



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL”**

AUTORÍA <b>MARTA GALÁN CRUZ</b>
TEMÁTICA <b>INVESTIGACIÓN</b>
ETAPA <b>ESO, BACHILLERATO</b>

**Resumen**

En este estudio analizo la inteligencia emocional poniéndola en relación con los diferentes factores que influyen en el nivel de estrés y salud de la población, que les lleva a desarrollar el síndrome de Burnout (quemado en el trabajo). Para la recogida de datos he utilizado una serie de cuestionarios que miden estos factores. A partir de ellos, los resultados obtenidos nos muestran que el índice de Burnout afecta más a los sujetos con alto grado de despersonalización, lo cual les lleva a evadirse y al abandono de los esfuerzos junto con el no afrontamiento de las situaciones.

**Palabras clave**

Burnout, Inteligencia Emocional, alexitimia.

La **inteligencia emocional** es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y el conocimiento para manejarlos. El término fue popularizado por [Daniel Goleman](#), con su célebre libro: *Emotional Intelligence*, publicado en 1995. Goleman estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

#### Inteligencia emocional relacionada con salud y estrés:

Se han encontrado relaciones interesantes con respecto a medidas de bienestar como la depresión, la ansiedad, la salud física y mental. Las personas con desajuste emocional presentan un perfil caracterizado por una alta atención a sus emociones, baja claridad emocional y la creencia de no poder modificar sus estados emocionales. Los investigadores han demostrado la estrecha relación entre inteligencia emocional y alexitimia. Los sujetos alexitímicos no se caracterizarían por una incapacidad para sentir o experimentar los estados emocionales y expresarlos, sino más bien por su dificultad para diferenciarlos y verbalizarlos.

Otros estudios han analizado la relación entre la I.E y el consumo de drogas, encontrando que los sujetos con bajos niveles de I.E presentan mayores niveles de impulsividad y menor manejo emocional con el consiguiente riesgo de aumento de consumo de sustancias adictivas.

Otros estudios han examinado el papel de la inteligencia emocional como una variable predictora de mejor afrontamiento a hechos estresantes. Así nuevos niveles de I.E reducen el riesgo de padecer estrés al actuar como factor protector contra las reacciones emocionales negativas y permitir un mejor afrontamiento de situaciones vitales estresantes. Esto ha sido encontrado en distintos tipos de población.

#### Inteligencia emocional relacionada con burnout

El síndrome de “burnout”, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Este síndrome es un mal invisible que afecta y repercute directamente en la calidad de vida y fue descrito por *Maslach* y *Jackson* en 1986, como un síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre los individuos que trabajan con personas.

INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS

ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

La forma de manifestarse se presenta bajo unos síntomas específicos y estos son los más habituales:

**Psicosomáticos:** fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desordenes gástricos, tensión muscular.

**De conducta:** absentismo laboral, adicciones (tabaco, alcohol, drogas)

**Emocionales:** irritabilidad, incapacidad de concentración, distanciamiento afectivo.

**Laborales:** menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos.

Existe un grupo de personas que sintomáticamente puede padecer esta enfermedad, estos son los profesionales con contacto con personas, como el personal sanitario, de la enseñanza, asistentes sociales, etc y que según *Maslach* son los profesionales de ayuda.

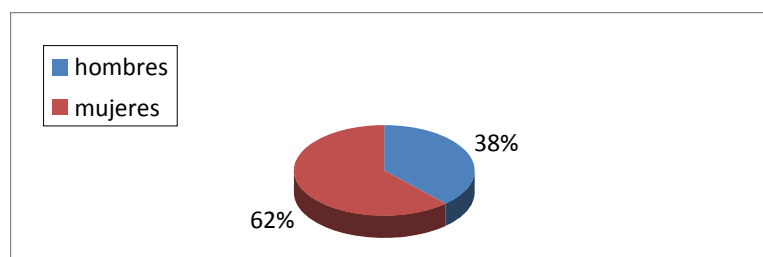
Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1.- Exceso de trabajo
- 2.- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3.- Desmoralización y pérdida de ilusión
- 4.- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores

## MÉTODO

### *Participantes:*

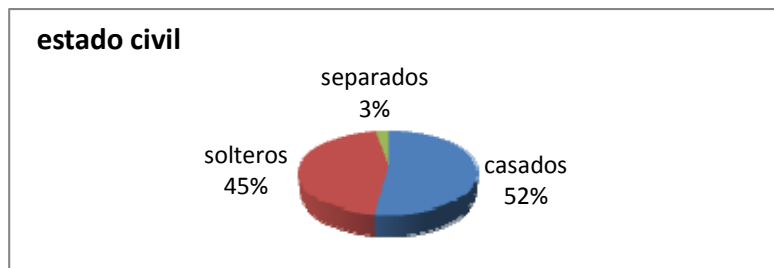
- En este estudio han participado 71 sujetos, de los cuales 27 son hombres y 44 mujeres, con una edad media de 38 años.



**INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

- o De los sujetos que hemos estudiado el 52% están casados, el 45% solteros y el 2% separados.



- o El número de hijos de los participantes se divide de la siguiente forma:



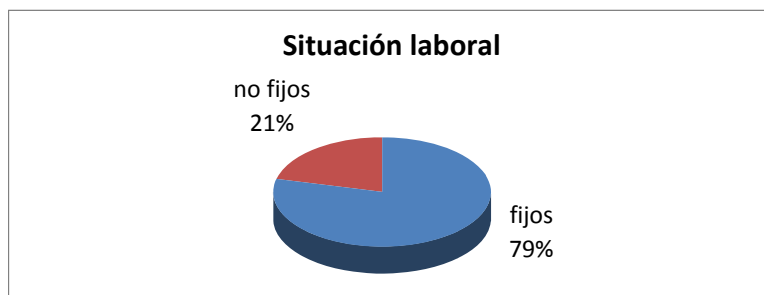
- o El nivel de estudios de los sujetos estudiados es:



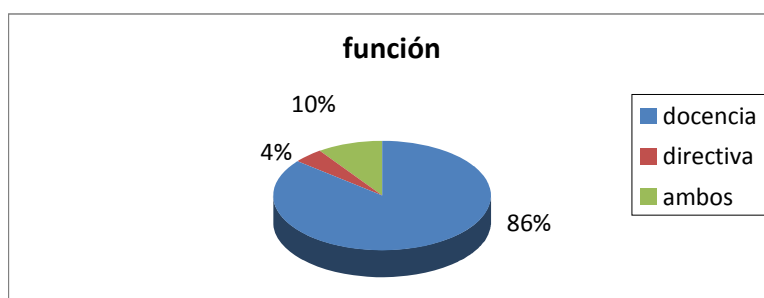
- o La situación laboral de los participantes en este estudio es de fijos: 78,9 no fijos: 21,1

**INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 38 ENERO 2011



- La media de los años trabajados en la enseñanza es de 14,08 años.
- Función que desempeñan en el centro, de los encuestados se dedican a la docencia: 61 sujetos; a la directiva: 3 sujetos y a ambas ocupaciones: 7 sujetos.



**Instrumentos:**

A continuación se indican los instrumentos empleados en este estudio.

- Escala de Fuentes de estrés en el profesorado.

Esta escala consta de 56 ítems relacionados con los aspectos que son causas de estrés para el profesorado.

Cada ítem se puntúa con una escala de valoración del 1 al 5, en el cual el 1 es “nada” y el 5 “mucho”.

Ejemplo de ítems:

1. Agresiones verbales por parte de los alumnos.
2. Mal ambiente en el grupo de profesores.

- COPE



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

El cuestionario COPE (18), consiste en 13 escalas conceptualmente diferentes. Este cuestionario surge del planteamiento teórico que considera que el afrontamiento individual es una preferencia estable, más que una adaptación específica, de manera que tanto los ítems como las escalas están basados teóricamente en el modelo de estrés de Lazarus y en el modelo de auto-regulación conductual de Carver y Scheier (19-21) y Scheier y Carver (22). Las escalas se han derivado desde una doble perspectiva teórica y empírica.

