

SINDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS
DOCENTES DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Psicología

Miguel Ángel Cuchumbe Cárdenas

Laura Tatiana Castilla Yanquen

Director:

Nelson Enrique Flórez Huertas

Psicólogo

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bogotá D.C., Octubre de 2017.

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Bogotá D.C. Octubre de 2017.

Tabla de contenido

Introducción.....	9
Justificación.....	12
Planteamiento del problema.....	16
Objetivos.....	20
Marco teórico.....	21
Marco institucional.....	47
Metodología.....	48
Resultados.....	53
Discusión.....	61
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	71
Referencias.....	73

Lista de tablas y figuras

Figura	1	Síndrome	de	adaptación	
general.....					25
Tabla		1		Respuestas	
universales.....					43
Tabla	2	Descripción	de	la	
muestra.....					53
Tabla		3	Edad	por	
género.....					54
Tabla	4	Estado	civil	por	
género.....					54
Tabla		5	Hijos	por	
género.....					54
Tabla		6	Agotamiento	por	
género.....					55
Tabla		7	Despersonalización	por	
género.....					55
Tabla	8	Insatisfacción	de	logro	por
género.....					56
Tabla		9	Factor	sueño	por
género.....					56
Tabla		10	Factor	psicosexual	por
género.....					57
Tabla		11	Factor	gastrointestinal	por
género.....					57
Tabla		12	Factor	dolor	por
género.....					57
Tabla		13	Dimensión	atención	por
género.....					58
Tabla		14	Dimensión	claridad	por
género.....					58
Tabla		15	Dimensión	reparación	por
género.....					59

Tabla 16 Correlación síndrome de burnout e inteligencia emocional género masculino.....59

Tabla 17 Correlación síndrome de burnout e inteligencia emocional género femenino.....60

Agradecimientos

Agradecemos a nuestra Universidad por haber aportado en nuestra formación integral como profesionales en psicología y a su cuerpo docente por acompañarnos durante la realización de nuestro pregrado aportando de esta manera a la construcción de nuestro proyecto de vida.

Nuestros agradecimientos por las experiencias, oportunidades, los conocimientos y las orientaciones que día a día recibimos para culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

Dedicatoria

Queremos dedicarles la culminación de este proyecto a nuestras familias en especial a nuestros padres ya que debido a lo aprendido de ellos, nos hicieron entender el valor de estudiar, ellos han sido ejemplo de progreso, su ayuda y apoyo ha sido importante para lograr la culminación de esta etapa importante en nuestras vidas.

A Dios porque durante nuestras vidas nos ha bendecido, a nuestros padres por habernos apoyado en nuestra formación profesional, a nuestras parejas por su apoyo y motivación durante el camino.

Al docente Nelson Flórez, que en su calidad de director nos orientó y a Rafael Antonio Acosta por su apoyo como profesional en estadística.

Y de manera general a todas las personas que de forma directa o indirecta nos colaboraron y estuvieron pendientes de nuestro proceso y de la evolución de este proyecto.

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá, pertenecientes a cinco facultades: psicología, ciencias de la educación, ciencias de la comunicación, derecho e ingeniería, teniendo presente que la muestra que se utilizó fue de 38 docentes por medio del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas que corresponde al 18% de la población. En la actualidad el síndrome de burnout constituye un riesgo físico y mental a nivel mundial. Esta investigación busca sentar un precedente frente al síndrome de burnout y la inteligencia emocional, para esto se realizó la aplicación de dos instrumentos la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y Trait – Meta Mood Scale (TMMS – 24). En los resultados obtenidos se identificaron los factores agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro y las dimensiones de la inteligencia emocional: atención, claridad y reparación que encuadran el comportamiento laboral y personal de los docentes universitarios; los resultados dejan claro que no existe

una relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en ninguno de los factores y dimensiones de los mismos en los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores; sin embargo se encontró que el factor del síndrome de burnout más perjudicado es el agotamiento en el género masculino representado en un 47% de la muestra y de acuerdo a la insatisfacción de logro el 47% del género femenino. Por otro lado la dimensión de atención de la inteligencia emocional se observa que el 47% debe mejorar su atención dado a que presta poca atención en el género femenino.

Palabras claves: Síndrome de burnout, inteligencia emocional, docentes.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship that exists between burnout syndrome and emotional intelligence in the teachers of the Los Libertadores University Foundation of Bogota, belonging to five faculties: psychology, education sciences, communication sciences, law and engineering, taking into account that the sample that was used was 38 teachers through simple random sampling for finite populations corresponding to 18% of the population. At present, the exhaustion syndrome is a physical and mental risk worldwide. This research seeks to establish a history of exhaustion syndrome and emotional intelligence, for which the instruments of the Occupational Wear Scale (EDO) and Trait - Meta Mood Scale (TMMS - 24) were applied. In the obtained results the exhaustion, depersonalization and achievement dissatisfaction factors and the dimensions of the emotional intelligence were identified: attention, clarity and repair that fit the labor and personal behavior of university teachers; the results are clear that there is no

relationship between exhaustion syndrome and emotional intelligence in any of the factors and dimensions of the same in the Fundación Universitaria Los Libertadores; however, it was found that the most impaired burnout syndrome factor is exhaustion in the male gender, represented in 47% of the sample and according to the dissatisfaction of the 47% achievement of the female gender. On the other hand, the dimension of attention to emotional intelligence shows that 47% should improve their care, which gives little attention to the female gender.

Key words: Burnout syndrome, emotional intelligence, teachers.

Introducción

A lo largo de la vida humana, el hombre se ha visto en la necesidad de estar en constante transformación, lo cual lo ha mantenido en una relación constante con el contexto laboral, familiar y social, es por eso que al irse desarrollando ha ido enriqueciendo más su integridad, pero la realidad que se vive es otra; es por ello que las organizaciones deben dedicar mayor tiempo a las personas y a un entorno apropiado para realizar sus labores (Platán 2013).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que, el trabajador representa el centro de la población mundial y es quien aporta al desarrollo económico de los países, por tanto su calidad de vida y salud es vital (Aranda, González, Pando y Hidalgo, 2013).

La profesión docente ha tenido que afrontar diversos cambios, producto de lo que Blanch (como se citó en Botero, 2012) llama el tipo capitalista organizacional; donde los cambios que se han impuesto cada vez, tienen mayor auge en el actual sistema educativo.

En este orden de ideas, las instituciones educativas consolidan un nuevo sistema de relaciones que se integra con la ley de la oferta y la demanda, mercantilizando la educación y reduciendo el concepto de capital humano. Por esta razón es importante reflexionar acerca de lo que concierne al departamento de recursos humanos desde las empresas su misión, visión y fines; fines como el de la educación, resaltando el compromiso y la atención para trabajar continuamente en la calidad de vida de sus docentes quienes conforman el equipo de trabajo

Los estudios sobre la alta carga laboral se han relacionado con patologías como el síndrome de burnout que históricamente es un concepto utilizado por Freudenberger a mediados de la década de los años 70, y describe los efectos cognitivos, comportamentales y físicos de ciertas condiciones del trabajo y posteriormente involucra que el síndrome de burnout es una manifestación que combina el agotamiento, la pérdida de interés en el trabajo y la deshumanización en la demanda de servicios a los usuarios (Aris, 2009).

La inteligencia emocional desde el modelo de Mayer y Salovey se conceptualiza como la habilidad para percibir las emociones, para reconocer y regular las que permitan un crecimiento emocional e intelectual (Fernández y Extremera, 2005).

A nivel de concepto como afirma Extremera y Fernández-Berrocal (como se citó en Gómez, 2014) se encuentra que la inteligencia emocional es aplicable al contexto educativo, pues argumentan que el desarrollo de las habilidades en docentes, ayuda a adquirir habilidades de afrontamiento; de este modo surge la necesidad de prevenir el

síndrome de burnout y sus consecuencias negativas en la salud de los docentes universitarios, permitiendo la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tras la revisión de distintos referentes bibliográficos se encuentra que en Colombia las organizaciones están obligadas a tomar medidas indispensables para evitar la presencia del estrés y por consiguiente el fomento de la inteligencia emocional puede ser una herramienta vital para el desarrollo del ser humano dentro de una organización. Simultáneamente esto tiene relación con lo que se reglamenta desde la Resolución 2646 de 2008 en donde el Ministerio de la Protección Social establece una serie de mandatos que deben ser tenidos en cuenta por las empresas para identificar, evaluar, prevenir e intervenir el origen de las enfermedades causadas por el estrés y los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, por ello las entidades deben de contar con el área de seguridad y salud en el trabajo la cual puede identificar los sucesos que puedan deteriorar el ambiente laboral.

Por medio de este trabajo se buscó realizar de forma descriptiva si puede haber presencia del síndrome de burnout en organizaciones de tipo educativo, para ello se contó con un grupo de docentes universitarios de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá, adicionalmente y de acuerdo a los resultados determinar los niveles de correlación entre los factores asociados al síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional.

Este estudio nació debido al interés de los investigadores, y surgió como producto de las discusiones entre los mismos de cómo el síndrome de burnout se desarrolla en los contextos educativos universitarios; cabe destacar que los riesgos psicosociales siempre han existido, solo que en la actualidad se les ha dado una mayor atención, por eso es importante, tener una consideración global de esta problemática que afecta a la población

docente, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo que favorezcan la conservación de la buena salud de los trabajadores.

El factor de riesgo psicosocial se define como la condición que muestra efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores; los riesgos psicosociales están conformados por factores intra-laborales como la carga física, condiciones de trabajo y una larga jornada laboral, y los factores extra-laborales que dependen de, el tiempo libre, medio de transporte, servicios de salud y por último factores individuales como los sociodemográficos, estilos de afrontamiento y las condiciones de salud que han de ser determinadas por expertos para así poder delimitar de qué manera influyen en las personas (Murillo, Martín y Velasco, 2015).

Justificación

Desde la práctica de la psicología organizacional y del trabajo, es relevante estudiar la relación del hombre con su trabajo, destacando la interacción biopsicosocial y la importancia de un entorno saludable para el buen desempeño de las actividades laborales; por esta razón se hace evidente la necesidad de realizar una búsqueda teórica acerca de la incidencia de los factores del síndrome de burnout y su relación con la inteligencia emocional en un contexto laboral educativo. Este campo de la psicología es compartido y enriquecido multidisciplinariamente con otros profesionales que buscan mejorar

continuamente la calidad de vida e incrementar los niveles motivacionales de los empleados.

La profesión docente, es una actividad vulnerable con un alto riesgo de padecer distintas enfermedades, es una realidad que los docentes experimenten dificultades relacionadas con el agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro factores enmarcados en el síndrome de burnout que afectan la salud mental de los docentes, a causa de estresores en el contexto laboral que van vinculando la aparición, progreso y finalmente un deterioro a nivel físico y psicológico (Fernández y Extremera, 2005).

El trabajar en pro de la salud mental le exige a la psicología organizacional y del trabajo la prevención e intervención del síndrome de burnout en docentes, buscando mejorar la calidad de vida, teniendo presente que tan avanzado está el síndrome con el fin de comprender cuál es la mejor manera para intervenir.

Estudios realizados en el campo de la docencia revelan que en el 80% prevalece el síndrome de burnout, también se han realizado dos estudios a nivel nacional donde se quería medir el desarrollo del burnout en la docencia, obteniendo que, en el año 2005 se llevó a cabo el primer estudio en la ciudad de Medellín – Antioquia, dando como resultado que el 23% de una muestra de 239 docentes podrían presentarlo y el segundo estudio se realizó con una muestra de 343 docentes de colegios distritales de la ciudad de Bogotá donde se encontró una prevalencia del 15,6% y que podía incrementar hasta en un 29,7% (Gómez, Rodríguez, Padilla y Avella, 2009).

Por otro lado reportes como el realizado en Colombia en el año 2002 en el Hospital Universitario del Valle, demostró que en la población de médicos internos y residentes el 76% de los médicos presentaban agotamiento entre moderado y severo, 60% despersonalización y el 50% insatisfacción de logro (Berdejo, 2014).

La OMS en el año 2010 afirmó que según una investigación realizada en México son más de 1300 trabajadores los que por diferentes causas laborales llegan a perder la vida, especificando que se generan tres muertes por cada 100 trabajadores. A nivel mundial la cifra asciende a dos millones de trabajadores que al año mueren por problemas de estrés laboral, destacando que porcentaje no cuenta con los servicios de salud ocupacional, dando cuenta que es uno de los motivos principales por las cuales los trabajadores no se encuentran en un contexto laboral saludable (Aranda, González, Pando e Hidalgo, 2013).

