



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Trabajo Social

Trabajo Fin de Grado

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

Alumno/a: Alba María López Jiménez

Tutor/a: Prof. D. José María Augusto Landa
Dpto: Psicología Social

Julio, 2019

INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	6
A) MODELO DE HABILIDAD.....	7
MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE MAYER Y SALOVEY.....	7
MODELO DE BAR-ON.....	8
MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN.....	8
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SALUD.....	9
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBITO DE LA ENFERMERIA.....	10
BURNOUT EN EL AMBITO DE LA ENFERMERÍA.....	12
OBJETIVO E HIPOTESIS.....	16
MÉTODO.....	17
PARTICIPANTES.....	17
INTRUMENTOS.....	18
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN.....	25
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	28

RESUMEN.

El presente trabajo analiza el papel de la Inteligencia Emocional en el ámbito de la enfermería. Para ello 191 sujetos contestaron las siguientes pruebas: Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law; Escala MBI de burnout, Escala de satisfacción en el trabajo; Escala de Personalidad Big Five. Los resultados de los análisis de correlaciones mostraron relaciones positivas entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y la dimensión de burnout denominada realización personal. Análisis de regresión por pasos mostró que la realización personal fue predicha por dimensiones de inteligencia emocional una vez controladas las variables de personalidad. Así mismo la dimensión de Inteligencia emocional denominada regulación emocional fue predictora de la satisfacción laboral extrínseca. Los resultados son explicados y futuras líneas de investigación son presentadas.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Burnout, Satisfacción Laboral, Rasgos de personalidad

ABSTRACT.

This paper analyzes the role of Emotional Intelligence in the field of nursing. For this purpose, 191 subjects answered the following tests: Wong and Law Emotional Intelligence Scale; MBI Burnout Scale; Job Satisfaction Scale; Big Five Personality Scale. The results of the correlation analysis showed positive relationships between the dimensions of Emotional Intelligence and the burnout dimension called personal fulfillment. Stepwise regression analysis showed that personal fulfillment was predicted by dimensions of emotional intelligence once personality variables were controlled. Likewise, the emotional intelligence dimension called emotional regulation was predictive of extrinsic job satisfaction. The results are explained and future lines of research are presented.

Key words: Emotional Intelligence, Burnout, Job Satisfaction, Personality traits.

INTRODUCCIÓN.

Existen distintas definiciones que han abordado el concepto de inteligencia emocional, pero para poder entender este término es necesario conocer los términos que lo componen, que son inteligencia y emoción.

La inteligencia es la encargada de contar con diferentes habilidades que pueden ir desde el poder combinar y separar conceptos, juzgar, razonar. El segundo concepto del que se compone la inteligencia emocional son las emociones, estas se encuentran localizadas en la segunda división de la mente y son conocidas como “esfera afectiva del funcionamiento mental”. Las emociones se encargan de observar las emociones en sí mismas, los estados humor de los individuos, las evaluaciones que se realizan y también otro tipo de sentimientos y de estados en los que podemos encontrar la fatiga o la energía que cada individuo posea.

Tanto el termino inteligencia como emoción se desarrollaron por separado, por lo que cuando se quiere hablar de inteligencia emocional en realidad nos referimos a la inteligencia racional que está unida a las decisiones y pensamientos cognitivos de las propias personas.

Con la aparición del termino de inteligencia emocional lo que se pretendía lograr era hacer resaltar la importancia de la afectividad en el desarrollo cognitivo. Pero con la aparición del termino inteligencia emocional también surge la necesidad de preguntarse ¿Por qué las personas consiguen adaptarse mejor que otras a situaciones diferentes de la vida?

El autor Wechsler (1958) dio una definición sobre la inteligencia emocional, donde era relacionada con la adaptación en general y no solo con la cognición.

Pero no fue hasta principios del siglo XX que se empezaron a llevar a cabo diferentes investigaciones en el campo de la psicología para poder relacionar los conceptos de inteligencia y emoción. Fue el autor Galton en 1870 quien establece una serie de diferencias a nivel individual en función de la capacidad mental de los mismos individuos mediante el desarrollo de la correlación de métodos. Para este autor lo más importante eran aquellos factores que se encargaban de hacer diferentes a las personas, Galton estaba guiado por la idea de evolución y a la vez del concepto de variación. Pero sus estudios no solo se quedaron ahí para el propio Galton las diferencias individuales eran aquellas que incluían las morales, intelectuales y las características. También fue el encargado de proponer un análisis estadístico para que se pudiera aplicar al fenómeno mental e incluso también fue pionero en utilizar diversas herramientas que eran poco empleadas como fueron el uso de cuestionarios y de métodos no tradicionales (Roback y Kierman, 1990).

Pero no fue hasta que el autor Catell en 1890 desarrollo una serie de pruebas mentales con el objetivo de poder convertir la psicología en una ciencia aplicada (Hardy, 1992), considerándolo a la vez como el primer psicoanalista de América debido a que le dio una cuantificación al estrés a partir de un trabajo experimental llevado a cabo.

Fue en 1905 que el autor Alfred Binet creo una serie de test simples que pudieran ser utilizados en las escuelas públicas de Francia con el simple objetivo de que se pudieran localizar a aquellos alumnos que fueran deficientes mentales y que se les pudiera ofrecer una instrucción especial. Gracias a los estudios realizados por el autor Galton, el autor Alfred Binet fue capaz de descubrir que las tareas que Galton utilizo como eran el tiempo de respuesta y la agudeza sensorial no tenían ninguna relación con el éxito que se podía obtener en la escuela, decidiéndose así a buscar otras bases que, si lo tuvieran, como en las bases de la propia inteligencia.

