de congruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación puede conducir a una neurosis por la tensión constante para ocultar su falta de preparación y un estado de frustración provocado por una promoción insuficiente o un estado de incongruencia por un desarrollo excesivo o por ser consciente de que se ha alcanzado el propio límite (Guzmán, 2013).

Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.

Estos estresores pueden aparecer por la falta de participación en los procesos de toma de decisiones, por sentirse extraño en la propia organización, por restricciones de la conducta o por la política de la dirección (Guzmán, 2013).

Factores personales.

Las influencias individuales y la influencia de los factores de personalidad tienen un papel determinante sobre el tipo de respuestas que un sujeto realiza ante una situación que percibe como estresante. Una persona puede sentirse estimulada ante una situación competitiva mientras que otra, ante la misma situación, se sentirá muy agobiada. El estrés ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes con las demandas del entorno laboral y de las tareas, o cuando existen impedimentos fuertes para que el trabajo consiga satisfacer sus necesidades más fuertes (Guzmán, 2013).

Efectos del Síndrome de Burnout

Los síntomas encontrados en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Algunos de los cuales son propios del estrés (Guzmán, 2013).

Psicosomáticos.

Según Guzmán (2013) suelen ser de presentación precoz, apareciendo dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares (espada y cuello), asma, hipertensión arterial y en las mujeres la pérdida de la menstruación.

Conductuales.

Suelen ser ausentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (conducción imprudente), aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, problemas matrimoniales y familiares (Guzmán, 2013).

Emocionales.

Guzmán (2013) propone entre estos se distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, el sentimiento de que puede convertirse en una persona poco estimada. Dificultad de concentración, la memorización, la abstracción y elaboración de juicios por la ansiedad padecida. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral y en su relación con los compañeros y clientes.

Defensivos.

Estos signos tienen su origen en la dificultad de estas personas para aceptar sus sentimientos. Suelen realizar una negación de sus emociones, la supresión consciente de información el desplazamiento de sentimientos hacia otras personas o cosas, la atención selectiva, todo ello para evitar una experiencia negativa (Guzmán, 2013).

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Schiro (2010) las consecuencias del burnout son la disminución del rendimiento, absentismo laboral, mayor probabilidad de errores en la práctica profesional, disminución en la calidad del servicio ofrecido, menor productividad y aumento de los costes económicos. El síndrome del desgaste profesional incide de manera plena en el núcleo de la persona.

Su instauración es lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen lenta y paulatinamente, por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del problema que le está asaltando. Se va notando distinto, sin saber muy bien en que consiste esa diferencia y todavía menos por qué motivo puede ser. El cambio es al principio tan sutil que es muy difícil percibirlo. Pasa una temporada las alteraciones se instauran, se afianzan y, lo que es peor, progresan (Schiro, 2010).

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En sus fases más avanzadas, el síndrome se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar a punto de venirse abajo (Shiro, 2010).

Consecuencias Clínicas del Síndrome de Burnout

Dentro de las consecuencias clínicas del síndrome de Burnout se encuentran el aumento de conductas violentas (agresividad), inhibición, cambios del estado del humor, enfermedad o falta

de salud, con alteraciones psicósomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, frustración y en una crisis existencial en cuanto al deterioro afectivo, desgaste emocional, sentimientos de culpa actitudes de cinismo (Vega, 2012).

Consecuencias laborales del Síndrome Burnout

Según Vega (2012) dentro de las consecuencias laborales del síndrome de burnout se encuentran la indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización, desencanto profesional, crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional, disminución en la productividad, despersonalización, ausentismo, incapacidades frecuentes, superficialidad en el contacto con los demás, deterioro de las relaciones, accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, aumento de los conflictos interpersonales, problemas familiares, tensiones en el ámbito familiar emocionales y conductuales.

Las principales consecuencias emocionales tienen que ver con la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida; por lo que el trabajador puede vivirlas "agrediendo a sí mismo" (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad de servicio notablemente (Vega, 2012).

Evaluación del Síndrome de Burnout

Garcés, López, Soler y García (1997) presentan algunos instrumentos para la medición del síndrome de Burnout dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

Staff Burnout Scale El Staff Burnout Scale (SBS) de Jones (1980) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o Maslach Burnout Inventory. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout (Jones, 1981). La escala propone una puntuación general de burnout que permite una gradación según la frecuencia que el sujeto señala en sus respuestas a los ítems. Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: Insatisfacción con el Trabajo, Tensión Psicológica e Interpersonal, Enfermedad Física y Distrés, y Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes. Es una escala preparada para medir burnout solamente en profesiones relacionadas con la salud; por ello su uso queda bastante limitado.

Tedium Measure El Tedium Measure (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981) se diseñó originalmente como instrumento de medida del tedium; es un constructo más amplio que el burnout ya que abarca a éste y a otros síndromes. Este inventario se transformó después en el Burnout Measure (Pines y Aronson, 1988), tras un replanteamiento conceptual del constructo por los mismos autores. Ellos habían desarrollado también diversas escalas que evaluaban tedium, como la que utilizan Pines y Kafry (1982) de 9 ítems, tipo Likert con siete opciones de respuesta. Cada uno de estos ítems evaluaban una de las características del tedium: sentimientos de depresión, burnout, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad.

El TM es una escala tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide las tres dimensiones del burnout que los autores conceptualizaron: - Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento. -Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y burnout. -Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

Maslach Burnout Inventory El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual. El sujeto ha de contestar a cada enunciado con base en la pregunta ¿con qué frecuencia siente usted esto?, mediante una escala tipo Likert de siete opciones, desde nunca a diariamente. En la versión original se requería cumplimentar dos veces el inventario, ya que se le formulaba una segunda pregunta (¿con qué intensidad siente usted esto?), ya que el instrumento medía la frecuencia e intensidad del burnout; sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta esa segunda pregunta acerca de la intensidad, porque las autoras consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia sí se mantiene porque es similar al formato utilizado en otras medidas tipo autoinforme, de actitudes y sentimientos.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que se suponen configuran el constructo burnout: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems), y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta (que coincide con los tres tercios en los que se distribuye la población normativa) que permite caracterizar la mayor o menor frecuencia de

burnout. Además, las autoras ofrecen las diversas puntuaciones de corte para cada una de las profesiones evaluadas: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, y del grupo "otras profesiones".

Matthews Burnout Scale for Employees El Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE) de Matthews (1990) es un autoinforme que mide burnout como constructo único sin abordar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que compongan el síndrome. La escala ofrece una puntuación que permite discriminar entre la presencia o ausencia de burnout, mediante el análisis de una serie de aspectos relacionados con las variables cognitivas, afectivas y psicológicas del individuo. Introduce en su autoinforme cuatro aspectos relacionados con el trabajo (actitudes acerca del trabajo, ajuste de rol, locus de control y habilidades de afrontamiento) y otras dos más relacionadas con variables internas del individuo (ajuste personal y temperamento). Estas características permiten conocer qué variables están determinando la existencia de burnout. Es un instrumento poco utilizado, aun cuando sus 50 ítems han mostrado un índice de fiabilidad en torno a 0.93.

Factores de Riesgos Psicosociales

Los factores de Riesgos Psicosociales son ambiguos y abarcan distintos y diversos aspectos, los cuales pueden definirse como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que se están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como la salud (física, psíquica o social del trabajador) (Lahera y Gongora, 2002).

Según Lahera y Gongora (2002) a partir de la presentación de la ley de los riesgos psicosociales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las

situaciones del trabajo; incluyendo en esta la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial. De acuerdo con la batería de riesgos psicosociales se estudian cuatro variables psicosociales relacionadas con el entorno laboral y que afectan la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Las variables evaluadas son:

Participación, implicación y responsabilidad: Evalúa la autonomía, el trabajo en equipo, iniciativa, control de tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas.

Formación, información y comunicación: Evalúa el flujo de comunicación, acogida, adecuación persona- trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo y aislamiento.

Gestión del tiempo: Evalúa el ritmo de trabajo, apremio del tiempo, carga laboral, autonomía temporal y fatiga.

Cohesión del tiempo: Evalúa el clima social, resolución o manejo de conflicto, cooperación, ambiente de trabajo

De acuerdo al cuestionario establecido en la batería de riesgos psicosociales estas variables se evalúan con el fin de detectar situaciones en la organización desfavorable y muy insatisfactoria que sean fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

En Colombia, a través de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, se miden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales son una

interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, que influyen en la salud y el desempeño de las personas; lo que indica que existen factores de riesgo psicosocial que están afectando la salud física y mental del trabajador en muchos contextos laborales, especialmente en el sector de servicios (Ministerio de la protección social, 2010)

Clasificación de los riesgos psicosociales.

Riesgos psicosociales intralaborales.

Según el Ministerio de la protección social (2010) los factores psicosociales intralaborales son entendido como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales intralaborales (Art. 6. Resolución 2646/08) se presentan con la finalidad de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades en la población trabajadora de la empresa.

Gestión organizacional: Hace referencia a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que abarca el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas.

Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo), el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados), las demandas emocionales (por atención de clientes), la especificación de los sistemas de control y la definición de roles.

Carga física: Contempla el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Condiciones del medioambiente de trabajo: Incluye los aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración, etc), químicos, biológicos, de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

Interfase persona–tarea: Evalúa la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación del trabajador con su labor y con la organización.

Jornada de trabajo: Cuenta con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre la duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante el día, diferentes al tiempo para las comidas, trabajo nocturno, tipo y frecuencia de rotación de los turnos, número y

repetitividad de las horas extras mensuales, así como duración y continuidad de los descansos semanales.

Número de trabajadores por tipo de contrato: Comprende la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, organizaciones de economía solidaria, cooperativas, agremiaciones y asociaciones.

Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores: Proceso educativo que posibilita el fortalecimiento de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integra.

Riesgos psicosociales extralaborales.

Según el Ministerio de la protección social (2010) los factores de riesgos psicosociales extra laborales son aquellos que comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales extra laborales (Art. 7. Resolución 2646/08) se realiza con la finalidad de diseñar planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Utilización del tiempo libre: Referente a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otras actividades.

Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado: Movilidad de la casa al trabajo y viceversa.

Pertenencia a redes de apoyo social: Familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

Características de la vivienda: Estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

Acceso a servicios de salud.

Riesgos psicosociales individuales.

Según el Ministerio de la protección social (2010) los factores psicosociales individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extra laborales.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales individuales (Art. 8. Resolución 2646/08) se lleva acabo con el objetivo de mantener actualizada la base de datos con la información de ingreso del personal.

Información sociodemográfica: Se debe actualizar anualmente y discriminar de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre sexo, edad, escolaridad,

convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo y tiempo de antigüedad.

Características de personalidad y estilos de afrontamiento: Son evaluados mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos. Los estilos de afrontamiento son medidos en relación a la carga cualitativa (niveles de responsabilidad frente a la tarea) y a la cuantitativa (número de tareas asignadas).

Condiciones de salud: Son evaluadas mediante exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout

En cuanto a la influencia de la inteligencia emocional en la salud, Ciarrochi, Deane y Anderson (2002), señalan que la inteligencia emocional tiene un papel moderador en la relación estrés-salud psicológico. Estos autores concluyen que las personas con elevada inteligencia emocional son capaces de afrontar mejor las demandas ambientales que las personas que puntúan bajo en esta variable. Por otra parte, también se ha comprobado un efecto diferencial de los factores que definen la inteligencia emocional Percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional) en la salud, las estrategias de afrontamiento y la satisfacción con el trabajo (Schiro , 2010).

Según Schiro (2010) Las personas con altos niveles en atención a las emociones informan mayor número de síntomas físicos, sintomatología depresiva y ansiedad, mayor tendencia a suprimir sus pensamientos o disminución en su funcionamiento físico y social.

Por otro lado, Marines, Fernandez y Ramos (2001) han propuesto que una elevada habilidad para discriminar y regular las emociones ayuda a reducir el malestar subjetivo y las emociones

negativas. Así, las personas con una alta capacidad para clarificar y regular sus propias emociones presentan menor sintomatología ansiosa y depresiva, mas satisfacción vital, menor supresión de pensamiento y menor cantidad de pensamientos rumiativos (Schiro, 2010).

En la investigación realizada por Schiro (2010) se encontró que las personas con mayor inteligencia emocional sufrirán menos de síndrome de burnout, ya que los componentes de la inteligencia emocional funcionaran como elementos que reducen y previenen el estrés. En segundo lugar, se cree que se producirá una relación positiva entre inteligencia emocional y salud mental, ya que la inteligencia emocional funcionará como un elemento que facilita el bienestar psicológico. Por último, se dice que existe una relación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción con el trabajo. Específicamente, se cree que las personas con alta inteligencia emocional se sentirán más a gusto y satisfechos con su trabajo.