Según Gutiérrez y Fernández (2004) la inteligencia emocional ha despertado interés en varios autores y aún más en el campo educativo, ya que muestra beneficios en los trabajadores y aumenta la productividad en su vida laboral y personal. El desarrollo y uso de una buena inteligencia emocional demuestra que los trabajadores desarrollan estrategias de manera individual y colectiva para controlar situaciones de estrés y que no conllevan a una patología como el síndrome de burnout.

El contexto laboral actual se caracteriza por la creciente competitividad de los mercados, lo cual ha llevado a las organizaciones a aumentar los niveles de exigencia en sus trabajadores como una estructura de compensar la presión del contexto laboral tanto en los empleados como en la productividad de la organización, siendo un estudio que demuestra que el mercado actual exige más productividad por parte de los empleados, que revelo que el 38% de los colombianos sufre de estrés, debido a las presiones laborales (Cruz, 2015).

La presente investigación pretendió revisar los factores del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional, por consiguiente obtener la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, y a largo plazo se aspira que esta sea una base para futuros trabajos de investigación, no solamente en la ciudad de Bogotá,

sino en varias ciudades de Colombia, debido a que son muchos los factores externos que causan el síndrome de burnout y cómo la inteligencia emocional ayuda a la prevención del mismo.

Adicional se realizó un análisis de distintas fuentes bibliográficas, donde se encontró que en Colombia se han realizado pocas investigaciones del síndrome de burnout y sobre todo en el ámbito educativo universitario; siendo cierto que los resultados arrojados aportarán a las organizaciones educativas, brindando información; que contribuya en el planteamiento de futuras estrategias de prevención en los contextos laborales. Sin embargo según Arévalo y Guerrero (2010) la literatura muestra algunos problemas de salud que son comunes en esta actividad profesional: afecciones musculoesqueléticas, de venas varices y de la voz; aunque los problemas más comunes tienen que ver con el estrés ocupacional y el síndrome de burnout.

Por su misma naturaleza, exigencias y compromisos, la docencia a cualquier nivel se ha estudiado un trabajo altamente estresante; siendo mayor en el ámbito de la educación superior; temas como el salario, la carga laboral y mayores exigencias en países occidentales se han incrementado y las consecuencias de estas situaciones son el burnout, el estrés emocional y físico. Por estas razones se considera a los docentes universitarios como un contexto vulnerable a los efectos nocivos del estrés (Arévalo y Guerrero, 2010).

La indagación acerca de la problemática es importante y competente para los profesionales de psicología especializados en las organizaciones y que se encuentran interesados en investigar y presentar resultados que tengan impacto en la prevención de los factores de riesgo psicosociales que presentan las organizaciones educativas y sus condiciones específicas, para de este modo poder intervenir directamente con el conjunto

de trabajadores, y así lograr resultados que garanticen y fomenten una calidad de vida y bienestar en el gremio docente.

Esta investigación tomó de muestra a los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores para generar un proceso de medición del síndrome de burnout e inteligencia emocional desde la psicología, que permitiera identificar los factores y dimensiones de los mismos, presentes en 38 docentes universitarios donde 19 corresponden al género masculino y 19 al género femenino, ya que por lo general las investigaciones son realizadas a profesionales de la medicina, trabajadores sociales y enfermeros, es por esto que se tomó una institución de educación superior en donde la muestra son docentes de ingeniería, educación, psicología, comunicación y derecho.

Planteamiento del problema

Correa, Muñoz y Chaparro (2010) afirman que el gremio docente parece ser especialmente vulnerable a la problemática del burnout con un estado de agotamiento físico y emocional a consecuencia de la implicación del contexto laboral, debido a la presión a la que se ven sometidos por intentar responder a la diversidad de demandas, siendo cada vez más frecuentes las incapacidades por estrés, depresión y agotamiento llevando al

ausentismo laboral. En resumen es considerada una de las profesiones más estresantes, porque implica un trabajo diario basado en las relaciones interpersonales, sin embargo la docencia no es la única profesión afectada por el síndrome de burnout, otras profesiones como la medicina, la enfermería y trabajadores sociales están inmersos a la problemática del síndrome de burnout, motivo por el cual es un dilema que está enmarcado a nivel mundial.

En relación con el párrafo anterior el género femenino tiene una mayor habilidad para percibir las emociones, puede, en cierta medida, darse a interpretar por su mayor expresividad, empatía o una mayor amplitud para usar la información emocional dentro de cualquier contexto (Mestre, Guil y Araujo, 2009). Adicionalmente Barret, Lane Sechrest y Schwartz (como se citó en Mestre, Guil y Araujo, 2009) realizaron un estudio sobre las diferencias en la inteligencia emocional de varones y mujeres, tomando una muestra heterogénea, donde las mujeres representaban puntuaciones más altas de inteligencia emocional y los varones presentaban una menor inteligencia emocional y por consiguiente una menor capacidad para comprender las emociones y utilizar el conocimiento emocional.

Según Sandoval (2013) la vida emocional es un elemento esencial en el desenvolvimiento de las personas, pues aparecen sentimientos de depresión, frustración y pérdida del significado emocional en la vida personal que termina afectando su vida laboral.

El estudio realizado por Ortiz y Jiménez en el año 2011 (como se citó en Arias y Castro, 2013) sobre la inteligencia emocional y desgaste ocupacional, se reclutaron 44 universitarios de servicios de salud de Sonora, México. Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó el TMMS-24, que evalúa la percepción y regulación de las emociones. Además el Maslach Burnout Inventario (MBI) para medir el desgaste ocupacional,

finalmente los análisis relevaron que el desgaste laboral del médico de pregrado padece de éste por una baja atención emocional y falta de claridad en las emociones.

De otro lado se puede decir que el síndrome de burnout es una problemática que tiene alto impacto en los países latinoamericanos, debido a que viven procesos más lentos y de manera distinta, por ello las investigaciones se realizan comprendiendo la realidad propia, teniendo en cuenta una serie de elementos culturales que sobreprotegen las enfermedades de la sociedad capitalista altamente industrializada; es decir, que el estudio del síndrome de burnout requiere de un trabajo interdisciplinar con diferentes áreas como lo es la psicología, medicina, la salud ocupacional, entre otras (Díaz y Gómez, 2016). Se tienen en cuenta estas profesiones porque es de su interés aportar al bienestar y calidad de vida del ser humano.

En Colombia el tema del síndrome de burnout se ha investigado relativamente poco, lo cual genera una problemática que se deja de lado, dejando un vacío específicamente en el sector educativo, ya que buena parte de estudios que se han realizado en el país se han centrado en el sector de la salud. Lo expuesto anteriormente, refuerza el concepto de la necesidad de realizar más estudios que exploren de mejor manera la situación del personal de contextos educativos en Colombia y básicamente en Bogotá, afectando parte de la población desde un campo cognitivo, psicológico y físico.

Considerando el párrafo anterior en Bogotá se han realizado dos estudios relevantes; el primero representa el síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre del 2010, donde se encuestaron 184 trabajadores de la salud, 139 mujeres indicando una prevalencia del 75,5% de síndrome de burnout y 45 hombres indicando un 24,5% (Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez y Pinzón, 2011).

El segundo estudio representa las condiciones de trabajo, estrés y salud de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior, donde se evidencia que los docentes universitarios colombianos no son externos a la problemática de estrés, que en algunos sucesos pueden llevar a problemas psicológicos. El estrés es ampliamente identificado en esta labor, dado a que esta profesión se enfrenta constantemente a la sobrecarga laboral, cambios de plan de estudio, exigencias en su formación académica, evaluaciones de desempeño que pueden tener consecuencias perjudiciales a nivel físico, psicosocial y organizacional (Arévalo y Guerrero, 2010).

Esta investigación permite tener información de los factores del síndrome de burnout y su dinámica con la inteligencia emocional en otro tipo de organizaciones como lo es en el contexto educativo, y de esta manera lograr que los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores cuenten con diferentes estrategias y logren un clima organizacional estable, destacando a largo plazo acciones de mejora, lo que le permitirá a la institución identificar las medidas, respecto a las posibles problemáticas, que ayuden a favorecer la calidad de vida del trabajador dentro de la organización.

Para terminar se tiene en cuenta que el síndrome de burnout aqueja parte de la población profesoral, y que los estudios son pocos frente al tema, pues se supone que algunas actitudes o comportamientos de los docentes son normales por la profesión que desempeña, se hace relevante tomar un grupo de muestra que permita demostrar si existe alguna relación entre el síndrome y la inteligencia, por tanto el grupo investigador pretendió resolver la pregunta:

Pregunta problema

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional de acuerdo a los hallazgos realizados en la muestra de la población docente de La Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá?

Objetivos

Objetivo general

Describir la relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en los docentes de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores del síndrome de burnout (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro) en los docentes de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá.
- Describir las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Atención, Comprensión y Regulación) en los docentes de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá.
- Describir el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, con relación a la variable sociodemográfica: género.
- Establecer el nivel de correlación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional.

Marco teórico

Concepto hombre – trabajo

En el transcurso de la historia humana el trabajo para el hombre ha sido un fenómeno tan connatural, que se puede contemplar como una de sus más importantes señas de identidad y hasta personalidad (Rodríguez, Zarco y González, 2009).

Gracias al trabajo, el hombre ha desarrollado dimensiones psicológicas que se han concretado en pro de un efectivo avance cultura y educativo permitiéndole estar en un mundo cada vez más seguro, racional y gratificante. Sin embargo el trabajo, no siempre ha sido como ahora, puesto que durante gran parte de la historia humana fue sinónimo de esclavitud y maldición; no obstante hoy en día se ha convertido en una necesidad humana con componentes enriquecedores para el logro de una vida en bienestar (Rodríguez et al., 2009).

En la actualidad el trabajo más que aportar algo valioso y a la prosperidad del hombre, lo hace correr el riesgo de desvincularlo de su propio ser para convertirlo solo en un sistema productivo (Rodríguez et al., 2009).

El ámbito laboral se considera un contexto significativo en el desarrollo de la vida humana y es allí donde juega un papel importante la psicología dentro de las organizaciones, comprometiéndose a reducir las consecuencias psicológicas negativas en la vida de una persona que de alguna manera son producto del mal direccionamiento de las organizaciones.

Según Marrau, Archina, Luquéz y Godoy (2007) actualmente el mundo laboral supone una relación del individuo con su tarea, ya que en la era del conocimiento y de la información, la atención está puesta en las competencias y habilidades humanas dentro de una organización; la relación que existe entre el hombre y su trabajo es esencial, dando cuenta que esta interacción se compone de lo biopsicosocial, siendo un conjunto

importante que refleja la capacidad de una persona para desarrollar con éxito una determinada actividad.

Factores como la autoestima han sido una necesidad psicológica importante e indispensable para la adaptación en un mundo tan complejo y competitivo como el que se percibe hoy en día, esto invita a las organizaciones a apropiarse cada día más del personal contratado (Marrau et al., 2007).

Debido a lo anterior la psicología organizacional y del trabajo no es una rama del conocimiento apartada de las organizaciones; por el contrario, es un elemento estimulante que permite trabajar desde tres aspectos (individuo, grupo y organización), protegiendo la calidad de vida psicológica, e incrementando el desarrollo de elementos claves que aporten al bienestar de un individuo y la organización (García y Forero, 2016).

El trabajo y el hombre en relación con la psicología

Sin duda existe una estrecha conexión entre el ser humano y la política de recursos humanos que se implemente en una organización. Por ello Rodríguez et al. (2009) plantean la necesidad de tener en cuenta el momento y el siglo en el cual se encuentren los trabajadores, ya que es una manera de influir en las formas de dirigir, inducir y canalizar el comportamiento humano en las organizaciones.

La psicología organizacional y del trabajo ha tenido que transformarse y adaptarse a las exigencias de los diferentes contextos históricos, partiendo de nuevos campos de formación y actualizando de competencias y saberes acerca de la conducta humana en un ambiente laboral siempre activo y variable (Rodríguez et al., 2009).

Por ello la psicología organizacional y del trabajo trata de conocer mejor cómo se adaptan las personas a las organizaciones, a través de qué procesos psicológicos y colectivos se desenvuelven en sus labores, en qué medida participan en la consecución de

objetivos, cuál es el grado de satisfacción y de crecimiento de personal y en qué medida se acomoda esto a las necesidades de la organización y a la de los individuos. En suma la psicología organizacional y del trabajo potencia pautas de comportamiento desde el nivel individual hasta el nivel social (Rodríguez et al., 2009).

Según Vieira (2014) desde las organizaciones se proyecta al departamento de recursos humanos, como el núcleo sobre el cual se tejen los temas básicos de pertenencia, constitución e integración de los funcionarios, debido a que no solo es un asunto de interés empresarial, sino que también compete desde la intervención al trabajador como ser humano; es decir que no hay que ver solo la óptica administrativa, sino también los distintos conjuntos que interactúan con la organización y son de interés para el crecimiento de la empresa.

