



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONE INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA FARMACIA UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Autoras:
María De Lucas
Johanny Mendoza

Bárbula, junio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONE INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA FARMACIA UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Tutor:
Elieth Diez

Autoras:
María De Lucas
Johanny Mendoza

Trabajo de grado para optar al título de
Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, junio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONE INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACION

**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA FARMACIA UBICADA EN VALENCIA ESTADO
CARABOBO**

Tutor:
Elieth Diez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Elieth Diez
C.I: 14.063.978

Bárbula, junio de 2015

DEDICATORIA

A mi papa, que tanto ha añorado este momento, gracias a Dios que te ha permitido verme triunfar y te siga dando esa dicha.

A mis abuelos, Oscar y Nelly porque sin ellos nada.

María De Lucas

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque él sabe lo que hace.

A mi compañera Johanny, no está de más recordarte que es eres una guerrera, comprometida y dedicada.

A mi profe, mi Tutora, Elieth, las gracias me quedan cortas. Por su disposición en dedicarnos un tiempo y dejar a un lado su vida personal, es admirable.

María De Lucas

DEDICATORIA

A Dios sobre todas las cosas por saber guiar mi camino hasta el final de mi meta y permitirme lograr el inicio de un largo recorrido de triunfos y satisfacciones...

A mi amada madre Ana Mendoza por darme apoyo y motivación, por estar ahí en todo momento para ayudarme, por inculcar en mí los valores y formar el ser humano que hoy soy....

A mis dos hermanas Joana y Mónica, quienes siempre me ayudan y me apoyan en todo momento, y me regalan todo su cariño, las adoro....

A toda mi familia, muy especialmente mis primas: Ingrid, Olga y mis primitas bellas Mariangel y Mariana, mi cuñado Wilfredo quienes me han brindado todo su apoyo y colaboración, para que lograra alcanzar una meta más en la vida...

A mi amado novio David quien ha sido y es parte fundamental de mi vida y un gran motor que me impulsa a cumplir mis metas y me brinda todo su apoyo.

Johanny Mendoza

AGRADECIMIENTO

A lo largo de la odisea que nos toca a todos, para lograr la etapa anhelada, resaltan situaciones complejas de resolver, pero normalmente, se cree que todo está perdido, se deja ver la persona con la cual verdaderamente se cuenta que siempre te ha apoyado y que lo seguirá haciendo desinteresadamente. Para nuevamente darte ánimo hasta levantarte y seguir adelante con tus metas y sueños.

Dios Jehová, por haberme permitido estar donde estoy, conduciendo día a día mi camino. No me desampares nunca...

A la Universidad de Carabobo y a los Profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales que de una manera u otra contribuyeron a mi formación educativa y espiritual dándome lo mejor de cada uno...

Ana, mi Madre, mujer incansable a quien nunca podré pagar todo lo que ha hecho por mí, te amo... Que Dios esté siempre contigo para darte fuerzas y para que estés siempre con nosotros...

A Joana y Mónica, mis hermanas, gracias por apoyarme siempre...

A David mi novio quien ha estado para mí siempre incondicionalmente apoyándome y brindándome amor...

A quien fue mi profesora y tutora Elieth Diez por ese gran apoyo brindado y por su constante ayuda en este largo camino a través de la construcción, estructuración y desarrollo de este trabajo, por su apoyo, colaboración y darme la oportunidad de realizar junto a ella el Trabajo de Grado.

A mi amiga y compañera de tesis y estudios, María De Lucas, por su apoyo, paciencia, colaboración y conocimientos brindados a lo largo de mi carrera y por soportar mis exigencias durante este camino.

Johanny Mendoza



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONE INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA FARMACIA UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autores: De Lucas, M. Mendoza J.

Tutor: Elieth Diez

Fecha: Junio 2015

RESUMEN

El presente trabajo consistió en diagnosticar la existencia del síndrome de Burnout como un factor que afecta negativamente la salud física y mental de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo, se orientó en describir la inteligencia emocional que poseen dichos trabajadores y por último, se establecieron unas medidas de intervención que mejoren la situación en la población estudiada. Esta investigación presenta los lineamientos metodológicos de un estudio de campo de modalidad descriptiva, siendo los instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios uno de (Maslach Burnout Inventory General Survey) validado a nivel mundial por diversos autores,, destinado a medir las dimensiones del burnout y otro las dimensiones de la inteligencia emocional; en escala de likert. La población objeto de este estudio, estuvo conformada por nueve (9) trabajadores de la farmacia.se pudo verificar que los trabajadores encuestados no presentan Síndrome de Burnout, aunque manifiestan niveles elevados de Agotamiento Emocional, niveles bajos de despersonalización y niveles altos Realización Personal; si bien podrían considerarse significativos, no resultan concluyentes para declarar la existencia del mencionado síndrome, de igual manera resulta importante declarar los niveles bajos que manifiestan en las dimensiones de la inteligencia emocional como lo son en el Autocontrol y la Empatía por lo cual, se recomienda, aplicar medidas de intervención que abarquen estrategias tanto individuales como grupales y organizacionales para el manejo efectivo de las emociones y el control de estrés.

Palabras claves: Burnout, estrés laboral, emociones, inteligencia emocional.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONE INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



SÍNDROME DE BURNOUT Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA FARMACIA UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

Authors: De Lucas, M. Mendoza J.

Tutor: Elieth Diez

Date: Junio 2015

ABSTRACT

The purpose of this study was to diagnose the existence of the burnout syndrome as a factor that negatively affects the physical and mental health of the workers of a pharmacy located in Valencia in Carabobo state; this work was oriented to describe the level of emotional intelligence acquired by these workers and last, some intervention measures were setup in order to improve the situation of the population studied. This investigation presents the metrological guidelines of a field research with a descriptive method, with two surveys as data collection instruments, one of them The Maslach Burnout Inventory General Survey, internationally endorsed by several researchers, measures the burnout dimensions; and the other measures the level of emotional intelligence in the likert scale. The population of study was composed by 09 workers of the pharmacy. It was possible to verify that the surveyed workers did not present the Bornout Sindrome although they manifest high level of emotional exhaustion, low levels of personalization and high personal accomplishment levels; while significant they are not conclusive to proclaim the existence of such syndrome. Likewise it is important to point out the low levels in the emotional intelligence dimensions such as self-control and empathy hence it is recommended to apply intervention measures that enclose individual, collective as well as administrative strategies, in order to manage emotions and stress effectively.

Key words: Burnout, occupational stress, emotions, emotional intelligence.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	x
índice de cuadros	xiii
índice de tablas	xiv
introducción	15
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	18
Objetivos de la Investigación	23
Justificación de la Investigación	24
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	27
Bases Teóricas	33
Bases Legales	57
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	63
Estrategia Metodológica	64
Técnicas e Instrumento de Recolección de Información	68
Población	71
Muestra	72
Validez	72
Confiabilidad	72
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	74
CONCLUSIONES	108
LISTA DE REFERENCIA	115
ANEXOS	120

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº	Pág.
1. Escala de Maslach Burnout Inventory	76
2. Agotamiento Emocional	78
3. Despersonalización	80
4. Realización Personal	82
5. Escala de Inteligencia Emocional	84
6. Autoconciencia	86
7. Autocontrol	88
8. Empatía	90
9. Habilidad Social	92
10. Motivación	95

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la globalización crea nuevas condiciones de trabajo que obligan al individuo a ser más competitivo y dedicar la mayor parte de su vida a trabajar para obtener reconocimiento social, beneficios económicos o simplemente para lograr cubrir la demanda de trabajo sumándole la situación país, con la crisis económica que se vive en Venezuela, esto provoca un estado de tensión constante que se denomina estrés.

Este representa en la actualidad uno de los problema de salud más graves ya que no solo afecta a los trabajadores provocándoles enfermedades físicas sino también, mentales que impiden el adecuado desarrollo de sus actividades. Si se aplica el concepto de estrés al ámbito laboral se puede considerar que este es producto de un desajuste entre las demandas profesionales y la capacidad del individuo de llevarlas a cabo.

Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados ,de allí que se origine el síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout se define como una combinación de tres elementos: el ambiente laboral, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del sujeto. Éstos interactúan de manera que ocasionan en la persona un sentimiento de ansiedad, cólera o depresión. Según Morett, (2005):

El desgaste profesional, se produce especialmente en organizaciones de servicios y afecta a profesionales con trato con clientes o usuarios. Diversas investigaciones dan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales. (p19)

Con lo anterior expuesto y sabiendo que la Inteligencia Emocional se entiende como la capacidad para procesar la información que proporcionan las emociones, así, las personas emocionalmente inteligentes son aquellas que saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de las mismas y como resultado desarrollan estrategias para regular o manejar los estados emocionales según descripto Mayer, Salovey & Caruso, (2000)

Entonces, se puede establecer que los componentes de la inteligencia emocional funcionan como elementos que reducen y previenen el estrés, de tal manera que las personas con mayor inteligencia emocional sufrirán menos de este síndrome. Los sujetos que presenten un alto cociente emocional sentirán más a gusto y satisfechos con su trabajo. Como mencionaron Extremera, Fernández, Berrocal & Durán (2003), las emociones suponen un papel importante en la adaptación de las personas a los riesgos psicosociales del trabajo. De esta forma la capacidad para razonar, percibir y comprender las emociones permite desarrollar procesos de regulación emocional que contribuyen a moderar y prevenir los efectos negativos de los riesgos psicosociales en el trabajo.

La presente investigación, surge y se desarrolla para diagnosticar si los trabajadores padecen del síndrome de Burnout, describir su inteligencia emocional y proponer medidas de mejora.

La estructura de la presente investigación es la siguiente;

Capítulo I: en donde se describe la situación objeto de estudio, los objetivos de la investigación y la fundamentación.

Capítulo II: denominado Marco Teórico Referencial que enmarca los antecedentes que se relacionan con la investigación y la teoría que respaldan y sirven de soporte a lo planteado en la formulación del problema, así como, las bases legales que apoyan al el tema.

Capítulo III: donde se hace referencia a la Metodología de la Investigación y su naturaleza, el cual permite conocer el diseño del estudio, la Población, La Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.

Capítulo IV: llamado, Análisis e Interpretación de los resultados, que contiene la presentación y análisis e interpretación de los resultados arrojados en la investigación acerca del Síndrome de Burnout, así como también, de la inteligencia emocional.

Por último se presentan las conclusiones a las que se llegó a partir de la comparación de la teoría manejada y los datos arrojados por la población estudiada; igualmente se desarrolla una serie de medidas para la mejora en forma de propuesta, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En un mundo de globalización, de constantes cambios, de sobrecarga laboral y ante los factores estresantes emocionales e interpersonales, el trabajo se ha convertido en un generador de estrés; más aún en los puestos donde se está relacionado con atención a terceros, atado a ello las condiciones y la calidad de vida que si se presentan de manera negativa genera un gran impacto para el trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) y la Organización Mundial de la Salud, consideran el estrés crónico como uno de los problemas de salud más grave en el siglo XX y definieron que los factores psicosociales que intervienen en el desarrollo del mismo, son dados por las interacciones entre el medio ambiente y las condiciones de trabajo, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su relación interpersonal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

De esta manera, las características que definen una organización están en función de lo que perciben y experimentan sus miembros; por lo tanto las percepciones que tenga el individuo de su puesto de trabajo, de la organización en general lo afecta de manera directa y va incidiendo en su comportamiento, por ser el medio en el que se desenvuelve produciendo en la persona una serie de variables que incurren en ella.

Al respecto Follari (2005) afirma lo siguiente:

El individuo como actor primordial del desarrollo, es el principal afectado, debido a que este se encuentra inmerso en un sistema altamente competitivo, que lo conlleva a ser eficaz por encima de todo, en busca de dar respuesta a las innumerables exigencias las cuales desencadenan estrés, despersonalización de la labor, ansiedades y agotamiento en general (p.29).

En otras palabras, se diría que el individuo se desenvuelve en una sociedad acelerada que ocasiona entre otras cosas una serie de síntomas que pueden desencadenar un síndrome. Sobre este particular, Belloch (1995:5) define síndrome de la siguiente manera: “es un cuadro o conjunto sintomático; es decir, una serie de síntomas y signos, que existen en un tiempo y se caracterizan por un estado morboso determinado. El síndrome puede ser producido por diversas causas, es considerado multidimensional”.

Con respecto a lo anterior, los expertos lo asocian con un síndrome llamado Burnout, el cual según Maslach y Schaufeli, Leiter (2001: 16) “Es un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (sensación de sobreesfuerzo), despersonalización (actitud de insensibilidad) y reducida realización personal (sentimiento de incompetencia profesional) donde el agotamiento emocional es el elemento principal que define al síndrome

En este mismo orden de ideas, el Burnout es el resultado de la exposición continua a los estresores existentes en las áreas laborales, de modo que diversas variables laborales y extra laborales, tales como edad, sexo, estado civil, número de hijos, tipo de profesión, puesto laboral, tecnología utilizada,

desempeño de roles, clima laboral, tipo de personalidad y apoyo social, situación país, entre otros, se han estudiado en mayor o menor grado como antecedentes o facilitadores del síndrome.

En congruencia con lo anteriormente señalado, la Universidad de Michigan, a través del Instituto para la Investigación Social, señala que se puede explicar el origen del síndrome por los siguientes factores: La percepción de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos para atenderlos, el entorno podría no proporcionar suficientes oportunidades para satisfacer las propias necesidades, la falta de control o de autonomía en el propio trabajo, el clima socio-laboral y los estilos directivos.

En Venezuela se hace referencia también al burnout como un padecimiento que se convierte en un desafío para el bienestar emocional, por una violencia psicológica producto del trabajo repetitivo y monótono, sin expectativas o posibilidades de superación. Ciertamente la ubicación de un trabajador en un puesto inadecuado a sus capacidades o la sobrecarga de trabajo, puede generar el estrés, comprometiendo su estado emocional lo cual incidirá en su motivación en el trabajo, causando en el trabajador falta de energía y hasta depresión.

De acuerdo a lo anterior expuesto, es importante mencionar, que hablar de Bienestar Emocional implica referirse a una dimensión subjetiva, debido a que el concepto remite directamente a la manera en que las personas sienten. Es decir, hace referencia a un estado psíquico que será singular para cada uno, pero que en todos los casos es asociado a cierto nivel de equilibrio dinámico, de estado de armonía. La salud mental o emocional según (La Organización Mundial de la Salud, 2003) es “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede

afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad". Es decir, las personas se sienten bien consigo mismas y tienen buenas relaciones interpersonales, sólidas y duraderas.

Se puede decir entonces, que el Burnout es un mal que afecta al individuo en su trabajo y que genera en el trabajador un desequilibrio; el cual procede por la forma en que ellos, piensan, valoran y responden a los nuevos retos de acuerdo a su inteligencia emocional que les permite controlar y manejar sus emociones y comportamientos.

Sobre los planteamientos anteriores, es importante destacar la existencia de una situación similar, específicamente en una organización del sector farmacéutico, ubicada en Valencia estado Carabobo, donde se presentan síntomas de Burnout al llegar o saber que vienen productos regulados y que se escasean eso hace que ya los trabajadores se sientan estresados y se ausenten de su trabajo con excusas de última hora, mostrándose desesperados, descontrolados y ansiosos, lo que afecta de manera directa el bienestar emocional del personal que allí labora, observando que existe una alta presión por parte del gerente de la sucursal, desmotivación en los trabajadores por promesas que se les han hecho como ascensos e incentivos que aún no han sido cumplidas, malos tratos a los clientes, poca capacidad para resolver los conflictos y manejar las tensiones, ineficacia en el trabajo realizado y falta de comunicación entre los trabajadores y el jefe.

En este contexto, ello ha traído como consecuencia una alta rotación de personal, elevada conflictividad, pérdida de autocontrol de sus emociones, insatisfacción por parte del personal, agotamiento por las horas de trabajo de pie y la cantidad de clientes, apatía de los trabajadores hacia terceros,

despersonalización en el trabajo; lo que sin duda alguna afecta el normal desenvolvimiento de la organización, la eficiencia y eficacia al realizar el trabajo, el estado de ánimo y la calidad de vida.

De este punto de vista en el desarrollo de este proceso investigativo, se plantea indagar sobre el burnout y la inteligencia emocional de los trabajadores de la farmacia, para así abordar la importancia que tiene la inteligencia emocional, lo cual permite a estos sujetos a saber controlar y manejar sus emociones ante las distintas situaciones diarias.