Con la publicación del artículo de Thorndike en 1920, es donde se pudo comprender mejor el propio significado de la inteligencia emocional, que sirvió de introducción a su vez el componente social a la definición. El concepto de inteligencia emocional fue propuesto por Thorndike y es la antecesora a lo que hoy se conoce como inteligencia emocional, pero no solo fue el encargado de proponer el termino de inteligencia emocional, sino que también propuso la inteligencia abstracta y la mecánica. La inteligencia abstracta es entendida por el propio Thorndike (1920) como “la habilidad que se tenía para poder manejar las ideas y los símbolos, que también podían ser palabras, numero”, formulas entre otros. Pero por el otro lado la inteligencia mecánica es entendida como la habilidad que se poseía para poder entender y manejar objetos y utensilios como podrían ser armas y barcos. Por una de las cosas de las que no podemos olvidar es del término de la inteligencia social que para Thorndike era entendido como una serie de habilidades de entender y de poder manejar tanto a los hombres como a las mujeres, es decir, poder actuar de una manera correcta y sabia en las relaciones humanas.

Es en el año 1966 que gracias al autor Leuner el termino de inteligencia emocional empieza a cobrar más importancia, pero este autor no dio una definición en si del mismo término, sino que se encargó de analizar las emociones como podían ser el miedo, dolor y el deseo que las personas sienten ante una situación, demostrando que existen múltiples formas de relacionar las emociones entre sí. La investigación que realizo mostro que aquellas mujeres a las que se les asignaban roles femeninos eran rechazados por estas mujeres, todo debido al bajo nivel de inteligencia emocional que las mujeres presentaban.

Pero fue el profesor en psiquiatría Greenspan en 1989 quien hablo del termino de inteligencia emocional, donde se le daba más importancia a lo intelectual y a lo emocional durante el proceso por el que los niños aprendían a estructurar tanto lo interno como lo externo.

Pero fue en 1990 de la mano de los autores Jonh D. Mayer y Peter Salovey que se le dio una definición al concepto de inteligencia emocional, que para ambos autores esta era el subconjunto de la Inteligencia Social.

El autor Gardner, se encargó de volver a reformular el concepto que hasta entonces se tenía sobre la inteligencia emocional a través de la publicación de su libro “Frames of Mind”. En este libro el propio autor se encarga de mencionar que los humanos cuentan con siete inteligencias y que cada una de ellas es independiente de las otras. Debido a esta teoría creada por el autor, dio lugar a que surgieran otros dos tipos de inteligencia, que a su vez estaban relacionadas con la inteligencia social de Thorndike; estas fueron la inteligencia intrapersonal e interpersonal. Gardner incluso argumento que los conceptos de las múltiples inteligencias existen en función del significado cultural que estas adquirieran y a su misma vez junto con la correspondencia de las estructuras cerebrales humanas.

Pero como se ha mencionado anteriormente los encargados de acuñar el termino de inteligencia emocional fueron los autores Mayer y Salovey a partir de la publicación “Emotional Intelligence” junto con las investigaciones que se llevaron a cabo por parte del autor Gardner. Pero no fue hasta el autor Goleman realizara su publicación que empezaron a surgir diferentes definiciones y modelos sobre la inteligencia emocional.

MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Existen e dos tipos de aproximaciones en referencia al estudio de la inteligencia emocional que han diferenciado entre dos tipos de modelos de inteligencia emocional diferentes:

- Modelo de habilidad, es uno de los modelos más importantes. Este modelo contiene una serie de habilidades cognitivas y se encargar de utilizar la información procedente de las emociones para conseguir mejorar el pensamiento. Este modelo no tiene en cuenta factores de la personalidad.
- Modelos Mixtos, son los que incluyen los rasgos de personalidad del individuo y las habilidades emocionales, estos modelos se pueden encontrar una serie de rasgos como pueden ser el optimismo, como los individuos manejan el estrés entre otros.

A continuación, se explica cada uno de ellos.

A) MODELO DE HABILIDAD.

MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE MAYER Y SALOVEY.

Mayer y Salovey fueron los pioneros en definir la de inteligencia emocional en 1990. Pero sin embargo fue tiempo después que ambos autores realizaron una reformulación de este modelo al que definieron de la siguiente manera:

Mayer y Salovey (1997) definen la inteligencia emocional como:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para ceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (pág. 42).

Este modelo planteado por ambos autores sugiere cuatro habilidades que estarán estructuradas de forma jerárquica:

- Percepción y expresión emocional, esta habilidad será la encargada de poder identificar las emociones personales y también la de otras personas. Incluirá la habilidad para ser capaces de identificar las emociones en obras de arte, incluso también hace referencia a la capacidad que tenemos de poder percibir nuestras emociones y poder expresar estas.
- Facilitación emocional, la capacidad que tiene el individuo para poder generar sus sentimientos que serán los encargados de que se facilite el pensamiento, porque las propias emociones pueden priorizar o incluso dirigir el pensamiento, encargándose de orientar la información que se considera más importante. Fernández-Berrocal y Extremera (2009) señalaron que las emociones influirán de manera positiva en el razonamiento y en la manera de procesar la información que obtenemos del entorno.
- Compresión emocional, es la habilidad que se tiene para poder nominar las emociones y a la vez reconocer la relación entre palabras y las emociones. Esta dimensión incluye la habilidad de poder interpretar las emociones e incluyo poder entender la complejidad de los cambios emocionales que se produzcan porque en ciertas situaciones se pueden experimentar diversas emociones.
- Regulación emocional, esta habilidad permite que se pueda estar abierto a cambios emocionales positivos como negativos para poder entenderlos e incluso de que se puedan reconocer y regular las propias emociones y la de los demás ocasionando que las emociones negativas sean mínimas y logrando intensificar las positivas.