La función del Área de Recursos Humanos, se refiere al interés del crecimiento mancomunado de los individuos y la organización, al desarrollo de un plan de acción para el perfeccionamiento de competencias, al manejo de temas de motivación laboral, al diagnóstico del clima laboral, a una adecuada y oportuna intervención y al establecimiento de sistemas de liderazgo adecuados (Puchol, 2007).

El concepto de autoestima profesional, parte de un término casual y ordinario; sin embargo muchas investigaciones le da un valor científico producto de la transcendencia en el desarrollo de la vida humana al constituir un elemento clave para el desarrollo óptimo de las habilidades socio-afectivas, aportando así a la configuración personal y profesional de cada ser (Wilhelm, Martin y Miranda, 2012).

Es válido argumentar que los docentes universitarios pueden mejorar su actividad profesional, si son capaces de identificar, regular y reconocer sus emociones. Aquellos docentes que cuidan de su propio desarrollo para alcanzar una considerable satisfacción

obligatoriamente tendrán mayores posibilidades para intervenir educativamente en el bienestar de los alumnos (Valverde, Fernández y Revuelta, 2013).

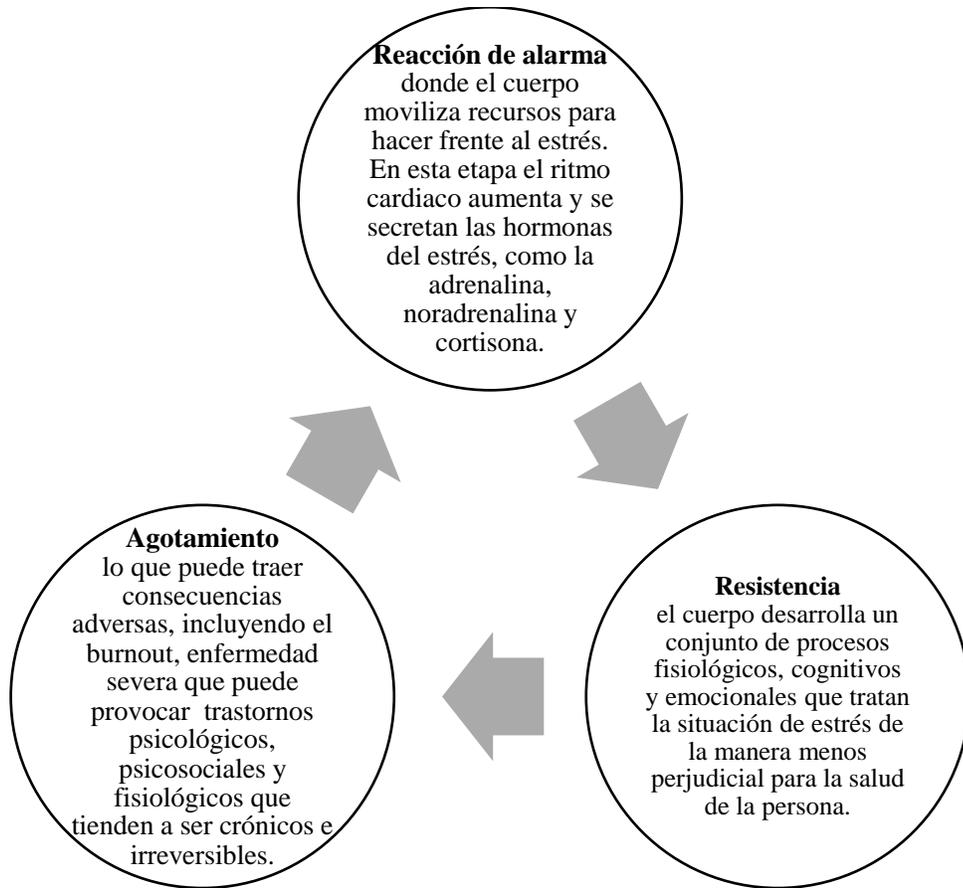
Estrés y salud en el trabajo

Según Landy y Conte (2005) dos de los pioneros en estrés fueron Walter Cannon y Hans Selye. Cannon fue un fisiólogo que estudio las reacciones animales y humanas en situaciones de peligro y notó en ellos una respuesta adaptativa a las situaciones estresantes en las que escogían luchar o intentar escapar.

Por el contrario Hans Selye conocido como el “padre del estrés” , médico y endocrinólogo, definió el estrés como la respuesta no determinada del cuerpo humano a cualquier demanda que se le haga, él fue el primero en distinguir el estrés positivo (eustress) y el estrés negativo (distress), percibiendo que el estrés positivo facilita retos que motivan y estimulan a los individuos a trabajar duro y alcanzar sus metas, a diferencia del estrés negativo que se manifiesta por situaciones estresantes que permanecen en el tiempo y que producen efectos negativos para la salud (Landy y Conte, 2005).

Landy y Conte (2005) plantean que la sucesión de respuesta a cualquier enfermedad, heridas o trauma psicológico es equivalente, dando nombre al síndrome de adaptación general que se divide en tres fases

Grafica 1
Síndrome de adaptación general



Fuente: Los autores

Estresores

Los estresores son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde, la respuesta a estos estresores pueden ser producto de un estrés permanente dando paso al síndrome de burnout. Los estresores del trabajo se dividen en dos categorías:

Estresores físicos, los principales estresores están vinculados al ambiente físico donde se desarrolla el trabajo y abarcan elementos como el nivel de ruido y vibraciones, la

iluminación, el clima físico (temperatura, ambiente, humedad); es decir que la problemática derivada del ambiente físico del trabajo, dificulta, molesta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y en algunos momentos por su peligrosidad pueden provocar en el individuo un sentimiento de amenaza (Landy y Conte, 2005).

Estresores psicológicos

Falta de control y/o previsión, determina la respuesta a la situación, la percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. Este estresor en el contexto laboral también se relaciona con la autonomía que es el grado en el que los empleados pueden controlar la realización de las tareas a su cargo (Landy y Conte, 2005).

Conflicto interpersonal, ocurre cuando los recursos en el trabajo son escasos o cuando los empleados sienten que no son tratados de manera (Landy y Conte, 2005).

Conflictos de roles, es la sobrecarga del rol ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiadas labores al mismo tiempo esto ocasionando que las personas trabajen demasiado tiempo e incrementando el estrés (Landy y Conte, 2005).

Conflicto de trabajo, ocurre cuando los trabajadores experimentan conflicto entre las tareas que deben cumplir en el contexto laboral y en su vida personal. En un estudio de mujeres y hombres que trabajan en puestos de alto nivel, las mujeres estaban más estresadas por tener mayores responsabilidades en el mantenimiento de la casa y los deberes familiares, además, las mujeres con niños en la casa, tuvieron niveles relevantes de hormonas de estrés al final de la jornada (Landy y Conte, 2005).

Consecuencias del estrés

Es evidente la relación entre el estrés y las consecuencias negativas en la salud de los trabajadores. Las consecuencias negativas pueden dividirse en tres categorías:

Consecuencias conductuales, entre estas se encuentran el ausentismo, los accidentes y el bajo desempeño laboral (Landy y Conte, 2005).

Consecuencias psicológicas, incluyen ansiedad, depresión, síndrome de burnout, fatiga e insatisfacción con la propia vida. Los investigadores han identificado tres componentes del síndrome de burnout fácil mente dados en los escenarios de salud y enseñanza, pues son los contextos en los que se presentan cargas de trabajo pesadas y responsabilidades demandantes que comúnmente llevan al síndrome de burnout (Landy y Conte, 2005).

Agotamiento emocional, ocurre cuando los individuos se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, por ende los individuos que tienen sentimientos de bajo logro personal no pueden asumir los problemas de manera efectiva y no son capaces de identificar y reconocer los problemas de los demás (Landy y Conte, 2005).

Consecuencias fisiológicas, los cambios fisiológicos en el organismo ocurren cuando las situaciones estresantes provocan la sobre-activación del sistema nervioso simpático, que es el que controla las funciones automáticas del cuerpo como por ejemplo la respiración y la circulación, produciendo diferentes clases de hormonas de estrés, que causan aumento en el ritmo cardiaco en disposición para el aumento de la actividad física estos cambios pueden ser beneficiosos para el proceso de la toma de decisiones y el desempeño físico, sin embargo la activación crónica del sistema nervioso simpático puede generar excesivas cantidades de hormonas de estrés circulando en la sangre y en el cerebro (Landy y Conte, 2005).

Las situaciones de trabajo estresante están vinculadas con el aumento en los niveles de cortisolona, norepinefrina y adrenalina en el flujo sanguíneo y por consiguiente los niveles

elevados y de larga duración de hormonas del estrés contribuyen al deterioro en la articulación del sistema inmunológico (Landy y Conte, 2005).

Síndrome de burnout

Definición

Según Maslach y Pines el síndrome de burnout es un síndrome de agotamiento que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto-concepto y pérdida de interés por los clientes que aparece especialmente en los profesionales de las organizaciones que prestan servicios (Gil, 2003).

Edelwich y Brodsky definen el síndrome de burnout como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar metas y propósitos como producto de las condiciones laborales (Gil, 2003).

Retomando a Maslach el síndrome de burnout tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros que conforman la organización y sus clientes (Gil, 2003).

Maslach y Jackson en 1981, retoman todas las manifestaciones y las operacionalizan en tres dimensiones o categorías: el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo (Ibáñez et al., 2012).

Tanto el concepto, como la estructura tridimensional, se debe a la realización de múltiples estudios, he implica que su ámbito de aplicación sean las profesiones de carácter asistencial, tales como médicos, psicólogos, docentes en las que es posible la aparición de la despersonalización. En este sentido, aunque el cansancio emocional es el núcleo de las definiciones del síndrome de burnout, la despersonalización es el constructo clave que relaciona el síndrome de burnout con las actividades asistenciales (Arquero y Donoso, 2013).

De las definiciones dadas por diferentes autores resalta la de Farber donde explica la relación del síndrome de burnout con el contexto laboral y menciona que el síndrome se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento, actitudes de rechazo y diversos síntomas psicológicos como tristeza, baja autoestima y ansiedad (Quiceno y Vinaccia, 2007).

A raíz de revisar diferentes estudios es frecuente encontrar investigaciones sobre el síndrome de burnout centrados solamente en profesionales de la salud y la educación esto debido al contacto constante con poblaciones, la carga laboral que poseen y los escenarios a los que están expuestos (Gil, 2003).

El burnout es un síndrome clínico descrito en el año de 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger; quien descubrió en un proyecto con pacientes toxicómanos que la mayoría de estos perdía significativamente energía y motivación junto con síntomas de ansiedad y depresión (Marchena y Torres, 2011).

Consecuencias del síndrome de burnout

La presencia o manifestación del síndrome de burnout trae como consecuencias la disminución del rendimiento laboral, el ausentismo, las dificultades interpersonales y la baja calidad de vida (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Los síntomas que más inciden y más han sido reportados a nivel somático por la literatura son: fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello, dolores musculares, alteraciones de sueño, alteraciones gastrointestinales e hipertensión, estos síntomas pueden intensificarse en ambientes laborales en donde no se posibilita la toma de decisiones, hay excesiva burocratización y donde se frustran las expectativas laborales de los empleados; a nivel conductual: comportamiento suspicaz, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, incapacidad para

concentrarse en el trabajo y conductas agresivas con los clientes (Quiceno y Vinaccia, 2007).

El síndrome de burnout en Colombia

A mediados de la década de 1970 el síndrome de burnout aparece en la literatura científica como una descripción del agotamiento, frustración y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en aquellos que laboran directamente con personas.

El mencionado síndrome de burnout se ha presentado como un progresivo problema en las organizaciones y a la vez como un problema investigativo, especialmente en Norteamérica y diferentes países europeos (Gil, 2003).

De igual manera autores como Leiter (Gil, 2003) sugirieron que el síndrome de burnout es un fenómeno social que responde a estresores ocupacionales asociadas a problemas con el entorno laboral (Gil, 2003).

En Colombia existe una probabilidad de que los trabajadores lleguen a experimentar el síndrome de burnout causado por la fuerte sobrecarga laboral que se vive en el país, por otro lado los empleados deben realizar sus labores sin contar con los adecuados y suficientes recursos para el desempeño de sus actividades y adicional a esto deben cumplir con horarios extensos (Gil, 2003).

El mismo ritmo de vida que exige la sociedad Colombiana, interviene en que los individuos tengan como preferencia el trabajo antes que la salud, siendo este orden de prioridades un motivo determinante en la aparición, crecimiento y cronicidad del síndrome (Gil, 2003).