De esta manera se dio respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Existe el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Farmacia ubicada en Valencia?, ¿Cómo es Inteligencia Emocional que experimentan los trabajadores de la farmacia ubicada en Valencia?, ¿Cuáles son las medidas que se pueden tomar para mejorar la situación en relación al Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional de los trabajadores de la farmacia ubicada en Valencia?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.
- Describir la inteligencia emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.
- Proponer medidas de intervención que mejoren la situación en relación del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

La presente investigación surgió con el objeto de identificar la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, convirtiéndose este Síndrome en un problema de gran relevancia, el cual es importante atacar por ser una de las causas principales en la incapacidad de trabajar de manera adecuada, de tener poca eficiencia y eficacia y por afectar directamente al trabajador, las relaciones interpersonales y el ámbito laboral entre ellos.

Diversas investigaciones dirigidas en España arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

Otorgó la posibilidad de describir la inteligencia emocional de los trabajadores de la organización, que de presentarse de manera negativa deterioran, obstruyen y/o alteran la comunicación efectiva entre los actores principales de la organización (jefe, empleado, cliente). Esta investigación buscó determinar las consecuencias que acarrea el Síndrome de Burnout (desmotivación, disminución de la calidad del servicio que prestan, la despersonalización, la baja autoestima, falta de comunicación entre otras) con el fin de establecer la influencia de esto en el control de las emociones y en la adecuada ejecución de las tareas. Los resultados obtenidos contribuyeron para que la empresa conociera la situación actual de sus trabajadores en cuanto a su motivación, eficiencia en el trabajo y manejo de emociones, así como la percepción que tienen los trabajadores al

respecto; lo cual permitió tomar acciones o medidas oportunas a fin de lograr la satisfacción del personal, alcanzar un desempeño exitoso en la organización, logrando que el personal maneje de manera apropiada las emociones propias, permitiendo indagar la de los demás; para lograr de esta manera resolver conflictos y tomar decisiones acertadas, mantener el bienestar emocional de manera positiva, eliminar o disminuir todo obstáculo que no permitiese el desarrollo o crecimiento del trabajador como el de la organización favoreciendo el clima, la productividad, la salud, la motivación e interés.

Es un aporte para la farmacia así como a todo el personal que allí labora, demás empresas e investigadores que muestren interés en el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, permitiendo un mejor desempeño y un clima laboral favorable, a la par de contribuir al despliegue de conocimiento sobre este tema tan poco estudiado en nuestro país,

Por otra parte, este tema puede resultar de gran interés para futuros profesionales de Relaciones Industriales y a otros profesionales como un antecedente importante o fuente de información, debido a que se realizó una extensa revisión teórica, así como por las técnicas e instrumentos aplicados que fueron validados en Venezuela y que pueden ser guía para próximos estudios.

Igualmente, con el desarrollo de esta investigación, se deja abierta la posibilidad de continuar la línea investigativa que se despliegue de esta y los resultados que se obtengan sirvan de base para futuros trabajos de investigación.

Finalmente, esta investigación intenta constituirse en un aporte para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, debido a que le permite, así como a la sociedad

en general, el estudio del comportamiento humano específicamente en las organizaciones y la capacidad de sensibilizar y despertar la atención que este merece por ser en un tema considerado como una enfermedad moderna y de igual manera servirá como marco referencial para otros trabajos similares y futuras tesis de grado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes

Todo trabajo de investigación requiere en forma necesaria una revisión documental de todos aquellos estudios anteriores que de una u otra forma se encuentren relacionados con el objeto de estudio y que le brindan importantes aportes al mismo. Tamayo (1999: 78) al respecto señala que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

Díaz (2008) llevó a cabo una investigación titulada: “**La Inteligencia Emocional en la formación académica**”. No publicado, para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales, siendo el objetivo principal de esta investigación diagnosticar los niveles de inteligencia emocional en los estudiantes del sexto semestre de la escuela de Relaciones Industriales como herramienta indispensable para su formación. El tipo de investigación realizada fue descriptiva de campo, donde se mencionaron aquellas habilidades emocionales que deben ser incluidas en los primeros años de formación de los estudiantes y las habilidades y fortalezas en cuanto a las competencias emocionales.

En sus conclusiones se resaltó través de un cuestionario aplicado tipo encuesta, que los estudiantes manejan medianamente las habilidades interpersonales y poseen una alta habilidad interpersonal y de cohesión grupal.

El instrumento utilizado en este antecedente, sirvió como aporte en la aplicación de las herramientas a utilizar, debido a que posee las dimensiones adecuadas que pueden arrojar los resultados oportunos y necesarios para el abordaje de la investigación.

Gallardo y Hernández (2008), realizaron una investigación titulada **“Determinación del Síndrome de Burnout en los profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo Valencia, Estado Carabobo”**. No Publicado. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales con el objetivo de analizar el trabajo de los profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo con el fin de identificar la presencia del Síndrome de Burnout y dar estrategias de intervención en caso de existir. En cuanto a la metodología fue de tipo Descriptiva, donde utilizaron instrumentos de Inventario Burnout de Maslach y encuestas generales. Los autores llegaron a las conclusiones que los profesores (as) se involucran en el trabajo, trazando dentro de éstas, metas que requieren esfuerzo y dedicación esperando como resultado de estos esfuerzos, ciertas retribuciones que le permitan de forma paulatina ir llegando a la meta, si no consigue dichas retribuciones, se involucran más, se esfuerzan más, a fin de conseguirlas, por lo que durante su proceso de búsqueda del éxito puede aparecer el síndrome de Burnout, se demuestra la situación para ese momento, los profesores según la cual los resultados obtenidos arrojaron, que dicha población no padece el síndrome de Burnout, pero destacó que un 39 por ciento de la población demostró niveles medios altos en la escala de Cansancio Emocional; un 16 por ciento, de la misma, posee valores medio altos en la escala de Despersonalización y un 97 por ciento demuestra niveles altos de Eficacia Profesional, lo que conduce a analizar que aunque no había manifestación

del Síndrome, esta combinación de niveles, puede inducir a la aparición del síndrome en un período de tiempo reducido, ante lo cual propusieron estrategias de prevenir el riesgo de la enfermedad, monitoreando la evolución de los síntomas y de igual manera tomar en cuenta la opinión de los profesores (a), sus molestias y agrado.

En cuanto al estudio realizado por Gallardo y Hernández y su relación con la presente investigación, el tema abordado fue la determinación del síndrome de burnout, lo cual brindo un gran aporte teórico en cuanto a las manifestaciones, como de igual manera en el abordaje metodológico, por lo que se tomó de ella el instrumento para ser aplicado en el proceso investigativo.

Por otra parte se hace referencia a Flores y Pérez (2009), que llevaron a cabo una investigación titulada **“Análisis de la incidencia del Síndrome del Desgaste (Burnout) en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas ubicada en Valencia Estado Carabobo”**. No Publicado, para optar por el título de Licenciadas en Relaciones Industriales. El objetivo principal de esta investigación se enfocó en analizar la incidencia del síndrome del desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas, ubicada en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo.

El tipo de investigación realizada fue conocida como Investigación Descriptiva, de acuerdo a lo anterior mencionado, se buscó describir las situaciones presentes en la organización, recolectar datos sobre la base de objetivos establecidos mediante el uso del método de observación, lista de chequeo, cuestionario y la entrevista para así realizar el análisis de los

resultados obtenidos a fin de proponer aportes que dirijan a estrategias que contribuyan a mejorar el entorno laboral.

Llegando a la conclusión que no existe incidencia del síndrome de burnout en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas, sin embargo están dadas las condiciones para el aumento del porcentaje de las dimensiones. Por lo que las autoras propusieron implantar medidas estratégicas: individuales, organizacionales, interpersonales y grupales, para evitar la aparición del síndrome. Es decir estas medidas deben ser dirigidas para modificar los aspectos negativos que se derivan de la organización y del contenido de las tareas y recomendando facilitar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente, facilitar al trabajador una descripción clara de su trabajo, recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral, favorecer que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas, seriamente en consideración, favorecer el control o la satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo, fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo y reducir las exposiciones a factores ambientales químicos mediante la dotación de equipos de protección personal.

En relación al estudio realizado por Flores y Pérez, el mismo aporta al presente trabajo elementos teóricos de gran relevancia y significativos, pues permite analizar las posibles incidencias del síndrome de burnout en los trabajadores, lo cual brinda claridad en el abordaje de la investigación por la manera en como analizan los datos, permitiendo una visión más amplia de la misma.

Otro aporte importante en la investigación sobre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional lo hizo Noguera (2010). En su trabajo de

investigación **“Síndrome del Burnout y las competencias emocionales de los trabajadores del laboratorio clínico “El Ambulatorio”, ubicado en el Municipio Libertador Estado Carabobo.** No Publicado, el cual fue Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Su objetivo principal se centró en Determinar la presencia del síndrome de burnout y su relación con las competencias emocionales de los trabajadores del laboratorio clínico “El Ambulatorio”, ubicado en el Municipio Libertador Estado Carabobo. Una investigación orientada a resolver problemas de la vida o controlar situaciones prácticas, es decir, en vista que se busca aplicar los contenidos teóricos en sujetos seleccionados y en su vida cotidiana, se afirma que se está en presencia de una investigación aplicada y de tipo correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación entre 2 variables o conceptos como el síndrome de burnout y las competencias emocionales, igualmente conocer cómo se comporta una según la otra.

En sus conclusiones expresan que los profesionales de la salud al estar en interacción con los problemas psicosociales, sociales y/o físicos de los pacientes, son potencialmente más vulnerables al estrés crónico, al desgaste emocional y profesional. Se pudo evidenciar a través de los instrumentos aplicados que el 58% de la población puntuó niveles medios de agotamiento emocional y despersonalización, y un 50% de ellos presento una baja realización personal. El 50% de la población manifiesta burnout en nivel alto y, el 92% de la población registro competencias emocionales en nivel medio. Referente a la relación entre síndrome de burnout y competencia emocionales, se obtuvo un coeficiente de correlación 0.265 en una puntuación de -1 a +1, que significa una correlación “positiva no significativa”. Aunque se determinó la existencia de una asociación positiva proporcional, conviene aclarar que, según los aportes teóricos, la implicación de una variable con la otra no necesariamente debe ser opuesta, es decir,

inversamente proporcional. El hecho de que el burnout aumente y las competencias emocionales igualmente, tendrá que ver posiblemente con la influencia de otro tipo de agente que intervenga en ellas. A partir de las conclusiones anteriores, se sugiere: dar a conocer las consecuencias del burnout y la necesidad de detectar a tiempo aquellos factores que puedan incidir en las relaciones interpersonales y por tanto deteriorar la calidad de vida laboral, formar en el conocimiento y manejo de sus propias emociones y de esta forma puedan alcanzar un mayor bienestar personal, laboral y se tenga un recurso humano alineado con los objetivos del Laboratorio, diseñar y ejecutar estrategias de intervención adaptada a la realidad de los profesionales del bioanálisis.

Los aportes que arroja esta investigación la cual es reciente y de suma importancia, fueron vinculados a determinar variables que afecten la inteligencia emocional, brindando al presente trabajo de grado incidencias que puedan afectar a los trabajadores y su bienestar.

Retamal (2012) con su trabajo de investigación titulado **“Inteligencia Emocional como Estrategia Didáctica de Apoyo a las Relaciones Interpersonales”** para optar por el título de Magister en Educación, Mención Gerencia Avanzada. Tipo de investigación Documental enmarcándose dentro de la modalidad de proyecto factible debido a que está orientado a proporcionar solución o repuesta al problema planteado en una determinada realidad. Por lo tanto, la investigación es viable, ya que está enmarcada dentro de los lineamientos teóricos referentes a la inteligencia Emocional y las Relaciones Interpersonales.

En sus conclusiones destacan que de acuerdo a los resultados se puede concluir que los docentes del liceo Bolivariano “Pedro Gual” poseen competencias emocionales en forma muy moderada, por lo cual se puede

afirmar que no son inteligentemente emocionales, pues para serlo deben tener dominio de las cinco habilidades prácticas de la inteligencia emocional en su totalidad, tal cual lo señala Goleman (2002). Es necesario destacar que no se pretende hacer creer que la inteligencia emocional cambiara drásticamente la vida a partir de hoy. Se debe ser realista, estas habilidades no convertirán a los docentes y estudiantes en invulnerables ni prevendrán del desconcierto. Lo que sí es seguro que ser emocionalmente inteligente disminuirá el desgaste psicológico que implica todo este tipo de problemas diarios y facilitará la tarea en el aula e incluso hará que se pueda disfrutar de una tarea tan fascinante como es enseñar a los demás. El manejo inteligente de emociones, es un factor vital para el éxito de las relaciones personales y el rendimiento laboral. El desarrollo y enriquecimiento de las relaciones interpersonales y de las habilidades sociales son fundamentales en el éxito personal, en el desempeño laboral y en las percepciones que el personal tenga de las estructuras y de los procesos que ocurren en el medio laboral.

Esta investigación se convirtió en una de las que más aportes brindaron no solo como fuente de consulta teórica, sino el abordaje en los datos y el análisis de ellos, lo que permitió de una u otra manera las investigadoras tener una claridad en el análisis e interpretación de los datos en las variables objetos de estudio.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen un aspecto vital de todo proceso investigativo, pues permite un acercamiento y con ello la mayor comprensión del objeto de estudio, en este sentido señala Pérez (2006: 69) que “se conoce como tales al conjunto actualizado de conceptos, definiciones,

nociones, principios, etc., que explican la teoría principal o tópico a investigar”; a continuación se señalan aspectos teóricos relevantes conexos con el objeto de estudio.

Síndrome de Burnout

Según Mansilla (2010):

El síndrome de burnout puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol) que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales (estrategias de afrontamiento activo o de evitación) no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.) (p.65)

Esta definición antes presentada del síndrome de burnout es respuesta al estrés laboral crónico, que trae consigo agotamiento y sentimientos de culpa intensos, pero es importante destacar que aunque sufran burnout, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de las actividades.

La primera vez que se utilizó este término “quemado profesionalmente” fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios socio-sanitarios (trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, etc.). Sin embargo se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo.

Aunque no existe una concepción unánimemente aceptada sobre la explicación del burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

Al respecto, Gil-Monte y Peiró (2005), en su artículo “**El Síndrome de Quemarse por Trabajo**” han afirmado que el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

De igual manera, el término "Burnout" fue introducido en la literatura por Freudenberguer (1974:9) para referirse a la situación que experimentaban aquellos profesionales que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas, el autor señala que estos profesionales llega un momento en que fallan, se agotan o se quedan exhaustos emocionalmente debido a que se implican excesivamente en su trabajo llegando a ser ineficaces para el desempeño adecuado de las actividades laborales. Son sujetos que muestran una actitud de desilusión por el trabajo, que se irritan rápidamente y experimentan sentimientos de frustración frecuentemente, se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces rayando incluso la paranoia. Los sujetos se vuelven rígidos, tercos e inflexibles.

Uno de los aspectos esenciales tratado en el estudio del síndrome de Burnout ha sido su definición, discusión que ha sido muy polémica desde las diferentes perspectivas que abordan esta explicación, tal como se ilustró anteriormente, pero tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982:4), que lo conceptualizan “como cansancio

emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso que se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.” Lo que a mediano o largo plazo producirá un deterioro de la salud del trabajador.

Por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral el cual genera una gran similitud con el síndrome, según Melgosa (1999:26) puede considerarse “de naturaleza interna o externa, lo que quiere decir que cuando los agentes externos son muy fuertes hasta el trabajador más capacitado puede sufrir estrés laboral y aun los agentes estresantes suaves generaran trastornos moderados.” Es decir, que indudablemente los estresores que se presentan en el individuo tanto en el ámbito laboral como en su entorno, están estrechamente interconectados y que una inadecuada interconexión genera conflictos psicológicos y fatiga mental.

Dimensiones de Burnout

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y lo define como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. Este concepto estaría vinculado a un triple proceso: el desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), la respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizadas por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y los cambios en actitudes y conductas (afrentamiento defensivo).

De acuerdo esto, para Garrosa (2003) la primera dimensión para el Burnout es la despersonalización como mecanismo disfuncional de

afrontamiento al estrés laboral, después la baja de realización personal y a más largo plazo se desarrolla el agotamiento emocional.

De igual manera, Rubio (2003) afirma que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por:

El agotamiento emocional hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales. La Despersonalización supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado. Y la Baja Realización personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. (p.31).