Como se ha mencionado más arriba este modelo es de forma jerárquica por lo que empieza con las habilidades más básicas y llega hasta las más complejas.

MODELOS MIXTOS.

MODELO DE BAR-ON.

El modelo de Bar-On describe la inteligencia emocional como una serie de competencias y de destrezas por las que nuestro ambiente se encuentra influido por un conjunto de conocimientos y de una serie de habilidades emocionales. Este modelo se encargará de evaluar el proceso que se sigue hasta alcanzar el éxito, este es uno de los motivos por lo que también se le conoce como modelo multifactorial de desempeño (Bar-On, 2014).

Este se encuentra compuesto de cinco fases: 1) Intrapersonal; 2) Interpersonal; 3) Adaptación; 4) Entrenamiento en estrés y por ultima 5) Humor. Lo que ocasiona que incida de una manera mucho más social llegando a diferir de la inteligencia cognitiva. El autor de este modelo piensa que este tipo de inteligencia que se desarrolla se va a ir articulando mediante nuestra vida y también por medio de las propias experiencias vividas, ocasionando éxito en la vida de los individuos.

Este modelo llega a incluir diferentes habilidades mentales con otras características, produciendo que este sea considerado un modelo mixto, pero también ha recibido diversas críticas de otros autores que no lo consideran una herramienta de medida sobre la inteligencia emocional, sino que solo es considerado como un conjunto de características de personalidad.

MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN.

El modelo que Goleman presenta es el más conocido, ya que para este autor la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el individuo para reconocer y regular sus propias emociones y la de los demás.

Este autor propone para su modelo una serie de habilidades que según Goleman constituyen la inteligencia emocional:

- Conciencia de uno mismo
- Autorregulación
- Motivación
- Empatía

- Habilidades sociales

Para el mundo académico el modelo propuesto por Goleman no contaba con bastantes pruebas, por lo que se decidió crear una serie de cuestionamientos (Belzunce, Danvilla y Martínez-López, 2011). Utilizando el modelo centrandose el ámbito organizacional y en el laboral.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SALUD.

En la sociedad actual nos encontramos inmersos en un panorama donde la población no deja de crecer ocasionando que la esperanza de vida sea cada vez más elevada que hace unos años atrás. Provocando que en España sea uno de los países con más población envejecida de Europa.

En el ámbito laboral se han llevado a cabo diversas investigaciones donde se ha analizado el papel que juega la inteligencia emocional, llegando a relacionarla con el bienestar, la salud y la gestión del propio estrés. Para Ciarrochi, Deane y Anderson (2002) la inteligencia emocional tiene un rol esencial en la relación del estrés-salud psicológica, donde sujetos con elevada inteligencia emocional va a tener una mejor disposición a hacer frente a una serie de demandas ambientales de su propio entorno, mientras que aquellos sujetos que tienen una baja autoestima contarán también con una baja inteligencia emocional.

Para aquellos científicos sociales la salud o la ausencia de enfermedad es lo que más les obsesiona desde que surgió por primera vez la psicología. Es por este motivo que las investigaciones relacionadas sobre inteligencia emocional no pueden dejar a un lado la salud física y mental, ya que son uno de los aspectos que intervienen a la hora de poder analizar la inteligencia emocional en los estudios sobre salud, pero tampoco pueden dejar de lado los aspectos clínicos.

El interés que la psicología de la salud amostrado ha sido fundamental a la hora de las enfermedades y los factores de riesgo que se asocian al estrés, a las emociones negativas o la baja autoestima.

Los estudios realizados sobre la relación salud- enfermedad y las variables como lo son la inteligencia emocional, la competencia social o la conducta prosocial (Martínez, 2009) han ido aumentando en los últimos años, todo esto motivado por el gran interés que ha despertado en este campo de investigación.

Tanto la inteligencia emocional como el concepto que se tiene de salud van a un paso más en donde tratan de hacer a un lado el concepto negativo que se tiene en relación a cualquier tipo de enfermedad, unido todo esto a la psicología positiva, la cual entiende la salud no solo como la ausencia de cualquier tipo de enfermedad sino también aborda múltiples aspectos como son el bienestar, la satisfacción vital e incluso la propia felicidad (Ciarrochi, Forgas, y Mayer, 2006).

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBITO DE LA ENFERMERIA.

Las emociones siempre están presentes en cualquier paso o acción de la vida, también las encontramos en el puesto de trabajo o en las relaciones.

Los profesionales de enfermería son los más afectados por estas emociones que se manifiestan a través del estrés, ocasionado por las expectativas que les genera su puesto de trabajo y estas expectativas no llegan a ser realizadas ocasionando una incongruencia de las expectativas generadas y a la vez de realidad que se encargan de ejercer una influencia en el estrés provocando que la salud se deteriore.

El colectivo de los enfermeros es uno de los colectivos que más sufren estrés, todo esto motivado por las condiciones a las que están expuesto en su puesto de trabajo, las diferentes situaciones que producen problemas, que normalmente generan miedos, frustraciones o la desesperación en la que se llegan a encontrar, teniendo como resultado el desgaste emocional en los profesionales.