Por otro lado, en la investigación realizada por Landa, Berrios, López & Aguilar (2006) sobre la relación entre Burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería se encontró que la inteligencia emocional explica parte de la varianza del síndrome de Burnout. Además, la inteligencia emocional influyó de dos maneras diferentes sobre el burnout: directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía escala afecto. Por último, se comprobó que tener bajas puntuaciones en el síndrome influye en un mayor bienestar y satisfacción con el trabajo.

Marco Conceptual

Inteligencia

Howard Gardner (1983, 1993), considera que la inteligencia es la capacidad para resolver problemas o elaborar productos que pueden ser valorados en determinada cultura. En el caso de la resolución de problemas, implica una actividad del intelecto humano, en el cual se establecen y se persiguen estrategias o mecanismos para alcanzar el objetivo. Y en cuanto a la creación de un producto cultural, se relaciona con la elaboración de elementos propios de una cultura que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de las sociedades (Amarís, 2002).

Emoción

Según Lazarus (2000) las emociones son el producto de la razón porque se derivan del modo en que las personas valoran lo que está sucediendo en sus vidas. La reacción emocional, por tanto, no es ciega e irracional. Ni tampoco se puede decir de ella que se encuentre totalmente desligada de motivos y razones, sino que responde al modo en que las personas evalúan un acontecimiento. Según Lazarus, la sorpresa, el dolor y el placer no son emociones sino reflejos innatos, automáticos (Gil, 2016).

Por otro lado, James y Lange (1884) plantean que las emociones son una secuencia de sucesos que comienza con la ocurrencia de un estímulo y finaliza con una experiencia emocional consciente. Para estos autores: el feedback de la respuesta va a determinar los sentimientos, debido a que son respuestas a los cambios corporales causados por las expresiones emocionales percibidas. Es decir, que la emoción se diferencia de otros estados mentales porque va a estar acompañada de respuestas físicas que dan lugar a sensaciones internas (Hernandez,2009).

Inteligencia Emocional

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990: 189) definieron la IE como la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias (Shemueli, 2005).

Según Schiro (2010) El termino inteligencia emocional (IE) es un constructo psicológico tan interesante como controvertido, que, aun siendo conceptualizado de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo de las emociones y se refiere a la interacción adecuada entre emociones y cognición, que permite al individuo, un funcionamiento adaptado a su medio.

Estrés

Según Alberto (1996) la palabra estrés se utiliza en forma confusa y con significación múltiples. Suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés (Salas, 2013).

Según Salas (2013) la literatura científica define el estrés como cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. Por otro lado, Baron (1996) define el estrés como un proceso que ocurre en

repuesta a eventos que perturban, o amenazan con perturbar, nuestro funcionamiento físico o psicológico.

Síndrome de Burnout

La definición del síndrome de burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar (Guzmán, 2013).

Hipótesis y Sistema de Variables

Hipótesis

Hi: Existe una relación entre el síndrome de Burnout e inteligencia emocional en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Ho: No existe una correlación entre el síndrome de Burnout e inteligencia emocional en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Ha: Existe una relación entre la subescala de despersonalización (MBI) y la subescala de atención emocional (TMMS-24).

Ha: Existe una relación entre la subescala de despersonalización (MBI) y la subescala de claridad emocional (TMMS-24).

Ha: Existe una relación entre la subescala de realización personal (MBI) y la subescala de reparación emocional (TMMS-24).

Sistema de Variables

Variables	Dimensiones
Inteligencia Emocional	Percepción emocional
	Comprensión emocional
	Regulación emocional
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional
	Despersonalización
	Realización Personal
Variable Psicosociales	Edad
	Sexo
	Estrato
	Nivel de Escolaridad
	Cargo
	Estado Civil
	Tipo de Familia
	Tipo de Vivienda
	Personas a su Cargo
	Tiempo laborando en la institución
	Horas laborales al día
	Horario de Trabajo
	Transporte al lugar de trabajo
Rango Salarial	

Diseño Metodológico

Diseño de Investigación

La investigación fue de naturaleza cuantitativa de tipo correlacional ya que pretendió conocer la relación o grado de asociación que exista entre inteligencia emocional y síndrome de Burnout. Los estudios correlacionales según Sampieri (2014) asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental ya que la investigación se realizó sin manipular las variables, es decir no se hicieron variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Sampieri, 2014) y de corte transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

Población y Muestra

Universo

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de la Ciudad de Cartagena cuenta con un total de 180 agentes de tránsitos vinculados por contrato definido e indefinido y aproximadamente 40 agentes de tránsito vinculados por contrato de prestación de servicios.

Población

La investigación se llevó a cabo con los agentes de tránsito pertenecientes al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de la ciudad de Cartagena.

Muestra

Para establecer la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout la muestra que se pretendía eran 100 agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena, a la cual se

sumaron 13 personas más al momento de la aplicación, de los cuales solo 91 cumplieron con todos los criterios de inclusión. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia porque las personas que hacen parte de la muestra debieron cumplir los siguientes criterios de inclusión:

- Desempeñar el cargo de agente de tránsito
- Personal activo del DATT con más de 3 años en la Institución.
- Aceptar participar de manera voluntaria en la investigación y firmar consentimiento informado

Criterios de Exclusión

Se excluyeron de la investigación las personas que cumplieron con los siguientes criterios:

- Personas que presenten discapacidad física, sensorial, psíquica, intelectual o mental.
- Personas que diligenciaron el formato incompleto
- Agentes de tránsito vinculados a la empresa a través de contrato por prestación de servicios por no cumplir con el tiempo mínimo de 3 años de antigüedad.

Métodos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizó el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24; Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2004; versión original de Salovey et al., 1995) Se trata de una escala rasgo de meta-conocimiento de los estados emocionales que proporciona, a través de 24 ítems y una escala de tipo Likert de cinco puntos (1= Nada de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo), un índice de inteligencia emocional percibida mediante tres factores: atención, claridad y reparación de las propias emociones. La atención a las emociones implica el grado en el que las personas creen prestar atención a sus sentimientos (ocho ítems; p. ej.: «Pienso en mi estado de

ánimo constantemente»); claridad emocional se refiere a cómo creen percibir sus emociones las personas (ocho ítems; p. ej.: «Puedo llegar a comprender mis sentimientos»); y reparación emocional hace referencia a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos (ocho ítems; p. ej.: «Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo») (Pacheco, Durán, & Rey, 2007).

Para evaluar el síndrome de Burnout se utilizó el inventario de Burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI). El cuestionario evalúa los tres aspectos del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Consta de 22 ítems en donde el profesional tiene 6 opciones para responder.

Se utilizó un cuestionario de elaboración propia para la caracterización psicosocial con variables como edad, sexo, nivel de escolaridad, cargo, estado civil, tipo de familia, tiempo laborando en la institución, horas laborales al día, horario de trabajo, rango salarial, con el fin de identificar las características predominantes de la población.

Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo con el programa SPSS. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

El análisis de los datos se realizo mediante el paquete estadístico SPSS para Windows. El SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos y actualmente es propiedad de IBM.

SPSS le facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que

existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. Permite efectuar tanto análisis estadísticos básicos como avanzados (Castañeda, Cabrera, Navarro, De Vries, 2010). Posteriormente se realizó un análisis correlacional lineal para la comparación de valores entre las variables

Análisis de Correlación Lineal

El objetivo fundamental fue establecer la realización entre síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en agentes de tránsito; para esto, se llevó a cabo un análisis de correlación con el estadístico chi cuadrado, en donde se estudió si existe o no relación entre estas dos variables.

El estadístico Chi Cuadrado permite comprobar si existen diferencias estadísticamente significativas entre dos distribuciones de variables. Compara frecuencias observadas con frecuencias esperadas para contrastar la hipótesis de que las dos variables categóricas implicadas son independientes (Ritchey, 2002).

Resultados

La aplicación de los instrumentos se realizó con Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena. Se evaluaron en total 113 agentes, pero finalmente la muestra quedó conformada por 91 agentes ya que los 22 restantes no cumplían con los criterios de inclusión. Se le asignó numeración al grupo de sujetos a los que se le aplicaron los instrumentos, luego se identificaron los que cumplían los criterios de inclusión, se codificaron los ítems de cada indicador del cuestionario sociodemográfico, y finalmente se procedió a tabular los datos sociodemográficos y

los cuestionarios. A continuación, se realiza el análisis de datos de la caracterización sociodemográfica.

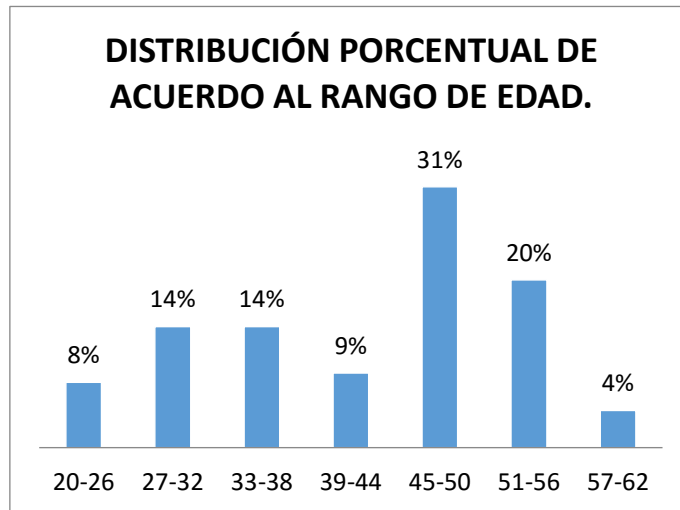


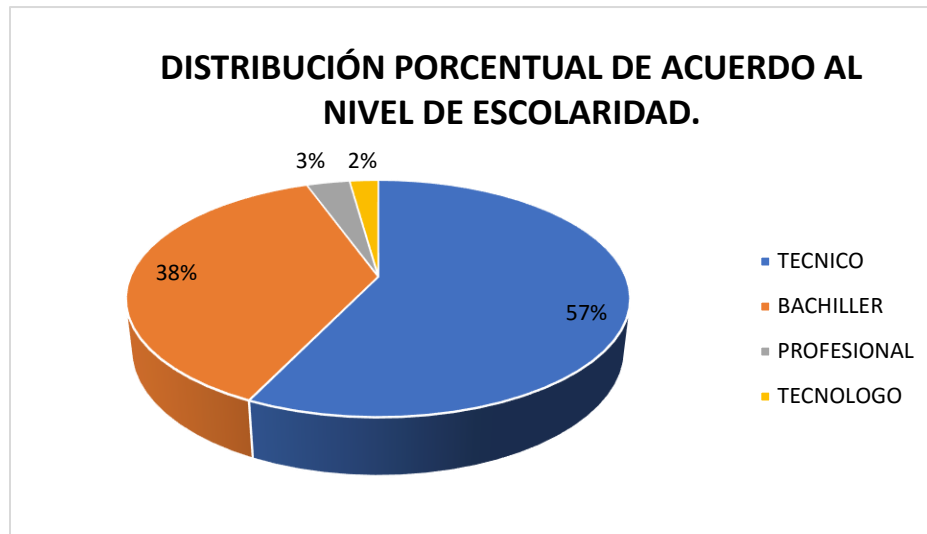
Grafico 1. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango de edad.*

La anterior grafica muestra los rangos de edades entre los 20 a los 62 años de los participantes. Entre las edades de 45 a 50 años se encuentra el 31% de la población mientras que en las edades de 27 a 32 y 33 a 38 corresponden al 14% cada uno. El 4% de la población se encuentra en edades de 57 a 62 años.



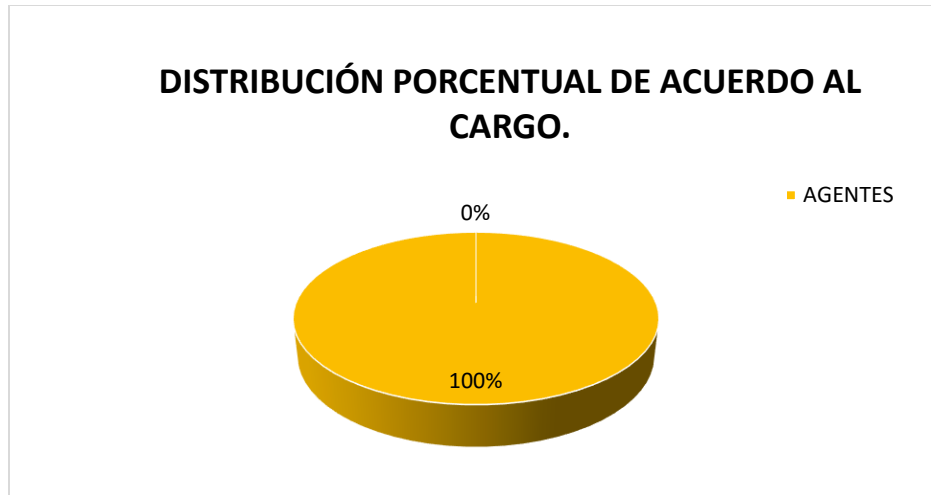
Grafica 2. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al sexo.*

La mayoría de encuestados pertenece al sexo masculino con un 95% y el 5% restante pertenece al sexo femenino, lo cual significa que la mayoría de la población es de sexo masculino.