Es así, como el agotamiento emocional, le transmite a los individuos el sentimiento o percepción de que no tienen nada que ofrecer a los demás, y terminan padeciendo síntomas como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Por su parte, la despersonalización, que los conduce frecuentemente a la idea de que ellos son la verdadera fuente de los problemas, lo que los lleva al fracaso en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Finalmente, la falta de realización personal afecta su rendimiento laboral, sobre la base de su autoevaluación negativa, encubierta con una actitud de todo lo puede, todo lo sabe, que hace redoblar sus esfuerzos aparentando un interés y dedicación aún mayores, que, a la larga, lo que hacen es profundizar el síndrome.

Manifestaciones de Burnout

Aunque desde el origen del concepto de Burnout se ha considerado la conceptualización establecida por Maslach (1982) y se han venido

desarrollando y validando numerosos instrumentos para intentar medir este síndrome, la literatura de Gil-Monte (2005) ha reportado aproximadamente más de 100 síntomas asociados al síndrome de Burnout, lo que dificultó en cierta medida la delimitación de los síntomas que lo conforman en sus principios, quedando la sensación que cuanto problema psicofisiológico y conductual que se manifestara en los ambientes laborales tenían relación con el Síndrome, sin embargo Maslach y Schaufeli citado por Mendoza y De Lucas (1993:4), resaltaron como aquellas manifestaciones de gran relevancia las siguientes:

Manifestaciones físicas

Relacionados con la salud física entre ellas están: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, insomnio, dolores osteomusculares, hipertensión, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, infecciones, hemorroides, alteraciones respiratorias, entre otras.

Manifestaciones conductuales

Son aquellos síntomas que afectan en el individuo al interactuar con su entorno, entre las que están actitudes de cinismo, y en general, de carácter negativo, predominio de conductas adictivas, consumo de sustancias psicoactivas, tranquilizantes, cambios bruscos de humor, absentismo laboral, distanciamiento afectivo y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia, incapacidad para vivir de forma relajada, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas, bajo rendimiento personal, comunicaciones deficientes, quejas constantes,

distanciamiento, trato frío, sarcástico y burla hacia los usuarios de su servicio, conflictos laborales, entre otros.

Manifestaciones Cognitivas

Aquellas que afectan el proceso cognitivo, tales como: trastorno de la atención, percepción y memoria, dificultades para concentrarse y olvido frecuente.

Manifestaciones emocionales

El distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de impotencia, agotamiento emocional y de energía, debido a la convivencia diaria con las personas atendidas, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos, poca estima, la despersonalización, dificultad para controlar y expresar emociones, (Es un sentimiento presente, de no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo)

Todos estos síntomas se tornan en cuadro clínico y las características de personalidad (factores internos-intrínsecos) como la personalidad resistente o no, los recursos internos, el estilo cognitivo, los determinantes biológicos (la edad, el género) la historia de aprendizaje, la presencia de síntomas psicopatológicos, los estilos de afrontamiento, entre otros, pueden ser o no un factor protector ante la manifestación del síndrome burnout.

Teniendo una descripción explícita de las características que se empiezan a manifestar por padecimiento del burnout siendo las mujeres más vulnerables por el doble rol que desempeñan tanto en lo laboral como en lo

familiar, ayuda a la prevención por medio de formación de competencias psicosociales, desarrollar recursos emocionales y fortalecimiento de la salud.

Las sucesivas aproximaciones al entendimiento del burnout no han conseguido delimitar con rigor una concepción bastante aceptada. No obstante, ha permitido un mayor conocimiento del tema, trazando directrices que parecen inamovibles. En este sentido quedaría claro que el burnout aparece como consecuencia del estrés sometido o crónico, a lo largo de la evolución, básicamente en el entorno laboral. Se ha hecho evidente una asociación entre este síndrome y aquellos empleos que requieren un trato directo con personas.

Fases del síndrome de burnout

Según Cherniss (1980) subraya que se llega al burnout desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

- a. Fase de estrés, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de agotamiento, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

Estas fases se producen a medida que el trabajador vea afectado el desempeño de sus tareas y conllevan un cambio en las habilidades que debe poner en práctica para desempeñar su trabajo. Este cambio puede afectar a los sistemas cognitivos y emocionales del trabajador, en mayor o menor

medida, dependiendo de cómo el trabajador se ajuste al nuevo sistema tecnológico.

Para Álvarez y Cols, citado por Morett (2005) el desarrollo del síndrome del desgaste profesional se presenta en etapas las cuales a su vez presentan sintomatología asociada al mismo:

1ra Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

2da Etapa: El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como: menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

3ra Etapa: Aparece realmente el síndrome de burnout con los síntomas descritos a los que se añaden: síntomas psicossomáticos, síntomas conductuales, síntomas emocionales y síntomas defensivos.

4ta Etapa: El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismo laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios. (p25)

Al respecto, los sujetos desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitudes personalizadas hacia las personas que deben atender y como consecuencia de ello, pierden el compromiso personal de implicación en el trabajo. Esta situación hace que continúen los sentimientos de agotamiento emocional, que disminuya su realización personal y que el sujeto desarrolle el síndrome.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Morett (2005) son los efectos de carácter negativos que producen el síndrome y que afectan a los trabajadores y a las organizaciones, las consecuencias acarrea daño en su salud y en sus relaciones interpersonales.

En consonancia con esto, según Cherniss (1980) las consecuencias abarcan las siguientes:

Para la organización:

- Se deteriora la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja).
- Disminuye la capacidad de trabajo.
- Disminuye el compromiso.
- Desciende la eficacia y el rendimiento.
- Aumenta el absentismo y la desmotivación.
- Aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Disminuye la calidad de los servicios que se prestan a los clientes
- Surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo.
- Aumentan las quejas de usuarios o clientes.

Para los trabajadores:

El burnout es un mecanismo para afrontar y autoprotegerse frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos,

culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización)

Las consecuencias del síndrome de burnout, en las organizaciones, inciden directamente en los objetivos y metas de las mismas, disminuye la satisfacción laboral, aumenta el ausentismo laboral, baja calidad de los servicios prestados e incrementa en la ocurrencia de incidentes y accidentes laboral y en el trabajador se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización.

Inteligencia.

Etimológicamente el término inteligencia tiene su origen en la unión de dos vocablos: Inter = Entre; y eligere = escoger.

Según Wechsler (1967:236) la inteligencia es la capacidad global de actuar con un propósito, de pensar racionalmente y de enfrentarse de manera efectiva con el ambiente.

Por otro lado, para Pésico (2003:11) La inteligencia no es más que “Una capacidad que ha permitido al hombre sobrevivir y evolucionar”

Existen autores que asocian el concepto de inteligencia con términos como buena memoria y gran cantidad de conocimientos, pero con lo anteriormente definido puede decirse que la Inteligencia para algunos autores es una capacidad que sirve para enfrentar al mundo ya sea aprendiendo, adaptándose o resolviendo problemas, que le permiten al ser humano estar consciente de lo que hace.

Teorías de la Inteligencia

A finales del siglo XX surgen varias teorías psicológicas que cobran gran celebridad: la Teoría de las inteligencias múltiples, la Teoría triárquica de la inteligencia, la que trata la Inteligencia emocional y la Inteligencia social que empieza a tener auge en los últimos tiempos.

Teoría sobre las Inteligencias Múltiples

Según Gardner (1983). Psicólogo y profesor, ha desarrollado su teoría de las inteligencias múltiples basándose en la conjetura de que las personas aprenden de diferentes maneras y de acuerdo a sus habilidades.

El Autor sobre esta Teoría, fundamento sus investigaciones en el método científico y entre sus principales retos estaba encontrar una base neurológica de cada una de las inteligencias. Gardner estableció ocho categorías en las que dividió la inteligencia; (verbal/lingüística, lógico/matemática, visual/espacial, corporal/kinestésica, musical/rítmica, interpersonal, intrapersonal y naturalista) con estas clasificaciones se demuestra que la inteligencia no es una sola y que las personas pueden ser inteligentes de distintas maneras.

- **La inteligencia verbal/lingüística**, consiste en la capacidad de pensar en palabras y de utilizar el lenguaje para expresar y apreciar significados complejos. Los escritores, los poetas, los periodistas, los oradores y los locutores presentan altos niveles de inteligencia lingüística.
- **La inteligencia lógico/matemática** permite calcular, medir, evaluar proposiciones e hipótesis y efectuar operaciones matemáticas

complejas. (Facilidad para la resolución de problemas aritméticos, juegos de estrategia y experimentos). Los científicos, los matemáticos, los contadores, los ingenieros y los analistas de sistemas poseen un profundo manejo de la inteligencia lógico-matemática.

- **La inteligencia visual/espacial:** proporciona la capacidad de pensar en tres dimensiones, como lo hacen los marinos, los pilotos, los escultores, los pintores y los arquitectos. Permite al individuo percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica.
- **La inteligencia corporal/Kinestésica** permite al individuo manipular objetos y perfeccionar las habilidades físicas. Se manifiesta en los atletas, los bailarines, los cirujanos y los artesanos.(Facilidad para procesar el conocimiento a través de las sensaciones corporales). En la sociedad occidental, las habilidades físicas no cuentan con tanto reconocimiento como las cognitivas, aun cuando en otros ámbitos la capacidad de aprovechar las posibilidades del cuerpo constituye una necesidad de supervivencia, así como también una condición importante para el desempeño de muchos roles prestigiosos.
- **La inteligencia musical/rítmica** resulta evidente en los individuos sensibles a la melodía, al ritmo, al tono y a la armonía. Entre ellos se incluyen los compositores, los directores de orquesta, los músicos, los

críticos musicales, los fabricantes de instrumentos musicales y también los oyentes sensibles.

- **La inteligencia interpersonal** es la capacidad de comprender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Se comunican bien y son líderes en sus grupos. Entienden los sentimientos de los demás y proyectan con facilidad las relaciones interpersonales, facilidad para influir en las personas. Resulta evidente en los docentes exitosos, en los trabajadores sociales, en los actores o en los políticos.
- **La inteligencia intrapersonal** se refiere a la capacidad de una persona para construir una percepción precisa respecto de si misma y de utilizar dicho conocimiento para organizar y dirigir la propia vida. Algunos individuos con una profunda inteligencia intrapersonal se especializan como teólogos, psicólogos y filósofos.
- **La inteligencia naturalista** consiste en observar los modelos de la naturaleza, en identificar y clasificar objetos y en comprender los sistemas naturales y aquellos creados por el hombre. Los granjeros, los botánicos, los cazadores, los ecologistas y los paisajistas se cuentan entre los naturalistas sobresalientes.

Gardner considera que las ocho inteligencias carecen de valor intrínseco, debido a que cada una de ellas puede ponerse al servicio de buenos o malos propósitos. Tanto Goebbels como Gandhi poseían profunda inteligencia interpersonal, pero la aplicaron de maneras diametralmente opuestas. La forma en que un individuo se mueve dentro de la sociedad utilizando su inteligencia constituye una cuestión moral de fundamental importancia.

Teoría Triárquica de la Inteligencia

Robert J. Sternberg, psicólogo estadounidense profesor de la Universidad de Yale. Según Sternberg (1983) en su Teoría triárquica de la inteligencia, quién define la inteligencia como “actividad mental dirigida con el propósito de adaptación a, selección de o conformación de, entornos del mundo real relevantes en la vida de uno mismo”. Inteligencia es cuán bien un individuo trata con los cambios en el entorno a lo largo de su vida.

Estableció tres categorías para describir la inteligencia:

- Inteligencia componencial-analítica: Entendida como la habilidad para aprender a hacer cosas nuevas, adquirir nueva información, asimilar el conocimiento explícito que se enseña en la escuela, almacenar y recuperar esa información y llevar a cabo tareas de forma rápida y efectiva.
- Inteligencia experiencial-creativa: habilidad fundada en la experiencia para tratamiento de la novedad y la automatización de procesos. El efecto de la experiencia: una persona inteligente no sólo resuelve los problemas nuevos rápidamente, sino también resuelve problemas conocidos en forma mecánica para dejar la mente libre para otras tareas.

Se divide la experiencia en dos partes: novedad (es aquella que nunca se ha experimentado antes) y automatización (se ha realizado múltiples veces y ahora puede hacerse con poco pensamiento adicional. Una vez que se automatice un proceso, puede ser ejecutado en paralelo con otros procesos), correlacionándola con la capacidad sintética la cual se ve en la creatividad, la intuición, y el estudio de las artes. Personas con capacidad sintética a

menudo no muestran un cociente intelectual muy alto porque no hay muchas pruebas que midan suficientemente estas cualidades.

- Inteligencia contextual-práctica: relacionada con la conducta adaptativa al mundo real.

Aquí la inteligencia opera en situaciones reales y es aplicada a la experiencia con la finalidad de conseguir la adaptación al ambiente, la selección de ambientes alternativos así como la modificación del ambiente actual, e introducir en el mismo las mejoras para hacerlo compatible con las necesidades y deseos. El sentido común depende en gran medida de lo que el autor llama el conocimiento tácito que son todas las cosas de suma importancia que jamás se enseñan en la escuela. Sternberg dice que el éxito en la vida suele depender más del conocimiento tácito que de la formación explícita.

Teoría de La Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional tiene gran importancia en la salud personal ya que puede determinar el malestar anímico y conducir al desarrollo o proliferación de enfermedades en la medida que hace disminuir los niveles de defensas del organismo o afectar negativamente el funcionamiento de los sistemas vitales del cuerpo; así la inteligencia emocional no solo tiene que ver con la manera como se relaciona y gerencia los sentimientos con otros sino también en la manera como se relaciona emocionalmente consigo mismo.

Goleman (1995) es el protagonista en esta teoría y para él la inteligencia emocional "es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros".

Este conjunto de habilidades de carácter socio-emocional es lo que Goleman definió como Inteligencia Emocional. Esta puede dividirse en dos áreas:

Inteligencia Intra-personal: Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.

Inteligencia Inter-personal: Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros.

Teoría de la Inteligencia Social

Luego de los estudios con respecto a la inteligencia emocional y su importancia para el buen desarrollo humano, Daniel Goleman presenta ahora una revolucionaria síntesis de los últimos descubrimientos en biología y ciencias del cerebro en su libro Inteligencia Social (2006). El hallazgo fundamental que Goleman aporta, es que los seres humanos estamos diseñados para ser sociables, y que participamos constantemente en un proceso neuronal que nos conecta, de cerebro a cerebro, con quienes nos rodean.

Según Goleman (2006) “La inteligencia social trata sobre ser inteligente acerca de las relaciones, es la parte interpersonal de la inteligencia”. Significa percibir lo que la otra persona está sintiendo, entender su punto de vista y la facilidad en tener interacciones llanas y efectivas. Se trata de tanto saber qué está sintiendo una persona como actuar efectivamente basándose en ello.

Un entorno de trabajo que es socialmente tóxico es también un gran daño a la efectividad. Los líderes socialmente inteligentes reconocen que parte de su compromiso es ayudar a los demás a ser lo mejor de ellos mismos, que no es más que estén motivados, entusiastas e interesados. Mientras más entendimiento y armonía existe en un ambiente de negocios, más rápidamente se conseguirán los acuerdos y la gente trabajará mucho mejor como equipo. Es muy importante sintonizarse a esto y entender a cabalidad que el estado interior de las personas mientras trabajan juntas cuenta mucho. Para empezar hacer más socialmente inteligentes, escuche. El escuchar deficientemente es el catarro común de la inteligencia social. Y está empeorando con la tecnología. Para tener un momento humano, usted necesita estar plenamente presente. Usted debe estar alejado de su computadora, deje el teléfono en la mesa, pare de soñar despierto y preste su completa atención a la persona con quien está. Puede sonar rudimentario, pero piense que tan frecuentemente seguimos haciendo multitareas y prestamos la mitad de la atención. Usted puede sobreponerse a eso tomando consciencia mental plena de lo que está pasando.

Emociones

Reeve (1997:442) define las emociones como “sentimientos subjetivos, ya que nos hacen sentir de unas formas particulares como irritadas o alegres.

Las emociones también son reacciones biológicas, respuestas que movilizan energía, la cual alista el cuerpo para adaptarse a cualquier situación que se enfrente”.

Por otro lado Marcano (2003:135) define las emociones como “alteraciones transitorias de nuestro comportamiento habitual en el plano psicosomático. Las emociones constituyen reacciones de naturaleza afectiva vividas por el individuo”.

Puede decirse que las mismas actúan a través de un sistema sincronizado que coordina las formas de reaccionar por medio del equilibrio fisiológico involucrados en el proceso.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, las emociones constituyen un sistema de alarma hacia el organismo para que el individuo exprese lo que siente de acuerdo a cualquier situación que se le presente, por ello representan gran importancia ya que permite que el mismo pueda drenar lo que siente dando su punto de vista con respecto a ciertos acontecimientos que sucedan dentro de la vida cotidiana.