Los profesionales de enfermería experimentan diferentes emociones en su trabajo, para los enfermeros la muerte es una de las experiencias más significativas dejando huella en ellos, debido a la empatía que desarrollan con sus pacientes. Todo esto motivado por el sufrimiento que observan y perciben en los familiares de los pacientes.

La muerte aun en nuestra sociedad se la considera un tema tabú, pero que a la vez se la puede considerar como un acercamiento entre los familiares que se ven afectados por el fallecimiento de algún ser querido, pero no solo las familias son las afectadas, pues los profesionales también quedan afectados.

Las emociones en el trabajo juegan un papel esencial a la hora de percibir las y comprenderlas ya que esto permite desarrollar una serie de procesos de regulación emocional que serán las encargadas de moderar aquellos efectos negativos que son ocasionados por el estrés y mejorando así la salud.

Los diversos estudios realizados muestran la relación positiva de la inteligencia emocional con la salud y negativamente con el estrés. El estudio realizado por Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004) muestra la relación del estrés en la inteligencia emocional y como las personas del ámbito sanitario tenían clara las emociones que sentían. Estudios realizados posteriormente se encargaron de medir los niveles de inteligencia emocional de los individuos para poder explicar los niveles de burnout y de salud mental en los profesionales de la enfermería. En relación a los componentes de la inteligencia emocional percibida se puede destacar que una adecuada atención a los sentimientos, una claridad y regulación de los mismos predicen una buena salud mental.

La mayoría de los profesionales son más propensos a experimentar estrés, el cual se relaciona con las condiciones del puesto de trabajo. La sobre carga de trabajo, la familia de los pacientes, afrontar el tratamiento del enfermo e incluso el del mismo paciente todo esto sumado a las condiciones y las exigencias producidas por el propio trabajo es la principal fuente del estrés en el personal de la enfermería ocasionando que sea una de las profesiones donde se encuentran los mayores índices de estrés.

La atención continua que reciben los enfermos, la demanda que realizan las propias familias e incluso el impacto emocional que genera en todos aquellos que están implicados o en contacto con la muerte, la pena y el dolor son los encargados de producir el desgaste emocional en las personas que incluso puede ser crónico provocando unas consecuencias negativas en los profesionales (Limonero, 1994,1996).

Otros de los factores que repercute en los enfermeros es el estrés ocupacional que no solo es un problema para aquellas personas que lo padecen, sino que también afecta en la organización donde se ejerce la función. Sus consecuencias se pueden manifestar en diferentes formas como son los síntomas psicológicos, ansiedad, depresión, hostilidad entre otros muchos. También se pueden presentar en forma de síntomas físicos ocasionando problemas de ansiedad, depresión, hostilidad o frustración entre muchos otros. Incluso también se pueden ocasionar problemas laborales relacionados con la falta de absentismo, baja productividad.

Si el profesional se encuentra constantemente estresado puede producir que su bienestar se reduzca e incluso también que no se proporcione la adecuada atención tanto a los pacientes que se tratan como a los familiares de los mismos.

Se ha definido el estrés como: “la relación particular entre el individuo y su propio entorno el cual es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman 1984, p. 84). Ya que el estrés es producto

del desequilibrio que se va manteniendo por las demandas del ejercicio en la enfermería y que deben de ser afrontadas.

Muchos de los aspectos mencionados arriba están relacionados con el desempeño en el papel sanitario que resulta difícil de modificar, por lo que la Inteligencia Emocional o alguno de sus otros componentes tienen un rol importante para facilitar las estrategias que se pretenden seguir y afrontarlas de la mejor manera posible.

Las puntuaciones altas que se obtienen y están relacionadas con la inteligencia emocional ayudan a mejorar la calidad de los cuidados que los pacientes reciben, a su vez se mejoran las relaciones y las interacciones entre el propio personal. Esto muestra lo que el personal de enfermería debe de hacer frente, tanto al agotamiento físico como el emocional, que sean capaces de poder manejar sus propias emociones o las respuestas que ellos mismos dan, todo esto ocasiona que los propios enfermeros sean capaces de valorar y poder superar el estrés laboral que les ocasiona ciertas situaciones y también que puedan tomar las medidas o las estrategias que sean mejores para ellos para que el impacto sea mínimo (Elam, 2000).

BURNOUT EN EL AMBITO DE LA ENFERMERÍA.

El termino de burnout fue elaborado por Freudenberg (1974) este autor lo definió como:

“un tipo de estrés laboral específico de las profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas en las que la atención y/o ayuda al usuario es una tarea importante en el puesto que se desempeña”

Pero no fue hasta tiempo después que el termino de burnout empezó a utilizarse, más concretamente después de la exposición de Maslach en 1977 en la Asociación Americana de Psicología, donde se conceptualizo el termino de desgaste profesional de aquellas personas que se encontraban trabajando en los sectores de los servicios humanos, todo esto se debía al contacto directo que se producía con los usuarios, pero los profesionales más perjudicados eran los enfermeros y los profesores. Por lo que el síndrome seria la respuesta extrema al estrés crónico producido en el ámbito laboral ocasionando una serie de repercusiones de índole individual, afectando a la vez a aspectos organizacionales y sociales.

En las últimas décadas se han realizado diversas investigaciones en donde se han podido observar una serie de resultados que muestran que el burnout se ha convertido en un serio problema.