Maslach (citado por Gil, 2003) señala que aquellas profesiones en donde el individuo dedica bastante tiempo a las relaciones interpersonales con quien demanda su servicio sufren mayor riesgo de desencadenar el síndrome de burnout, como por ejemplo la psicología que es una labor en la que el profesional mantiene una relación estrecha con las personas a las que debe atender, con fuertes requerimientos emocionales y afectivos.

En la misma línea Hernández (citado por Gil, 2003) afirma que mientras más altas y fuertes son las demandas de las necesidades, exigencias emocionales de los pacientes y el grado de dependencia hacia el experto, mayor es la posibilidad de que exista el síndrome. Adicional a esto es importante resaltar que lo anterior no es el único motivo por el cual aparezca el síndrome, sino que también influye la carencia del sistema sanitario colombiano.

Como lo menciona Fernández y Barajas la globalización ha encaminado a diferentes competencias en el campo educativo, dando lugar a cambios drásticos en los procesos de formación de los docentes como respuesta a las exigencias que plantean hoy en día las políticas educativas (Barboza, Muñoz, Rueda y Suárez, 2009).

Debido a las altas exigencias, los docentes pueden llegar a presentar síntomas de burnout incluyendo alteraciones físicas, mentales y emocionales que deriven en problemas psicológicos y conductuales (Barboza et al., 2009).

En Colombia son pocos los estudios que se han realizado sobre el burnout, siendo la mayoría nuevos estudios, tomando el de Hernández el año 2002 que trabajó con personal sanitario en el Hospital Militar de Bogotá; con auxiliares de enfermería, donde los resultados indicaron que las mujeres podrían ser más vulnerables a desarrollar el síndrome de burnout (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Con respecto a los estudios anteriores y que fueron desarrollados a partir de la teoría de Maslach y con el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) en diferentes versiones; es importante resaltar que no hay una validación oficial del MBI en Colombia que cuente con una versión psicométrica clara. Por este motivo no se han reportado datos de niveles sobre el síndrome de burnout; sin embargo el estudio de Hernández indica que las mujeres podrían ser más vulnerables al síndrome de burnout, siendo un resultado significativo (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Díaz, Granados, González y Jaramillo (como se citó en Ibàñez et al., 2012) mencionan que investigaciones realizadas con enfermedades mentales en Colombia, muestran que los docentes manifiestan con frecuencia síntomas de estrés con una cifra cercana al 60% que forma un aspecto alarmante y da cuenta de lo esencial que es brindar mayor atención al bienestar de los mismos.

En relación a la prevalencia por género, estudios anteriores sugieren que en docentes universitarios el agotamiento emocional es mayor en mujeres y la despersonalización es mayor que en los hombres (Ilaja y Reyes, 2016).

De acuerdo a Mayer y Salovey (citado por Ilaja y Reyes, 2016) la inteligencia emocional ha sido observada como una estrategia conformada por destrezas para percibir, comprender y regular las emociones, y se evalúa desde tres componentes: reparación, claridad y atención.

De este modo, el desarrollo de habilidades emocionales surge como un diseño de afrontamiento para prevenir los efectos negativos en la salud ocupacional de los docentes universitarios (Ilaja y Reyes, 2016).

Variables que influyen en el síndrome de burnout

Variables individuales: se observa que el género femenino es más vulnerable al desgaste profesional; influyendo las demandas familiares, la educación y los ingresos, la relevancia de las variables individuales implican un estilo de conducta ante el estrés (Martínez, 2010).

Desde la estructura familiar, Manzano afirma que las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al síndrome de burnout debido a que la influencia de la familia, hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas emocionales; sin embargo también argumenta que frecuentemente a mayor número de hijos mayor agotamiento emocional (Martínez, 2010).

Para lo anterior es importante resaltar que en el nivel individual es necesario realizar labores y actividades educativas con el fin de transformar actitudes y habilidades que permitan mejorar la capacidad de los profesionales para enfrentar las demandas de su trabajo, realizando actividades complementarias fuera del trabajo, como mantener las relaciones interpersonales y familiares (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Variables organizacionales: Entre los factores de riesgo organizacionales se relacionan las condiciones horarias de trabajo; debido a que se relacionan con la calidad de sueño, quejas de salud, atención, rendimiento cognitivo (Martínez, 2010).

Para disminuir los efectos negativos a nivel laboral, se considera emplear estrategias preventivas como realizar programas educativos donde por ejemplo se trabaje constantemente el trabajo en equipo, buscando aumentar el nivel de compromiso con la institución; lo que podría verse con el tiempo una mejor productividad y una mejor calidad en la prestación de servicios, en este caso de docentes a estudiantes (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Por otro lado se puede mencionar que varios estudios resaltan la influencia de las variables sociodemográficas como género y número de horas libres en la medición del síndrome, puesto que estas influyen en los niveles de agotamiento emocional, varias publicaciones señalan que el género femenino, a pesar de trabajar fuera de casa, sigue asumiendo los mismos compromisos en el hogar y sufren mayor sobrecarga de trabajo en comparación con el género masculino (Gil, 2003).

De igual manera se han hallado diferencias entre género y los niveles del síndrome de burnout, de forma que las mujeres puntúan en niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización y más bajos en el factor de logros personales, debido al papel que deben cumplir en la sociedad (Gil, 2003).

Agotamiento emocional

Se describe como la fatiga o falta de energía, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo; sus recursos son limitados (Quiceno y Vinaccia, 2007).

De acuerdo a Gil (2003) el agotamiento es definido como la situación en la que los empleados sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Por su parte Maslach y Jackson describen que los empleados crean ideales y hace referencia a sensaciones de sobre esfuerzo físico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores y con los clientes (Hernández, Granada y Carmona, 2011).

De igual manera el agotamiento emocional según Hernández et al. (2011) es un desequilibrio entre la percepción de las habilidades, recursos mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad, es decir que se presenta ante estas condiciones perjudicando el bienestar individual y laboral.

Despersonalización

Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos), al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral. Esta dimensión se caracteriza en situaciones frecuentes donde los trabajadores se autoevalúan negativamente, afectando notoriamente las actividades dentro del cargo, además de influir en las relaciones interpersonales (Quiceno y Vinaccia, 2007)

Insatisfacción al logro

Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen a un trabajador sobrepasan su capacidad para atenderlas de forma competente, evitación de las relaciones personales y profesionales, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Por otro lado la falta de realización personal; se manifiesta por la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un auto-concepto negativo, se observa una disminución de la autoestima y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y del comportamiento (Hernández et al., 2011).

Diferencias entre el estrés laboral y el síndrome de burnout

Existen tres componentes que definen el síndrome de burnout, el primero de ellos es el agotamiento emocional el cual es descrito como la incapacidad para ser empático, para ser establecer contacto emocional con otra persona o comunicarse afectivamente. La despersonalización construye el otro elemento del síndrome y consiste en el desinterés hacia el trato interpersonal, con desprecio y cinismo hacia el que recibe el servicio. Y por último la insatisfacción al logro, está dada por una falta de ejecución en el trabajo, esa persona no está conforme con su imagen como profesional, se considera menos competente

que el resto de los colegas y se auto-agrava el sentimiento de frustración personal (Oramas, Almirall y Fernández, 2007).

El estrés laboral, es una condición casi indispensable para el síndrome de burnout pero no su causa, es decir que el estrés laboral se define como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno, teniendo en cuenta que este se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio entre las demandas del entorno y su habilidad de respuesta bajo condiciones, donde el fracaso en hacer frente a esas demandas tiene consecuencias negativas. Para que una persona perciba la sensación de estrés es necesario que exista un origen del proceso para este caso, los estresores como una exigencia que alteren el equilibrio del individuo y comiencen las respuestas al estrés (Gil, 2003).

Moreno y Peñacoba argumentan que el síndrome de burnout no se identifica con la sobrecarga laboral, además no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva en un determinado momento que resulta importante para el sujeto; a diferencia del estrés que está relacionado con un sin número de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Para un sector de la población Latinoamericana sobresalen los problemas de salud ocupacional desde índoles más preocupante (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Manifestaciones psicosomáticas del síndrome de burnout

El agotamiento emocional, la no satisfacción y la no autorrealización se relacionan con trastornos de dolor (dolor general, dolor de cuello, dolor de cabeza y dolor de espalda); del mismo modo se relaciona la baja realización personal, la insatisfacción y la despersonalización con estos trastornos de dolor (jaquecas, dolor en las articulaciones) y con trastornos psiconeuróticos; la falta de apoyo social fue relacionada con trastornos gastrointestinales (dolores estomacales, falta de apetito); y por último se estableció relación

entre el desgaste emocional, los trastornos psiconeuróticos y los del sueño (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Evaluación del síndrome de burnout

Maslach Burnout Inventory

Moreno (1999) reconoce el MBI (Maslach Burnout Inventory) como el instrumento básico para la evaluación del síndrome de burnout, siendo la prueba más importante y aceptada por la comunidad académica para medir el síndrome (Arquero y Donoso, 2013).

También conocido como Human Seviles Survey se utilizó inicialmente en el contexto laboral de las ciencias de la salud, evaluando los tres factores que caracterizan el síndrome de burnout: agotamiento, despersonalización y baja eficacia profesional (Martínez y Caballero, 2016).

El desarrollo de investigaciones amplió el carácter del síndrome de burnout a otras profesiones y transformó el MBI-HSS en el MBI-General Survey; que podía ser aplicado a cualquier gremio y solo tiene en cuenta dos factores de la versión original: agotamiento y baja eficacia profesional, así la escala de despersonalización contenida, cambió su nombre por la de cinismo, que incluye actitudes negativas hacia el trabajo (Martínez y Caballero, 2016).

Y finalmente se encuentra el MBI-SS (Maslach Burnout Inventory-Student Survey) dirigido a estudiantes; pues esta población también es vulnerable y puede reflejar agotamiento por las demandas del estudio, además de actitudes de desinterés frente a las actividades académicas (Martínez y Caballero, 2016).

Variables sociodemográficas del Burnout

De las variables sociodemográficas que se evalúan en el síndrome de burnout se expondrán las tres que fueron de interés para el desarrollo de esta investigación:

- La edad: en relación al contexto laboral se menciona que puede existir en diferentes periodos o etapas debido a que el individuo es vulnerable a padecer del síndrome; se podría presentar por ejemplo en los primeros años de la carrera profesional; es decir cuando empieza a ejercer su profesión; pues es un lapso de tiempo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas: el salario o remuneración económica (Atance, 1997).
- De acuerdo al género: el género femenino es el grupo más vulnerable, por razones como la doble carga ocupacional, contexto familiar y laboral, así como la adjudicación de tareas que prologan el rol de la mujer (Atance, 1997).
- Estado civil: las personas solteras tienen mayor cansancio emocional y mayor despersonalización, pero menor insatisfacción al logro, contrario a aquellas que están casadas o conviven con una pareja estable. En este orden de ideas la existencia de hijos hace que estas personas tengan la capacidad de ser más resistentes al síndrome; debido al hecho de ser padres, son personas más maduras y estables e implica que tengan mayor capacidad para afrontar problemas emocionales y ser más realistas debido al apoyo familiar que tienen que prestar (Atance, 1997).

Inteligencia emocional

Como ocurre con muchos de los conceptos importantes en las teorías psicológicas, existe un considerable desacuerdo con respecto al concepto y definición de lo que es inteligencia (Molero, Saiz y Esteban, 1998). En general, este estudio se ha centrado en los autores que han postulado la definición de inteligencia como capacidad o habilidad para un determinado fin y de tal manera ofrecer un concepto unitario.

Guilera (como se citó en Toledo y Salvador, 2014) refiere que la ciencia ha ido avanzando en la comprensión del funcionamiento de nuestro cerebro, y desde allí la definición de inteligencia ha tenido diferentes variaciones, el cambio va de los primeros test de inteligencia formulados por Alfred Binet en el año 1905, pasando por lo planteado desde Weschler quien define que inteligencia es: la capacidad global del individuo para actuar de forma propositiva e intencional, y así enfrentarse eficazmente a su entorno; hasta el planteamiento de las inteligencias múltiples de Howard Gardner en 1973.

La idea planeada por Gardner derribó la figura de la inteligencia única, analítica, académica y racional medida mediante el cociente intelectual y defendió que había otras habilidades indispensables y complementarias a la cognición para definir la inteligencia (Toledo y Salvador, 2014).

Salovey y Mayer fueron los primeros en definir el concepto de inteligencia emocional en el año 1990.

La inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones de forma precisa; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando éstos contribuyen al pensamiento; la habilidad de entender la emoción y el saber emocional; y la habilidad de regular las emociones para fomentar el crecimiento emocional e intelectual (Toledo y Salvador, 2014, p. 29).