Factores de la Inteligencia emocional

Nuestra salud emocional puede verse afectada por muchos factores, algunos de los cuales la refuerzan (nombrados factores protectores) y otros la afectan de forma negativa (nombrados factores de riesgo). De alguna manera, podríamos decir que estos factores nos harían más fuertes o más débiles, respectivamente, ante los problemas o dificultades.

La salud emocional es importante e influye también en nuestra salud física. Casi todos los días sentimos felicidad, tristeza, esperanza y enojo. La forma en que manejamos estos cambios de emociones afecta la calidad de

vida y la salud física. Cuando estamos emocionalmente saludables podemos integrar con éxito estas emociones en nuestra relación con nosotros mismos y con los demás. La autoestima positiva, la conciencia de sí mismo, la confianza y la habilidad de compartir nuestros sentimientos con los demás son esenciales. Al tener conciencia de las emociones, podemos cuidar mejor de nosotros mismos, controlar mejor el estrés de la vida y tener relaciones positivas.

Al respecto, Ekman (2007: 20) afirma que “Las emociones nos preparan para hacer frente a acontecimientos importantes sin tener que pensar en qué hacer”

Según Goleman (1995: 4) “Las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad”

De acuerdo a lo anterior expuesto, en términos generales clasifica los factores emocionales:

Autoconciencia

- Habilidad para conocer y entender tus propios cambios de humor, emociones e impulsos y sus efectos en los demás.
- Autoconfianza, autoevaluación realista, sentido del humor autocrítico.

Autocontrol

- Habilidades para controlar o reorientar impulsos y estados de ánimo perjudiciales.
- Tendencia a pensar antes de hablar y reservarse los juicios.
- Confianza en la propia valía e integridad, comodidad en la ambigüedad, disposición al cambio.

Referente a esto, Bonano (2001:16) lo titula “autorregulación” y fundamenta su modelo en los procesos de autorregulación emocional del sujeto para afrontar la emocionalidad de modo inteligente. El autor señala tres categorías generales de actividad autorregulatoria:

- ❖ Regulación de Control: Son los comportamientos automáticos e instrumentales dirigidos a la inmediata regulación de respuestas emocionales.
- ❖ Regulación Anticipatoria: Anticipar los futuros desafíos que se pueden presentar
- ❖ Regulación Exploratoria: Adquirir nuevas habilidades o recursos para mantener nuestra homeostasis emocional.

Motivación

- Pasión por el trabajo por motivos más allá del sueldo y del prestigio.
- Propensión a buscar metas con energía y persistencia.
- Gran impulso para lograr objetivos, optimismo incluso ante el fracaso.
- Compromiso con la empresa.

Empatía

- Habilidad para entender las emociones de los demás.
- Capacidad para tratar a la gente según sus reacciones emocionales.
- Experiencia en construir y retener talentos.
- Sensibilidad intercultural, servicio al cliente.

Habilidades Sociales

- Habilidad para tratar relaciones y crear redes.
- Habilidad para encontrar una base común y crear relaciones.
- Eficacia ante los cambios.

- Capacidad persuasiva, experiencia en crear y dirigir equipos.

En este sentido es oportuno señalar que los factores mencionados anteriormente influyen de manera positiva en el individuo y su trabajo, tomando en cuenta la importancia que acarrea aprender a manejar las emociones, sin reprimirlas, sino expresarlas de manera adecuada, lo que genera una capacidad de resolver conflictos y tomar decisiones oportunas en el trabajo y en la vida diaria.

Riegos Psicosociales

Según Ruiz (2010) citando a la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales son: “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

De esta definición podemos destacar tres aspectos:

- El primero es que los riesgos psicosociales dependen de unos factores ligados a las condiciones del propio trabajo.
- El segundo es que también hay otros ligados a los propios trabajadores.
- El tercero es que estos riesgos tienen unas consecuencias negativas para la salud del trabajador, pero también en los resultados del trabajo que aquél desempeña.

Se les denomina psico, porque se manifiestan en primera instancia como alteraciones del comportamiento, cognitivas, o del estado de ánimo de los

trabajadores, que suelen ir seguidas de disfunciones, anomalías o lesiones de carácter fisiológico. Y son sociales, porque su origen, como ya hemos visto, está en determinadas condiciones del trabajo que son las propias interacciones con otras personas, o bien son consecuencia de dichas interacciones.

Clasificación de los riesgos psicosociales

Se clasifican según estén relacionados con:

Características del empleo

- Precariedad en el trabajo: inseguridad en el empleo, riesgo de expediente de regulación.
- Condiciones físicas en el trabajo: situaciones térmicas (exceso de frío y calor), ruido ambiental, vibraciones, la iluminación y la contaminación.
- Riesgos de la integridad física según sectores de producción
- Organización en el tiempo de trabajo (trabajo a turnos, nocturnos, exceso de jornada laboral)

Características de la tarea

- Sobrecarga de trabajo
- Infracarga de trabajo
- Repetitividad de la tarea (el trabajo es monótono y no estimula la creatividad)

- Los ritmos de trabajo (si no se adecua al que pueda llevar el trabajador, o lo marque la maquina)
- Responsabilidad (toma de decisiones comprometida, tareas peligrosas, se delegan un exceso de responsabilidades en una misma persona)
- Libertad de decisión (cuando no hay posibilidades de tomar iniciativa en el trabajo)
- Formación requerida (falta de entrenamiento, reciclaje o formación insuficiente para el desempeño profesional)

Estructura de la organización

- Ambigüedad de rol
- Conflicto de rol
- Falta de participación (se restringe la consulta a los trabajadores sobre su propia tarea, no se les tiene en cuenta como recurso activo)
- Promoción en el trabajo

Comunicación

- Estilos de mando (tanto los que puedan ser más agresivos como aquellos donde la autoridad no se ejerce o es deficitaria)
- Relaciones Interpersonales (por falta de apoyo o aislamiento de compañeros o jefe)
- La falta de canales de comunicación fluida interna respecto de la tarea y la organización

Existen otros riesgos psicosociales que desde un punto de vista estructural, se clasificarían como relaciones interpersonales, pero que son formas particulares de estrés laboral, que por el deterioro psicológico y

situaciones límite a las que llegan ponen a prueba la resistencia individual, mereciendo consideración particular. Por otra parte, la persistencia en el tiempo de estos fenómenos tiene que ver directamente con la organización del trabajo y la gestión de conflictos por parte de la empresa. Son:

- Acoso laboral o mobbing
- Acoso sexual en el trabajo
- Violencia en el trabajo
- Burnout o “Síndrome del quemado”

Los primeros 3 tienen en común riesgos que atacan la dignidad personal y profesional.

Bases Legales

En Venezuela existen leyes, normas, decretos entre otros documentos de carácter legal, que regulan las condiciones laborales y que buscan proteger la salud tanto física, psíquica, social y emocional de los trabajadores en pro de una calidad de vida óptima.

Es por ello que es importante conocer el marco regulatorio Venezolano para que los trabajadores conozcan la existencia de las normativas que los ampara; a continuación se presentará algunas de ellas con sus respectivos artículos:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Establece en el capítulo III en lo correspondiente a los Deberes, Derechos Humanos y Garantías lo siguiente:

Artículo 20. Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de los demás y el orden público y social.

De acuerdo a lo anterior, se expone que todas las personas están en la plena libertad de desenvolverse, de tal manera que puedan expresar sus emociones y sentimientos libremente y sin ninguna limitación siempre y cuando tengan un control de estos y no afecte a los demás.

Establece en el capítulo V en lo correspondiente a los derechos sociales y de las familias lo siguiente:

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de

Los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenio al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.

3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

En tal sentido se expresa que los derechos de los trabajadores deben estar por encima de cualquier atribución que les impida desarrollarse ampliamente en sus labores respetando su integridad, a ser excluidos sin motivo alguno de cualquier situación que según la empresa crea conveniente, debido a que esto a su vez acarrearía un tipo de discriminación social enmarcado en nuestra constitución de La República Bolivariana de Venezuela.

Asimismo, **La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de Venezuela (LOPCMAT)** en su Título IV de los derechos y deberes Capítulo I derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras estipula:

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

Lo antes expuesto aplica para el desarrollo del proyecto de investigación, debido a que todo ser humano tiene derecho a desarrollarse en un ambiente digno, agradable y adecuado donde se refleje sus condiciones físicas, mentales, emocionales y facultativas que aumenten el nivel de su bienestar emocional para un buen ejercicio de sus labores dentro de cualquier ambiente de trabajo.

Título V condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

Cabe destacar, que en este artículo se expresa de manera clara que un ambiente en condiciones adecuadas satisface al trabajador en todo sentido dentro de la organización, esto se puede percibir cuando dentro de la empresa se utilizan sistemas y procedimientos acordes con el tipo de trabajo

que se desarrolle, facilitando la disponibilidad de tiempo y capacitación técnica y profesional.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez que se ha precisado el problema a abordar y se ha construido el marco teórico, se define la metodología empleada para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación; en este sentido, como afirma Balestrini (2002: 125) el marco metodológico “está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, técnico-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”.

Naturaleza de la Investigación

Una vez que fue precisada la problemática a estudiar, se hizo necesario seleccionar el tipo de investigación que mejor se adaptara a la misma, en este sentido, en cuanto al tipo de investigación, el estudio estuvo orientado a analizar el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, clasificándose como investigación de campo según los autores Palella y Martins (2010) hacen referencia al estudio de los fenómenos sociales en su ambiente natural generándose los datos directamente en la realidad de los hechos, sin manipulación y control de las variables.

Es decir, una limitación a sólo observar el fenómeno que desea analizarse sin producir ninguna alteración en el mismo, intentando comprender el ambiente preciso donde conviven las personas consultadas, de quienes se

obtienen los datos más notables de manera objetiva, a través de un cuestionario Maslach Burnout inventory (MBI), como de igual manera uno de inteligencia emocional.

En cuanto al alcance del mismo se sitúa como tipo descriptivo, según como lo enuncia el autor Arias (2012) será “describir” aspectos o situaciones que permitan demostrar la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, en esta caso del síndrome de burnout y la inteligencia emocional, se buscó describir como se manifiestan las dimensiones de estas variables en los trabajadores de la farmacia, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

El enfoque, de acuerdo con la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2000) coincide con los parámetros de una investigación no experimental, porque no se pretende manipular intencionalmente las variables sino por el contrario, identificarlas dentro de una situación ya existente.

Estrategia Metodológica

Se planteó la problemática buscando darle solución a través de la formulación de objetivos específicos para así enfatizar cada punto que le da razón de ser a esta investigación.

Asimismo, la estrategia metodológica para el logro de los objetivos se apoyará en el cuadro técnico metodológico (Ver Cuadro N° 01), el cual según Delgado (2.008: 261) citando a Delgado, Colombo y Orfila (2003) “se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”.

A continuación se presenta el respectivo cuadro técnico metodológico

CUADRO N° 1

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia Estado Carabobo	Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout: Cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso que se manifiesta por 3 síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	1, 4, 6, 8, 12 3, 9, 11, 13 2,5,7,10,14,16	Trabajadores de una farmacia	Cuestionario de Maslach Burnout

Fuente: De Lucas y Mendoza (2015)

CUADRO Nº 1

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Items	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Describir la inteligencia emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.	Inteligencia emocional	Inteligencia Emocional: Es aquella donde se presenta facilidad para emocionarse, sentir y vivir sus experiencias de vida a través de los sentimientos y de la sensibilidad.	Autoconciencia Autocontrol Empatía Habilidad Social Motivación	1,2,24 4,5,6,7,8,9 16,17,18,19,20,30 10,14,21,22,23,25,26,27,28,29 3,11,12,13,15	Trabajadores de una farmacia	Cuestionario de la Inteligencia Emocional

Fuente: De Lucas y Mendoza (2015)

El tercer objetivo específico que planteaba “Proponer medidas de intervención que mejoren la situación en relación del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo” no se operalizó debido a que fue consecución de los objetivos anteriores, con la intención de presentar medidas que ayuden a mejorar circunstancias encontradas con respecto a las variables objetos de estudio.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Información

La información es el punto de partida por lo cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos, que definen un problema de investigación. Dentro de este contexto, Hurtado (2006, p. 147), afirma que las técnicas “tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo”. Dicha afirmación permitió comprender que las técnicas de recolección vienen a ser el conjunto de metodologías de trabajo tomadas en consideración para obtener la información necesaria al respecto.

De allí pues que, antes de establecer las técnicas adecuadas a utilizar, fue necesario definir en primer lugar el tipo de fuente empleadas en el trabajo de investigación, entre las que se pueden destacar:

- Fuentes primarias: es una manera directa que emplea técnicas y procedimientos (instrumentos) que suministran datos adecuados y precisos; en función de cubrir las necesidades o requerimientos de la investigación.

- Fuentes secundarias: está referida a la información recolectada a través de libros, prensa, trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, entre otros, los cuales aportan aspectos relevantes para el desarrollo de los objetivos planteados.

En este sentido, una vez que se definió los tipos de fuentes empleados en el trabajo de investigación, se procedió a establecer la técnica más adecuada para la recolección de la información; es así como se determinó la encuesta como el medio para lograr obtener los datos necesarios.

La encuesta, como señala Méndez (2001: 155) “es una técnica que permite la recolección de la información a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos”. Es importante acotar que será una encuesta ajustada de acuerdo a las características de la población objeto de estudio y la necesidad de abordar a toda la cantidad de la misma por constar de una población pequeña.

En este mismo orden de ideas, los instrumentos representan todos aquellos medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. En lo que compete al presente estudio, se empleó el cuestionario, el cual según Ruiz (2002: 91) “es un procedimiento que permite obtener respuestas a preguntas mediante el uso de un formulario en el cual el encuestado puede llenarlo por sí mismo”. Al respecto, para esta investigación se aplicó cuestionarios ya validados en investigaciones anteriores, cuyos ítems permitan la obtención adecuada de las respuestas. Descritos de la siguiente manera, para el síndrome de burnout se aplicó Maslachs Burnout Inventory (ver anexo tal) con 16 Ítems y para la inteligencia

emocional (ver anexo tal) estuvo compuesto por 30 Ítems, cuyas opciones de respuestas para ambos se establecieron:

1= Nunca.

2= Rara vez

3= Algunas veces

4= Bastantes veces

5= Siempre

Una vez concluida la fase de recolección de los datos, es decir una vez que el cuestionario fue completado a través de la visita a la farmacia y la consulta a la muestra objeto de estudio, la información fue debidamente tabulada y registrada mediante el cálculo de likert. Se procedió a realizar un análisis cuantitativo y posterior interpretación de los datos obtenidos al respecto. En este caso, Méndez (2001, p. 118) afirma que “las técnicas de análisis se basan en descomponer un todo en sus parte constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada una de ellas”. Considerando tal definición, cabe destacar que una vez obtenidos los resultados se aplicó como técnica el análisis cuantitativo, el cual según Sabino (1992) es una técnica que:

Se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta, luego del procesamiento que se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, las cuales se les ha calculador sus porcentajes y presentado convenientemente (p. 198).

De igual manera, es necesario señalar que los datos obtenidos de la implementación del instrumento fueron obtenidos a través de la estadística descriptiva, y una vez cuantificados y tabulados se procedió a realizar una interpretación cualitativa de los mismos; al respecto Arias (2004, p. 82)

señala que “la estadística descriptiva es el conjunto de técnicas y medidas que permiten caracterizar y condensar los datos obtenidos”, lo anterior, permite afirmar que los resultados deben ser analizados una vez realizada la tabulación.

Población

La población de un estudio es el universo de la investigación, está referida al conjunto de personas o elementos que facilitan la información; al respecto Pérez (2.006: 75), define la población “como el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio, pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información”.

Es por ello que en la presente investigación “Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia Estado Carabobo”, en vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y es seleccionada por muestreo intencional, es decir en base a algunos criterios se eligió esa población. No hay muestra por el tamaño manejable de la población se consideran todos sus integrantes cuya data actual (2015) asciende a 9 sujetos, divididos en 1 Gerente de Tienda, 1 Líder Administrativo, 2 Auxiliares de Farmacia y 5 Aprendices de Farmacia; los cuales laboran en un horario rotativo comprendido entre las 7:00am a las 14:00pm para el primer turno y desde las 14:00pm a las 20:00pm para el segundo turno.