Muchos han sido los casos que no han podido excluirse debido a que el síndrome se empezaba a manifestar. En estos trabajos donde el síndrome de burnout se empezó a manifestar fue en trabajos manuales y aquellos trabajos que eran administrativos, pero los más afectados eran los del ámbito sanitario y de enseñanza como se ha mencionado más arriba. Pero en estos casos el síndrome de burnout no se conceptualiza como tal, por una discriminación general en el campo de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados;1997).

Se puede observar que el mero concepto de “estar quemado” se empezó a añadir a algo que no solo era el estrés laboral, sino que también contaba con el significado de la persona del trabajo que realiza, la manera de afrontar sus estrategias, la implicación excesiva del trabajo que podría terminar en deserción o en la desatención a los usuarios, pero también a sí mismos (Mingote, 1998)

Las principales causas que dieron lugar a que surgiera el síndrome de burnout fueron que los profesionales sanitarios estaban en un contacto continuo con el sufrimiento y la muerte, los conflictos que se producían con los compañeros del trabajo, la falta de preparación de las necesidades emocionales de los pacientes e incluso de las propias familias, o el desconcierto que se produce al no saber si se está realizando bien el trabajo, o si el tratamiento que el paciente recibe es el adecuado, la fatiga y el cansancio entre otros, son los que ocasión que los profesionales del mundo de la enfermería sientan tanto estrés en su puesto de trabajo.

Este fenómeno ha recibido diferentes denominaciones, en España este síndrome se conoce también como el síndrome de quemarse en el trabajo, el cual es producido por el estrés crónico o una fase avanzada del propio estrés laboral que este originado por el agotamiento emocional que se produce y la despersonalización incluido por la baja realización del personal.

La necesidad que surge de estudiar este fenómeno está relacionada con la necesidad que se tiene de estudiar el estrés laboral. Múltiples son las asociaciones que cada vez insisten más en estudiar este fenómeno, debido a la preocupación de la calidad de vida laboral de los empleados. En estos estudios lo importante es el bienestar y la salud laboral al igual que el estado mental que presentan los enfermeros.

El síndrome de burnout aparece en las personas que experimentan unos niveles altos de agotamiento emocional y de despersonalización Maslach y Jackson (1981). Los trabajadores llegan a sentirse descontentos e insatisfechos con los resultados de su trabajo. El agotamiento es entendido como la situación en la que los trabajadores se sienten que son

incapaces de dar por sí mismo más nivel afectivo. Estas situaciones están producidas por un agotamiento producido por el contacto diario con los pacientes y las familias. La despersonalización es el desarrollo de las actitudes y los sentimientos negativos, como puede ser el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas por los propios profesionales de una manera deshumanizadora por el endurecimiento afectivo ocasionando que los responsabilicen de los problemas que se puedan dar.

En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud calificó el término de burnout de riesgo laboral debido a que es el encargado de generar una interrelación transcendental entre el profesional de la salud y la institución en la que trabaja. La Organización Mundial de la Salud en 2019 ha considerado el síndrome de burnout como una enfermedad que cada vez está afectando a más profesionales de diferentes ámbitos.

Para entender porque los enfermeros son los más afectados al igual que el resto de profesionales que tienen un contacto continuo con los usuarios, debemos de hacer una mención a los autores Cherniss (1980), Kramer (1974) y Stevens y O'Neil (1983) aseguran que los empleados no son realistas con las expectativas sobre los servicios humanos profesionales señalando a la vez la incoherencia que se dan entre las expectativas que se crean y la realidad que da como resultado el estrés que sienten en su puesto de trabajo.

Pero el burnout como se ha comentado también está empezando a afectar a otros ámbitos y no solo a aquellos que estaban relacionados con el asistencialismo. Generando una gran polémica debido a que se afirmó que los profesionales que estaban dedicados al asistencialismo estaba más implicados ocasionando una situación problemática donde aparecían sentimientos que generaban frustración, miedo y desesperación.

Por el lado contrario encontramos a autores que afirman que el síndrome de burnout tendría que darse en diferentes campos de profesionales y no solo en aquellos que se dedican al asistencialismo, aquí destacan los numerosos trabajos realizados por Pines y Arosón (1988). Donde se afirmaba que el síndrome de burnout también se observaba en personas que no trabajaban en el sector asistencial social. Pero que afectaba de la misma manera que a los profesionales que se dedicaban al asistencialismo.

En una situación donde la tensión que aparece ocasiona que se produzca un desgaste emocional, todo esto debido a una respuesta emocional que surge y la cual no es una forma variable de burnout, sino la definición que las autoras dan del mismo (Maslach y Jackson, 1986). Por lo que es importante recalcar el papel de las emociones en estos casos, ya que la capacidad que se tiene para razonar, percibir las y comprenderlas permite que se puedan desarrollar una serie de procesos por el cual regular las emociones ayudando así a prevenir

los efectos negativos del estrés. El componente del síndrome de burnout surge de la interacción social entre los que reciben los servicios y el que los ofrece, por lo que es adecuado hacer una buena gestión de las emociones para poder explicar por qué unas personas son más resistentes que otras a la aparición de este síndrome. En la prevención y el tratamiento de burnout, el concepto de inteligencia emocional es importante ya que se ha convertido en una forma de poder predecir el éxito hacer frente a los problemas que pueden aparecer en estos profesionales.