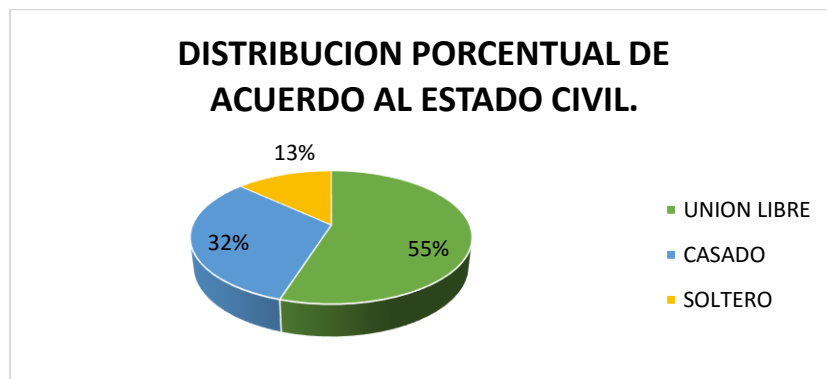
Grafica 3. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al nivel de escolaridad.*

La mayoría de los encuestados, es decir el 57% tienen nivel académico técnico mientras que el 38% son bachilleres, un 3% son profesionales y solo el 2% de los encuestados presentan nivel académico de tecnólogo.



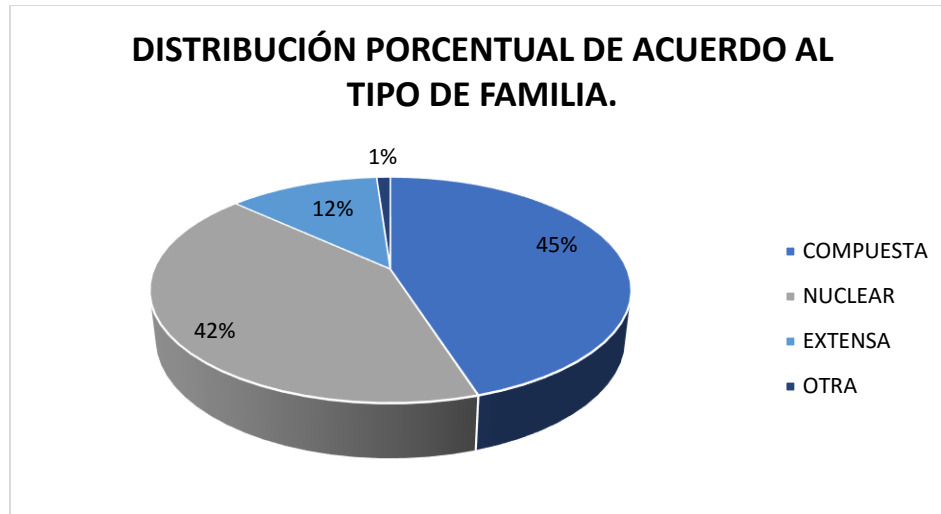
Grafica 4. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su cargo.*

El 100% de la población escogida para la muestra son agentes de Tránsito.



Grafica 5. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su estado civil.*

De los encuestados el 55% se encuentra actualmente en unión libre mientras que el 32% se encuentran casados. Así mismo con un porcentaje de 13% se encuentran 12 personas solteras.



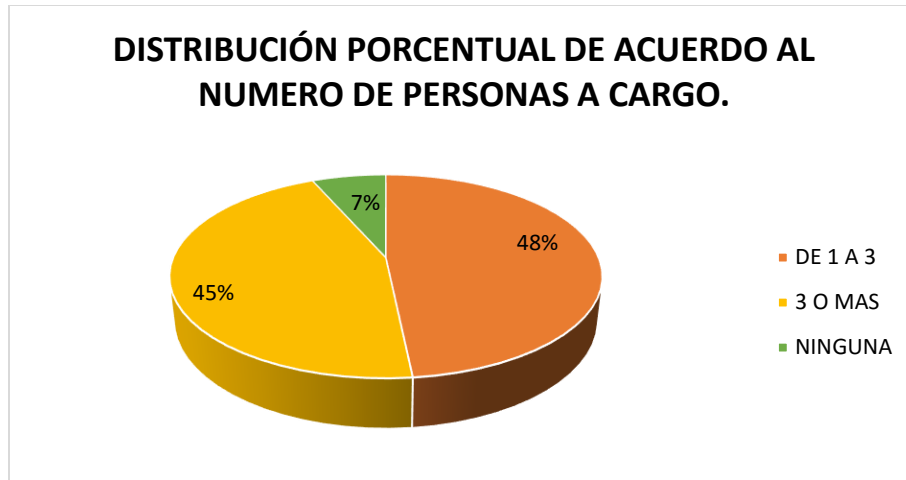
Grafica 6. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de familia.*

El 45% de la población tiene un tipo de familia compuesta, mientras el 42% presenta un tipo de familia nuclear. Así mismo el 12% de la población tiene familia extensa mientras que 1% de la población evidencia tener otra no especificada.



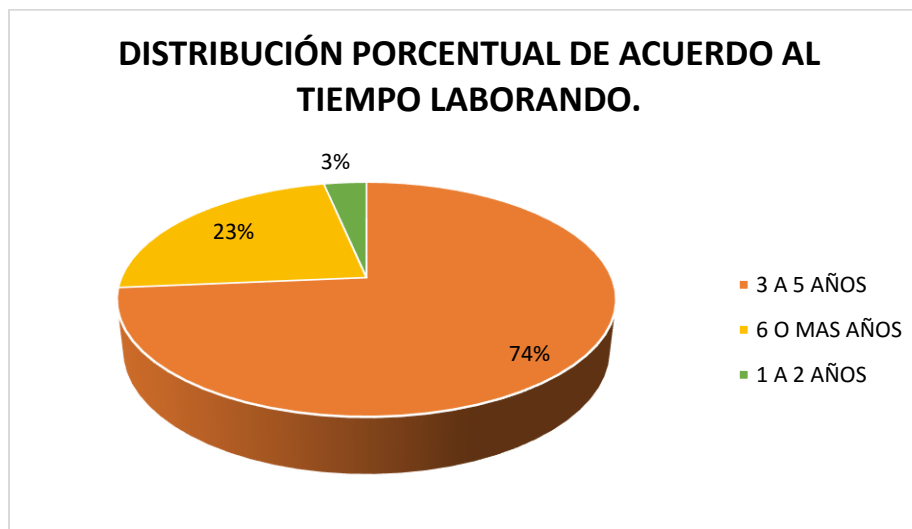
Grafica 7. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de vivienda.*

La mayoría de la población con un 41% tiene casa propia mientras que el 31% vive en casa familiar. Del mismo modo el 28% de la población vive arrendado.



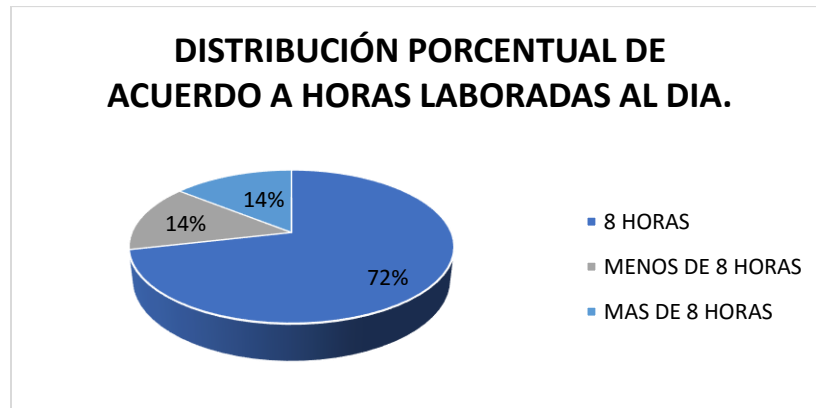
Grafica 8. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al número de personas a su cargo.*

El 48% de la población encuestada, tiene a cargo de 1 a tres personas, el 45% de tres a más personas a cargo y el 7% no tiene a ninguna bajo su responsabilidad.



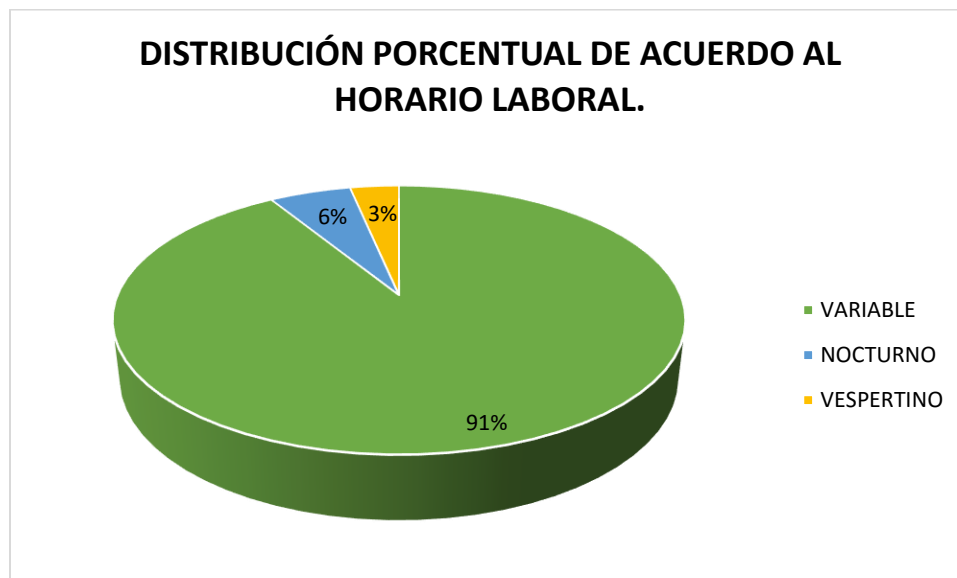
Grafica 9. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al tiempo laborando en la Entidad.*

La mayoría de la población, la cual equivale al 74% lleva de 3 a 5 años laborando en la entidad, el 23% de 6 a más años laborando con la entidad y que en su minoría lo cual corresponde al 3% de 1 a 2 años laborando con la organización.



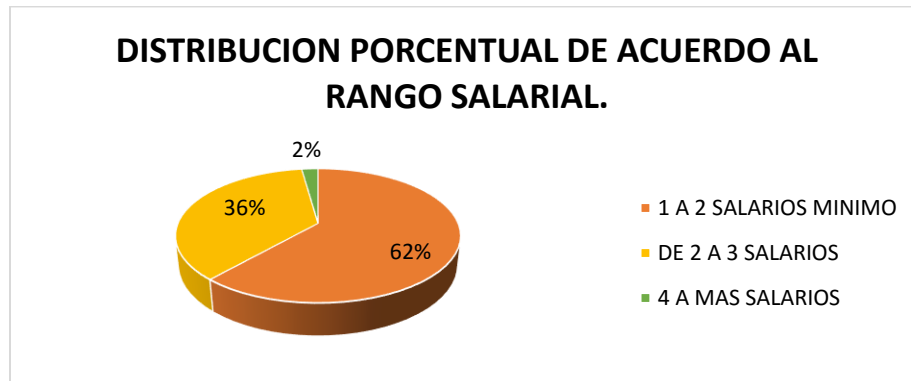
Grafica 10. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a las horas laboradas al día.*

El 72% de la población labora 8 horas al día, el 14% labora menos de 8 horas y el otro 14% labora más de 8 horas; lo cual manifiesta que la población que labora 8 horas es de igual cantidad a la población que labora más de 8 horas.



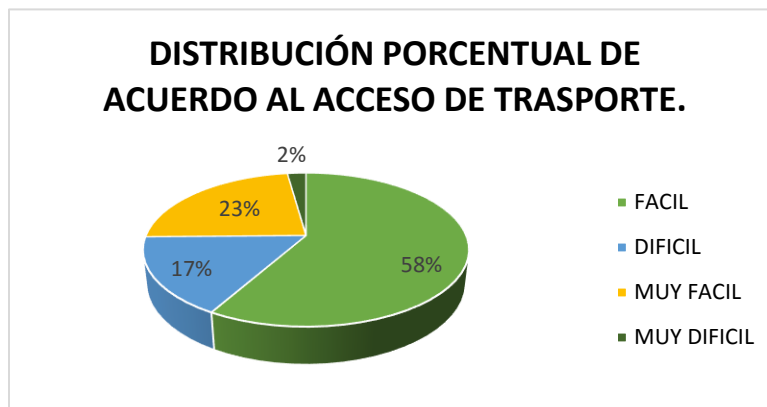
Grafica 11. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su horario laboral.*

La mayoría de la población, la cual corresponde al 91% tiene horarios variables; el 6% tiene horarios nocturnos y en su minoría la cual equivale al 3% tiene horarios vespertinos.