Muestra

En cuanto a la muestra, Pérez (2004: 65) la define como “un subgrupo de la población, que ha sido previamente delimitado que puede ser probabilística o no probabilística y esto depende de los objetivos del estudio y del esquema de investigación”. Tomando como referencia las características de la población, se tomó como muestra al total de los 9 trabajadores de la farmacia, la cual se encuentra ubicada en Valencia estado Carabobo.

Validez

En cuanto a la validez, señalan Hernández, Fernández y Baptista (1998) que “es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. En este sentido, es necesario destacar que los instrumentos utilizados para este proceso investigativo, ya fueron validados tomando en cuenta el uso difundido de dichos cuestionarios, en el caso del Inventario de Burnout de Maslach fue un instrumento tomado de una investigación realizada por Gallardo y Hernández en el año (2008). Asimismo para el cuestionario de Inteligencia Emocional se tomó de la investigación realizada por Díaz en ese mismo año. (Ver Anexo N° 1).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es sin duda alguna un elemento fundamental de toda investigación, según Gallardo y Moreno (1999: 47) “hace referencia al grado en que la aplicación repetida del instrumento, a un

mismo objeto o sujeto, produzca iguales resultados. Cuanto más confiable sea un instrumento, más similares serán los resultados obtenidos en varias aplicaciones de éste". En tal sentido, como fue explicado anteriormente estos instrumentos ya validados y aplicados, arrojaron para ese entonces el Inventario de Burnout de Maslach en la investigación de Gallardo y Hernández una confiabilidad de 0,84 mediante el método Alpha de Crobach, de igual manera en el trabajo realizado por Díaz, el instrumento de la Inteligencia emocional, se utilizó el mismo método, donde la confiabilidad fue de 0,88.

Asimismo, en este proceso investigativo donde el método utilizado fue el Alpha de Crobach para ambos cuestionarios, la confiabilidad que arrojó el inventario de burnout fue de 0,58 y en el caso del instrumento de inteligencia emocional un resultado de 0,86, lo que indicó que los instrumentos estaban adecuados para su aplicación a la población definitiva del estudio. (Ver Anexo N° 2)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los análisis e interpretaciones, correspondiente a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas de Burnout e Inteligencia Emocional.

Los datos recolectados se ordenaron y tabularon, agrupándose en algunos casos las respuestas y calculando el promedio de la misma. Se utilizó la estadística descriptiva en términos de frecuencias y porcentajes, pasando por cada ítem y considerando aquellos porcentajes más relevantes para determinar hacia donde se inclina la tendencia en cada dimensión. Tomando en cuenta, que cuando el ítem se presenta se manera negativa, para efectos técnicos del cálculos se invierte el valor obtenido.

Es decir, se agruparon las tendencias que están inclinados hacia lo verde o hacia lo rojo y en el caso del amarillo se interpreta como una preferencia que no evidencia una respuesta totalmente clara, sumando el valor para obtener una puntuación total del ítem estudiado en cada dimensión.

En este sentido, el cálculo del valor real se obtuvo mediante la escala de likert de la siguiente manera:

PTR= La sumatoria total de los ítems.

PTI= La multiplicación de N^o de sujetos por la cantidad de ítems establecidos en cada dimensión por el N^o de opciones.

Por consiguiente, el Valor Real es el resultado de la división del PTR entre el PTI multiplicado por 100.

TABLA N°1

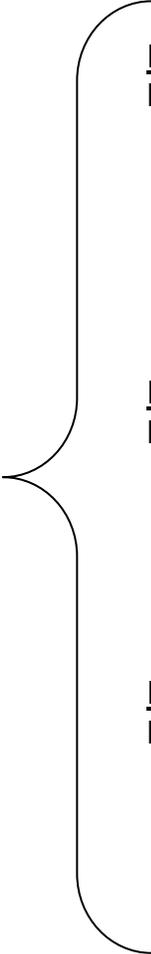
Escala de Maslach Burnout Inventory

ITEMS/ Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	5	5	57
2	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	2	2	58
3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	53
4	3	4	1	3	3	5	4	5	3	5	1	3	5	5	1	5	56
5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	48
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	52
7	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	53
8	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	53
9	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	67
TOTAL	31	30	29	30	34	34	33	33	31	38	25	29	25	32	26	37	497

PTR: 497 puntos / PTI: 9 sujetos x 16 Items x 5 opciones = 720

$$\text{Valor Real} = \frac{497}{720} \times 100 = 69,02\%$$

BURNOUT



Dimensión: Agotamiento Emocional
Items: (1,4,6,8,12)

Dimensión: Despersonalización
Items: (3,9,11,13,15)

Dimensión: Realización Personal
Items: (2,5,7,10,14,16)

TABLA N° 2
Agotamiento Emocional

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo	-	-	-	-	5	55,55	4	44,44	-	-	9/100%
4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mi	-	-	-	-	7	77,77	1	11,11	1	11,11	
6. Me siento acabado (a), agotado (a) al final de la Jornada	-	-	-	-	4	44,44	3	33,33	2	22,22	
8. Me siento fatigado (a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	-	-	-	-	5	55,55	2	22,22	2	22,22	
12. Me siento cansado (a) molesto (a), con mi trabajo	-	-	-	-	8	88,88	-	-	1	11,11	
Total Promedio					17,4	64,43	8	22,22	6	13,13	

PTR: 157 puntos / PTI: 9 sujetos x 5 Items x 5 opciones = 225

Valor Real Agotamiento Emocional = $\frac{157}{225} \times 100 = 69,77\%$

Interpretación

En relación a la dimensión agotamiento emocional, con respecto a si los trabajadores se sienten emocionalmente agotados el 55,55% indica estarlo algunas veces, mientras que el 44,44% señala que bastantes veces.

Así mismo sumando la opción N°3 y N°4, el 88,88% indica que trabajar todo el día les resulta estresante.

A final de la jornada el 44,44% señaló que algunas veces se siente agotados y adicionalmente un 55,55% siempre.

Existe fatiga al levantarse y enfrentar otro día de trabajo de un 55,55% que indico algunas veces y el resto de un 44,44% de bastantes veces a siempre.

Con respecto a lo señalado anteriormente, es importante destacar que en promedio un 64,43% de los trabajadores se sienten algunas veces emocionalmente agotados y el resto de los trabajadores indica estar agotados bastantes veces y siempre.

En este sentido, al realizar el cálculo de Likert el Valor Real se ubicó que 69,77% de los encuestados se sienten cansados en su trabajo, observándose así que existe un alto porcentaje de agotamiento emocional por partes de los trabajadores, lo cual según Maslach y Schaufeli, Leiter (2001) el agotamiento se caracteriza como sensación de sobreesfuerzo y es un elemento principal que define al síndrome del Burnout.

Como lo indica Retamal (2012) que sí es seguro que ser emocionalmente inteligente disminuirá el desgaste psicológico que implica todo este tipo de problemas diarios y facilitará la tarea e incluso hará que se pueda disfrutar. Ruiz (2010) define que los riesgos psicosociales dependen de unos factores ligados a las condiciones del propio trabajo, este sería el caso de esta dimensión.

TABLA N° 3

Despersonalización

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3. Desde que empecé este trabajo he ido perdiendo mi interés en el trabajo	1	11,1	1	11,11	2	22,22	5	55,55	-	-	9/100%
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	-	-	1	11,11	4	44,44	3	33,33	1	11,11	
11. Me he vuelto más cínico e inseguro, acerca si mi trabajo sirve para algo	1	11,1	1	11,11	6	66,66	1	11,11	-	-	
13. Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten	-	-	5	55,55	2	22,22	1	11,11	1	11,11	
15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente	1	11,1	3	33,33	2	22,22	2	22,22	1	11,11	
Total Promedio	0,6	6,6	4,4	24,44	9,6	35,55	9,6	26,66	3	66,66	

PTR: 136 puntos / PTI: 9 sujetos x 5 Items x 5 opciones = 225

$$\text{Valor Real Despersonalización} = \frac{136}{225} \times 100 = 60,44\%$$

Interpretación

En relación a la dimensión despersonalización un 77,77% que proviene de la suma de la opción N°3 y N°4, los trabajadores señalan que han ido perdiendo el interés en el trabajo, así como de igual este mismo porcentaje indicó según el ítem N°9 perder el entusiasmo en él algunas veces a siempre.

Un 66.66% de la población afirma que algunas veces sienten que su trabajo no sirva para algo.

En el ítem que indica quiero hacer lo mío y que no me molesten 55,55% de la población respondió rara vez pero 44,44% afirmó de algunas veces a siempre.

El 33,33% duda rara vez y más de la mitad de los encuestados que abarca un 55,55% revelo que de algunas a siempre dudan de su trabajo, lo que arroja en cuanto a entusiasmo, al interés y desconfianza, un indicio que se están separando del trabajo.

Se evidencia que los trabajadores manifiestan una tendencia hacia la despersonalización fue el calculado mediante Likert y siendo el valor real un 60,44%, es decir, aun está en niveles moderados. Tomando en cuenta lo señalado por Maslash (1997) el cual describe que esto se debe a que la persona minimiza su compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, mostrando una actitud de insensibilidad.

Si se acentúa esta dimensión seria un aspecto negativo para el individuo y la organización porque disminuiría su compromiso, la eficacia y el rendimiento, aumentando el abandono a la organización, la desmotivación y no menos importante la calidad de los servicios que presten a sus clientes tantos internos como externos, según lo mencionado por Morret (2005) como efectos negativos del burnout.

TABLA N° 4

Realización Personal

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo	-	-	-	-	6	66,66	3	33,33	-	-	9/100%
5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	-	-	-	-	3	33,33	5	55,55	1	11,11	
7. Siento que estoy haciendo una buena contribucion a la actividad de la organización donde trabajo	-	-	1	11,11	2	22,22	5	55,55	1	11,11	
10. En mi opinion, soy muy bueno en lo que hago	-	-	-	-	1	11,11	5	55,55	3	33,33	
14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	-	-	3	33,33	1	11,11	2	22,22	3	33,33	
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	-	-	1	11,11	1	11,11	3	33,33	4	44,44	
Total Promedio			6	11,11	8,4	31,1	18,4	51,1	12	26,66	

PTR: 204 puntos / PTI: 9 sujetos x 6 Items x 5 opciones = 270

Valor Real Realización Personal = $\frac{204}{270} \times 100 = 75,55\%$

Interpretación

Según lo observado en la dimensión realización personal un 66,66% de los trabajadores señalan ser capaces algunas veces de resolver los problemas que se presenten en su trabajo, mientras que un 33,33% dice que bastantes veces son capaces de resolver los conflictos.

En cuanto a si sienten que han realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo, un 66,66% considero que siempre pero el 33,33% indico que algunas veces.

El 88,88% que se genera de la suma de las opciones N°3 N°4 y N° 5 sienten que están haciendo una buena contribución en la organización de algunas veces a siempre. Así mismo, el item que menciona si los trabajadores opinan ser muy buenos, en la sumatoria de las opciones N° 4 y N° 5 se obtuvo un 88,88% que siempre.

Con respecto a si se sienten realizados cuando llevan a cabo alguna tarea un 55,55% de la población encuestada respondieron que bastantes veces y siempre, mientras que el 44,44% restante respondieron entre rara vez y algunas veces.

Por último un 77,77% de los encuestados se sienten que bastantes veces o siempre han realizado eficazmente las cosas en su trabajo y un 22,22% se encuentran en que rara vez o algunas veces se sienten eficaces.

Se observa un alto promedio del valor real, calculado mediante Likert de realización personal con un 75,55% lo que permite considerar que los trabajadores poseen autoestima en su trabajo, es decir, no han llegado al punto de sentirse incapaces, evaluarse negativamente y de percibir que no obtienen logros en su trabajo, según lo describe Maslach (2001).

TABLA Nº 5

Escala de Inteligencia Emocional

ITEMS / Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
1	2	5	3	1	3	3	1	2	2	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	3	2	3	4	5	3	3	3	4	3	101
2	5	5	4	4	3	3	1	3	2	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	105
3	3	4	3	1	3	4	1	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	91
4	3	3	3	2	1	5	2	1	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	120
5	4	3	3	3	3	5	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	5	4	3	3	3	2	2	91
6	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	90
7	4	4	4	3	2	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	111
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	110
9	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	5	3	4	4	111
TOTAL	32	35	32	22	24	37	23	21	20	31	33	36	27	32	36	33	32	37	34	40	32	27	30	39	41	28	30	28	30	28	930

PTR: 930 puntos / PTI: 9 sujetos x 30 Items x 5 opciones = 1350

$$\text{Valor Real} = \frac{930}{1350} \times 100 = 68,88\%$$

Inteligencia Emocional

Dimensión: Autocontrol

Items: (4,5,6,7,8,9)

Dimensión: Autoconciencia

Items: (1,2,24)

Dimensión: Empatía

Items: (16,17,18,19,20,30)

Dimensión: Habilidad Social

Items: (10,14,21,22,23,25,26,27,28,29)

Dimensión: Motivación

Items: (3,11,12,13,15)

TABLA Nº 6

Autoconciencia

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Conozco cuales son mis emociones ante una situación	-	-	1	11,11	3	33,33	4	44,44	1	11,11	9/100%
2. Identifico mis emociones placenteras y/o displacenteras	-	-	-	-	3	33,33	4	44,44	2	22,22	
24. Asumo las responsabilidades de mis propias decisiones	-	-	-	-	2	22,22	2	22,22	5	55,55	
Total Promedio			0,4	2,2	4,8	17,77	8	22,22	8	17,77	

PTR: 106 puntos / PTI: 9 sujetos x 3 Items x 5 opciones = 135

Valor Real Autoconciencia = $\frac{106}{135} \times 100 = 78,51\%$

Interpretación

Con respecto a la inteligencia emocional, en la dimensión autoconciencia se observó que un 55,55% de los encuestados manifestó que bastantes veces y siempre logran conocer sus emociones ante una situación, mientras que un 33,33% reveló que algunas veces la conocen.

Así mismo un 66,66% de los trabajadores afirmó que entre bastantes veces y siempre consiguen identificar sus emociones y el 33,33% restante afirmó lograr identificar sus emociones algunas veces.

Por otro lado, un 77,77% de los trabajadores consideró que asumen las responsabilidades de sus acciones entre bastantes veces y siempre, pero otro 22,22% que respondió asumirlas algunas veces

Mediante el cálculo de Likert, el valor real en promedio es un 78,51%. La población maneja la autoconciencia la cual descrita según Goleman (1995) se manifiesta como la habilidad para manejar y conocer emociones e impulsos y sus efectos en las demás personas, generando así autoconfianza y siendo la base para el apoyo de las otras competencias de la inteligencia emocional. Esta sería la inteligencia intra-personal formando un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.

Cabe destacar que un 33,33% de la población está tomaron la opción neutral, lo que no define su posición dentro de las repuestas, lo cual puede ser un indicador de alarma porque existe una debilidad dentro de esta dimensión.

TABLA N° 7

Autocontrol

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
4. Me incomoda que critiquen mi forma de ser	2	22,22	2	22,22	4	44,44	1	11,11	-	-	9/100%
5. Tiendo a distraerme en el trabajo cuando las tareas no son dinámicas	1	11,11	1	11,11	7	77,77	-	-	-	-	
6. Cuando tengo impulso de hacer algo inapropiado resisto la tentación	-	-	-	-	2	22,22	4	44,44	3	33,33	
7. Cuando tengo trabajo a destiempo me desespero	3	33,33	2	22,22	4	44,44	-	-	-	-	
8. Ante una situación hostil reacciono con enfado	1	11,11	4	44,44	4	44,44	-	-	-	-	
9. Me cuesta concentrarme cuando estoy preocupado	1	11,11	5	55,5	3	33,33	-	-	-	-	
Total Promedio	1,6	17,77	5,6	31,1	14,4	53,32	4	11,11	3	6,6	

PTR: 147 puntos / PTI: 9 sujetos x 6 ítems x 5 opciones = 270

$$\text{Valor Real Autocontrol} = \frac{147}{270} \times 100 = 54,44\%$$

Interpretación

Para efecto de la tabulación y cálculo se invirtieron los valores obtenidos de los ítems (4, 7, 8 y 9) porque los mismos se encuentran redactados en forma negativo, es decir, la puntuación que se le asigna es solo con finalidad técnica del cálculo y aquellos altos valores que se consideran en neutral

(opción N° 3-Amarillo) serán tratados más adelante en la descripción de los objetivos.

En el autocontrol se pudo deducir que 44,44% de los participantes encuestados que nunca a rara vez les incomoda que critiquen su forma de ser y el otro un 44,44% algunas veces, lo que indica poca claridad en la tendencia.