El burnout a su vez experimenta diferentes fases, según los autores Jerry Edewich y Archie Brodsky (1980) definen el concepto como “una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”

Aunque se conozca el significado del burnout existe un problema a la hora de saber cuáles son las consecuencias asociadas a este síndrome. Por lo que la línea entre síntomas y consecuencias es demasiado fina y borrosa. Entre las diferentes medidas sobre el burnout estas pueden ser tanto fisiológicas y organizacionales (Schaufeli, Enzmann y Girault, 1993).

Las consecuencias que el síndrome de burnout provoca es de carácter emocional, todo esto debido a que las investigaciones que se han realizado han estado centradas en la definición que la autora Maslach da sobre el burnout. También se debe de mencionar que los síntomas cognitivos han estado menos estudiados pero que se consideran de gran importancia, debido a que cuando el síndrome se empieza a desarrollar se produce una gran incoherencia entre las expectativas laborales creadas y las que en realidad son, produciendo una frustración en el individuo y a la vez una depresión de índole cognitiva.

Otra de las consecuencias que apenas es estudiada es la despersonalización que se produce donde la persona manifiesta una serie de desórdenes fisiológicos con unos dolores como cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, en general estos síntomas pueden aparecer o aumentar los trastornos psicósomáticos y la fatiga crónica. También nos encontramos con las consecuencias sociales que se relacionan con la organización que el individuo hace del trabajo y la más importante es la reacción al aislamiento por parte del individuo y un rechazo a cualquier forma de interacción social. Aquellas personas con unos niveles altos de burnout suelen tener una baja satisfacción con sus parejas y las conductas en el hogar son de disgusto, tensión e irritación, produciendo un deterioro de las interacciones personales.

Limonero y colaboradores (2004) estudiaron la relación entre el estrés y el burnout encontrando así que la claridad y la reparación emocional (dos de los componentes de Inteligencia Emocional) se correlacionan negativamente con el estrés.

Debido al número elevado de enfermeros que padecen del síndrome de burnout, investigaciones ligadas a esta línea son importantes para así poder entender la raíz del problema y poder plantear una serie de programas para mejorar la calidad de la salud en esta población. Augusto, López-Zafra, Berrios y Aguilar-Luzón (2008) realizaron una investigación sobre este ámbito, en su estudio se observaron un claro efecto de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre el estrés y la salud, esto hace que la inteligencia emocional sea un factor que amortigua el estrés y también un factor que incide positivamente sobre la salud de los enfermeros. Los autores proponen en los hospitales se deben de implantar unos programas para conseguir ayudar a los enfermeros a mejorar su inteligencia emocional. También es importante hacer una mención especial para comentar que el bienestar psicológico de los enfermeros también ha sido estudiado, Montes Berges y Augusto Landa (2014), donde se pudo apreciar que aumentar las habilidades emocionales es muy importante ya que es un factor del bienestar psicológico y consigue mejorar localidad de vida del gremio de la enfermería. Los resultados que se obtuvieron muestran que la inteligencia emocional tiene una relación positiva con la salud y la satisfacción laboral, pero en su caso contrario también presentan una relación negativa con el estrés y/o burnout.

Se ha comprobado en los diversos estudios realizados la relación entre burnout e inteligencia emocional, así, las personas con una elevada inteligencia emocional son menos propensas a sufrir este síndrome de burnout, debido a que se reducen los elementos que ocasionan el estrés. Y en un segundo lugar se producirá una relación positiva entre la inteligencia emocional y la salud mental, ya que la inteligencia emocional es un elemento que va a facilitar el bienestar psicológico. Y para acabar se producirá otra relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en el trabajo, ya que se piensa que las personas con una elevada inteligencia emocional estarán más cómodas y satisfechas en su trabajo.

OBJETIVO E HIPOTESIS.

El objetivo general de esta investigación consiste en estudiar la capacidad predictora de las dimensiones de Inteligencia Emocional sobre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral controlando las variables de personalidad.

A continuación, para llevar a cabo este objetivo se han planteado una serie de hipótesis:

H1: Esperamos relaciones negativas entre los componentes de inteligencia emocional y los componentes de Burnout denominados Cansancio Emocional y Realización Personal. Así mismo esperamos relaciones positivas entre los componentes de inteligencia emocional y el componente de Burnout denominado Realización personal.

H2: Esperamos encontrar relaciones positivas entre los componentes de inteligencia emocional y los componentes de satisfacción laboral (Satisfacción laboral intrínseca y Satisfacción laboral extrínseca)

H3: Esperamos que los componentes de inteligencia emocional se postulen como predictores de las dimensiones de Burnout. En concreto esperamos que los componentes de inteligencia emocional predigan de forma negativa parte de la varianza de los componentes de burnout Cansancio emocional y despersonalización y de manera positiva la realización personal

H4: Esperamos que los componentes de inteligencia emocional se constituyan en predictores positivos de las dimensiones de satisfacción laboral.

MÉTODO.

PARTICIPANTES.

En el estudio participaron de una muestra de 191 profesionales de enfermería, siendo 105 mujeres y 86 hombres de diversos centros de trabajo de la provincia de Jaén. Los rangos de edad de estos profesionales fluctúan desde los 21 hasta los 68 años, con una media de 38,07 años. El estado civil de los enfermeros va desde 97 personas que se encuentran solteras (50,8%), 81 personas que se encuentran casadas (42,4%), divorciados 11 personas (5,8%) y 2 personas viudas (1,0%). En cuanto a la situación laboral el 61,8% se encuentran en un puesto fijo mientras que el 37,2% informan de que tienen un puesto temporal en la empresa. En cuanto al número de hijos el 60,2% no ha tenido descendencia, el 8,4% tiene solo un hijo, el 25,1% tiene dos hijos, el 4,7% tienen tres hijos y el 1,6% ha tenido cuatro hijos. Por último, la participación de la muestra fue totalmente voluntaria y anónima.