Es en 1995 cuando la inteligencia emocional alcanzó su máximo auge. En este año, Daniel Goleman reunió en su libro *Inteligencia Emocional*, los conocimientos que científicos habían adquirido en los últimos años acerca del efecto e impacto de las emociones en el comportamiento humano (Toledo y Salvador, 2014).

Las ideas de Goleman repercutieron en el campo de la psicología organizacional y del trabajo, Goleman planteó que la inteligencia emocional se basa en dos tipos de competencias, las personales y las sociales. Además, cada una de ellas está compuesta por

dimensiones que agrupan una serie de características de personalidad o de habilidades (Toledo y Salvador, 2014).

Competencias personales

El conocimiento de las propias emociones / Autoconocimiento: el conocimiento de uno mismo, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional (Toledo y Salvador, 2014).

La capacidad para controlar las emociones / Autorregulación: la conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento (Toledo y Salvador, 2014).

La capacidad de motivarse a sí mismo / Automotivación: esta habilidad ayuda a aumentar la competencia no solo social, sino también la sensación de eficacia en las empresas que se acometen (Toledo y Salvador, 2014).

Competencias sociales

Las competencias sociales implican:

Reconocimiento de las emociones ajenas / empatía: la capacidad para poder sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás (Toledo y Salvador, 2014).

El control de las relaciones: es una habilidad que presupone relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas (Toledo y Salvador, 2014).

Modelo de inteligencia emocional

En la actualidad existe el debate sobre varias investigaciones referentes a la postura teórica adecuada para estudiar la inteligencia emocional y su desarrollo. El modelo teórico de Salovey y Mayer concibe una inteligencia genuina que se basa en el uso adaptativo de

las emociones, de manera que un individuo puede encontrar la solución a los problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que lo rodea (Cabello, Aranda y Fernández, 2010).

El sistema educativo está en un proceso importante, la transformación de los planes de estudio y una modificación de la escolaridad. La Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación) en su informe Delors (1996), plantea el mejoramiento de alternativas y estrategias para la educación del siglo XXI contando con la función de la emociones para así educar las demandas afectivas del ser humano junto a la dimensión cognitiva (Cabello et al., 2010).

El progresivo desarrollo en los últimos años ha generado una mayor atención sobre la importancia del uso adecuado de las emociones para afrontar el estrés y agotamiento que se produce en ambientes educativos; teniendo en cuenta que las habilidades emocionales influyen en los procesos de aprendizaje, salud mental, física, relaciones interpersonales, rendimiento laboral y académico.

Los docentes con una mayor capacidad para identificar las habilidades emocionales, tendrán más recursos para preparar alumnos emocionalmente más competentes y afrontar mejor los eventos estresantes que pueden surgir con frecuencia en los diferentes contextos de la vida (Cabello et al., 2010).

Las emociones

Una emoción es el mecanismo que se pone en marcha o actúa cuando el cuerpo se encuentra en peligro o en algún desequilibrio, con el fin de activar las herramientas a su alcance para poner bajo control la situación. Este es un proceso adaptativo importante para sobrevivir (Toledo y Salvador, 2014).

Las emociones tienen la capacidad de desarrollarse y evolucionar, debido a esto las emociones son procesos que van cambiando en función del entorno, en beneficio de la experiencia social, profesional y personal. (Toledo y Salvador, 2014).

Función de las emociones

Según Reeve (citado por Toledo y Salvador, 2014) hay emociones que cumplen todas las funciones y las convierten en útiles y beneficiosas.

A continuación se describirán las funciones que cumplen las emociones:

Función adaptativa: la función más importante de la emoción es preparar al cuerpo para que accione eficazmente la conducta requerida por las condiciones ambientales, que movilice la energía requerida y que dirija la conducta al objetivo necesario.

Función social: se trata de la expresión de las emociones, que le permite a las personas predecir el comportamiento que va a desarrollar y viceversa, lo que tiene un incuestionable valor en el proceso de las relaciones humanas. Izard (citado por Toledo y Salvador, 2014) destaca las funciones sociales de las emociones: facilitar la interacción social, reconocer la conducta de los demás, mediar la comunicación de los estados emocionales y promover la conducta social.

Función motivacional: la relación motivación/emoción no se limita al hecho de que en toda conducta motivada se produzcan reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la conducta motivada, dirigirla hacia el objetivo y ejecutarla con intensidad. Podemos decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez la emoción facilita la aparición de más conductas motivadas.

Emociones Básicas y Universales

Algunas de las discusiones teóricas giran en torno a si existen emociones básicas y si el reconocimiento de las emociones es universal. Chóliz (citado por Toledo y Salvador,

2014) menciona que existen esquemas de reacción generalizados y que muestran unas características comunes en todos los seres humanos, demostrando que existe una clase de emociones denominadas básicas, que tienen características específicas que las diferencian del resto de emociones y que estas características integran respuestas fisiológicas, cambios en la actividad mental, en los procesos de atención y experiencias subjetivas.

Según Izard (citado por Toledo y Salvador, 2014) los requisitos que debe cumplir cualquier emoción para ser considerada como básica son: tener un origen neural específico y diferente, tener una expresión o configuración facial específica y distintiva, poseer sentimientos específicos y distintivos, derivar de procesos biológicos evolutivos y manifestar propiedades motivacionales.

Tabla 1
Respuestas Universales

Emoción	Respuestas
Ira	Provoca contracción de los músculos, aceleración cardíaca y segregación de adrenalina. Nos prepara para luchar y defender lo que poseemos.
Miedo	Advierte de la presencia de una amenaza, que puede ser superior a nuestras fuerzas. Hace que nos escondamos inmediatamente o salgamos huyendo.
Asco	Protege nuestra salud, por ejemplo de venenos o posibles alimentos en mal estado.
Placer	Nos atrae hacia aquello necesario para la supervivencia de la especie: comida, sexo, descanso.
Tristeza	Advierte que hemos perdido algo importante y expreso a los demás que necesitamos de su apoyo.

Sorpresa	Hace que nos detengamos ante un estímulo inesperado para poder equilibrar mejor nuestra respuesta.
Desprecio	Emoción que indica que las normas de convivencia son reprochables

Las expresiones faciales de las emociones básicas son universales, y además se indica podrían ser innatas, existen distintas clasificaciones para las emociones, la más aceptada es la que establece siete respuestas universales.

Fuente: Los autores

El cerebro emocional.

El cerebro emocional está compuesto por estructuras primitivas, como el hipotálamo o el tronco del encéfalo, y regiones de la corteza cerebral, como la amígdala, (Toledo y Salvador, 2014).

Según Morgado (citado por Toledo y Salvador, 2014) cuando las regiones que procesan información en la corteza cerebral detectan la presencia de una circunstancia amenazante, lo transmite a la amígdala y ésta activa otras estructuras del cerebro emocional que liberan las respuestas del cuerpo. El cuerpo, automáticamente, emite respuestas musculares y adopta las posturas corporales adecuadas a la situación. Esta reacción tiene lugar en milésimas de segundo y mecánicamente, resultado obtenido de las respuestas del sistema nervioso autónomo, entre las que resalta la segregación de hormonas

Medición de la inteligencia emocional

Mayer y Salovey (citado por Toledo y Salvador, 2014) mencionan que la utilización de medidas de ejecución de la inteligencia emocional ha pasado en pocos años de convertirse en algo anecdótico, a ser el método de evaluación más sólido, fiable y con mayor validez de constructo, al menos cuando la inteligencia emocional es entendida como un conjunto de

habilidades de procesamiento emocional compuesto por la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás.

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en docentes

En el ámbito docente, el síndrome de burnout se ha venido convirtiendo en un serio problema no solo para el conjunto docente, sino también para el sistema educativo desde distintos factores:

Factores de la relación educativa: interacción con los estudiantes, presión en el trabajo, falta de motivación del alumnado (Extremera, Duran y Rey, 2007).

Factores organizacionales y sociales: falta de apoyo de los compañeros, escasos recursos, falta de reconocimiento profesional (Extremera et al., 2007).

Factores personales: personalidad, baja autoestima, expectativas de regulación emocional (Extremera et al., 2007).

Debido a los factores que inciden en el síndrome de burnout, se encuentra que una destreza individual que ayudaría a comprender mejor por qué algunos docentes son más susceptibles a las consecuencias negativas del estrés, es el constructo denominado inteligencia emocional; favoreciendo mayores niveles de bienestar y ajuste psicológico en los individuos (Extremera et al., 2007).

Las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprender las consecuencias de las emociones y por consiguiente desarrollan estrategias para regular los estados emocionales. Estudios han apuntado que la inteligencia emocional facilita una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a las dificultades del contexto laboral (Extremera et al., 2007).

Las investigaciones centradas en la inteligencia emocional señalan que la inteligencia emocional del maestro reduciría los niveles del síndrome de burnout; teniendo en cuenta

que las emociones positivas de los docentes pueden mejorar su bienestar, en cambio las emociones negativas deterioran su salud mental y físico (Cabello et al., 2010).

Teniendo en cuenta la definición adoptada anteriormente; uno de los cuestionarios más utilizados para medir la percepción de las dimensiones de la inteligencia emocional ha sido el TMMS (Trait Meta-Mood Scale) de Salovey y Mayer que brinda un índice de Inteligencia emocional mediante tres dimensiones: atención, claridad y reparación (Extremera, Fernández y Duran, 2003).

Según Sánchez, Fernández y Montañes (2008) sustentan a partir de una revisión bibliográfica que las mujeres tienen una auto-percepción que tiende a ser mas baja que la de los hombres.

Por otro lado Aranda y Pando (2010) indican que una persona por el hecho de tener pareja; las dificultades personales y familiares tambien estan involucradas en el agotamiento emocional y depende de claramente del estado civil.

Marco institucional

La Fundación Universitaria Los Libertadores es una Institución de Educación Superior con más de 35 años de experiencia en la formación de excelentes profesionales, ciudadanos y personas (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Actualmente cuenta con 10 de especializaciones y 26 programas de pregrado, 9 de estos pregrados acreditados en alta calidad por el Ministerio de Educación. La universidad fue creada el 18 de mayo de 1982 e inició labores formalmente el día 26 de agosto del mismo año (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Dentro del marco institucional se hace importante resaltar el perfil del profesor Libertador puesto que el profesor de la Fundación Universitaria Los Libertadores es un docente que se caracteriza por su calidad humana y su idoneidad (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Misión

“Formar integralmente profesionales y ciudadanos críticos con amplio sentido de lo social, ético, estético y político; competentes, investigativos, innovadores y con espíritu emprendedor, mediante la cualificación permanente del proyecto pedagógico y curricular, que estén en concordancia con los avances de la ciencia” (párr. 6) (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Visión

“La Fundación Universitaria Los Libertadores se proyecta como una organización social de educación superior con liderazgo en el uso de las tecnologías como mediadoras en los procesos de formación integral en los campos social, económico, cultural, político, humanístico y científico” (párr.7) (Fundación Universitaria Los Libertadores, 2017).

Metodología

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa y con alcance de tipo descriptivo correlacional, razón por la cual; en primer momento es conceptualizar y describir los factores del síndrome de burnout como agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro de un grupo de docentes, así mismo explicar las dimensiones de la inteligencia emocional como atención, claridad y reparación. En resumen el objetivo principal es determinar valores representativos que permitan describir el acercamiento del síndrome de burnout con relación a la inteligencia emocional.

En este enfoque, la investigación cuantitativa no solo contiene técnicas de análisis de datos, sino también una perspectiva epistemológica respecto a la realidad, la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación. En resumen la utilización de la metodología cuantitativa esta por lo general asociada a determinados

procedimientos de selección de los sujetos de investigación usualmente denominados “muestreos probabilísticos” (Canales, 2006).

Población

Para esta investigación se tomó un muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, teniendo en cuenta que la población de docentes de tiempo completo para primer periodo del año 2017 de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá corresponde a 216 docentes de la sede Bogotá. La Fundación Universitaria cuenta con 7 facultades: facultad de ciencias administrativas, ciencias de la educación, ciencias económicas, ingeniería y ciencias básicas, derecho, ciencias políticas y relaciones internacionales, psicología, ciencias de la comunicación y humanidades. **FALTA**

NUMERO DE PROFESORES POR CADA FACULTAD, TENIENDO EN CUENTA EL

NUMERO DE MUJERES Y HOMBRES

Muestra

Para efectos de este estudio se tomó un nivel de confianza del 97% para calcular un tamaño de muestra respectiva a 38 docentes que corresponde al 18% de la población, teniendo en cuenta que 19 docentes pertenecen al género masculino y 19 docentes al género femenino; la formula estadística que se tomó como base fue:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde, corresponde los siguientes datos:

N= 216

Z= (97%)

p = Proporción esperada (5% = 0.05)

q = $1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)

d = Precisión (7%).