Grafica 12. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango salarial.*

Se observa que el 62% de los encuestados tiene de 1 a 2 salarios mínimo, el 36% de 2 a 3 salarios mínimos y que, en su minoría, es decir, el 2% tiene de 4 a más salarios mínimos.

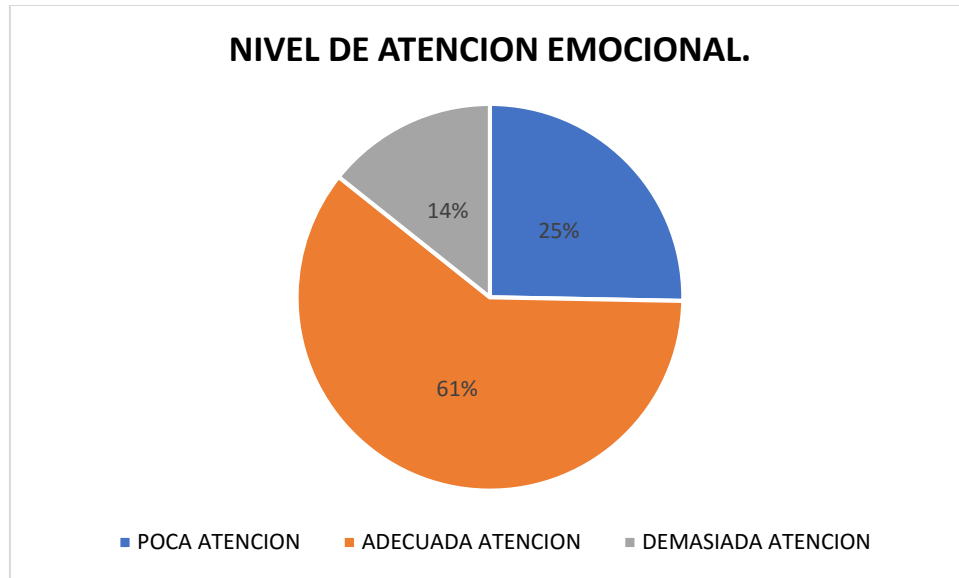


Grafica 13. *Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al acceso de transporte.*

El 58 % de la población encuestada tiene fácil acceso de transporte, el 17% tiene difícil acceso de transporte, el 23% muy fácil acceso de transportarse y que en su minoría la cual equivale al 2% tiene muy difícil acceso de transportarse.

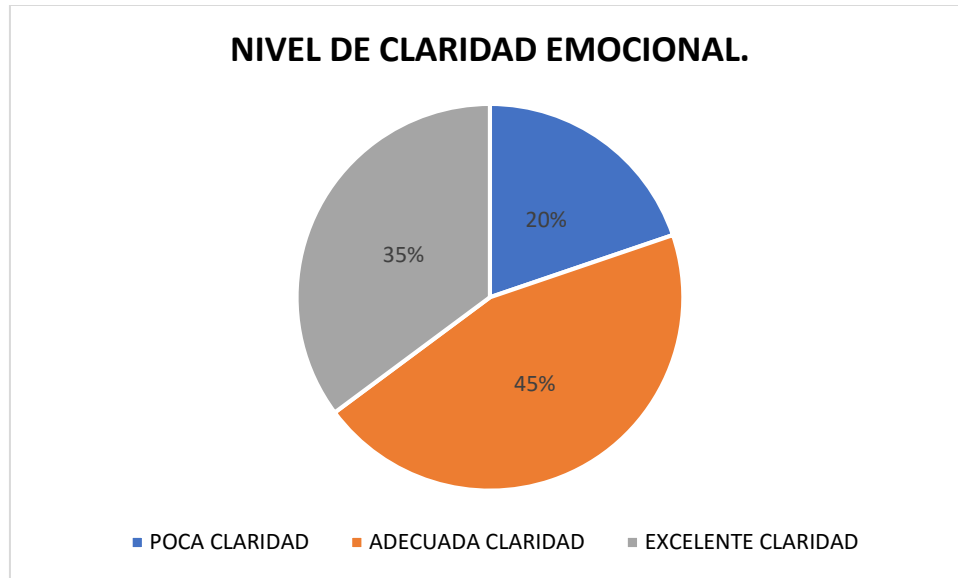
Resultados de Los Niveles de Inteligencia Emocional.

Para determinar los niveles de inteligencia emocional de los agentes de tránsito se utilizó la prueba TMMS 24 Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2004; versión original de Salovey et al., 1995, donde a través de 24 ítems se evaluó el índice de inteligencia emocional percibida mediante tres factores: atención, claridad y reparación de las propias emociones. Entendiéndose la atención de las emociones como el grado en que las personas creen prestar atención a sus sentimientos, claridad emocional como creen las personas que perciben sus emociones y reparación emocional como a la creencia de los sujetos en su capacidad para evaluar sus estados positivos o negativos. A través del programa estadístico SPSS se exploraron las características psicométricas de la escala obteniendo en el índice de Alfa de Cronbach una puntuación de 0,893 lo cual indico que el instrumento es confiable y tiene un alto nivel de consistencia entre los ítems de la escala. De igual la forma la medida de KMO es de 0,69 mayor que 0.5 y la Prueba desfericidad de Bartlett valida la prueba por su resultado ser 0,000 menor a 0.05.



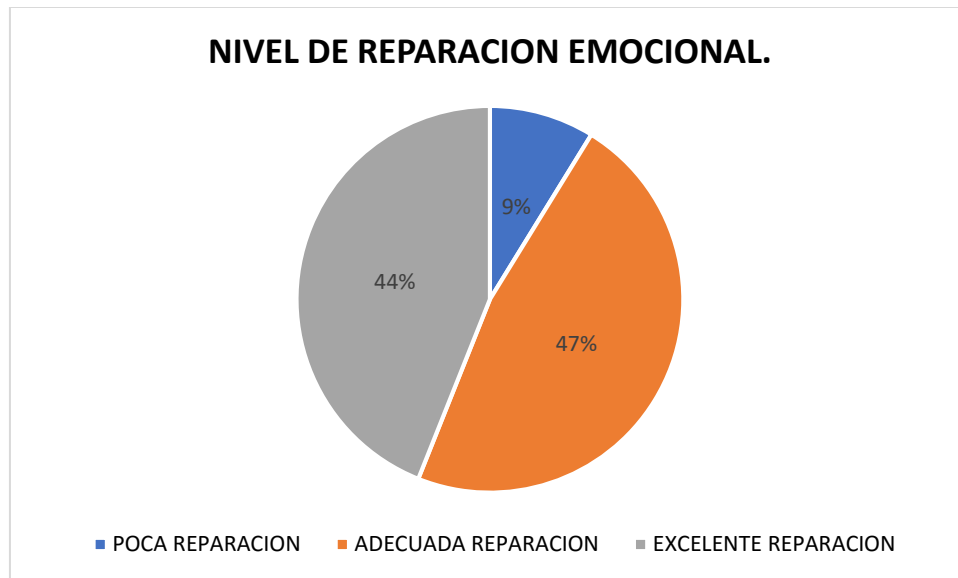
Grafica 14. *Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Atención Emocional de los encuestados.*

Se observa que la mayoría de la población, lo cual corresponde al 75% representan valores significativos de atención emocional, es decir, prestan atención y codifican las señales emocionales dadas de diferentes maneras, son personas capaces de identificar y reconocer sus propios sentimientos como los que están a su alrededor , así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan.. Sin embargo, el 25% tiene poca atención emocional.



Grafica 15. *Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Claridad Emocional de los encuestados.*

Se observa que el 80% de la población tiene niveles significativos de claridad emocional, es decir son personas capaces de comprender bien sus estados emocionales, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en su pensamiento. Mientras que el 20% restante de la población tienen poca claridad emocional, lo que significa que tienen la incapacidad de comprender sus emociones, y de combinar los diferentes estados emocionales dando lugar a emociones secundarias, siendo esto la dificultad de reconocer los cambios de estados emocionales a otros.



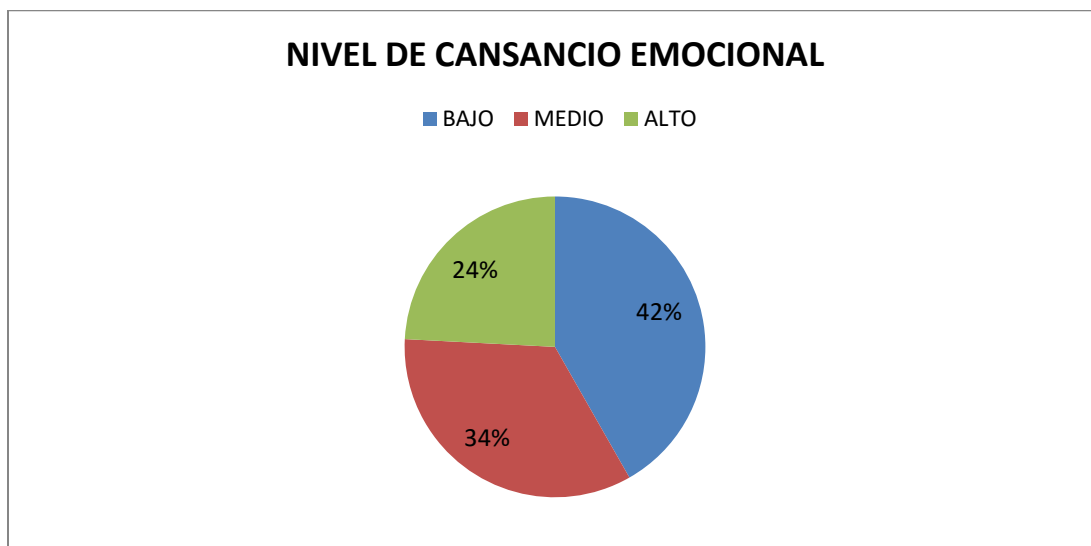
Grafica 16. *Distribución porcentual de acuerdo al Nivel de Reparación Emocional de los encuestados.*

El 91% de la población tiene niveles significativos de reparación emocional, es decir son capaces de regular y controlar sus emociones positivas y negativas, reflexionar sobre los mismos y saber la importancia de estas en sus vidas. El 9% restante tiene poca reparación emocional, lo que significa que tienen la incapacidad de estar abiertos a sus sentimientos, y no son conscientes de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual.

Resultados de Los Niveles de Síndrome de Burnout

Para determinar los niveles de Síndrome de Burnout se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory con la cual a través de 22 ítems se evaluó el nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los agentes de tránsito. Entendiéndose el cansancio o agotamiento emocional como las sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre

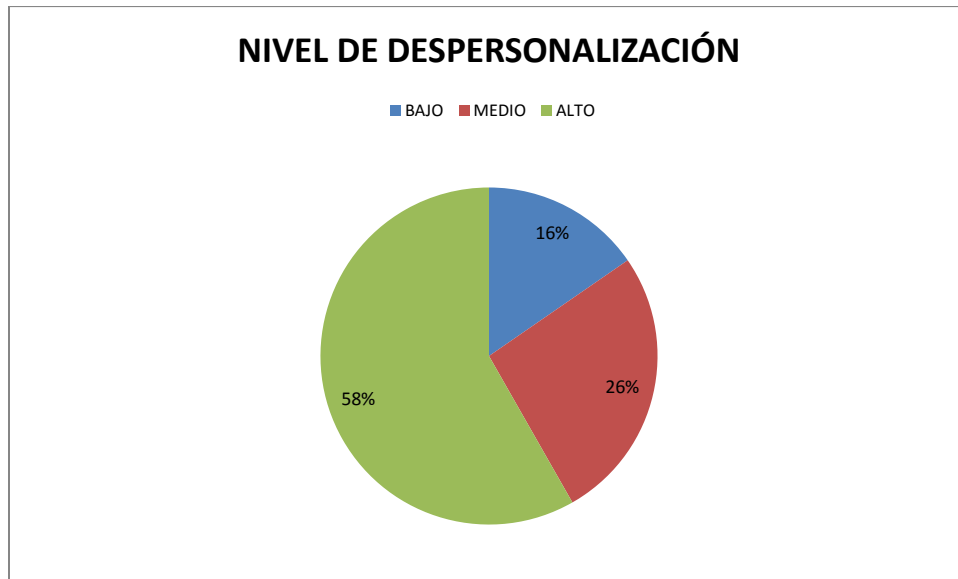
ellos y con los demás. La despersonalización se refiere a la manifestación de actitudes negativas en relación con usuarios/clientes, en la cual se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. La realización personal se entiende como la pérdida de confianza, sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo de trabajo del profesional. A través del programa estadístico SPSS se exploraron las características psicométricas de la escala obteniendo en el índice de Alfa de Cronbach una puntuación de 0,693 lo cual indico que el instrumento es confiable y tiene un alto nivel de consistencia entre los ítems de la escala. De igual la forma la medida de KMO es de 0,69 mayor que 0.5 y la Prueba de esfericidad de Bartlett valida la prueba por su resultado ser 0,000 menor a 0.05. A continuación, se encuentran las descripciones de las escalas anteriormente mencionadas.