INTRUMENTOS.

La escala de satisfacción en el trabajo, OJS (Overall Job Satisfaction) de War Cook y Wall (1979). Esta escala fue diseñada para aquellas personas que se encontraran trabajando, además esta escala cuenta que unas características donde es una escala que se encarga de recoger las experiencias que tienen aquellos empleados que se encuentran remunerados y es la encargada de regular las relaciones afectivas con el contexto del trabajo. Esta escala consta de 15 ítems y a la vez cuenta con dos subescalas, los factores intrínsecos que se encuentran compuestos por el reconocimiento que se obtiene por el trabajo y la subescala de factores extrínsecos, esta escala es la responsable de descubrir la satisfacción que siente un individuo en el trabajo, como este se organiza o el salario que se recibe. También se puede obtener un índice de satisfacción general con la suma de posicionamiento de los encuestados en cada uno de los ítems preguntados. El encargado de adaptar esta medida al castellano fue Munduate Jaca (1984).

Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson, 1986). Este instrumento está formado por 22 ítems, donde se puede encontrar en cada uno de los ítems una afirmación relacionada con el trabajo y los sentimientos hacia el mismos. Las respuestas se registrarán en una escala, que será de tipo Likert y la puntuación estará entre 1 (nunca) y 5 (diariamente). Las dimensiones principales de esta medición será el Cansancio Emocional (CE), como el desgaste, la fatiga entre otros. La Despersonalización (DP) que está vinculado con una actitud negativa hacia otros individuos del propio puesto de trabajo, junto con una baja motivación entre otros. Y la Realización Personal, que se enfoca en las respuestas negativas que el propio individuo da sobre sí mismo, el propio trabajo que se encuentra desempeñando, las depresiones entre otro tipo de síntomas.

The Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S, Wong y Law, 2002). El WLEIS-S es una escala que consta de 16 ítems y cada ítem expresa una afirmación de como el propio individuo se sintió en su puesto de trabajo en función de la semana trabajada. Las respuestas que se obtengan se registraran en una escala de Likert con una puntuación que ira de 1 (completamente en desacuerdo) y 7 (completamente de acuerdo). Esta herramienta consta de 4 dimensiones: Evaluación de las propias emociones, la evaluación que se realiza de las emociones de los demás, el uso de las emociones y la regulación de las emociones.

La primera dimensión (SEA) la evaluación de las propias emociones se encarga de la capacidad del propio individuo para que pueda comprender y a la vez expresar sus propias emociones sin ningún tipo de problema. En la segunda dimensión, la evaluación que se realiza de las emociones de los demás (OEA) en esta dimensión se definirá la capacidad que tiene el individuo en reconocer las emociones ajenas a él, es decir aquellas que se encuentran a nuestro alrededor. En la tercera dimensión el uso de las emociones (UOE) aquí el individuo encargara de orientar sus emociones en la realización de una serie de acciones que serán productivas. Y, por último, nos encontramos con la última dimensión, la regulación de las emociones (ROE) donde el individuo deberá de modular sus emociones. Y para terminar nos encontramos con los índices de consistencia interna (Cronbach) en la versión española que se realizó de esta medida que son de .79 en la primera dimensión, .81 en la segunda, para la tercera de .81 y para la última dimensión de .84.

Los Cinco Grandes, es una escala de medición de la personalidad, conocida como Big Five Inventory, de Goldberg (1993). El Big Five Inventory es una de las herramientas más usadas a la hora de realizar estudios sobre la personalidad. Esta medida está compuesta por 44 ítems que consta de una serie de frases cortas y fáciles de entender. Las respuestas se registrarán en una estaca de Likert con una puntuación que va desde 1 (muy en desacuerdo) hasta 5 (muy de acuerdo).

Este instrumento define los cinco rasgos de la personalidad, que son la extroversión que se caracteriza por tener una alta sociabilidad, se intenta evitar la soledad, los individuos suelen experimentar una serie de emociones positivas. La afabilidad el individuo será altruista, bondadosos, generoso, social, solidario entre otras series de características. La responsabilidad, lo que pretende valorar es que, si el individuo es organizado, planifica sus tareas y son ejecutadas y a su vez también se relaciona con la responsabilidad, la confianza y la puntualidad que el individuo muestra en su puesto de trabajo. La dimensión de inestabilidad emocional o neocriticismo, donde los individuos muestran una inestabilidad emocional, presentan ansiedad, tienen una tolerancia al estrés baja, son inseguros entre otra serie de características. Y por último nos encontramos con la apertura, esta dimensión es la que más confusión ha provocado, pero es la encargada del área de la imaginación, la creatividad, la curiosidad. La traducción al español de esta herramienta de medición fue realizada por el autor Benet-Martínez y John (1998).

RESULTADOS.