Cada ítem se puntúa con una escala de valoración del 1 al 4, en el cual el 1 es "habitualmente no hago esto en absoluto" y el 4 "habitualmente hago esto mucho".

El COPE es un cuestionario de afrontamiento multidimensional formando por cinco escalas que miden el afrontamiento centrado en el problema (afrontamiento activo, planificación, eliminación de actividades interferentes, afrontamiento restringido y búsqueda de apoyo social por razones instrumentales), cinco escalas que miden el afrontamiento centrado en la emoción (búsqueda de apoyo social por razones emocionales, desahogo de emociones, reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, y religión) y tres escalas que miden respuestas de afrontamiento de menor utilidad (retirada comportamental, retirada mental y negación).

- **Afrontamiento activo:** Llevar a cabo acciones, ejercer esfuerzos para eliminar o paliar el estrés.
- **Planificación:** Pensar como va a hacer frente al estrés y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo.
- **Búsqueda de Apoyo Social Instrumental:** Buscar ayuda, información o consejo acerca de qué hacer.
- **Búsqueda de Apoyo Social Emocional:** Obtener simpatía o apoyo emocional de alguien
- **Supresión de Actividades Distractoras:** Quitar su atención de otras actividades en la que pueda estar implicado para concentrarse de forma más completa en el estrés.
- **Religión:** Aumentar su implicación en actividades religiosas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

- **Reinterpretación Positiva y Crecimiento Personal:** Scar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona a partir de ella, o verla desde una perspectiva más favorable.
- **Refrenar el Afrontamiento:** Afrontar la situación pasivamente, posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda se útil
- **Aceptación:** Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real.
- **Centrarse en las Emociones y Desahogarse:** Incremento de la atención hacia el propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar estos sentimientos.
- **Negación:** Intenta rechazar la realidad del suceso estresante.
- **Desconexión Mental:** Desconectar psicológicamente del objetivo con el que el estresor está interfiriendo mediante ensoñaciones, sueño o auto-distracción.
- **Desconexión Conductual:** Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el que el estresor está interfiriendo.
- **Consumo de Alcohol y Drogas:** Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estrés.
- **Humor:** hacer bromas sobre el objeto de estrés.

Ejemplo de ítems:

1. Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia.
2. Me vuelco en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente.

- TMMS

El TMMS-24 está basado en *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer (1995). La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

El TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas:

- **Atención a los sentimientos:** soy capaz de *sentir y expresar* los sentimientos de forma adecuada.
- **Claridad emocional:** *comprendo* bien mis estados emocionales.
- **Reparación o regulación de las propias emociones:** soy capaz de *regular* los estados emocionales correctamente.

Cada ítem se puntúa con una escala de valoración del 1 al 5, en el cual el 1 es “nada de acuerdo” y el 5 “totalmente de acuerdo”

Ejemplo de ítems:

1. Presto mucha atención a los sentimientos.
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.

- MBI

Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Maslach y Jackson en 1981. Mide la frecuencia del “burnout”. Consta de 22 ítems en total y en él se pueden diferenciar tres subescalas, que miden, a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome:

-**Cansancio emocional:** sus elementos describen los sentimientos de una persona exhausta por el propio trabajo.

-**Despersonalización:** los elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

-**Realización personal:** describe sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

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





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con la que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem Utiliza el siguiente sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles:

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

Ejemplo de ítems:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

- SF36

El [SF-36 Health Survey](#) es una encuesta de salud diseñada por el Health Institute, New England Medical Center, de Boston Massachusetts, que a partir de 36 preguntas pretende medir ocho conceptos genéricos sobre la salud, esto es, conceptos que no son específicos de una patología, grupo de tratamiento o edad, detectando tanto estados positivos como negativos de la salud física y estado emocional. Los 8 conceptos son:

- **Función física:** grado en el que la falta de salud limita las actividades físicas de la vida diaria, como el cuidado personal, caminar, subir escaleras, coger o transportar cargas, y realizar esfuerzos moderados e intensos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