Es importante tener en cuenta que el método de muestreo aleatorio simple plantea el procedimiento más sencillo de muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra y el error del mismo. En la práctica es uno de los procedimientos más utilizados para determinar el tamaño de la muestra (Fernández, 2004).

Instrumento

Se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) que sirvió para dar cuenta del síndrome de burnout, está compuesto por 130 reactivos que giran en torno a la vida laboral del trabajador, integrando los tres principales factores como agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro y siete factores que reúne las manifestaciones psicósomáticas como factor de sueño, psicosexual, gastrointestinal, neurótico, dolor, ansiedad y depresión, su aplicación puede realizarse de manera colectiva o individual, con un tiempo de duración de 30 a 50 minutos (Uribe, 2010).

El EDO permite identificar por medio de un valor numérico que se puede encontrar en seis niveles: muy alto, alto, arriba término medio, abajo término medio, bajo y muy bajo. La confiabilidad del instrumento se reporta entre el 67% y un 89% en los estudios que se han realizado previamente que son descritos en el manual de aplicación e interpretación (Uribe, López, Pérez y García, 2014).

También se seleccionó el Trait – Meta Mood Scale (TMMS – 24) de Fernández Berrocal concebido en 2004, planteado tras la seria investigación desarrollada por Salovey y Mayer en 1995 a partir del TMMS - 48; es una escala que evalúa el meta-conocimiento

de los estados emocionales mediante 24 ítems, que contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional: atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional con 8 ítems cada una de ellas (Espinoza, Sanhueza, Ramírez y Saenz, 2015).

Para corregir y obtener una puntuación en cada una de las dimensiones, se debe sumar los ítems del 1 al 8 que corresponde a la dimensión atención, del 9 al 16 que corresponde a claridad y por último de la pregunta 17 a la 24 para la dimensión reparación; en ese orden de ideas la puntuación en cada una de ellas depende del género femenino y masculino, pues existen diferencias en las puntuaciones. Se ha demostrado que la fiabilidad de cada componente supera los de la prueba original; atención = 0.90, claridad = 0.90 y reparación = 0.86 (Espinoza et al., 2015).

Procedimiento

Se conceptualizó y discutió sobre los factores del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional, y la posible relación entre estos, para determinar la elección de los instrumentos que midieran estos fenómenos en la muestra elegida. Posteriormente se realizó la elección de los instrumentos evidentemente que trabajaran los temas ya mencionados, luego se tomó una muestra de 38 docentes, teniendo en cuenta la misma cantidad de personas mujeres y hombres, manifestando el interés a cinco facultades de la Fundación Universitaria Los Libertadores: psicología, ciencias de la educación, ciencias de la comunicación, derecho e ingeniería.

Seguidamente se realizó el consentimiento informado en donde se le explico a cada docente el objetivo del estudio, que en este caso corresponde a la medición de las variables síndrome de burnout e inteligencia emocional, la participación para la aplicación del instrumento fue de carácter voluntario.

Oportunamente se logró recopilar los instrumentos, dando paso a la calificación y construcción de una base de datos, realizando un análisis de los factores del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional, para llegar finalmente a una tendencia correlacional que permitió analizar los posibles niveles del síndrome de burnout e inteligencia emocional que presentan los docentes de tiempo completo de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

En este orden se utilizó el coeficiente de Pearson, pensando en las variables cuantitativas, como un índice que mide el grado de correlación de dos variables (Álvarez, 2007).

De acuerdo a lo planteado por el código Deontológico y Bioético del psicólogo; el capítulo VI del uso de material psicotécnico; el artículo 45 afirma: el material psicotécnico es de uso exclusivo de los profesionales de psicología. Los estudiantes podrán utilizarlos bajo la supervisión o acompañamiento de la respectiva facultad. Por otro lado de acuerdo al artículo 47: el psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de los resultados diagnósticos, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas; teniendo en cuenta que estos deben hacer parte de procedimiento profundo e integral (Ley 1090 de 2006).

Así mismo se tiene en cuenta lo que se menciona en el capítulo VII de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, el artículo 56 menciona: que todo profesional de psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que se trabajen individual o colectivamente, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia; estos informes o trabajos pueden ser divulgados o publicados autorizados por los autores (Ley 1090 de 2006).

De acuerdo a lo último precedente, se hará una reunión citando la Dirección de Proyección y Responsabilidad Social y al Departamento de recursos humanos de la

Fundación Universitaria Los Libertadores; quienes apoyaron la apertura para la aplicación de los instrumentos; con el fin de realizar la devolución de resultados de los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores; además exponiendo la importancia de haber realizado la investigación dentro de la misma y de manera propositiva las recomendaciones, con el fin de mejorar la calidad de vida de los docentes (Ley 1090 de 2006).

Resultados

Los resultados encontrados en esta investigación fueron obtenidos de la calificación directa de la prueba aplicada de síndrome de burnout (EDO) y la prueba de la inteligencia emocional (TMMS – 24), estos fueron ingresados al programa Microsoft Excel, donde se realizó un análisis de a nivel de porcentajes y frecuencias, por medio de tablas y gráficas y por ultimo de utilizó el aplicativo SPSS para la correlación de datos; es decir de las variables del síndrome de burnout e inteligencia emocional, relacionando como criterio de interés el género y valor agregado la edad, estado civil y número de hijos. El orden de la presentación de datos o resultados se divide de la siguiente forma; en primer momento los datos de los factores del síndrome de burnout según el género: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro y las manifestaciones psicósomáticas

evidentemente: factor sueño, psicosexual, gastrointestinal y dolor, posteriormente se encuentran los datos de las dimensiones de la inteligencia emocional según el género: atención, claridad y reparación. Y finalmente se muestran las tablas que cruzan las pruebas realizadas entre las variables del síndrome de burnout e inteligencia emocional.

Tablas

Tabla 2
Descripción de la muestra

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	50%
Femenino	19	50%
Total	38	100%

La muestra tomada de la institución de educación superior Fundación Universitaria Los Libertadores, está conformada por 38 personas, de los cuales 19 son hombres que corresponde al 50% y 19 mujeres que corresponde al 50%.

Tabla 3
Edad por género

Edad	Género masculino	Género femenino
Entre los 25 a 27 años	10%	5%
Entre los 33 a 38 años	47%	52%
Entre los 40 a 42 años	11%	11%
Entre 50 a 57 años	21%	21%
Entre 63 a 68 años	11%	11%

Respecto a la edad por género, ambos están en un mayor rango entre los 33 a 38 años de edad, teniendo en cuenta que el 47% indica el género masculino y el 52% el género femenino; seguidamente el 21% oscila en el intervalo de los 50 a 57 años de edad para ambos géneros.

Tabla 4
Estado civil por género

Estado civil	Género masculino	Género femenino
Con pareja	74%	42%
Sin pareja	26%	58%

En relación al estado civil, se encontró que la mayoría del género masculino tiene pareja lo que equivale al 74% siendo este el mayor puntaje; por su parte el 58% del género femenino no tiene pareja siendo este el mayor puntaje.

Tabla 5
Hijos por género

Hijos	Género masculino	Género femenino
Sí	58%	58%
No	42%	42%

Se puede observar que ambos géneros puntúan un 58% en sí; que resalta la existencia de hijos; sin embargo ambos puntúan un 42% haciendo referencia a que no tienen hijo.

Tabla 6
Agotamiento por género

Agotamiento	T	Género Masculino	Género Femenino
Muy alto	71 a 100	11%	0%
Alto	61 a 70	5%	32%
Arriba Término medio	51 a 60	47%	26%
Abajo Término medio	40 a 49	37%	42%
Bajo	30 a 39	0%	0%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

En el agotamiento por género, los docentes de género masculino presentan en su mayoría un nivel de agotamiento que corresponde al intervalo arriba término medio equivalente al 47% de la muestra; a diferencia del género femenino que representa el 42% en el nivel abajo término medio; sin embargo es representativo tener en cuenta que el 32% de la muestra femenina está en el intervalo denominado alto.

Tabla 7
Despersonalización por género

Despersonalización	T	Género	Género
--------------------	---	--------	--------

		Masculino	Femenino
Muy alto	71 a 100	0%	0%
Alto	61 a 70	16%	16%
Arriba Término medio	51 a 60	26%	36%
Abajo Término medio	40 a 49	53%	43%
Bajo	30 a 39	5%	5%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

Con respecto al nivel de despersonalización por género en los docentes, los resultados muestran que ambos géneros en su porcentaje más alto se encuentran en un mismo intervalo abajo término medio, demostrando que el 53% hace referencia al género masculino y el 43% corresponde al género femenino, sin embargo el 26% del género masculino se encuentra en rango arriba término medio y el 36% del género femenino se encuentra dentro del mismo nivel.

Tabla 8
Insatisfacción de logro por género

Insatisfacción de logro	T	Género Masculino	Género Femenino
Muy alto	71 a 100	10%	0%
Alto	61 a 70	16%	5%
Arriba Término medio	51 a 60	16%	47%
Abajo Término medio	40 a 49	53%	37%
Bajo	30 a 39	5%	11%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

De acuerdo a la insatisfacción de logro por género se muestra que los resultados obtenidos de la muestra perteneciente al género masculino evidencian que el 53% se encuentra en un nivel de insatisfacción abajo término medio y el 47% del género femenino representa un nivel arriba término medio; sin embargo es pertinente aclarar que los niveles arriba término medio y alto se encuentra en un 16% y en un nivel alto el 10%.

Tabla 9
Factor sueño por género

Sueño	T	Género Masculino	Género Femenino
--------------	----------	-------------------------	------------------------

Muy alto	71 a 100	11%	0%
Alto	61 a 70	16%	5%
Arriba Término medio	51 a 60	26%	37%
Abajo Término medio	40 a 49	42%	32%
Bajo	30 a 39	5%	26%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el nivel de afectación del sueño por género, se halló que el 42% del género masculino se encuentra en un nivel abajo término medio; a diferencia del género femenino que se encuentra en un nivel arriba término medio que corresponde al 37%. Sin embargo es importante resaltar que el 26% del género masculino muestra presencia en un nivel arriba término medio; a diferencia del género masculino que se encuentra en un nivel abajo término medio que corresponde al 32%.

Tabla 10
Factor psicosexual por género

Factor psicosexual	T	Género Masculino	Género Femenino
Muy alto	71 a 100	11%	11%
Alto	61 a 70	16%	5%
Arriba Término medio	51 a 60	73%	32%
Abajo Término medio	40 a 49	0%	52%
Bajo	30 a 39	0%	0%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

Los resultados obtenidos muestran una mayor puntuación para el nivel arriba término medio del género masculino que corresponde a un 73%, sin embargo es importante resaltar que el 16% se encuentra en un nivel alto y un 11% en un nivel muy alto, en oposición a que el género femenino se encuentra en un nivel psicosexual abajo término medio, no obstante el 32% se encuentra en un nivel arriba termino medio.

Tabla 11
Factor gastrointestinal por género

Factor gastrointestinal	T	Género Masculino	Género Femenino
--------------------------------	----------	-------------------------	------------------------

Muy alto	71 a 100	5%	0%
Alto	61 a 70	27%	11%
Arriba Término medio	51 a 60	21%	16%
Abajo Término medio	40 a 49	47%	73%
Bajo	30 a 39	0%	0%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

La evaluación del nivel de afectación gastrointestinal muestra que ambos género se encuentran en el mismo nivel abajo término medio; que corresponde al 47% del género masculino y el 73% al género femenino; sin embargo se debe tener en cuenta que 16% del género femenino se encuentra en un nivel arriba término medio y el 11% en un nivel alto; mientras que en el género masculino el 27% se encuentra en un nivel alto y un 21% en un nivel arriba término medio.

Tabla 12
Factor dolor por género

Factor dolor	T	Género Masculino	Género Femenino
Muy alto	71 a 100	11%	11%
Alto	61 a 70	26%	11%
Arriba Término medio	51 a 60	26%	42%
Abajo Término medio	40 a 49	32%	26%
Bajo	30 a 39	5%	10%
Muy bajo	0 a 29	0%	0%

Con respecto al nivel de dolor se encontró que el mayor número de docentes de género masculino correponde al 32% con un nivel de afectación de dolor arriba término medio; de igual manera se identificó que el 42% de las mujeres se encuentran en un nivel arriba término medio.