En otro aspecto, un 77,77% respondió que algunas veces se distraen cuando las tareas no son dinámicas ese mismo porcentaje de la población dice que bastantes veces y siempre resisten la tentación de hacer algo inapropiado.

Un 66,66% respondió que bastantes veces y siempre vez se desesperan cuando tienen trabajo a destiempo.

Ante situación adversa reaccionan con enfado un 88,88% de los individuos que bastantes veces Un 66,66% reveló que bastantes veces y siempre les cuesta concentrarse por estar preocupado, mientras que un 33,33% respondió que algunas veces.

En resumen, cabe destacar que los encuestados presentan un 54,44% de autocontrol calculado mediante la deducción de Likert, lo cual indicó el valor real con un nivel de moderado a bajo para controlar sus comportamientos y emociones. Según Goleman (1995) el autocontrol es la capacidad para controlar o redirigir los impulsos negativos o el mal humor. Propensión a no tomar decisiones apresuradas, a pensar antes de actuar.

TABLA N° 8

Empatía

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
16. Suelo interesarme por las preocupaciones de mis compañeros de trabajo	-	-	-	-	4	44,44	4	44,44	1	11,11	9/100%
17. Puedo darme cuenta de los sentimientos de otras personas aunque no lo expresen	-	-	-	-	5	55,55	3	33,33	1	11,11	
18. Para mi es importante conectarme afectivamente con los demás	-	-	-	-	2	22,22	4	44,44	3	33,33	
19. Me esfuerzo por comprender a mis compañeros	-	-	-	-	4	44,44	3	33,33	2	22,22	
20. Cuando alguien llora le muestro mi comprensión	-	-	-	-	-	-	5	55,55	4	44,44	
30. Me identifico con mi equipo de trabajo	-	-	3	33,33	3	33,33	2	22,22	1	11,11	
Total Promedio			1,2	6,6	10,8	39,99	16,8	46,66	12	26,66	

PTR: 225 puntos / PTI: 9 sujetos x 6 Items x 5 opciones = 270

$$\text{Valor Real Empatía} = \frac{225}{270} \times 100 = 83,33\%$$

Interpretación

De acuerdo a los resultados plasmados un 55,55% de la población reveló siempre interesarse por lo que le pasa a sus compañeros y un 44,44% manifestó que algunas veces. Logran identificar los sentimientos de sus

compañeros un 55,55% afirmando que algunas veces y el 44,44% respondió identificarlo de bastantes veces a siempre.

El 77,77% de los sujetos respondió que siempre valoran el conectarse con sus compañeros de trabajo. Mientras un 55,55% reveló que siempre se esfuerzan por comprenderlos y el otro 44,44% arrojó que algunas veces.

De bastantes veces a siempre sumando la opción N°4 y N° 5 con tendencia a lo positivo el 99,99% alegan mostrar comprensión cuando alguien llora.

El 66,66% de rara vez a algunas veces se identifica con su equipo de trabajo y el otro 33,33% siempre.

Con respecto a los datos a través de la deducción de Likert, se obtuvo que los trabajadores como valor real tienen un 83,33% de empatía, lo que indica que poseen una capacidad alta de ponerse en el lugar de los otros y de comprender sus sentimientos, siendo esto de gran importancia, pues como describe Goleman (1995) la empatía es el "Radar Social" permitiendo reconocer y entender las emociones de los demás.

El mismo autor en la Teoría de la Inteligencia Social establece que los seres humanos estamos diseñados para ser sociables, y que participamos constantemente en un proceso neuronal que nos conecta, de cerebro a cerebro, con quienes nos rodean. Describiendo que mientras más entendimiento y armonía existe en un ambiente de negocios, más rápidamente se conseguirán los acuerdos y la gente trabajará mucho mejor como equipo.. Para empezar hacer más socialmente inteligentes, escuche. El escuchar deficientemente es el catarro común de la inteligencia social. Y está empeorando con la tecnología.

TABLA Nº 9

Habilidad Social

ITEMS	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10. En situaciones adversas mantengo a mi equipo sereno	-	-	2	22,22	3	33,33	2	22,22	2	22,22
14. Me siento verdaderamente comprometido con mi equipo de trabajo	-	-	1	11,11	3	33,33	4	44,44	1	11,11
21. Colaboro con mis compañeros sin descuidar mis labores	-	-	-	-	5	55,55	3	33,33	1	11,11
22. Oriento a mis compañeros de trabajo en la ejecución de tareas	-	-	3	33,33	3	33,33	3	33,33	-	-
23. Soy capaz de despertar entusiasmo en mi grupo de trabajo	-	-	1	11,11	5	55,55	2	22,22	-	-
25. Coopero con mis compañeros cuando me lo piden	-	-	-	-	1	11,11	2	22,22	5	55,55
26. Me siento seguro de mi equipo de trabajo	-	-	2	22,22	5	55,55	1	11,11	1	11,11
27. La comunicación fluye entre miembros del equipo de trabajo	-	-	1	11,11	6	66,66	-	-	2	22,22
28. Los resultados obtenidos por el equipo de trabajo son satisfactorios	-	-	1	11,11	7	77,77	-	-	1	11,11
29. Me gusta compartir con mi equipo de trabajo.	-	-	2	22,22	3	33,33	3	33,33	1	11,11
Total Promedio			5,2	28,88	32,8	91,09	16	44,44	14	31,1

PTR: 288 puntos / PTI: 9 sujetos x 9 Items x 5 opciones = 405

$$\text{Valor Real Habilidad Social} = \frac{288}{405} \times 100 = 71,11\%$$

Interpretación

En relación a esta dimensión el 44,44% de los trabajadores manifestó entre bastantes veces y siempre que en situaciones adversas intentan mantener al equipo sereno y la otra mitad de la población con un 55,55% reveló entre rara vez y algunas veces, observando que existe tendencia clara.

Por otro lado, en el ítem N° 14 que indica si se sienten comprometidos con su equipo de trabajo el 55,55% respondió entre bastantes veces y un 44,44% que se genera de la suma la opción N° 2 y N° 3 señaló que algunas veces. En cuanto a si colaboran con sus compañeros sin descuidar sus labores el 55,55% algunas veces y el 44,44% bastantes veces.

No hay tendencia como se evidencia a continuación con un 33,33% de la población que rara vez orienta a sus compañeros en sus tareas, un 33,33% algunas veces y otro 33,33% bastantes veces.

El ser capaz de despertar entusiasmo en su grupo de trabajo 55,55% algunas veces y el 22,22% bastantes veces. Un 77,77% indicó que siempre coopera con sus compañeros si se lo piden.

De igual manera, el 55,55% de la población manifestó que algunas veces se siente seguro de su equipo de trabajo, mientras que el 22,22% arrojó que rara vez. El 66,66% declaró que algunas veces fluye la comunicación entre el equipo, de igual forma, el 88,88% afirmó de rara vez a algunas veces que los resultados del equipo son satisfactorios.

Y por último, el 55,55% de los encuestados señaló de rara vez a algunas veces les gusta compartir con el equipo de trabajo y un 44,44% indicó que siempre, aquí se constata que hay una división en los resultados obtenidos.

Al respecto, se consiguió el valor real de un 71,11% de habilidad social, por medio del cálculo de likert lo que arrojó un porcentaje alto, es decir poseen destrezas que les permiten relacionarse entre ellos, sin embargo los porcentajes elevados que se observaron en la opción algunas veces indica de una u otra manera que existen problemas de seguridad en el equipo y de poca comunicación. De acuerdo a esto, Marcano (2003) señala que la habilidad social “es un talento en el manejo de las relaciones con los demás, es saber persuadirlos e influenciarlos”.

TABLA N° 10

Motivación

ITEMS	1		2		3		4		5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3. Percibo que todo lo puedo hacer bien	-	-	-	-	4	44,44	5	55,55	-	-	9/100%
11. Siento entusiasmo en cumplir con mis tareas asignadas	-	-	2	22,22	1	11,11	4	44,44	2	22,22	
12. Persisto en la búsqueda de meta a pesar de los obstáculos	-	-	-	-	3	33,33	3	33,33	3	33,33	
13. Siento que con mi trabajo puedo crecer personalmente	-	-	2	22,22	6	66,66	-	-	1	11,11	
15. Me siento capaz de lograr todo lo que me proponga	-	-	-	-	1	11,11	7	77,77	1	11,11	
Total Promedio	-	-	1,6	8,8	9	33,33	15,2	42,21	7	15,55	

PTR: 164 puntos / PTI: 9 sujetos x 5 Items x 5 opciones = 225

$$\text{Valor Real} = \frac{164}{225} \times 100 = 72,88\%$$

Interpretación

En la descripción de motivación se observó que el 55,55% de los sujetos bastantes veces perciben que pueden hacer las cosas bien, mientras un 44,44% respondió que algunas veces. De igual manera, un 66,66% de la población afirmó entre bastantes veces y siempre sienten entusiasmo al cumplir con sus tareas y el 33,33% algunas veces.

Así mismo el 33,33% de los encuestado manifestó que algunas veces insiste en seguir adelante a pesar de los obstáculos y el 66,66% respondió que siempre.

Sienten que en su trabajo pueden crecer personalmente un 88,88% de los sujetos dijeron algunas veces a rara vez obteniendo el porcentaje de la suma de la opción N° 2 y N° 3. El mismo porcentaje reveló que siempre se siente capaz de lograr lo que se proponga.

Con lo antes expuesto, Marcano (2003) describe que la “automotivación se ve en la medida en que se sabe ordenar las emociones, en saber permanecer en las tareas y no desanimarse cuando algo no salga bien”. Lo que lleva a resaltar, que los trabajadores según los resultados obtenidos poseen un porcentaje alto; es decir que a pesar de las circunstancias, se sienten motivados lo que tiene que ver con su elevada autoestima. Este promedio se obtuvo por medio del cálculo de Likert, donde el valor real de la motivación se ubica en 72,88%.

Considerando en el **Artículo 59** de la **LOPCYMAT #1** donde plantea que se debe asegurar a los trabajadores el más alto grado posible de salud física y mental al igual que en el **#4** que establece la recreación, actividades culturales, deportivas, utilización adecuado del tiempo libre lo cual permite incrementar el entusiasmo y motivación de las personas.

Diagnóstico del Síndrome de Burnout

En relación al objetivo específico el cual planteaba **“Diagnosticar la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.”** Se aplicó un cuestionario de 16 ítems, con el fin de obtener información alusiva sobre las tres dimensiones de este síndrome. De tal manera se pudo conocer en primera instancia, sobre la dimensión Agotamiento Emocional lo siguiente:

Los trabajadores presentan un alto porcentaje de cansancio o una fatiga emocional dentro de su trabajo y durante la jornada laboral, según lo señalado en el (Tabla N° 2). La mayoría señala que trabajar todo el día les resulta estresante, esto refiere un porcentaje muy alto, que demuestra el nivel de agotamiento existente en los trabajadores por el horario de trabajo al que son sometidos. De igual manera, más de la mitad reveló que al final de su jornada laboral se sienten agotados, todo esto a raíz del sobreesfuerzo y la cantidad de trabajo que tienen durante el día. Estos dos porcentajes son importantes destacarlos, debido a que demuestra que realmente la mayoría de la población se siente cansada emocionalmente dentro de su trabajo. Con respecto a esto Gil-Monte y Peiró (2005) han afirmado que “el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.” Es por ello que se torna fundamental tomar en cuenta esta dimensión precisamente por ser uno de los aspectos que tiene incidencia en la aparición del síndrome de Burnout

En cuanto a la dimensión Despersonalización, se observó que los trabajadores a pesar de tener un alto nivel de agotamiento, no están totalmente despersonalizados, según lo planteado en el (Tabla N° 3), que refleja que solo un pequeño porcentaje de la población se ha vuelto cínico en

su trabajo, pero sin embargo es de atención, no es despreciable por ser poco, así como de igual manera un poco más de la mitad de los trabajadores revelaron en el ítem que indica que quieren solo hacer su trabajo y que no los moleste, que rara vez reaccionan de esta manera; por lo que se infiere, por ejemplo que a pesar de la fatiga y el cansancio su porcentaje de despersonalización es moderado todavía. Sin embargo es importante resaltar lo que se logró percibir en la mitad de la población, quienes afirmaron estar perdiendo el interés desde que comenzaron su trabajo, referente a esto Maslach y Jackson (1981) señalan que “la pérdida de motivación y la sensación de irritabilidad puede llevar al trabajador a una deshumanización del trato hacia terceros”; es por ello que este elemento es importante señalarlo, debido a que se convierte en alarma, la cual se debe tomar en cuenta para mejoras y de la que se debe estar en constantemente observación, para que así esta dimensión no pase a ser un indicador del síndrome en estos trabajadores.

Por otra parte, en relación a la dimensión Realización Personal cabe que destacar que una amplia la mayoría de la población consideró ser capaces de resolver los problemas que se presenten en su trabajo, así como ese mismo porcentaje reveló que han realizado muchas cosas que valen la pena en el trabajo, lo que muestra que los trabajadores tienen una realización personal alta, aun poseen autoestima considerable en su trabajo y se sienten eficaces realizando las tareas en el mismo. Eso Sin embargo, es necesario hacer una gran comparación entre ese una amplia mayoría de la población que indica el ítem que han realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo y más de la mitad de los trabajadores que en la dimensión de despersonalización dudan del valor que realizan laboralmente; esto refleja una gran incongruencia que se puede considerar como una manifestación de los trabajadores de inconformidad y falta de motivación, conduciéndolos a

una baja autoestima laboralmente, referente a esto, Maslach y Jackson (1981) afirman que “la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto es resultado de las situaciones ingratas”. Es decir, los trabajadores llegaron a un punto donde consideran que no aportan valor agregado a la empresa, según lo identificado en el ítem que señala la duda que tienen sobre el valor de lo que realizan laboralmente, obteniéndose de esto una tendencia no muy clara que evidencia una contradicción, con respecto al ítem 7 donde sienten que están haciendo una buena contribución a la organización, al ítem 16 donde señala ser eficaz realizando las cosas y el ítem 11 que indica estar inseguros acerca de si su trabajo sirve para algo, lo que permite observar que los sujetos están polarizados o no tienen una respuesta concisa con respecto a lo establecido.

Finalmente, es interesante resaltar que de todos esos datos hacen referencia a las dimensiones del síndrome del burnout y permite analizar si existe la presencia de este indicador de manera significativa en los trabajadores, se observó de acuerdo a estos, que el síndrome del burnout en esta población se encuentra en una segunda fase donde hay una sensación de sobreesfuerzo, fatiga e irritabilidad, según lo descrito por Cherniss (1980), pero que aún poseen una moderada despersonalización y realización personal, lo que hace reflexionar que a pesar de que no tienen este síndrome conocido como una enfermedad moderna, en su mayor fase, se encuentran en una fase que es importante tener en constante seguimiento, para evitar, corregir o controlar que los trabajadores pasen a un nivel mayor de ella, afectando su salud física y mental.

Descripción de la Inteligencia Emocional

En concordancia al segundo objetivo específico, el cual planteaba **“Describir la inteligencia emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.”** Se utilizó un cuestionario de 30 ítems donde se pudo obtener información referente a las cinco dimensiones de la inteligencia emocional. Dicha información arrojó como resultado lo siguiente:

En cuanto a la dimensión Autoconciencia, los trabajadores poseen un alto porcentaje en cuanto al conocimiento y manejo de sus emociones, como se pudo percibir en el (Tabla N^o) conocen sus emociones ante situaciones y un poco más de la mitad, es capaz de identificarlas y asumir las responsabilidades de sus actos. Todos estos datos aportaron una información de gran relevancia la cual indicó que los trabajadores son conscientes de sus emociones.

De acuerdo con, la dimensión de autocontrol es importante destacar que la población objeto de estudio a pesar de poseer un alto porcentaje de autoconciencia, no tienen el manejo suficiente de sus emociones, es decir, saben identificarlas, pero se les dificulta tener el control de las misma. Para Goleman (1995) “La habilidad para hacer una pausa y no actuar por el primer impulso se ha vuelto un aprendizaje crucial en nuestros días”. Tomando como referencia esta afirmación y los datos que se obtuvo según (el cuadro de autocontrol), el cual arrojó que casi el total de la población, en el ítem que indica si le molesta que critiquen su forma de ser, como de igual forma casi la mitad de la población afirmó actuar con enfado ante una situación hostil. Estos dos porcentajes son de relevancia mencionarlos, pues permite demostrar lo explicado en cuanto al deficiente control de las emociones en estos trabajadores.