- **Rol físico:** grado en el que la falta de salud interfiere en el trabajo y otras actividades diarias, produciendo como consecuencia un rendimiento menor del deseado, o limitando el tipo de actividades que se puede realizar o la dificultad de las mismas.
- **Dolor corporal:** medida de la intensidad del dolor padecido y su efecto en el trabajo habitual y en las actividades del hogar.
- **Salud general:** valoración personal del estado de salud, que incluye la situación actual y las perspectivas futuras y la resistencia a enfermar.
- **Vitalidad:** Sentimiento de energía y vitalidad, frente al de cansancio y desánimo.
- **Función social:** grado en el que los problemas físicos o emocionales derivados de la falta de salud interfieren en la vida social habitual.
- **Rol emocional:** grado en el que los problemas emocionales afectan al trabajo y otras actividades diarias, considerando la reducción del tiempo dedicado, disminución del rendimiento y del esmero en el trabajo.
- **Salud mental:** valoración de la salud mental general, considerando la depresión, ansiedad, autocontrol, y bienestar general.

Ejemplo de ítems:

1. En general, usted diría que su salud es:

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

2. ¿Cómo diría que es su salud actual, comparada con la de hace un año?

- 1 Mucho mejor ahora que hace un año
- 2 Algo mejor ahora que hace un año
- 3 Más o menos igual que hace un año



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

- 4 Algo peor ahora que hace un año
- 5 Mucho peor ahora que hace un año

- PANAS

El Positive and Negative Affect Schedule (PANAS; Watson, Clark y Tellegen, 1988), es un cuestionario de autoinforme de 20 ítems, es una de las medidas del afecto más empleadas.

Puntúa las emociones desde el 1 “nada o casi nada” hasta el 5 “muchísimo”.

Ejemplo de ítems:

2. Interesado
3. Tenso o estresado
4. Animado, emocionado

*Procedimiento*

El procedimiento que hemos seguido ha sido el siguiente: en primer lugar pasamos los cuestionarios a los docentes, a continuación analizamos los datos de los distintos cuestionarios obteniendo una tabla de correlación. Y por último realizamos el presente informe.

## RESULTADOS

Hipótesis: las personas con alta inteligencia emocional prestan poca atención a sus emociones, tienen alta claridad emocional y creen que pueden modificar sus estados emocionales.

Fijándonos en los datos de la Tabla 1, podemos observar cómo la atención es menor comparada con la claridad y la regulación, lo que nos lleva a confirmar la hipótesis planteada.

*TABLA 1. Los resultados obtenidos en el estudio son:*


  
**INNOVACIÓN**  
**Y**  
**EXPERIENCIAS**  
**EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 38 ENERO 2011

	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA
<b>MBI:</b>		
-Cansancio emocional	23,8732	7,52126
-Despersonalización	14,0000	6,64616
-Realización personal	23,5352	10,36041
-Estrés global	3,1572	,57659
<b>TMMS:</b>		
-Atención	22,8732	5,82097
-Claridad	26,1268	5,24249
-Regulación	26,7183	5,66993
<b>COPE:</b>		
-Búsqueda y apoyo social	19,3662	4,06462
-Religión	8,3239	2,17633
-Consumo alcohol/droga	9,5915	3,64722
-Planificación y afrontamiento activo	12,8873	3,36600
-Abandono, esfuerzos, afrontamiento	6,6056	2,00342
-Centrarse, emociones y desahogarse	8,8169	1,81509
-Aceptación	7,4930	2,20955
-Negación	8,8310	2,20380
-Refrenar afrontamiento	8,0704	2,25087
-Concentrar esfuerzos, solucionar situación	10,5352	1,77145

**INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

-Crecimiento personal	6,2113	1,38270
-Interpretación positiva	7,2113	1,62054
-Actividades distractoras	8,3380	1,74801
-Evadirse	6,9296	1,79144



**INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 38 ENERO 2011

COPE \ TMMS	ATENCION	CLARIDAD	REGULACIÓN
BUSQUEDA APOYO SOCIAL Y	,475**	,392**	,221
RELIGIÓN	,026	,170	,034
CONSUMO DE ALCOHOL /DROGAS DE	,022	,160	,092
PLANIFICACION AFRONTAMIENTO ACTIVO Y	,288**	,163	-,087
ABANDONO, ESFUERZOS, AFRONTAMIENTO	-,097	,001	,240**
CENTRARSE EMOCIONES DESAHOGARSE Y	,298**	,063	,012
ACEPTACIÓN	,236	,184	,183
NEGACIÓN	,123	,117	-,003
REFRENAR AFRONTAMIENTO	,333**	,097	,008
CONCENTRAR ESFUERZOS SOLUCIÓNAR SITUACIÓN	,226	,353**	,163
CRECIMIENTO PERSONAL	,280**	,290**	,024
REINTERPRETACIÓN POSITIVA	,372	,108	,190
ACTIVIDADES DISTRACTORAS	,073	,215	,154
EVADIRSE	-,032	,027	,118



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

→ Relación entre TMMS Y MBI

TMMS \ MBI	Atención	Claridad	Regulación
Cansancio emocional	.182	.157	.115
Despersonalización	-.085	.062	.080
Realización personal	<b>.254*</b>	-.061	-.131
Estrés global	.210	.108	-.017

La correlación entre realización personal y atención es significativa lo que nos lleva a pensar que un sujeto que está realizado personalmente presta más atención a sus emociones.

→ Relación entre TMMS y COPE

Relaciones significativas:

- La búsqueda y apoyo social se relaciona positivamente con la atención y la claridad, es decir, el sujeto que busca apoyo social presta más atención a sus emociones y tiene una mayor claridad emocional.
- Planificación y afrontamiento activo se relaciona positivamente con la atención, puesto que el sujeto que planifica presta más atención a sus emociones.
- Abandono, esfuerzos, afrontamiento se relaciona positivamente con la regulación; el sujeto que se esfuerza y afronta las situaciones es debido a que regula sus emociones.
- Centrarse emociones y desahogarse se relaciona positivamente con la atención; el sujeto que se centra en sus emociones presta más atención a sus emociones.
- Refrenar afrontamiento se relaciona positivamente con la atención: el sujeto que frena el afrontamiento tiene un alto nivel de atención a sus emociones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

- *Concentrar esfuerzos en solucionar la situación se relaciona positivamente con la claridad emocional: el sujeto que concentra sus esfuerzos en solucionar las situaciones tiene claras sus emociones.*
- *El crecimiento personal se relaciona positivamente con la atención y la claridad: el sujeto que crece como persona presta mayor atención a sus sentimientos y tiene una mayor claridad emocional.*

→ ANOVA: las dimensiones más significativas

	<i>Nivel de significación</i>
<i>AbandonoEsfuerzosAfrontamiento (COPE)</i>	<i>,007</i>
<i>Evadirse (COPE)</i>	<i>,057</i>
<i>Despersonalización (MBI)</i>	<i>,029</i>

*Los tres aspectos más significativos encontrados en el estudio son los reflejados en la tabla superior: abandono, esfuerzos, afrontamiento; evadirse y despersonalización.*

## **DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos se desprende que existe asociación entre Inteligencia Emocional y Burnout.

A nivel de asociación, la despersonalización se relaciona negativamente con atención a los sentimientos.

La realización personal se relaciona positivamente con atención a los sentimientos mientras que con claridad y regulación es de modo inverso.

El estrés global se relaciona negativamente con la regulación.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 38 ENERO 2011

Con todo, de lo encontrado en este trabajo, luego de estudiar la relación entre las distintas variables analizadas, podemos señalar que es necesario seguir indagando en poblaciones similares u otras, sobre dimensiones explicativas del Burnout que sean susceptibles de intervenir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AUGUSTO, J.M., BERRIOS, P., LÓPEZ-ZAFRA, E., (2008). *Introducción a la psicología social*. Jaén: del lunar.
- <http://innova.decp.uam.es>
- <http://www.arearh.com/salud%20laboral/sindromeburnout.htm>
- <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml>

## Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Marta Galán Cruz
- Centro, localidad, provincia: C.E.I.P Albaida, Torremolinos, Málaga
- E-mail: martagalan\_1987@hotmail.com