Tabla 13
Dimensión atención por género

Atención	Género Masculino	Género Femenino
Debe mejorar su atención: presta poca atención	26%	47%
Adecuada atención	68%	32%
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	5%	21%

De acuerdo a la dimensión de atención evaluada en el género, se observa que el 47% del género femenino debe mejorar su atención dado a que presta poca atención; y el 21% debe mejorar su atención debido a que presta demasiada atención, sin embargo el 32% tiene una adecuada atención; a diferencia del género masculino, pues el nivel más alto que corresponde al 68% tiene una adecuada atención.

Tabla 14

Dimensión claridad por género

Claridad	Género Masculino	Género Femenino
Debe mejorar su comprensión	21%	26%
Adecuada comprensión	53%	53%
Excelente comprensión	26%	21%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión claridad, se encuentran que ambos géneros puntúan un 53% lo cual indican que los dos géneros tienen una adecuada comprensión; sin embargo un número representativo de docentes mujeres puntúan un 26% que indica que deben mejorar su atención.

Tabla 15

Dimensión reparación por género

Reparación	Género Masculino	Género Femenino
Debe mejorar su regulación	16%	21%
Adecuada regulación	68%	42%
Excelente regulación	16%	37%

De acuerdo a la dimensión reparación por género en ambos géneros se evidencia el nivel más alto; para el género femenino corresponde el 42% y el 68% para el género masculino; sin embargo es representativo afirmar que el 37% del género masculino el 16% puntúa debe mejorar su regulación; a diferencia de que el 37% del género femenino tiene una excelente regulación.

Tabla 16

Correlación síndrome de burnout e inteligencia emocional género masculino

Correlaciones

		Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción al logro	Atención	Comprensión	Regulación
Agotamiento	Correlación de Pearson	1	,384	,692**	,329	,299	,116
	Sig. (bilateral)		,104	,001	,169	,214	,637
	N	19	19	19	19	19	19
Despersonalización	Correlación de Pearson	,384	1	,706**	-,166	-,147	-,291
	Sig. (bilateral)	,104		,001	,498	,547	,226
	N	19	19	19	19	19	19
Insatisfacción al logro	Correlación de Pearson	,692**	,706**	1	,172	,178	-,029
	Sig. (bilateral)	,001	,001		,482	,465	,906
	N	19	19	19	19	19	19
Atención	Correlación de Pearson	,329	-,166	,172	1	,679**	,027
	Sig. (bilateral)	,169	,498	,482		,001	,912
	N	19	19	19	19	19	19
Comprensión	Correlación de Pearson	,299	-,147	,178	,679**	1	,311
	Sig. (bilateral)	,214	,547	,465	,001		,194
	N	19	19	19	19	19	19
Regulación	Correlación de Pearson	,116	-,291	-,029	,027	,311	1
	Sig. (bilateral)	,637	,226	,906	,912	,194	
	N	19	19	19	19	19	19

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 14 el síndrome de burnout y la inteligencia emocional del género masculino no se encuentran relacionados, sin embargo ** (dos asteriscos) indica que hay relación entre los factores del síndrome de burnout, la insatisfacción de logro se encuentra relacionada con el agotamiento y la insatisfacción de logro con despersonalización, estas dos relaciones comprenden un 98%, que equivale a una bilateralidad del 0.01. Adicional hay una relación entre las mismas dimensiones de la inteligencia emocional atención - comprensión.

Tabla 17
Correlación síndrome de burnout e inteligencia emocional género femenino

Correlaciones

		Agotamiento	Despersonalización	Insatisfacción al logro	Atención	Comprensión	Regulación
Agotamiento	Correlación de Pearson	1	,302	,603**	-,398	-,060	,025
	Sig. (bilateral)		,208	,006	,092	,806	,919
	N	19	19	19	19	19	19
Despersonalización	Correlación de Pearson	,302	1	-,152	-,090	-,049	-,044
	Sig. (bilateral)	,208		,535	,714	,841	,857
	N	19	19	19	19	19	19
Insatisfacción al logro	Correlación de Pearson	,603**	-,152	1	-,187	-,132	-,077
	Sig. (bilateral)	,006	,535		,444	,590	,753
	N	19	19	19	19	19	19
Atención	Correlación de Pearson	-,398	-,090	-,187	1	,392	-,120
	Sig. (bilateral)	,092	,714	,444		,096	,624
	N	19	19	19	19	19	19
Comprensión	Correlación de Pearson	-,060	-,049	-,132	,392	1	,454
	Sig. (bilateral)	,806	,841	,590	,096		,051
	N	19	19	19	19	19	19
Regulación	Correlación de Pearson	,025	-,044	-,077	-,120	,454	1
	Sig. (bilateral)	,919	,857	,753	,624	,051	
	N	19	19	19	19	19	19

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 15 el síndrome de burnout y la inteligencia emocional en el género femenino no se encuentran relacionados, teniendo en cuenta que ** indica que hay relación alguna entre los factores del síndrome de burnout; se puede decir que el agotamiento se relaciona con la insatisfacción de logro.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional de los docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores de la sede Bogotá, por medio de la aplicación del instrumento EDO, se identificó que los docentes de género masculino respecto al factor de agotamiento corresponde a un 47% de la muestra tomada; es decir, se encuentra en un intervalo arriba término medio que corresponde a personas con un nivel superior al normal de agotamiento emocional, se sienten con energía, aunque requieren de reponerla para

seguir funcionando, a veces, sienten presión en su trabajo, lo que puede provocarles cansancio y esporádicamente algunos trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales y algunos dolores en el cuerpo. Están cansados, agotados y les caería bien descansar (Uribe, 2010).

De acuerdo a la investigación sobre las condiciones de trabajo de los docentes en una institución privada de educación superior planteada por Arévalo y Guerrero (2010) afirman que el 81.9% del grupo ocupacional de los docentes siente cansancio físico y el 72.3% cansancio mental en el trabajo.

Se encontró que el 42% de la muestra tomada del género femenino; respecto al factor agotamiento se encuentra en el intervalo abajo término medio que corresponde a personas con un nivel normal de agotamiento emocional; que casi no sienten presión por su trabajo, reponen la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio. Probablemente, casi no sufren de trastornos de del sueño, gastrointestinales y padecen ligeramente dolores en el cuerpo (Uribe, 210).

Retomando a Gil (2003) el agotamiento es definido como la situación en la que los empleados sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Por su parte también afirma Maslach y Jackson describen que los empleados crean ideales y hace referencia a sensaciones de sobre esfuerzo físico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores y con los clientes (Hernández, Granada y Carmona, 2011).

De igual manera el agotamiento emocional según Hernández et al. (2011) es un desequilibrio entre la percepción de las habilidades, recursos mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad, es decir que se presenta ante estas condiciones perjudicando el bienestar individual y laboral.

Por otro lado se encuentra que el nivel de despersonalización en ambos géneros no se encuentra en un nivel representativo, evidenciando que el 53% de la muestra tomada género masculino y el 43% del género femenino se encuentra en el intervalo abajo término medio; se trata de personas con un nivel normal de despersonalización; suelen tratar bien a las personas que requieren sus servicios, suelen ser amistosos e interactuar con ellos, podría ser amigable con actitudes sinceras hacia los que requieren sus servicios (Uribe, 2010).

Este resultado se puede relacionar según un estudio realizado por Díaz, López y Varela (2010) en docentes de colegios de la ciudad de Cali el nivel de despersonalización se encuentra en un 2% que corresponde a un nivel moderado y el 98% en un nivel normal, se halló que la mayoría de docentes tratan a sus estudiantes cálidamente e indican no sentir a sus alumnos como enemigos.

A diferencia de lo que encontró Quiceno y Vinaccia (2007) en su investigación sobre la literatura del síndrome de quemarse en el trabajo, afirmando que cuando los síntomas son más bajos en la insatisfacción de logro en el trabajo, hay altos niveles de agotamiento-despersonalización, siendo esta última, una manifestación por irritabilidad y respuestas frías hacia las personas (clientes, pacientes y alumnos).

La dimensión se caracteriza en situaciones donde los trabajadores se autoevalúan negativamente, afectando notoriamente las actividades dentro del cargo, además de influir en las relaciones interpersonales (Gil, 2003).

De acuerdo a la descripción de los resultados del factor insatisfacción de logro, se identifica que las mujeres obtienen un 47% estando en un nivel arriba término medio que indica que son personas que a veces sienten cierta monotonía y cierto disgusto con lo que hacen y esporádicamente tienen problemas con sus compañeros, sin embargo el 53% de la muestra de los hombres se ubican en un nivel abajo término medio lo cual indican que son

personas que realizan esfuerzos por enriquecerlos, trabajan por un sueldo pero también lo hacen con gusto (Uribe, 2010).

A juicio de Hernández, Granada y Carmona (2011) en su investigación sobre los indicadores del síndrome de burnout en 18 operarios de una distribuidora de la ciudad de Armenia, afirman que la insatisfacción de logro; se manifiesta por la pérdida de confianza y presencia de un auto-concepto negativo, se observa una disminución de la autoestima y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y del comportamiento.

De acuerdo a la puntuación de los factores psicossomáticos, se toma en primera instancia el factor de sueño. Se encuentra que el 42% de la muestra tomada del género masculino argumenta que su calidad de sueño es algo deficiente y sufren pequeños golpes de sueño en situaciones inadecuadas, por ejemplo conversando, el factor anteriormente mencionado está relacionado con el porcentaje de agotamiento del género masculino y se encuentra en el rango abajo término medio. A comparación de la muestra del género femenino que corresponde a un nivel abajo término medio, puesto que argumenta que su calidad de sueño es muy deficiente, tienen sueño en exceso e interrupciones de sueño durante la noche (Uribe, 2010).

Tomando la puntuación del factor psicosexual el 73% de la muestra tomada del género masculino ratifica que tiene problemas de eyaculación precoz, problemas para alcanzar esta misma e indiferencia sexual, debido a la presión que sienten en su trabajo y se encuentran en el rango arriba término medio, estando relacionado con el factor de agotamiento, mientras que el 52% de la muestra de género femenino se encuentra en el rango abajo término medio, pues mencionan que sienten indiferencia sexual y dolor durante la relación sexual (Uribe, 2010).

Por otro lado, el factor gastrointestinal; arrojó que el 47% de la muestra del género masculino se encuentre en el rango abajo término medio, argumentando en su mayoría que solo sufren intolerancia a diferentes alimentos, sin embargo el 73% de la muestra del género femenino se encuentre también en el rango abajo término medio, mencionando que sufren intolerancia a diferentes alimentos (Uribe, 2010).

Y por último se toma el factor dolor, encontrando que el 32% de la muestra de género masculino se halla en el rango abajo término medio, sustentando fuertes dolores de espalda y cuello; frecuentes dolores de cabeza y articulaciones encontrándose relación con el factor agotamiento, a diferencia de el 42% de la muestra de género femenino que se evidenció en el rango arriba término medio, puesto que argumentaron fuertes dolores de cabeza, articulaciones y moderado en espalda y cuello (Uribe, 2010).

Al analizar los niveles relacionados con la inteligencia emocional se encontró que las mujeres puntuaron en un nivel más alto en atención que corresponde al 47% haciendo referencia a que deben mejorar su atención, a diferencia del 68% del género masculino que tienen una adecuada atención.

El párrafo anterior se sustenta a partir de que las mujeres tienen una auto-percepción que tiende a ser más alta que la de los hombres. En particular la mayoría de investigaciones que han estudiado la inteligencia emocional en relación con el género; han mostrado que las mujeres podrían ser emocionalmente más inteligentes debido a que atienden e identifican en mayor medida sus emociones (Sánchez et al., 2008).

Retomando a Toledo y Salvador (2014) el conocimiento de las propias emociones es el conocimiento de la misma persona, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

Por otro lado se puede decir que en la dimensión de claridad en la muestra de género masculino el 53% tiene una adecuada comprensión que corresponde a la claridad de sus estados emocionales, el 26% tiene una excelente comprensión y el 21% debe mejorar su comprensión, en contraste con la muestra de género masculino correspondiendo a que el 53% tiene una adecuada comprensión que corresponde a la claridad de sus estados emocionales, el 26% debe mejorar su comprensión y el 21% tiene una excelente comprensión de sus estados emocionales. Se sustenta a partir de que las mujeres tienen una mayor comprensión de las emociones y suelen mostrar mayor habilidad en las competencias interpersonales (Sánchez et al., 2008).

Por último en la dimensión de regulación en la muestra de género masculino el 68% obtuvo una adecuada reparación, que corresponde a la capacidad de regular los estados emocionales de forma adecuada, el 16% una excelente regulación y el mismo porcentaje debe mejorar su regulación, mientras que el 42% de la muestra de género femenino tiene una adecuada reparación, que corresponde a que son capaces de regular los estados emocionales de una forma adecuada, el 37% tiene una excelente regulación; más sin embargo el 21% debe mejorar su regulación.