Por otro lado, en la dimensión empatía los trabajadores según los resultados obtenidos en el (Tabla N° 8), el cual mostró un alto porcentaje referente a este factor. El cual se traduce de acuerdo, a las respuestas en que la mitad de la población encuestada, siempre se interesa por lo que le pase a sus compañeros, de igual forma ese mismo porcentaje afirmó siempre lograr identificar las emociones. Sin embargo en cuanto a la identificación con su equipo una amplia mayoría de los encuestados lo logran, permitiendo evidenciar que los trabajadores pueden determinar las emociones en sus compañeros, según hacen referencia en el ítem 17, pero no se sienten identificados como grupo, por la tendencia arrojada en el ítem 30; lo que genera una falla notable de la relación entre ellos, la cual indudablemente es perjudicial para el desarrollo de sus labores, es por ello que cabe mencionar, el artículo 53 de la (LOPCYMAT) que indica a manera de resumen, que los trabajadores tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas; es decir, que aumenten el nivel de su bienestar emocional para un buen ejercicio de sus labores dentro de cualquier ambiente de trabajo.

En relación a la dimensión habilidad social se obtuvo según datos obtenidos por (Tabla N° 9) que la población en su totalidad, a primera vista se percibe una gran habilidad para relacionarse entre ellos, pero cuando vamos al detalle nos encontramos las incoherencias evidentes. Respecto a la información que arrojó el ítem que indica que cooperan con el equipo de trabajo afirmó la gran mayoría, un poco más de la mitad señalan que se sienten comprometidos con su equipo de trabajo lo que genera una gran incongruencia con relación al ítem N° 30 de la dimensión de Empatía donde más allá de la mitad de los sujetos no se sienten identificados con su equipo; es decir se podría destacar que el compromiso lo obtienen a nivel individual, según lo que se describe en el ítem N° 10 de la dimensión Realización

Personal, pero si no están identificados muy difícilmente esa relación de grupo de trabajo pueda funcionar satisfactoriamente; surge una debilidad notable en el desarrollo grupal impidiendo esto se cumpla el objetivo común que persiguen como trabajadores. También es importante mencionar que casi la totalidad de la población alega que los resultados obtenidos por el equipo no son satisfactorios en el ítem N° 28 de la dimensión Habilidad Social. Es por ello que se coloca en evidencia lo mencionado anteriormente, donde se refleja que hay poca identificación, una baja comunicación y una falta de cohesión o colaboración en las tareas grupales, demostrado en los ítems N° 21 y N°22 de la habilidad social, además se les puede atribuir que hay debilidad en la eficacia y la eficiencia grupal. En el Item N° 26 casi la mayoría no se sienten seguros con su equipo de trabajo existiendo una contradicción con el Item N° 16 de la dimensión Realización Personal porque de forma individualmente si se siente seguros. Es por ello que cabe mencionar, lo que Goleman (1995) con respecto a la habilidad social describe como la capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultado social favorable.

Por último, referente a la dimensión motivación se observó según lo información encontrada en la (Tabla N°10) que más de la mitad de la población percibió que pueden hacer las cosas bien, más de la mitad señala que siguen adelante para alcanzar sus metas a pesar de los obstáculos, tomando como referencia estos 2 datos donde los encuestados presentan un alto nivel de motivación con respecto a sus tareas realizadas, a pesar de no estar conformes en otros aspectos, ellos afirmaron seguir siendo capaces de realizar adecuadamente sus tareas. Sin embargo en cuanto al ítem N°13 que indica si sienten que con su trabajo pueden crecer personalmente la gran mayoría manifestó que no les permite avanzar o crecer, contradiciendo así al ítem N° 14 de la dimensión realización personal, que en su mayoría

describen sentirse realizados cuando llevan a cabo algo en su trabajo, generando esto una especie de alarma que es de necesidad tomar en cuenta y evaluarla, pues es un indicador de desmotivación en los trabajadores y como afirma Marcano (2003) “la motivación de un trabajador cambia de tiempo en tiempo” y la organización no debe descuidar este factor de gran importancia.

Con relación a los antes mencionados, se puede resaltar que la información obtenida de cierta forma permite tener un panorama más preciso en cuanto a la inteligencia emocional de la población objeto de estudio, tomando como referencia las dimensiones abordadas anteriormente, se percibe que poseen un nivel de inteligencia emocional adecuado, sin embargo existen dimensiones en las cuales tienen fallas y que son importantes observar, para analizarlas y en la mayor posibilidad mejorarlas; en aquellas dimensiones que a pesar de tener un buen promedio tiene aspectos dentro de ellas las cuales surge inquietud; como es el caso de la habilidad social, la empatía, el autocontrol en donde la población reveló que Todos estos elementos son base fundamental para la realización de las tareas adecuadamente, para la motivación y para las relaciones sociales entre miembros, que se traduce en el cumplimiento de objetivos propios, grupales y organizacionales y en un relaciones de trabajo idónea y de satisfacción.

Propuesta de Medidas de Intervención

Dando repuesta al tercer objetivo específico, el cual planteaba **“Proponer medidas de intervención que mejoren la situación en relación del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.** Se describe:

Una vez evaluados los resultados hay que actuar, desarrollando las medidas necesarias para la eliminación o control. La intervención frente a los resultados implica introducir cambios en las estrategias de gestión de personal para que la organización del trabajo sea saludable.

No se puede realizar una correlación entre las variables Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional porque no es el objetivo del trabajo pero se puede dar indicadores ayudando a determinar la toma de acciones, utilizando a la inteligencia emocional como alternativa para la prevención del síndrome de Burnout.

Con intención de plasmar medidas que se dirijan a la organización del trabajo, al grupo de trabajo y a las personas, se presentan a continuación:

- ✓ Optar por cambiar la dinámica como grupo ligado a:
 - Intervención sobre el diseño del trabajo: distribuir mejor las tareas, diversificación y rotación de las mismas. Reducción de la sobrecarga laboral. (prever si se requiere personal)
 - Fomentar el bienestar psicosocial a través de la conciliación familia-trabajo y valoración del ocio, para así, a pesar de llegar a sentirse cansados o indiferentes les agrade el ambiente del trabajo y se haga saber que se preocupan por ellos.

- Incentivar a los trabajadores con actividades de motivación y reconocimiento (como cumpleaños del mes, el trabajador del mes, asistencia perfecta) para que las personas sientan que son valorados y estimados.

- ✓ Impulsar la práctica del trabajo en equipo y alabar a los miembros del grupo cuando tengan éxito en sus objetivos.

- ✓ Mejora de la comunicación mediante:
 - Organizar al menos una reunión por semana para ponerse al día con las situaciones que se presenten, escuchando quejas y sugerencias.
 - Promoción de una comunicación adecuada.
 - Entrenamiento que permita explotar cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional al máximo debido a que, el estrés, las preocupaciones, las obligaciones, los inevitables temores y frustraciones, a menudo hacen que no se logre conexión en forma efectiva con los demás, para contribuir a la integración del grupo de trabajo y obtener resultados satisfactorios.

- ✓ Medidas orientadas a los individuos de la organización provocando cambios de actitudes de las personas y mejorando sus recursos de afrontamiento emocional:
 - Programas que aplican terapias cognitivas, técnicas de relajación y risoterapia.
 - Fomento de la autoeficacia.

- Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y promover el que se marquen objetivos realistas.
 - Propiciar el crecimiento personal como profesional de los trabajadores dentro de la organización.
-
- ✓ Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional (Síndrome de Burnout)
 - ✓ Clima estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo.
 - ✓ Por lo antes mencionado, se podría considerar una determinación de la Programación Neurolingüística (PNL) porque ha contribuido mucho en lo que a motivación se refiere, ya que ha permitido comprender por qué ciertos elementos motivadores funcionan con algunas personas y con otras no, en especial, aquellos incentivos que son de importancia para el jefe mismo, parecen no serlo para su personal.

Dado que todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá ayudar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores.

Estando consciente de la situación que presenta en la organización y la del país lo ideal será tomar las riendas y poner en práctica todas las medidas posibles para acabar con el problema o en tal caso mejorar las circunstancias

del ambiente de trabajo. Ya que en estos días no se está brindando la atención adecuada a los sentimientos de las personas y por lo tanto su rendimiento a nivel familiar, social y empresarial está decayendo en gran medida, lo cual se puede convertir en frustración, aflicción o desinterés. La gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles, para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal.

Entonces se puede determinar que cuando la persona tiene un conocimiento eficaz sobre su inteligencia emocional puede describir, explicar, presidir y controlar sus emociones, permitiendo así que las mismas trabajen a favor, y no en contra de la misma, logrando de esta manera energizar todas las actitudes de la vida en forma constructiva, promoviendo los resultados finales que deberíamos alcanzar. Ayudándose desde adentro, es afirmar que desde el ser interior, hacia fuera, por medio de aplicaciones interpersonales, cooperando también a los demás.

Obteniendo el aumento de la cohesión del grupo de trabajo y el enriquecimiento a nivel individual y organizacional que permitiría el óptimo funcionamiento de la organización.

Las personas quieren y esperan diferentes cosas de una organización.

CONCLUSIONES

El Síndrome de Burnout consiste en una alteración de salud física, emocional, psicológica y social del sujeto que lo padece. Puede conceptualizarse como el efecto o resultado del estrés crónico, independientemente de las circunstancias o variables que se puedan combinar para provocar el desarrollo del mismo, surtiendo sus efectos tanto en las personas, como en quienes comparten su cotidianidad, a nivel de grupos y organizaciones. Es por ello que se conoce como un fenómeno multidimensional y multicausal del entorno laboral de una persona según afirma Garrosa (2003). Multidimensional, porque afecta tanto al individuo como a su entorno, a nivel grupal y organizacional y multicausal porque se va desarrollando a medida que va surgiendo tanto en el individuo como en el entorno, condiciones que de una u otra forma permiten su desarrollo.

Se hace referencia también al burnout como un padecimiento que se convierte en un desafío para el bienestar emocional, por una violencia psicológica producto del trabajo repetitivo y monótono, sin expectativas o posibilidades de superación. Ciertamente la ubicación de un trabajador en un puesto inadecuado a sus capacidades o la sobrecarga de trabajo, puede generar el estrés, comprometiendo su estado emocional lo cual incidirá en su motivación en el trabajo, causando en el trabajador falta de energía y hasta depresión.

En este mismo orden de ideas, con respecto a la inteligencia emocional, lo cual es la manera como los individuos manejan y controlan sus actitudes, comportamientos y sobre todo sus emociones; es importante destacar, que el bienestar emocional de las personas está referida a una dimensión subjetiva, debido a que el concepto remite directamente a la manera en que las personas sienten.

Es por esto, que a través del presente Trabajo de Grado, se pudo comprender, que los trabajadores de una farmacia, los cuales se encuentran en constante incertidumbre y presión, debido a la situación que se genera en el país de escasez de productos, específicamente los regulados, los sujetos al recibir dicha mercancía y tener que despacharlas a los clientes, se les presenta una sobrecarga de trabajo, irritabilidad y fatiga, por las circunstancias en las que se encuentran, reflejada por la cantidad de gente que asiste a la farmacia para obtener estos productos y las horas que estos deben permanecer en atención al público, lo que da paso a la posible existencia del síndrome del burnout.

Cabe mencionar por otra parte, lo referente a la inteligencia emocional la cual fue descrita en esta investigación donde es importante resaltar, que ser emocionalmente inteligente no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio, saber afrontar las situaciones que proporciona la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airosos de esas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás administrando inteligentemente las emociones, en sí mismo y en los otros individuos.

Es por ello, que un manejo adecuado de las emociones que presentan los trabajadores de la farmacia y el control eficaz de sus comportamientos generados en ellos por dichas situaciones de estrés, son de suma importancia para mantener el bienestar mental, emocional y físico de estos individuos.

Por consiguiente, el desarrollo de este proceso investigativo llevado a cabo por las autoras; donde la revisión bibliográfica y el arqueo de varios autores, permitió crear un marco teórico amplio y bien fundamentado, así como la aplicación de técnicas e instrumentos adecuados (inventario Burnout de Maslach, Encuesta General y el cuestionario de Inteligencia Emocional),

para analizar los datos obtenidos dando alcance a los objetivos planteados, donde se pudieron establecer las siguientes precisiones:

Objetivo específico1: “Diagnosticar la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.”

A nivel de agotamiento emocional, es importante destacar que no existe una tendencia clara en cuanto a las respuestas obtenidas, debido a que los encuestados se inclinaron en su mayoría a la opción neutral; es decir la que indica (algunas veces). Sin embargo, el promedio de 69,77%, sesgada hacia lo negativo, refleja un alto porcentaje de personas que presentan manifestaciones de disgustos en el plano emocional, esto como consecuencia de las interacciones con compañeros de trabajo y los clientes de la farmacia. Se reveló que los trabajadores en su mayoría se sienten cansados, molestos y fatigados al final de la jornada de trabajo, por la sobrecarga laboral a la que son sometidos y por el constante estrés al que se enfrentan por las situaciones presentadas dentro de la organización y con el entorno.

La población, que expresó Despersonalización en promedio abarcó un 60,44%, lo que se destaca en un nivel inferior, comparado con la dimensión de Agotamiento Emocional, esto indica que un grupo importante de esta población, a pesar de sufrir de cansancio emocional, aun no llegan a estar totalmente despersonalizados, sin embargo, existen tendencias que no reflejan claridad y que arrojó que los trabajadores han ido perdiendo el entusiasmo en su trabajo desde que comenzaron en él, lo que indica que sí podrían ir en vía de llegar a un nivel mayor de esta dimensión en un lapso de corto tiempo, si no se toman las medidas de intervención y se podrían presentar actitudes de aislamiento frente a sus compañeros de trabajo al igual que el cinismo hacia terceros.

Con lo que respecta a la dimensión Realización Personal, se arrojó niveles altos de realización, con un porcentaje de 75,55% de la población, es decir lo que indicó que los trabajadores se sienten en su mayoría que han realizado cosas que valen la pena en su trabajo, que han hecho una buena contribución a la actividad de la organización, así como de igual manera se sienten eficaces realizando sus labores. Esto presenta, un alto auto-concepto, pero genera incertidumbre, pues los trabajadores según la dimensión despersonalización señalan poca entusiasmo al realizar sus labores, como de igual forma un notable porcentaje de la población, alegó estar inseguros de que su trabajo sirva para algo, observando con esto que a pesar de tener una alta realización, si no se toma la importancia que merece esos indicadores de inseguridades y desmotivación pueden influenciar en la aparición de esta dimensión.

Dentro de esta perspectiva se podría resumir, que el síndrome de burnout en estos trabajadores, se encuentra en una segunda fase, denominada fase agotamiento según Cherniss (1980) que se caracteriza en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga. Es decir, que indica esa sensación de irritabilidad, desgaste y sobreesfuerzo las cuales presentan la población estudiada.

Objetivo específico 2: “Describir la inteligencia emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.”

En cuanto a la dimensión Autoconciencia, se observó que los trabajadores se perciben como individuos que poseen suficiente confianza en ellos mismos, lo que posibilita que fluya la certeza sobre sus propias emociones y puedan reconocer sus fuerzas y debilidades. Fue notorio que en la mayoría de los ítems se reflejaron porcentajes muy altos en cuanto a esta dimensión, con un promedio de 78,51% por medio de los cuales se arrojaron

resultados positivos que indican la presencia del mismo. De acuerdo a lo anteriormente expuesto se pudo inferir que el poseer aptitudes emocionales referidas al autoconocimiento ayuda a los trabajadores a controlar sus emociones en situaciones inesperadas que puedan presentarse en las actividades laborales que desempeñan diariamente.

En lo que respecta al autocontrol, se obtuvo que la población objeto de estudio no tiene un manejo total de sus emociones, lo que arrojó un promedio bajo con relación a las demás dimensiones, de 54,44%, tomando en cuenta que no existe una tendencia precisa, debido a que la mayoría de los encuestados respondieron la opción N° 3, pero con prevalencia hacia lo negativo, como fue observado en el ítem N° 8. De igual forma como pudo observarse que la mayoría de los trabajadores se desesperan cuando tienen trabajo a destiempo, lo cual puede interferir de manera negativa en el rendimiento laboral debido a que obstaculiza el logro de los resultados esperados.

En relación a la Empatía, los encuestados mostraron un alto nivel con un promedio de 83,33%, donde revelaron que se preocupan por sus compañeros, como de igual forma interesarse por sus preocupaciones y emociones. Es importante resaltar que a pesar de que los ítems que midieron este indicador reflejaron porcentajes muy altos de manera positiva, se visualizó que más de la mitad de la población a pesar de lograr identificar las emociones de los demás, no se sienten identificados como grupo según lo que revelaron en el ítem N° 30, esto puede conllevar a perder en cierto modo la relación entre ellos, la cual es de suma importancia para las labores que como equipo desempeñan dentro de la organización.