Grafica 17. *Distribución porcentual del nivel de cansancio emocional de los encuestados.*

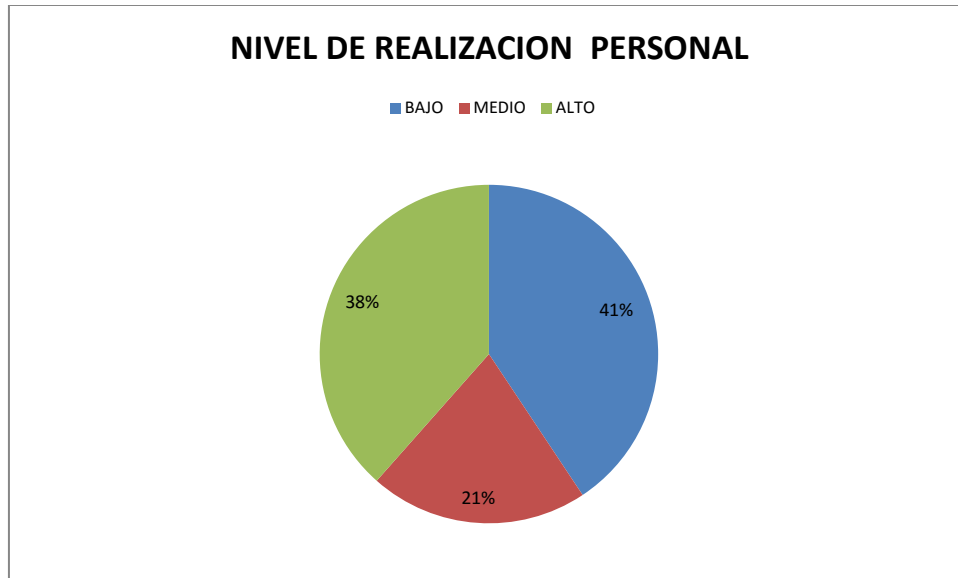
El 58% de los participantes presentan un nivel significativo de cansancio emocional lo que indica que estos valoran la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, un desgaste y pérdida de energía física y psicológicamente. Mientras que el 42% de la población dice estar con bajo cansancio emocional, es decir, que no se encuentra

emocionalmente cansados, ni presentan un sobreesfuerzo físico y psíquico producido por las continuas interacciones que mantienen entre ellos y con los conductores, producido al estar expuesto diariamente y permanentemente con las personas.



Grafica 18. *Distribución porcentual del nivel de despersonalización de los encuestados.*

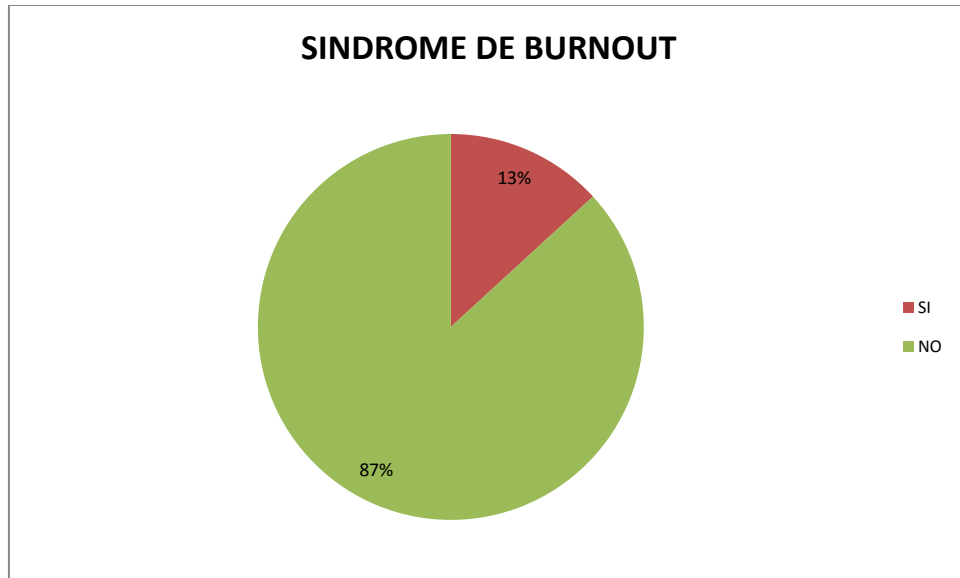
Se puede evidenciar en los niveles de despersonalización que del 100% de la población encuestada, el 84% presentan niveles significativos de despersonalización, lo que significa el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Lo cual podría influir negativamente en su desempeño, en la interacción y comunicación con el equipo de trabajo, y más aún con los usuarios, afectando de manera considerable su desempeño laboral. Mientras que el 16% restantes presentan un nivel bajo.



Grafica 19. *Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados.*

Se puede evidenciar en los niveles de realización personal que el 62% de la población presenta un significativo de realización personal, es decir que son capaces de afrontar nuevos retos, es una persona autónoma e independiente. Mientras que el 41% restante presentan baja realización personal lo que significa que tienen tendencia a evaluarse negativamente, con énfasis en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden, su resultado se constituye en frustración que podría obstaculizar el desarrollo personal y profesional, así mismo pérdida de la confianza por sí mismo.

El síndrome de burnout ha sido definido por Maslach y Jackson (1981), como una perspectiva tridimensional caracterizada por cansancio emocional, una despersonalización y una reducida realización personal. Para que se del síndrome de burnout, los sujetos tienen que presentar altas puntuaciones en cansancio emocional y en despersonalización así mismo bajas puntuaciones en realización personal.



Grafica 20. *Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados.*

Dentro de los resultados arrojados se puede evidenciar el 86,8% de la población encuestada, es decir, 79 sujetos no presentan el síndrome. Así mismo el 13,2% es decir 12 agentes de tránsito si presentan el síndrome, cumpliendo los criterios para que haya presencia de este esto quiere decir que los sujetos presentaron altas puntuaciones en cansancio emocional y en despersonalización, y bajas puntuaciones en realización personal.

Relación de las Variables Psicosociales Con Los Niveles de Inteligencia Emocional

Nivel De Atención Emocional En Relación Al Nivel de Escolaridad						
		Nivel De Escolaridad				Total
		Bachiller	Técnico	Tecnólogo	Profesional	
Nivel Atención Emocional	Poca Atención	11	12	0	2	23
	Adecuada Atención	18	33	2	0	55
	Demasiada Atención	5	7	0	1	13
Total		34	52	2	3	91

Tabla1. *Nivel de Atención Emocional en relación al nivel de escolaridad*

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	4,046 ^a	6	,671
Razón De Verosimilitud	5,259	6	,511
Asociación Lineal Por Lineal	1,681	1	,195
N De Casos Válidos	91		

Tabla 2. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel atención emocional y nivel de escolaridad*

De las 91 personas encuestadas 55 presentan adecuada atención emocional , de las cuales 33 son técnicos y 18 son bachiller. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Atención Emocional En Relación Al Estado Civil					
		Estado Civil			Total
		Soltero	Casado	Unión Libre	
Nivel De Atención Emocional	Poca Atención	3	8	12	23
	Adecuada Atención	7	15	33	55
	Demasiada Atención	2	6	5	13
Total		12	29	50	91

Tabla 3. Nivel de atención emocional en relación al estado civil

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	2,246 ^a	4	,691
Razón De Verosimilitud	2,227	4	,694
Asociación Lineal Por Lineal	,186	1	,666
N De Casos Válidos	91		

Tabla 4. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de atención emocional y estado civil.

De las 91 personas encuestadas, 55 presentan adecuada atención emocional de los cuales 15 se encuentran casados y 33 se encuentran en unión libre. Del mismo modo de las 23 personas que presentan baja atención emocional se encuentran 8 personas casadas y 12 en unión libre. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Claridad Emocional En Relación A Las Personas A Cargo					
		Personas A Cargo			Total
		Ningun a	De 1 A 3	3 O Mas	
Nivel De Claridad Emocional	Poca Claridad	1	10	7	18
	Adecuada Claridad	3	19	19	41
	Excelente Claridad	2	15	15	32
Total		6	44	41	91

Tabla 5. Nivel de claridad emocional en relacion con la variable personas a cargo

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valo r	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	,500 ^a	4	,973
Razón De Verosimilitud	,499	4	,974
Asociación Lineal Por Lineal	,146	1	,702
N De Casos Válidos	91		

Tabla 6. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de claridad emocional y las personas a cargo.

De las 91 personas encuestadas 18 presentan poca claridad emocional de los cuales 10 tienen de 1 a 3 personas a su cargo. Del mismo modo 32 personas encuestadas presentan excelente claridad emocional de los cuales 15 tienen a su cargo de 1 a 3 personas. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Claridad Emocional En Relación Horas Laboradas Al Dia					
		Horas Laboradas Al Dia			
		Menos de 8 Horas	8 horas	Mas De 8 Horas	Total
Nivel De Claridad Emocional	Poca Claridad	5	11	2	18
	Adecuada Claridad	5	30	6	41
	Demasiada Claridad	3	24	5	32
Total		13	65	13	91

Tabla 7. Nivel de claridad emocional en relacion a horas laboradas al dia

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significaci ón Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	3,473 ^a	4	,482
Razón De Verosimilitud	3,076	4	,545
Asociación Lineal Por Lineal	1,809	1	,179
N De Casos Válidos	91		

Tabla 8. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de claridad emocional y horas laboradas al dia

De las 91 personas encuestadas, 18 tienen poca claridad emocional, de las cuales 11 personas laboran 8 horas al dia. Mientras que 32 personas presentan demasiada claridad emocional del mismo modo laboran 8 horas diarias. De lo anterior se concluye que ambas variables son independiente y no existe una relacion entre ellas.

Nivel De Reparación Emocional En Relación Al Tiempo Laborado					
		Tiempo Laborado			
		De 1 A 2 Años	De 3 A Años	6 O Mas Años	Total
Nivel De Reparación Emocional	Poca Reparación	0	7	1	8
	Adecuada Reparación	2	32	9	43
	Demasiada Reparación	1	28	11	40
Total		3	67	21	91

Tabla 9. Nivel de Reparación Emocional en relación al tiempo laborado

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	1,677 ^a	4	,795
Razón De Verosimilitud	1,971	4	,741
Asociación Lineal Por Lineal	,854	1	,355
N De Casos Válidos	91		

Tabla 10. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y tiempo laborado

De las 91 personas encuestadas, 8 tienen poca reparación emocional, de las cuales 7 llevan de 3 a 5 años en la institución. Mientras que de 40 participantes 28 llevan de 3 a 5 años en la institución. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Reparacion Emocional En Relacion Con El Tipo De Familia						
		Tipo De Familia				Total
		Nuclear	Compuesta	Extensa	Otra	
Nivel De Reparación Emocional	Poca Reparación	3	4	0	1	8
	Adecuada Reparación	18	22	3	0	43
	Excelente Reparación	17	15	8	0	40
Total		38	41	11	1	91

Tabla 11. *Relación entre el nivel de reparación emocional y el tipo de familia.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,289 ^a	6	,018
Razón de verosimilitud	10,583	6	,102
Asociación lineal por lineal	,033	1	,855
N de casos válidos	91		

Tabla 12. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y el tipo de familia*

De las 91 personas encuestadas, 8 presentan poca reparación emocional, de las cuales 4 tienen un tipo de familia compuesta, 3 nuclear, 1 otro tipo de familia, y ninguna persona cuenta con un tipo de familia extensa. Del mismo modo 40 personas encuestadas presentan una excelente reparación emocional y la mayoría de estas son de tipo de familia nuclear. Se concluye que ambas variables son dependientes y existe una relación entre ellas.

Nivel De Reparación Emocional En Relación Con Las Personas A Cargo					
		Personas A Cargo			Total
		Ningun a	De 1 A 3	3 O Mas	
Nivel De Reparación Emocional	Poca Reparación	1	6	1	8
	Adecuada Reparación	0	18	25	43
	Excelente Reparación	5	20	15	40
Total		6	44	41	91

Tabla13. *Relación entre el nivel de reparación emocional y las personas a cargo.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,970 ^a	4	,027
Razón de verosimilitud	13,773	4	,008
Asociación lineal por lineal	,389	1	,533
N de casos válidos	91		

Tabla 14. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y las personas a cargo.*

De las 91 personas encuestadas, 8 presentan poca reparación emocional, de las cuales 6 tienen de 1 a 3 personas a su cargo. Mientras que 40 de los participantes presentan una excelente reparación emocional y la mayoría de estas tienen de 1 a 3 personas a su cargo. Se concluye que ambas variables son dependientes y existe una relación entre ellas.