A juicio de Sánchez et al. 2008 las mujeres regulan mejor las emociones, son más perceptivas y empáticas.

Según Toledo y Salvador (2014) la regulación es la habilidad que ayuda a aumentar la competencia no solo social, sino también la sensación de eficacia; así mismo denomina que la claridad es una habilidad que permite controlar los sentimientos.

De acuerdo al estado civil; el género femenino corresponde a un 58% sin pareja, demostrando que tienen una insatisfacción de logro arriba término medio, lo cual puede indicar que por el hecho de no tener pareja; las situaciones de ingratitud, como por ejemplo

el rechazo de los detalles positivos hacia una persona puede afectar negativamente la necesidad de ampliar y mantener el positivo autoconcepto, viéndose en aumento el porcentaje para insatisfacción de logro. En el género masculino corresponde al 47% que si tiene pareja, demostrando que tienen un agotamiento arriba término medio; lo cual puede indicar que por el hecho de tener pareja; las dificultades personales y familiares también están involucradas en el agotamiento emocional y depende del estado civil (Aranda y Pando, 2010).

Posteriormente se puede afirmar que las mujeres suelen ser emocionalmente más expresivas que los varones, que tienen mayor comprensión de las emociones y suelen mostrar más habilidades en ciertas competencias interpersonales, reconocen mejor las emociones en los demás y son más empáticos; resaltando que lo teórico identifica que la actividad cerebral muestra diferencias en función del sexo (Sánchez et al., 2008). En cuanto a lo anterior es posible afirmar que la inteligencia emocional sí depende del género, pero no influye en el desarrollo del síndrome de burnout, contrastando que las mujeres debido a que son más emocionales, deben mejorar su atención.

En este orden de ideas desde una visión general, las diferencias encontradas van en la dirección de una mayor atención percibida por parte de las mujeres, las mujeres se perciben más hábiles a la hora de comprender sus emociones; mientras que los hombres lo hacen en relación con el control de impulsos y la tolerancia al estrés (Sánchez et al., 2008).

Conclusiones

En cuanto a la identificación de los factores del síndrome de burnout (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro) se logró una descripción de cada uno de estos conceptos, considerando que el agotamiento es el factor más afectado en el género masculino y el factor insatisfacción de logro en el género femenino. Tras el análisis la investigación demostró que el síndrome de burnout es mayor en el género masculino dado

a que es más alto el factor de agotamiento y los factores psicossomáticos (factor psicosexual, que puede desembocar el padecimiento del síndrome de burnout. Mientras que el factor de insatisfacción de logro es el más afectado en el género femenino.

De otro lado, se logró una descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación), considerando que el género masculino trata de manera adecuada las dimensiones frente al manejo de las emociones y sentimientos, obteniendo el porcentaje más alto en la dimensión de atención que hace referencia a la adecuada forma de entender los sentimientos; al contrario del género femenino que tiene una alta atención lo cual indica que las mujeres se les dificulta la capacidad de atender los sentimientos de una forma adecuada; sin embargo cuentan con una adecuada claridad y reparación que refiere la capacidad de comprender y regular las emociones; aportando al conocimiento de los investigadores, partiendo de que es una problemática que se da a nivel mundial especialmente en las instituciones de educación superior.

En cuanto a la correlación de las variables síndrome de burnout e inteligencia emocional, se concluye que, no existe una relación entre estas, teniendo en cuenta que esto no era lo deseable, sin embargo es válido haber concluido que si existe correlación entre los factores del síndrome de burnout y las dimensiones de la inteligencia emocional, en el género masculino la insatisfacción de logro se relaciona con el agotamiento y la insatisfacción de logro con despersonalización y en la inteligencia emocional existe una relación en la dimensión atención con comprensión y en el género femenino indica que si hay un relación del agotamiento con la insatisfacción de logro.

En cuanto a la descripción del síndrome de burnout y la inteligencia emocional con relación al género, se logró una descripción de cada factor y variable; teniendo en cuenta que el género fue la variable sociodemográfica de interés, y de una manera más amplia a

ambos fenómenos, dado a que la inteligencia emocional si depende del género, encontrando que las mujeres son el género más emocional. Aportó positivamente a la investigación el incluir los datos sociodemográficos: edad, estado civil y número de hijos, con el fin de haber relacionado estos con los factores del síndrome de burnout y dimensiones de la inteligencia emocional, para obtener una visión más amplia de ambos fenómenos.

Por último se puede concluir que el síndrome de burnout es algo que depende totalmente del contexto como la sobrecarga laboral indicador relacionado con el factor de agotamiento, dado a que las dimensiones de la inteligencia emocional se encuentra desde una visión general saludables tanto en el género masculino como en el femenino.

Los resultados permitieron establecer que los niveles del síndrome de burnout no se relacionan con las dimensiones de la inteligencia emocional; de acuerdo a los datos obtenidos; y de acuerdo a ello se puede concluir como resultado final que el síndrome de burnout es algo que depende totalmente del contexto como la sobre carga laboral indicador relacionado con el factor agotamiento.

En los resultados se muestra que las dimensiones de la inteligencia emocional no son afectadas por los niveles del síndrome de burnout; es decir que a una mayor inteligencia emocional no implicaría menores niveles del síndrome de burnout, de acuerdo a lo obtenido en la investigación desde los docentes participes de la muestra; siendo esta una hipótesis que se evidencia en el desarrollo de la investigación.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada es necesario plantear estrategias que desarrollen las dimensiones de la inteligencia emocional para el manejo de habilidades básicas de resolución y afrontamiento a situaciones altamente demandantes en términos de agotamiento y estrés; las posibles estrategias a implementar son:

- Talleres con temáticas de cómo manejar y qué postura asumir frente a situaciones frustrantes y de estrés, para que los docentes aprendan a comprender y regular sus

emociones adecuadamente.

- Desarrollar dinámicas con juego de roles que aporten a la prevención del síndrome de burnout, para que se vean menos afectadas las labores de los docentes.
- Efectuar actividades donde se enseñe el reconocimiento de emociones, con el fin de que al tener una ágil identificación puedan dar un adecuado manejo a la emoción que les invade.
- Sensibilizar a los docentes sobre su importante compromiso, cumplimiento, apoyo y puntualidad para aportar de manera positiva al adecuado desarrollo de las investigaciones que realizan los futuros profesionales.
- Para futuras investigaciones tener en cuenta un contexto cultural diferente del tomado para este caso, se podría contar con la sede de la universidad en la ciudad de Cartagena.
- Concertar un plan de trabajo con las áreas directivas de las facultades de interés del investigador para la aplicación de los instrumentos, para realizar una aplicación masiva.
- Establecer programas direccionados a partir del perfil docente de la Fundación Universitaria Los Libertadores; que integren un ajuste entre los objetivos de la organización y los objetivos percibidos por los individuos.
- Las actividades de bienestar psicosocial dentro de la organización son vitales para el desempeño de los docentes con diferentes actividades que contribuyan y enriquezcan al fortalecimiento de las relaciones interpersonales; con el fin de expulsar la tensión que afecta a los docentes en el diario vivir.
- Adicionalmente se pueden implementar actividades que se relacionen con la solución de problemas donde se fortalezca un equilibrio por situaciones inesperadas como por ejemplo el aumento de horas diarias.

- Finalmente se debe trabajar rigurosamente enfocándose en al área de docentes, modificando y evaluando los procesos organizacionales y administrativos, los valores que posee la institución y el perfil docente, con el fin de contribuir en la parte personal y laboral.

Referencias

- Álvarez, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Aranda, C. y Pando, M. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana Psiquiatría*, 39(3), 510-522.
- Aranda, C., González, R., Pando, M. e Hidalgo, G. (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). *Salud Uninorte*, 29(3), 487-500.
- Arévalo, G. y Guerrero, J. (2010). Condiciones de trabajo, estrés y salud autorreportadas de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior. *Tesis Psicológica*, 1(5), 76-97.
- Arias, P. y Castro, M. (2013). *Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros y enfermeras profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Septiembre 2012* (tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Aris, N. (2009). El síndrome de Burnout en docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(18), 829-848.
- Arquero, J. y Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad. Spanish Accounting Review*, 16(2), 94-105.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303.
- Barboza, L., Muñoz, M., Rueda, P. y Suárez, K. (2009). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 2(1), 21-30.
- Berdejo, H. (2014). *Síndrome de desgaste laboral (Burnout) en los médicos residentes de especialidades médico quirúrgicas de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá* (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*, 28(48), 117-132.

- Cabello, R., Aranda, D. y Fernández, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(1), 41-49.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social*. Chile: Lom ediciones.
- Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones (Ley 1090). Ministerio de la Protección Social, septiembre 06.
- Correa, Z., Muñoz, I. y Chaparro, A. (2010). Síndrome de burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Revista Salud Pública*, 12(4), 589-598.
- Cruz, Y. (2015). *Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Edec S.A. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Boyacá, Colombia.
- Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2010). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N. y Saenz, K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latinoamericana Enfermagen*, 23(1), 139-147.
- Extremera, N. Duran, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitario. *Revista de Educación*, 239-256.
- Extremera, N., Fernández, P. y Duran, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, (1), 260-265.
- Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercadeo*. Madrid: ESIC editorial.

- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de la emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- García, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90.
- Fundación Universitaria Los Libertadores (2017). *Nuestra Institución*. Recuperado de www.ulibertadores.edu.co
- Gil, P. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomas? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gómez, C., Rodríguez, V., Padilla, A. y Avella, C. (2009). El docente, su entorno y el síndrome de agotamiento profesional (SAP) en colegios públicos en Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(2), 279-293.
- Gómez, D. (2014). *Inteligencia emocional en procesos de enseñanza – aprendizaje de docentes universitarios* (tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Gutiérrez, E. y Fernández, A. (2004). *Inteligencia emocional e implicaciones en el contexto educativo. Alcance de los programas de intervención, Avances En El Estudio De La Inteligencia Emocional*. España: Fundación Marcelino Botín.
- Hernández, T., Granada, P. y Carmona, J. (2011). Posibles indicadores del síndrome de burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. *Revista Negotium*, (20), 22-37.

- Ibáñez, J., López, J., Márquez, A., Sánchez, N., Flórez, L. y Vera, A. (2012). Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome de burnout en docentes de colegios distritales. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 6(2), 103-116.
- Ilaia, B. y Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: Mc Graw-Hill.
- Marchena, J. y Torres, D. (2011). *Población a riesgo de desarrollar síndrome de burnout y cuáles son sus factores de riesgo* (tesis de especialización). Universidad CES, Medellín, Colombia.
- Marrau, M., Archina, T., Luquéz, S. y Godoy, P. (2007). El hombre en relación con su trabajo: incumbencias del proceso de selección. *Fundamentos en Humanidades*, 1(15), 119-131.
- Martínez, A. (2010). El síndrome, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Martínez, C. y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory – Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.
- Mestre, J., Guil, R. y Araujo, A. (2009). Inteligencia emocional en mujeres versus inteligencia emocional en varones. Universidad de Cádiz. Recuperado de http://www.aacid.co.cu/download.asp?filetype=PUB&fileName=libro2_cap7.pdf

- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646. Capítulo II Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Molero, C., Saiz, E. y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia emocional: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.
- Murillo, C., Martín, F. y Velasco, K. (2015). *Factores psicosociales asociados al fenómeno del burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda* (tesis de pregrado). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia.
- Oramas, A., Almirall, P. y Fernández, I. (2007). Estrés laboral y el síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87.
- Platán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M. y Pinzón, J. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010* (tesis de posgrado). Universidad del Rosario – Universidad CES, Bogotá.

- Sánchez, M., Fernández, P. y Montañes, J. (2008). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Electronic Journal of Research in educational Psychology*, 6(15), 455-474.
- Sandoval, D. N. (2013). *Niveles del Síndrome de Burnout, en docentes de la universidad de Los Llanos* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Villavicencio, Colombia.
- Toledo, F. y Salvador, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención*. Murcia: Croem.
- Uribe, P. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. Manual de Aplicación e Interpretación. México, D. F. Manual Moderno.
- Uribe, J., López, P., Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D, F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1510-1519.
- Valverde, J., Fernández, M. y Revuelta, F. (2013). El bienestar subjetivo ante las buenas prácticas educativas con TIC: su influencia en profesorado innovador. *Educación*, 16(1), 225-279.
- Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral*, 7(14), 23-33.
- Wilhem, K., Martin, G. y Miranda, C. (2012). Autoestima profesional. Competencia mediadora en el marco de la evaluación docente. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, niñez y juventud*, 10(1). 339-350.