En la dimensión Habilidad Social, se obtuvo un promedio de 71,11% lo que reflejó un porcentaje alto, pero en una tendencia que genera incertidumbre debido a que sus respuestas fueron sujetas en la opción algunas veces, lo que indicó que la mayoría de los trabajadores no tienen bien definidos sus sentimientos a nivel grupal y tienen poca identificación, como se presentó de manera resaltante en el ítem N° 28. De igual manera se encontró que la población encuestada tiene una gran falla en cuanto a liderazgo se trata, es decir, los trabajadores se sienten poco líderes o por lo menos la gran mayoría de ellos, según lo arrojado en el ítem que señala la orientación que se tienen hacia los compañeros en la ejecución de las tareas, siendo un porcentaje considerable que respondió de algunas veces a rara vez, lo que pone en evidencia la falta de liderazgo que existe y la cual es de gran importancia mantener por que representa el papel principal en el desempeño del equipo de trabajo.

Referente a la motivación en promedio se obtuvo un 77,82%, lo que reveló la capacidad de poseer elevado interés en alcanzar los objetivos organizacionales y personales, así como también, mejorar su desempeño de manera constante y de ser capaces de lograr todo lo que se propongan como se indicó en los ítems N° 3, 12 y 15, sin embargo, es necesario resaltar que los trabajadores se sienten automotivados, pero la gran mayoría pone en duda que puedan crecer personalmente dentro de la organización, lo que genera una alarma evidente la cual debe ser tomada en cuenta, buscando soluciones efectivas que permitan resolver este inconveniente que resulta perjudicial tanto como para la organización, como para ellos mismos.

Objetivo específico 3: “Proponer medidas de intervención que mejoren la situación en relación del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de una farmacia ubicada en Valencia estado Carabobo.”

En consonancia con lo anterior expuesto, se presentaron una serie de medidas necesarias y de gran importancia que pueden servir de ayuda a la farmacia y sus trabajadores en el óptimo funcionamiento y desempeño laboral, así como en la solución de los conflictos a los que se enfrentan, entre ellas se destacan:

- Actividades dinámicas que permitan la cohesión entre grupo.
- Incentivos a los trabajadores para elevar su motivación.
- Charlas o folletos sobre la prevención del desgaste profesional.
- Medidas orientadas al manejo de la comunicación y el liderazgo, así como otras medidas que fueron explicadas con mayor atención y detenimiento anteriormente durante el proceso investigativo.

En líneas generales, es de suma importancia establecer una comparación entre el ítem N°15 la dimensión despersonalización y el ítem n° 3 la dimensión motivación, debido a que coloca en manifiesto que los trabajadores efectivamente sienten que pueden hacer todo bien a nivel laboral, pero dudan sobre el valor que se les otorga a lo que realizan; siendo esto una gran incongruencia que puede perjudicar esa alta motivación que poseen, viéndose afectada por el hecho de no sentirse valorados. También se observó en el análisis de estas dos variables como lo son el síndrome del burnout y la inteligencia emocional, que los sujetos tienen problemas de cohesión grupal, es decir, a pesar de estar bien a nivel individual, no se sienten cohesionados como grupo y tienen poca comunicación, lo que acarrea conflictos entre ellos y una gran desvinculación como equipo de trabajo

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (2012). **Tipos y Diseños de Investigación**. Documento en Línea. Disponible en:

http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación_21.html. Consultado, 2015 febrero 7.

Díaz, María (2008). **“La Inteligencia Emocional en la formación académica”**. No publicado, para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.

Balestrini, Mirian (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Caracas, 6ª Edición.

Bonano George (2001) **La autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia**. Artículo en línea. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>. Consultado, 2015 mayo 23

Cherniss, Cary (1993). **El papel del profesional auto eficaz en la etiología de agotamiento**. En Gil- Monte, P. y Peiró, J. *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453.

Delgado de Smith, Yamile (2008). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. Colección Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Tercera Edición. Valencia, Venezuela.

Ekman, Paul (2007). **Emotion in the Human Face**. Documento en línea. Disponible en: <http://enbuscadeantares.com/2010/06/11/6-factores-que-determinan-nuestras-reacciones-emocionales-conocelos/>. Consultado 2014, diciembre 9.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Durán, A. (2003). **Inteligencia emocional y burnout en profesores**, *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.

Flores, Karine y Pérez, Claudia (2009). **Análisis de la incidencia del Síndrome del Desgaste (Burnout) en los trabajadores y trabajadoras de una empresa privada dedicada a la venta de centrales telefónicas ubicada en Valencia Estado Carabobo**. No Publicado, para optar por el título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.

Gallardo, Adriana y Hernández, María (2008). **Determinación del Síndrome de Burnout en los profesores de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo Valencia, Estado Carabobo**. No Publicado. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.

Gallardo, Yolanda; Moreno, Adonay (1999). **Recolección de la información**. Serie Aprender. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES. Santa Fe de Bogotá, 3ª edición

Gardner, Howard (1983). **Teorías de la Inteligencia**. Documento en Línea. Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe_archivo/leccin_3__tipos_de_inteligencia.html. Consultado, 2015 abril 26.

Garrosa, Eva (2003). **Los Procesos Emocionales de Resistencia: Un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional**. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

Gil-Monte, P. Y Peiró, J.M. (2005). *El Síndrome de Quemarse por Trabajo*. Editorial Síntesis S.A Madrid.

Goleman, Daniel (1995). **Teorías Psicológicas de la Inteligencia**. Artículo en Línea. Disponible en: <http://www.testinteligencia.net/es/left/teorias-psicologicas-de-la-inteligencia/>. Consultado, 2015 abril 26.

Goleman, Daniel (1995). “**La inteligencia que hace triunfar a las empresas**” Documento en línea. Disponible en:

https://gpaq.upc.edu/formacio/doc/La%20inteligencia%20emocional_lectura%20obligat%C3%B2ria.pdf. Consultado 2014 diciembre 9.

Goleman, Daniel (2006). **Teorías de la Inteligencia**. Documento en Línea. Disponible en:

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe_archivo/leccin_5__inteligencia_emocional.html. Consultado, 2015 abril 26

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2000). **Metodología de la Investigación**. Mexico: Mc Graw Hill

Hurtado, Jacqueline. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Quirón Sypal, Bogotá, 4ª Edición.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°38.236

Mansilla, Fernando (2010) **Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica**. Documento en línea

Disponible: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>. Consultado, 2015 mayo 22.

Maslach, Christina. y Jackson, S.E. (1982). “**Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers**”. *Journal of social service research*.10(1) 95-105.

Méndez, Carlos. (2001). **Metodología: Guía para la Elaboración de Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas**. McGraw-Hill. Bogotá

Mendoza, Johanny y De Lucas, María (1993). **El Síndrome del Deterioro Profesional**. Documento en línea. Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/loyo_m_l/capitulo1.pdf
Consultado, 2014 diciembre 9

Melgosa, Julian (1999). **Sin entres**. 1era edición. Editorial San feliz SL.
Artículo en línea. Disponible en:
http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/SALUD_OCUPACIONAL/TGERF53J672011FigueredoJorge.pdf. Consultado, 2015 mayo 22

Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). **Models of emotional intelligence**. En Sternberg R. J., (ed.). Handbook of human intelligence (2nd ed.), (396-420). New York, Cambridge University Press.

Morett, Nelson. (2005). **El Desgaste Profesional y el Estrés Traumático Secundario en una muestra de Bomberos**. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. España

Noguera, Ana (2010). **Síndrome del Burnout y las competencias emocionales de los trabajadores del laboratorio clínico “El Ambulatorio”, ubicado en el Municipio Libertador Estado Carabobo**. No Publicado. Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Tipos y Diseños de la Investigación**. Documento en Línea.
Disponible en:
http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación_21.html. Consultado, 2015 febrero 7

Pérsico, Lucrecia (2003). **Inteligencia Emocional**. Equipo editorial Libsa. España.

Pérez, Alexis (2006). **Guía Metodológica para anteproyectos de Investigación**. Editorial FEDUPEL. Caracas.

Reeve, Jhonmarshall (1997). **Motivación y Emoción**. Artículo en línea.
Disponible en:
<http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1352>. Consultado 2015 mayo 26

Pérez, Alexis. (2004). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación**. Editorial FEDUPEL. Caracas – Venezuela.

Rubio, Juan (2003). **Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes Disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria.** Trabajo de Grado para optar al Título de Doctor en Psicología. Universidad de Extremadura. Badajoz. Publicado.

Ruiz Bolívar, Carlos (2002). **Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación.** Barquisimeto: Cideg.

Ruiz, Rafael (2010). **Aspectos Básicos de los Riesgos Psicosociales.** Artículo en Línea. Disponible en: <http://www.cgrict.com/galeriarrrc2.htm>. Consultado, 2015 mayo 3

Stenberg, Robert (1983). **Teorías Psicológicas de la Inteligencia.** Artículo en Línea. Disponible en: <http://www.testinteligencia.net/es/left/teorias-psicologicas-de-la-inteligencia-/>. Consultado, 2015 abril 26.

Tamayo y Tamayo, Mario (1999). **El Proceso de la Investigación Científica.** México: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.

Wechsler, David (1967). **Fundamentos de la psicología.** 8va. Edición, México Thomson.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Campus Bárbula



Datos Generales

Edad:

Sexo:

El presente cuestionario está **diseñado como instrumento requerido para realizar la investigación titulada: “Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de una farmacia ubicada en Edo. Carabobo Valencia”**, el cual forma parte de los requisitos para optar por el título de Licenciadas en Relaciones Industriales.

Instrucciones:

- Lea determinadamente las preguntas
- Llena cada uno de los aspectos solicitados de forma precisa
- Marque con una equis (x) la opción que se relacione con usted según la frecuencia con que ha experimentado la misma.

Con respecto a cada afirmación que se muestra, como participante en el estudio, conteste con honestidad y recuerde que sus respuestas son confidenciales.

Se agradece su colaboración y disposición al haber aceptado aportar los datos necesarios

Burnout

		Nunca	Rara Veza	Algunas Veces	Bastantes Veces	Siempre
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo					
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo					
3	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él					
4	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mi					
5	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo					
6	Me siento acabado (a), agotado (a) al final de la jornada					
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de la organización					
8	Me siento fatigado (a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo					
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo					
10	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago					
11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo					
12	Me siento cansado (a), molesto (a), con mi trabajo					
13	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten					
14	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo					
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente					
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas					

Inteligencia Emocional

		Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Bastantes Veces	Siempre
1	Conozco cuales son mis emociones ante una situación					
2	Identifico mis emociones placenteras y/o displacenteras					
3	Percibo que todo lo puedo hacer bien					
4	Me incomoda que critiquen mi forma de ser					
5	Tiendo a distraerme en el trabajo cuando las tareas no son dinámicas					
6	Cuando tengo impulso de hacer algo inapropiado resisto la tentación					
7	Cuando tengo trabajo a destiempo me desespero					
8	Ante una situación hostil reacciono con enfado					
9	Me cuesta concentrarme cuando estoy preocupado					
10	En situaciones adversas mantengo a mi equipo sereno					
11	Siento entusiasmo en cumplir con mis tareas asignadas					
12	Persisto en la búsqueda de meta a pesar de los obstáculos					
13	Siento que con mi trabajo puedo crecer personalmente					
14	Me siento verdaderamente comprometido con mi equipo de trabajo					
15	Me siento capaz de lograr todo lo que me proponga					
16	Suelo interesarme por las preocupaciones de mis compañeros de trabajo					

		Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Bastantes Veces	Siempre
17	Puedo darme cuenta de los sentimientos de otras personas aunque no lo expresen					
18	Para mi es importante conectarme afectivamente con los demás					
19	Me esfuerzo por comprender a mis compañeros					
20	Cuando alguien llora le muestro mi comprensión					
21	Colaboro con mis compañeros sin descuidar mis labores					
22	Oriento a mis compañeros de trabajo en la ejecución de tareas					
23	Soy capaz de despertar entusiasmo en mi grupo de trabajo					
24	Asumo las responsabilidades de mis propias decisiones					
25	Coopero con mis compañeros cuando me lo piden					
26	Me siento seguro de mi equipo de trabajo					
27	La comunicación fluye entre miembros del equipo de trabajo					
28	Los resultados obtenidos por el equipo de trabajo son satisfactorios					
29	Me gusta compartir con mi equipo de trabajo					
30	Me identifico con mi equipo de trabajo					

Anexo 02: Confiabilidad del Instrumento

Burnout

COEFICIENTE ALFA CRONBACH

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL PUNTAJE	
Trabajadores de la Farmacia	1	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	5	5	57	
	2	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	2	2	58	
	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	53	
	4	3	4	1	3	3	5	4	5	3	5	1	3	5	5	1	5	56	
	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	48	
	6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	52
	7	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	53
	8	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	53
	9	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	5	4	5	67
	SUMA	31	30	29	30	34	34	33	33	31	38	25	29	25	32	26	37	497	
	PROMEDIO	3,4	3,3	3,2	3,3	3,8	3,8	3,7	3,7	3,4	4,2	2,8	3,2	2,8	3,6	2,9	4,1	55,22	
	DESVIACION	0,5	0,5	1,1	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,7	0,8	0,7	1,1	1,3	1,3	1,1	5,33	
	VARIANZA	0,3	0,3	1,2	0,5	0,4	0,7	0,8	0,8	0,8	0,4	0,7	0,4	1,2	1,8	1,6	1,1	28,44	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																		12,9	

RESUMEN DE RESULTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
NO CONTESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Rara vez	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5	3	3	1
Algunas Veces	5	6	2	7	3	4	2	5	4	1	6	8	2	1	2	1
Bastante Veces	4	3	5	1	5	3	5	2	3	5	1	0	1	2	2	3
Siempre	0	0	0	1	1	2	1	2	1	3	0	1	1	3	1	4
TOTALES	9															

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coefficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,58$$

Total de
ITEMS =16

Inteligencia Emocional

**COEFICIENTE
ALFA
CRONBACH**

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
		PUNTAJE																														
Trabajadores de la Farmacia	1	2	5	3	1	3	3	1	2	2	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	3	2	3	4	5	3	3	3	4	3	101
	2	5	5	4	4	3	3	1	3	2	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	105
	3	3	4	3	1	3	4	1	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	91
	4	3	3	3	2	1	5	2	1	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	120
	5	4	3	3	3	3	5	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	5	4	3	3	3	2	2	91
	6	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	90
	7	4	4	4	3	2	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	111
	8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	110
	9	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	5	3	4	4	111
	SUMA	32	35	32	22	24	37	23	21	20	31	33	36	27	32	36	33	32	37	34	40	32	27	30	39	41	28	30	28	30	28	930
	PROMEDIO	3,6	3,9	3,6	2,4	2,7	4,1	2,6	2,3	2,2	3,4	3,7	4,0	3,0	3,6	4,0	3,7	3,6	4,1	3,8	4,4	3,6	3,0	3,3	4,3	4,6	3,1	3,3	3,1	3,3	3,1	103,33
	DESVIACION	0,9	0,8	0,5	1,0	0,7	0,8	1,4	0,7	0,7	1,1	1,1	0,9	0,9	0,9	0,5	0,7	0,7	0,8	0,8	0,5	0,7	0,9	0,9	0,9	0,7	0,9	1,0	0,8	1,0	1,1	10,78
VARIANZA	0,8	0,6	0,3	1,0	0,5	0,6	2,0	0,5	0,4	1,3	1,3	0,8	0,8	0,8	0,3	0,5	0,5	0,6	0,7	0,3	0,5	0,8	0,8	0,8	0,5	0,9	1,0	0,6	1,0	1,1	116,25	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																														19,6		

RESUMEN DE RESULTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
NO CONTESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	2	1	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rara vez	1	0	0	2	1	0	2	4	5	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	2	1	1	2	3
Algunas Veces	3	3	4	4	7	2	0	4	3	3	1	3	6	3	1	4	5	2	4	0	5	3	5	2	1	5	6	7	3	3
Bastantes Veces	4	4	5	1	0	4	4	0	0	2	4	3	0	4	7	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	1	0	0	3	2
Siempre	1	2	0	0	0	3	0	0	0	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	4	1	0	1	5	6	1	2	1	1	1
TOTALES	9																													

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,86$$

Total de
ITEMS = 30