Relación de las Variables Psicosociales Con los Niveles de Burnout

Nivel De Cansancio Emocional En Relación Con El Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Nivel De Cansancio Emocional	Bajo	0	38	38
	Medio	2	29	31
	Alto	3	19	22
Total		5	86	91

Tabla 15. *Nivel de Cansancio Emocional en Relación con el sexo de la población*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,073 ^a	2	,079
Razón de verosimilitud	6,377	2	,041
Asociación lineal por lineal	5,012	1	,025
N de casos válidos	91		

Tabla 16. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el sexo.*

Se puede evidenciar que, de las 91 personas encuestadas, 38 presentan bajo nivel de cansancio emocional y son todos hombres, seguidamente 31 encuestados presentan un nivel medio de cansancio emocional, 29 corresponden al sexo masculino, y 2 al sexo femenino. Se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas, aunque se encuentren cerca del valor de significancia.

Nivel De Cansancio Emocional En Relación Al Tipo De Familia						
		Tipo De Familia				Total
		Nuclear	Compues ta	Extensa	Otra	
Nivel De Cansancio Emocional	Bajo	15	18	5	0	38
	Medio	14	15	2	0	31
	Alto	9	8	4	1	22
Total		38	41	11	1	91

Tabla 17. Nivel de Cansancio Emocional en Relación al tipo de familia

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	5,291 ^a	6	,507
Razón De Verosimilitud	5,092	6	,532
Asociación Lineal Por Lineal	,231	1	,630
N De Casos Válidos	91		

Tabla 18. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el tipo de familia

De las 91 personas encuestadas, 38 presentan un bajo nivel de cansancio emocional, de las cuales 18 tienen un tipo de familia extensa, 15 nuclear, 5 extensa y ningún sujeto cuentan con otro tipo de familia. Mientras que 22 sujetos presentan un alto nivel de cansancio emocional, lo que señala que 9 sujetos disponen de un tipo de familia nuclear, 8 sujetos compuesta, 4 extensa y finalmente 1 sujeto tiene otro tipo de familia. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Cansancio Emocional En Relación Al Horario De Trabajo					
		Horario De Trabajo			Total
		Vespertino	Nocturno	Variabl e	
Nivel De Cansancio Emocional	Bajo	1	2	35	38
	Medio	2	2	27	31
	Alto	0	1	21	22
Total		3	5	83	91

Tabla 19. Nivel de Cansancio Emocional en relación al horario de trabajo

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	1,908 ^a	4	,753
Razón De Verosimilitud	2,430	4	,657
Asociación Lineal Por Lineal	,114	1	,736
N De Casos Válidos	91		

Tabla 20. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el horario de trabajo

Se puede evidenciar que de las 91 personas encuestadas 38 presentan un bajo nivel de cansancio emocional, de las cuales 35 cuentan con un horario variable, 2 con un horario nocturno y 1 sujeto vespertino. Mientras que 22 sujetos presentan un alto nivel de cansancio emocional, indicando que 21 sujetos tienen un horario variable, 1 sujetos con un horario nocturno y por último ninguna cuenta con un horario vespertino. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Cansancio Emocional En Relación Al Acceso De Transporte						
		Acceso De Transporte				Total
		Muy Fácil	Fácil	Difícil	Muy Difícil	
Nivel De Cansancio Emocional	Bajo	9	22	6	1	38
	Medio	7	17	6	1	31
	Alto	5	14	3	0	22
Total		21	53	15	2	91

Tabla 21. Nivel de Cansancio Emocional en relación al acceso de transporte.

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significaci ^o n Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	1,122 ^a	6	,981
Razón De Verosimilitud	1,582	6	,954
Asociación Lineal Por Lineal	,065	1	,798
N De Casos Válidos	91		

Tabla 22. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el acceso de transporte

De las 91 personas encuestadas, 38 presentan un bajo nivel de cansancio emocional, de las cuales 22 sujetos consideran fácil el acceso de transporte para llegar a su trabajo ,9 sujetos les parece muy fácil, 6 difícil y por último 1 sujeto lo considera muy difícil. Mientras que 22 personas presentan un alto nivel de cansancio emocional, lo que indica que a 14 personas su acceso de transporte es fácil, 5 muy fácil, 3 difícil y por último a ningún sujeto su acceso es muy difícil. Por lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Despersonalización En Relación Con el Horario De Trabajo					
		Horario De Trabajo			Total
		Vespertino	Nocturno	Variable	
Nivel De Despersonalización	Bajo	1	3	10	14
	Medio	0	0	24	24
	Alto	2	2	49	53
Total		3	5	83	91

Tabla 23. Nivel de Despersonalización en relación con el Horario de Trabajo

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,342 ^a	4	,035
Razón de verosimilitud	9,605	4	,048
Asociación lineal por lineal	1,576	1	,209
N de casos válidos	91		

Tabla 24. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de despersonalización y el horario de trabajo.

De las 91 personas encuestadas 14 presentan bajo nivel de despersonalización, de las cuales 10 cuentan con un horario de trabajo variable, 3 un horario nocturno, y una persona con un horario vespertino. Mientras que 53 personas presentan un nivel alto de despersonalización, de las cuales 49 tienen un horario variable, 2 personas nocturno y del mismo modo 2 con un horario vespertino. Se concluye que ambas variables son dependientes y existe una relación entre ellas.

Nivel De Realización Personal En Relación Al Tipo De Familia						
		Tipo De Familia				Total
		Nuclear	Compuesta	Extensa	Otra	
Nivel de realización personal	Bajo	15	16	5	1	37
	Medio	7	10	2	0	19
	Alto	16	15	4	0	35
Total		38	41	11	1	91

Tabla 25. Nivel de Realización Personal en relación al tipo de familia.

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	2,133 ^a	6	,907
Razón De Verosimilitud	2,463	6	,873
Asociación Lineal Por Lineal	,561	1	,454
N De Casos Válidos	91		

Tabla 26. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel Realización Personal y el horario de trabajo.

De las 91 personas encuestadas 37 presentan un nivel bajo de reparación emocional, de los cuales 16 tienen un tipo de familia compuesta. Mientras que 35 de los sujetos tienen un alto nivel de reparación personal, los cuales 16 tienen un tipo de familia nuclear. Por lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Nivel De Realización Personal En Relación Al Horario De Trabajo					
		Horario De Trabajo			Total
		Vespertino	Nocturno	Variable	
Nivel de realización personal	Bajo	3	3	31	37
	Medio	0	1	18	19
	Alto	0	1	34	35
Total		3	5	83	91

Tabla 27. Nivel de Realización Personal en relación al horario de trabajo

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	5,668 ^a	4	,225
Razón De Verosimilitud	6,728	4	,151
Asociación Lineal Por Lineal	4,804	1	,028
N De Casos Válidos	91		

Tabla 28. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel realización personal y el horario de trabajo.

De las 91 personas encuestadas, 37 presentan un bajo nivel de realización personal, de los cuales 31 cuentan con un horario variable. Mientras que 35 personas presentan un alto nivel de realización personal, lo que señala que 34 sujetos tienen un horario variable. Por lo dicho anteriormente se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ambas.

Relación De Padecer Síndrome De Burnout Con El Sexo				
		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Síndrome De Burnout	Si	2	10	12
	No	3	76	79
Total		5	86	91

Tabla 29. Relación de padecer síndrome de burnout con el sexo de la población

Se puede evidenciar que de las 91 personas encuestadas 12 presentan el síndrome de Burnout, donde 10 son de sexo masculino y 2 del sexo femenino. Finalmente, las 79 personas restantes no presentan el síndrome, de las cuales 76 son masculinos y 3 femeninos. De lo anterior se puede concluir que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas.

Relación De Padecer El Síndrome De Burnout Con El Tipo De Familia						
		Tipo De Familia				Total
		Nuclear	Compuesta	Extensa	Otra	
Síndrome De Burnout	Si	5	4	2	1	12
	No	33	37	9	0	79
Total		38	41	11	1	91

Tabla 30. *Relación de padecer síndrome de Burnout con el tipo de familia*

De las 91 personas encuestadas 12 presentan el síndrome de Burnout, de las cuales 5 tienen un tipo de familiar nuclear, 4 compuesta, 2 familia extensa y por último 1 sujeto tiene otro tipo de familia no especificada. Así mismo de los 79 sujetos restantes que no presentan el síndrome de burnout, se indica que 37 tienen un tipo de familia compuesta, 33 tienen un tipo de familia nuclear y 9 sujetos familia extensa. De lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas

Relación De Padecer Síndrome De Burnout Con El Acceso De Transporte						
		Acceso De Transporte				Total
		Muy Fácil	Fácil	Difícil	Muy Difícil	
Síndrome De Burnout	Si	2	8	2	0	12
	No	19	45	13	2	79
Total		21	53	15	2	91

Tabla 31. *Relación de padecer Síndrome de Burnout con el acceso de transporte*

Pruebas De Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación Asintótica (Bilateral)
Chi-Cuadrado De Pearson	,719 ^a	3	,869
Razón De Verosimilitud	,997	3	,802
Asociación Lineal Por Lineal	,014	1	,907
N De Casos Válidos	91		

Tabla 32. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado en relación de padecer Síndrome de Burnout con el acceso de transporte*

Se refleja que de las 91 personas encuestadas 12 presentan el síndrome del burnout, de las cuales 8 tienen fácil acceso de transporte. Así mismo de los 79 restantes que no presentan el

síndrome, indican 45 tener un fácil acceso de transporte. Por lo anterior se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas

Relación Entre Los Niveles de Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout

Para establecer si existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y padecer o no el Síndrome de Burnout se procedió a utilizar el programa SPSS a través del cual por medio del estadístico chi cuadrado se encontraron los valores de significancia. A continuación, se presenta las relaciones entre ambas variables:

Síndrome De Burnout en Relación Con el Nivel de Atención Emocional				
		Síndrome De Burnout		Total
		Si	No	
Nivel De Atención Emocional	Poca Atención	3	20	23
	Adecuada Atención	8	47	55
	Demasiada Atención	1	12	13
Total		12	79	91

Tabla 32. *Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Atención Emocional.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,432 ^a	2	,806
Razón de verosimilitud	,482	2	,786
Asociación lineal por lineal	,115	1	,735
N de casos válidos	91		

Tabla 33. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Atención Emocional.*

De la anterior tabla se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas. De las 12 personas que presentan el síndrome de Burnout, 8 tienen adecuada atención emocional es decir son capaces identificar convenientemente sus propias emociones, así como sus estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que estas conllevan. Seguidamente 47 personas que

no presentan el síndrome tienen una adecuada atención emocional. Finalmente 20 personas que no presentan el síndrome del burnout tienen poca atención emocional lo que significa que son incapaces de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada

Síndrome De Burnout en Relación Con el Nivel De Claridad Emocional				
		Síndrome De Burnout		Total
		Si	No	
Nivel De Claridad Emocional	Poca Claridad	3	15	18
	Adecuada Claridad	5	36	41
	Excelente Claridad	4	28	32
Total		12	79	91

Tabla 34. *Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Claridad Emocional*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,239 ^a	2	,887
Razón de verosimilitud	,227	2	,893
Asociación lineal por lineal	,129	1	,719
N de casos válidos	91		

Tabla 35. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Claridad Emocional.*

Con la anterior tabla se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas. De las 12 personas que presentan el síndrome de burnout, 5 tienen adecuada claridad emocional es decir son capaces de comprender bien sus emociones, sabiendo distinguir entre ellas, y entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en su pensamiento. Mientras que 28 personas que no presentan el síndrome del Burnout tienen una excelente claridad emocional es decir son capaces de comprender sus emociones, y de combinar los diferentes estados emocionales dando lugar a emociones secundarias, con la habilidad para interpretar el significado de esas emociones.

Síndrome De Burnout En Relación Con El Nivel De Reparación Emocional				
		Síndrome De Burnout		Total
		Si	No	
Nivel De Reparación Emocional	Poca Reparación	3	5	8
	Adecuada Reparación	6	37	43
	Excelente Reparación	3	37	40
Total		12	79	91

Tabla 36. *Síndrome de Burnout en Relación con el nivel de Reparación Emocional.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,283 ^a	2	,071
Razón de verosimilitud	4,316	2	,116
Asociación lineal por lineal	4,186	1	,041
N de casos válidos	91		

Tabla 37. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y el Nivel de Reparación Emocional.*

De la anterior tabla se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas. De las 12 personas que presentan el síndrome de burnout, 6 sujetos tienen adecuada reparación emocional es decir son capaces de regular sus estados emocionales y la de los demás correctamente, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican sus sentimientos. Seguidamente 37 personas que no presentan el síndrome tienen una excelente reparación lo que significa que tienen la capacidad de estar abierto a sus emociones y son conscientes de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual.

En relación con los niveles de Inteligencia Emocional y los Niveles de Síndrome de Burnout se resaltan los siguientes resultados:

Relacion del Nivel de Claridad Emocional y Realizacion Personal					
	Nivel de Claridad Emocional				Total
		Poca Claridad	Adecuada Claridad	Excelente Claridad	
Nivel de Realizacion Personal	Bajo	12	12	13	37
	Medio	3	11	5	19
	Alto	3	18	14	35
Total		18	41	32	91

Tabla 38. *Claridad Emocional en Relación con el nivel de Realización Personal*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,283 ^a	2	,071
Razón de verosimilitud	4,316	2	,116
Asociación lineal por lineal	4,186	1	,041
N de casos válidos	91		

Tabla 39. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de cansancio emocional y el Nivel de realización personal.*

De la anterior tabla se concluye que ambas variables son independientes y no existe una relación entre ellas, aunque se encuentren cerca del valor de significancia. De las 91 personas encuestadas, 12 personas presentan poca claridad emocional y baja realización personal, lo que significa que no tienen la capacidad de comprender bien sus estados emocionales y tienen una pérdida de confianza además de un concepto de sí mismo muy negativo, como resultado de las situaciones ingratas que día a día se les presenta. Seguidamente 18 personas presentan una adecuada claridad emocional y un alto nivel de realización personal, es decir que tienen la capacidad de comprender bien sus emociones y así mismo evalúan sus sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo de manera positiva, capaces de afrontar nuevos retos.

Relacion entre el Nivel de Reparacion Emocional y el Nivel de Realizacion					
Nivel de Reparacion Emocional					Total
		Poca Reparacion	Adecuada Reparacion	Excelente Reparacion	
Nivel de Realizacion Personal	Bajo	7	18	12	37
	Medio	1	5	13	19
	Alto	0	20	15	35
Total		8	43	40	91

Tabla 40. *Reparación Emocional en Relación con el nivel de Realización Personal.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,880 ^a	4	,008
Razón de verosimilitud	15,949	4	,003
Asociación lineal por lineal	3,899	1	,048
N de casos válidos	91		

Tabla 41. *Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre el nivel de reparación emocional y el Nivel de realización personal.*

De la anterior tabla se concluye que ambas variables son dependientes y existe una relación significativa entre ellas. De los 91 encuestados 7 presentan poca reparación emocional y a la vez baja realización personal, es decir que son personas que no tienen la capacidad de estar abiertos a sus sentimientos, y no son conscientes de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual, pero a la vez tienen una pérdida de la confianza en cuanto a su realización personal, tienen un concepto de sí mismo muy negativo, como resultado de las situaciones ingratas que día a día se les presenta.

Discusiones

A través de la aplicación del cuestionario psicosocial se encontraron factores de riesgos y protectores que llevan a desencadenar o no el Síndrome de Burnout. Dentro de los factores protectores se encuentra la variable estado civil y tipo de familia debido a que el 87% de la población tienen compañeros sentimentales ya sean casados o en unión libre y se compone de una familia compuesta o nuclear. Del mismo modo la variable tipo de vivienda muestra ser un factor protector debido a que el 72% de la población al presentar vivienda propia o familiar reducirían la probabilidad de preocupación ante una desestabilización de este tipo. Dentro de los factores de riesgo se encuentra el número de personas que los agentes tienen a su cargo debido a que el 93% de la población tienen de 1 a 3 o más personas a su cargo lo que evidencia un mayor nivel de responsabilidad familiar. Del mismo modo la variable tiempo laborando y horas laboradas al día significan un factor de riesgo ya que el 97% de la población lleva más de 3 años laborando por turnos variables ganado en su mayoría de 1 a 2 salarios mínimos. Lo anterior se relaciona con las investigaciones de Beltrán, Moreno y Estrada (2016) quienes mencionan en su estudio que estar casado, tener una antigüedad en el puesto igual o mayor a 10 años y en la institución igual o mayor de 14 años es un riesgo para el desarrollo del Síndrome de Burnout. Es decir que a mayor antigüedad en el puesto laboral mayor las posibilidades de desencadenar el Síndrome, según Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete (2010) una consecuencia del estrés laboral se da en base a una exposición continua y de por lo menos seis meses de exposición a agentes estresores. Entre algunas de sus manifestaciones se refieren al cansancio y al agotamiento emocional y físico, así como a las actitudes y sentimientos negativos y a la falta de realización personal, para llevar a cabo sus tareas laborales. En los resultados obtenidos se encuentra una correlación significativa entre el nivel de despersonalización del síndrome de

Burnout y el horario de trabajo de los agentes de tránsito lo que quiere decir que reconocen presentar actitudes negativas con usuarios que a diario tienen ellos contacto, dando esto un incremento de la irritabilidad teniendo esto relación con el horario de trabajo que estos tienen. Con respecto a las variables sexo y tipo de familia, aunque no existe relación el valor de significancia está cerca de los niveles adecuados. Así mismo Aranda, Pando y Salazar (2010) obtuvieron en su estudio sobre la relación entre la red de apoyo y el síndrome de Burnout una correlación negativa significativa lo cual evidencia que a pesar de que exista una buena red de apoyo, estas no son lo suficiente para evitar el síndrome de Burnout. Otro factor de riesgo que es importante mencionar es la edad ya que se encontró que la presencia del síndrome es mayor en las personas con edades en los rangos de 45 a 62 años lo cual se relaciona con la investigación de Beltrán y Moreno (2010) quienes obtuvieron en su estudio sobre la edad, síndrome de agotamiento profesional, apoyo social y autoestima en agentes de tránsito en México que las personas mayores de 43 años presentan agotamiento emocional. Estudios como estos señalan que a mayor edad mayores posibilidades de desencadenar el síndrome. Pérez (2008) menciona que las relaciones interpersonales en el trabajo, encontrarse insatisfecho en su rol, experimentar altos niveles de estrés en el trabajo, sentimientos de apatía y recibir apoyo inadecuado son factores predictores del para padecer el Síndrome de Burnout.

Para determinar los niveles de inteligencia emocional se utilizó la escala TMMS 24 la cual según el modelo de Mayer y Salovey se conceptualiza a través de tres habilidades básicas, que son la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional intelectual. A través de esta se evidencio que la mayoría de los agentes de tránsito además de presentar adecuados niveles de claridad y reparación

también presentan adecuada atención emocional es decir, según Berrocal y Pacheco (2005) son personas capaces de identificar, sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan, prestan atención y descodifican con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tonos de voz, pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan, del mismo modo son personas capaces de comprender bien sus estados emocionales y ayudan a la toma de decisiones focalizando la atención en lo que realmente es importante así como también son capaces de regular los estados emocionales correctamente, estar abiertos a los sentimientos tanto positivos como negativo y así mismo moderar las emociones. Sin embargo, el 25% de la población muestra poca atención emocional lo cual evidencia importancia ya que al estar expuestos diariamente al contacto con las personas presentan incapacidad de percibir e identificar tanto sus propios sentimientos como los de aquellos que están a su alrededor. Lo anterior se relaciona con la investigación de Curbelo, Pérez, García y Fumero (2006) en donde los niveles de claridad y reparación emocional en los policías locales participantes son adecuados. Sin embargo, la mayoría necesita mejorar sus habilidades en atención emocional. En ambas investigaciones las características sociodemográficas revelaron que no existen diferencias por género, edad, área de trabajo, estado civil, y tiempo de servicio, por lo que se considera que la inteligencia emocional de los policías participantes y agentes de tránsito de la presente investigación es independiente de estas variables. No obstante, al igual que en la investigación de Curbelo, Pérez, García y Fumero (2006), estas comparaciones deben ser tomadas con precaución, dado que el número de mujeres participantes en el estudio es muy pequeño en relación con el de hombres.

A través del programa estadístico SPSS se encontró una correlación significativa entre el Nivel de Reparación Emocional de los agentes de tránsito en relación con el tipo de familia que estos tienen y las personas que tienen a cargo, lo cual indica que la mayoría de personas que tienen adecuada reparación emocional tienen familia compuesta de lo cual se podría inferir que el apoyo familiar contribuye de forma positiva para que ellos sean capaces de regular y controlar sus emociones positivas y negativas, reflexionar sobre los mismos y saber la importancia de estas en sus vidas.

En cuanto a los niveles de Inteligencia Emocional la mayoría de los agentes de tránsito presentan niveles de inteligencia emocional adecuados. Referente a este tema Goleman (1995) afirma que la inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona y que puede definirse, según la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. Del mismo modo según Ciarrochi, Deane y Anderson (2002) citado en Schiro (2012) las personas con elevada inteligencia emocional son capaces de afrontar mejor las demandas ambientales que las personas que puntúan bajo en esta variable. Como consecuencia de lo anterior investigaciones como la de Schiro (2012) han propuesto que una elevada habilidad para discriminar y regular las emociones ayuda a reducir el malestar subjetivo y las emociones negativas. Así, las personas con una alta capacidad para clarificar y regular sus propias emociones presentan menor sintomatología ansiosa y depresiva, más satisfacción vital, menor supresión de pensamiento y menor cantidad de pensamientos rumiativos.

Para determinar los niveles de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory el cual según el modelo teórico de Maslach y Jackson se compone de características que son, el agotamiento emocional el cual hace referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos y con los cliente, la despersonalización que se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/clientes, en la cual se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación y por último la realización personal que conlleva a la pérdida de la confianza y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Según Maslach y Jackson (1986) para que la persona padezca síndrome de Burnout debe obtener puntuaciones altas en las escalas cansancio emocional y despersonalización y puntuaciones bajas en la escala de realización personal. En la presente investigación de 91 participantes 12 presentan el síndrome cumpliendo con los criterios anteriormente mencionados.

A través de este cuestionario se evidencio que en la población encuestada de agentes de tránsito la mayoría tiene niveles altos de despersonalización con un 58% lo que indica según Maslach y Jackson (1981) citado en Pérez (2008) que los agentes presentan desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Lo cual podría influir negativamente en su desempeño, en la interacción y comunicación con el equipo de trabajo, y más aún con los usuarios, afectando de manera considerable su desempeño laboral teniendo como consecuencias según Vega (2012) indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización, desencanto profesional, crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional, disminución en la productividad, ausentismo, incapacidades frecuentes,

superficialidad en el contacto con los demás, deterioro de las relaciones, accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, abandono, aumento de los conflictos interpersonales, problemas familiares, tensiones en el ámbito familiar emocionales y conductuales.

Del mismo modo El 42% de la población presenta bajo nivel de cansancio emocional lo cual significa según Maslach y Jackson (1981) citado en Pérez (2008) que no se encuentran emocionalmente cansados, ni presentan un sobreesfuerzo físico y psíquico producido por las continuas interacciones que mantienen entre ellos y con los conductores, producido al estar expuesto diariamente y permanentemente con las personas. Por otro lado, el 40% de los encuestados presentan nivel bajo de realización personal lo que significa según esta teoría que tienen tendencia a evaluarse negativamente, con énfasis en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden, su resultado se constituye en frustración que podría obstaculizar el desarrollo personal y profesional, así mismo perdido de la confianza por sí mismo. Lo anterior se relaciona con la investigación que realizaron Lozano et al, (2008) sobre la descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales se encontró que en la variable despersonalización, los valores más altos son los obtenidos por el colectivo de policías. En contraste al presente proyecto la investigación de Sánchez (2012) destaca en los altos niveles de burnout que el 6,6% de los policías tienen agotamiento emocional, seguido de un 16 % de despersonalización y con un 36% la baja realización personal, siendo esta la de un mayor porcentaje.

El 42% de la población presenta bajo nivel de cansancio emocional lo cual significa según Maslach y Jackson (1981) citado en Pérez (2008) que no se encuentran emocionalmente cansados, ni presentan un sobreesfuerzo físico y psíquico producido por las continuas

interacciones que mantienen entre ellos y con los conductores, producido al estar expuesto diariamente y permanentemente con las personas. Además de las consecuencias ya mencionadas Vega (2012) menciona consecuencias clínicas como el aumento de conductas violentas, inhibición, cambios del estado del humor, enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicosomáticas.

En la presente investigación no hubo relación entre los niveles de inteligencia emocional y padecer síndrome de Burnout, sin embargo, el nivel de reparación emocional se acerca a tener una relación con padecer o no el síndrome. La mayoría obtuvo niveles significativos en las dimensiones cansancio emocional y realización personal con porcentajes de 53% y 54% respectivamente y un alto nivel de despersonalización con 58,2% mientras que la investigación de Gutiérrez, Suzeth, & Díaz (2013) la mayoría de sub oficiales presentan niveles bajos en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización con porcentajes de 73,1% y 53.1% respectivamente y un alto nivel en la dimensión de realización personal con un porcentaje de 46.9%. Lo anterior evidencia que los agentes de tránsito al tener un significativo nivel de realización personal ya sea por sentirse autónomos o con autoridad ante los usuarios o clientes contrarrestan el hecho de sentirse exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo o tener desgaste y pérdida de energía de este, además de tener sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas. Del mismo modo en la investigación realizada por Schiro (2010) se encontró que las personas con mayor inteligencia emocional sufrirán menos de síndrome de Burnout, ya que los componentes de la inteligencia emocional funcionarían como elementos que reducen y previenen el estrés.

Se encontró relación significativa entre el nivel de reparación emocional de la escala de Inteligencia Emocional y el nivel de realización personal de la escala de Burnout evidenciando

que la mayoría de los participantes son personas que tienen la capacidad de estar abiertos a sus sentimientos y son conscientes de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual teniendo un buen concepto de sí mismo. Estas personas evalúan su trabajo de forma positiva, sienten haber alcanzados sus objetivos propuestos y de la misma manera son capaces de regular sus estados emocionales y la de los demás correctamente, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican sus sentimientos.

Conclusiones

De acuerdo a los estudios realización sobre inteligencia emocional y síndrome de Burnout, el objetivo de la presente investigación era identificar la relación entre ambas variables en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena, con base en esto se plantean las siguientes conclusiones.

Con respecto a la caracterización psicosocial de los agentes de tránsito se encontró que la mayoría de los trabajadores son del sexo masculino y solo cinco son mujeres con rangos de edades entre los 20 y 62 años.

La encuesta psicosocial demostró que la mayoría de los participantes tienen nivel de escolaridad técnico y se encuentran en unión libre teniendo un tipo de familia compuesta y viviendo en casa propia. Por otro lado, la mayoría de los encuestados evidencian tener de 3 a 5 años laborando en la institución por más 8 de horas diarias en turnos variables ganando de 1 a 2 salarios mínimos.

A través del segundo objetivo se logró identificar los niveles de inteligencia emocional de los agentes de tránsito a través de la prueba TMMS 24 donde se evaluaron los niveles de atención, claridad y reparación emocional. Se encontró que las personas encuestadas presentan adecuados

niveles en las 3 escalas que evalúa la prueba. Por lo anterior se evidencia que los sujetos presentan una adecuada Inteligencia emocional lo que quiere decir que son capaces de cumplir con sus propias necesidades y objetivos internos. Buscan cosas que conducen a recompensas internas y persiguen la autorrealización, tienen la habilidad para reconocer, tratar y afrontar las propias emociones y las de los otros. Sin embargo, en el nivel de reparación emocional se encontró una relación significativa con el tipo de familia y las personas que tienen a cargo los encuestados, evidenciando así que estas variables influyen directamente al momento de comprender, regular y moderar bien sus estados emocionales

Para el tercer objetivo se estudió la prevalencia del síndrome de Burnout a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventori en donde se evidencio que 12 de los 91 encuestados presentan propiamente el síndrome. Las variables sociodemográficas no influyen en los niveles de cansancio emocional, despersonalización ni realización personal en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena. Sin embargo, en los resultados obtenidos se encuentra una correlación significativa entre el nivel de despersonalización del síndrome de Burnout y el horario de trabajo de los agentes de tránsito; con respecto a las variables sexo y tipo de familia, aunque no existe relación el valor de significancia está cerca de los niveles adecuados.

A través del Cuestionario MBI se evidencio que la mayoría obtuvo niveles significativos en las dimensiones cansancio emocional con un 53% realización personal con 54% y nivel de despersonalización con 84%.

El 24,2% de agentes reportan tener alto cansancio emocional, el 40,7% evidencia baja realización personal lo que indica que tienen tendencia a evaluarse negativamente, con énfasis en la habilidad para la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden, y finalmente el 58% presenta alta despersonalización lo que quiere decir que los agentes presentan

desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. Lo cual podría influir negativamente en su desempeño, en la interacción y comunicación con el equipo de trabajo, y más aún con los usuarios, afectando de manera considerable su desempeño laboral.

En cuanto a la relación de los niveles de inteligencia emocional y síndrome de Burnout se evidencia que no se encuentran relación directa significativa. Sin embargo, el nivel de reparación emocional se acerca a tener una relación con padecer o no el síndrome.

Recomendaciones

Una vez concluido el presente estudio se considera interesante indagar sobre otros aspectos que ampliarían el resultado de esta investigación y proporcionarían una mejor estrategia de prevención para la población estudiada.

De acuerdo con los resultados obtenidos sería pertinente determinar en qué nivel de estrés se encuentra el resto de la población que no padece el síndrome, con el fin de identificar si existe la posibilidad de padecerlo. De igual forma se sugiere que los resultados entregados al DATT, sean examinados para implementar estrategias de prevención.

Así mismo sería oportuno trabajar por grupos focales y desde un enfoque cualitativo a través de entrevistas, cuestionarios y/o test lo cual permitirá hacer discusiones grupales que den perspectivas respecto de cómo se siente el trabajador en cuanto a su vida laboral, esto le facilitará al investigador hacer un análisis profundo de las principales causas que fomentan el síndrome. Del mismo modo aplicar la batería de riesgos psicosociales extralaborales e intralaborales se

podría realizar con el fin de identificar cuáles son los factores que más influyen en las personas que padecen el síndrome.

Se considera que las variables de la presente investigación podrían ser estudiadas en relación con la personalidad de los sujetos, con el fin de identificar los rasgos que más predominan en las personas que padecen el síndrome.

Se sugiere Aplicar MSCEIT Test De Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso o El Inventario Emocional De Baron (I-CE), con el fin de obtener un resultado general de la variable de Inteligencia Emocional.

Referencias

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Amaris, M. M. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, (10).
- Aranda-Beltrán, C., Pando-Moreno, M., Salazar, J. G., Torres-López, T. M., & Aldrete-Rodríguez, M. G. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 10(1).
- Apiquian, A. (2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. Yucatan, México.
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
- Barrero, E. J., Moreno, S. C., Arias, R. E. J., & Gil, J. A. P. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC. *Revista Salud UIS*, 47(1).

- Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., Moreno, M. P., & Santacruz, G. H. 2013 Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México).
- Beltrán, C. A., & Moreno, M. P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(3), 510-522.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Estrada, J. G. S. (2016). SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE DIVERSAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN MÉXICO. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 8(2), 23-28.
- Berrocal, P. F., & Pacheco, N. E. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (54), 63-94
- Buitrago, d. (6 de Diciembre de 2010). *EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA* . Obtenido de http://www.concepcionistas.com/sites/default/files/docs/taller_inteligencia_emocional.pdf.
- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Carchi Gómez, V. K., & Carangui Fernández, A. E. (2016). Estudio comparativo de los factores de personalidad de los aspirantes a agentes de tránsito y los agentes de tránsito seleccionados en el periodo 2014 (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).

- Chávez, F. (2014). Emociones y estrategias de afrontamiento en policías provincia de Buenos Aires (Doctoral dissertation, Tesis de grado, Universidad Abierta interamericana). Recuperado: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>).
- Curbelo, M. L., Pérez, I. A., García, L. G., & Fumero, A. (2006). INTELIGENCIA EMOCIONAL EN POLICÍAS LOCALES. *Ansiedad y Estrés*, 12.
- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
<http://www.transitocartagena.gov.co/>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional M^a Elena Fernández Martínez 2009 pag 67-86.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2009). Test de Inteligencia Emocional de Mayer Salovey Caruso. Madrid: TEA Ediciones
- Fink, H., & Boehm, F. (2011). Corrupción en la policía de tránsito: Una primera aproximación a través de entrevistas con taxistas colombianos. *Relaciones (Zamora)*, 32(126), 67-85.
- Galán, C. P. (2012). Inteligencia Emocional y Bienestar Personal en estudiantes universitarios en ciencias de la salud (Doctoral dissertation, Universidad de Málaga).
- Garcés de Los Fayos, López, Soler y García Montalvo (1997). L. EL SÍNDROME DE BURNOUT: UNA APROXIMACIÓN HACIA SU CONCEPTUALIZACIÓN, ANTECEDENTES, MODELOS EXPLICATIVOS Y DE MEDICIÓN.
- Gaspar, P. J. B. (2015). Estudio del Síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios portugueses.

Gil, M. (2016). La Noción de evaluación eudaimonista en la teoría cognitiva de las emociones de Martha Nussbaum. *Trans/Form/Ação*, 39(3), 191-210.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Gutiérrez, C., Suzeth, V., & Díaz Moina, F. D. (2013). *Inteligencia Emocional Y Síndrome De Burnout En Los Sub-Oficiales De La Policía Nacional Del Perú*.

Guzmán Figueroa, G. (2013). *Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca*

Hernández Zambrano, D. (2009) *Una perspectiva de las teorías de la emoción: hacia un estudio de las implicaciones de las emociones en la vida del hombre*.

Lahera Martín Matilde, J. Juan José Gongora. (2002). *Factores Psicosociales*

Landa, J. M., Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar Luzón, M. (2006). RELACIÓN ENTRE BURNOUT E INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN SALUD MENTAL, BIENESTAR Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. *Ansiedad y estrés*, 12.

Ley 100 de 1993, República de Colombia

Ley N° 063 del régimen de pensión de vejez por exposición de Alto Riesgo y otras disposiciones, Bogotá D.C. Colombia 2 de marzo del 2009

Ley N° 1090, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otra disposición. República de Colombia. 6 de septiembre del 2006.

Ley N° 1310 mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. República de Colombia.

Bogota D.C. 26 de junio de 2009.

Ley N° 679 del Código Nacional Terrestre de Transito. República de Colombia, Bogotá D.C,

Colombia. 6 de agosto del 2002.

Lozano, L. M., Cañadas de la Fuente, G. A., Martín, M., Pedrosa García, I., Cañadas, G. R., Suárez Álvarez, J., ... & Pérez, B. (2008). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. *Aula Abierta*, 36 (1-2)

Martínez R. A, & de Puelles Casenave, C. (2010) EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO EN LAS UNIDADES DE INTERVENCIÓN POLICIAL

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés!* Madrid: Safeliz.

Ministerio social de salud M. d. (2010). *Bateria de Instrumentos Para la Evaluacion de Factores de Riesgo Psicosocial* . Bogota.

Molina Hernández, L. P., Gallego Quintero, Y. C., & Henao Bernal, N. (2016). Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en las empresas Coomeva Cooperativa y Bancoomeva del Grupo Coomeva de la Regional Eje Cafetero.

Montalvo, R. B. (1985). *Salud ocupacional y riesgos laborales*.

Monte, P. R. G., & Silla, J. M. P. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.

- Pacheco, N. E., Durán, M. A. D., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, (342), 239-256.
- PARIS, L., SANCHEZ, F. C., & Lagos, S. R. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura inédita). Universidad Abierta Interamericana, Argentina).
- Pereira, M. L. N., & Madriz, F. E. S. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190.
- Pérez Luévano, A. M. (2008). Prevalencia de burnout en trabajadores administrativos de nivel directivo que laboran en la ciudad capital del Gobierno del Estado de Aguascalientes.
- Ritchey, F. J. (2002). *Estadística Para Las Ciencias Sociales*. Mexico D.F: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Rojas-Solís³⁵, J. L., & Morán-González³⁷, T. (2010) Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio. COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL
- Romero Wiener, A. V. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima.
- Salas, S. C., & Meza, M. M. H. G.(2013) Licenciado en Administración. Estrés laboral causas y efectos
- Sánchez-Nieto, J. M. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74.

- San Martín, M. L. (2011). Inteligencia emocional y su relación con los trastorno de ansiedad generalizada.
- Sandín, B. (1999). Estrés psicosocial. Madrid: Klinik.
- Schiro, A (Agosto de 2010). Burnout e inteligencia emocional en docentes de EGB
- Shemueli, R. G. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad ESAN.
- Sistema Integrado de Transporte Masivo Transcaribe S.A <http://www.transcaribe.gov.co/web/>
- Taboada, M. L. (1998). Eventos traumáticos y reacciones de estrés: identificación y manejo en una situación de desastre natural. *Psiquiatría.com. Revista Electrónica*. Vol. 2 (4). Revisado el 31 marzo 2000.
- Vásquez Quintero, C. (2014). *Estrés laboral y factores asociados al síndrome de burnout en el personal que trabaja en el hospital regional de Sogamoso, en el año 2013* (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).
- Vega Cecilia (2012). *Guía para el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes de primer año de educación básica de la Unidad Educativa Mariana de Jesús del cantón Cayambe* (Bachelor's thesis).
- Villamiza, Paola. Andrea. (2012). Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.