Tabla 1. Medias, desviaciones típicas y Alpha de Cronbach de las diferentes variables

	MEDIAS	D. T.	A
MBI-CANSANCIO EMOCIONAL	19.09	5.65	0.79
MBI-DESPERSONALIZACIÓN	10.17	3.82	0.61
MBI-REALIZACIÓN PERSONAL	33.40	4.86	0.76
WLEIS- SEA	22.16	2.90	0.63
WLEIS-OEA	21.88	3.17	0.71
WLEIS-UOE	21.91	3.20	0.65
WLEIS-ROE	22.29	3.16	0.74
BIG FIVE- EXTRAVERSIÓN	28.14	3.27	0.66
BIG FIVE- AGRADABILIDAD	27.47	2.95	0.50
BIG FIVE- CONSCIENCIA	29.59	2.64	0.69
BIG FIVE- NEUROTICISMO	24.38	2.83	0.50
BIG FIVE- APERTURA	35.02	4.13	0.65
JOBINTRA	37.45	5.68	0.80
JOBEXTRIN	41.21	6.52	0.70

Para poder comprobar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional, los factores que afectan al síndrome de burnout, la escala de satisfacción en el trabajo donde además se realizaron diferentes análisis con las diferentes escalas medidas. En la tabla 2 podemos observar una muestra los análisis de correlaciones entre las distintas variables. Con unos valores aceptables entre sí.

En la tabla 3 y 4 se nos muestra los análisis de regresión múltiple por pasos para comprobar capacidad predictiva de las variables independientes (variables-socio-demográficas, factores de personalidad, y las dimensiones de IE) sobre las variables dependientes (dimensiones de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral) se realizaron diferentes análisis de regresión jerárquica. En primer lugar, consideraron los tres componentes del síndrome burnout (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) como variables dependientes y tratamos de comprobar que otras variables se las consideradas independientes podían tener capacidad predictiva respecto a las dependientes (ver Tabla 2,). En segundo lugar, consideramos los componentes de Satisfacción laboral (Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca) (ver Tabla 3) como variables dependientes y así mismo se trató de comprobar qué variables independientes se constituirían como predictores de éstas.

Tabla 2. Análisis de correlaciones entre las distintas variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEA	1.00								
OEA	0,729**	1.00							
UOE	0,632**	0,713**	1.00						
ROE	0,708**	0,708**	0,775**	1.00					
CE	-0,88	-0,175*	-0,160*	-0,218*	1.00				
DP	-0,20	-0,009	-0,015	-0,035	0,510**	1.00			
RP	0,227**	0,263**	0,379**	0,312**	-0,253**	-0,113	1.00		
SLINTRA	0,291**	0,279**	0,263**	0,303**	-0,273**	-0,117	0,384**	1.00	
SL EXTRIN	0,221**	0,214**	0,239**	0,279**	-0,300**	-0,128	0,296**	0,694**	1.00

En la tabla 2 se muestran los análisis de correlaciones entre las distintas variables. Así el SEA se relacionó positivamente con la realización personal. El OEA se relaciona positivamente con él SEA y con la propia evaluación de las emociones de los demás. El UOE se relaciona positivamente con él SEA, el OEA y también se relaciona de manera positiva con el uso de las propias emociones. El ROE se relaciona positivamente con él SEA, el OEA, el UOE y también con la regulación de las emociones. El coeficiente emocional (CE) se relaciona positivamente consigo mismo. El desarrollo personal se relaciona positivamente con el coeficiente personal y consigo mismo. El RP se relaciona positivamente con él SEA, el OEA, el UOE, con el ROE, con el CE e incluso consigo mismo. La escala intrínseca se relaciona positivamente con él SEA, el OEA, el UOE, con el CE, con RP y consigo misma. Mientras que la escala extrínseca se relaciona positivamente con SEA, OEA, UOE, ROE, CE, RP, con la escala intrínseca y con ella misma.

A continuación, se presentan los resultados de los análisis de regresión múltiple por pasos, (ver tabla 3 y tabla 4). Así, para comprobar capacidad predictiva de las variables independientes (variables-socio-demográficas, factores de personalidad, y las dimensiones de IE) sobre las variables dependientes (dimensiones de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral) se realizaron diferentes análisis de regresión jerárquica. En primer lugar, consideramos los tres componentes del síndrome burnout (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) como variables dependientes y tratamos de comprobar que otras variables se las consideradas independientes podían tener capacidad predictiva respecto a las dependientes (ver Tabla 2.). En segundo lugar, consideramos los

componentes de Satisfacción laboral (Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca) (ver Tabla 3) como variables dependientes y así mismo se trató de comprobar qué variables independientes se constituirían como predictores de éstas.

Utilizamos el método de análisis de regresión por pasos e introdujimos cada variable dependiente en el modelo de forma individual. En la primera ecuación se introdujeron las variables socio-demográficas (sexo, edad, estado civil, número de hijos, situación laboral y tiempo en la empresa). En la segunda ecuación se introdujeron como variables predictoras las variables de personalidad pertenecientes a la Escala Big Five (extraversión, agradabilidad, consciencia, neuroticismo y apertura). En la tercera ecuación se introdujeron las dimensiones de IE como predictores (SEA, OEA, UOE, ROE).

Tabla 3. Análisis de regresión jerárquica prediciendo dimensiones de Burnout.

	R²	F	B	P	Δ R²
<i>Criterio: Cansancio Emocional</i>					
Paso 1: Variables Socio-Demográficas	.02	.72			.00
Sexo			.05	.45	
Edad			-.01	.23	
Estado civil			.00	.96	
Número Hijos			.08	.44	
Situación laboral			.03	.69	
Paso 2: Variables de Personalidad	.11	2.07			.11
Extraversión			-.10	.18	
Agradabilidad			.14	.09	
Consciencia			.15	.06	
Neuroticismo			.07	.38	
Apertura			.05	.53	
Paso 3: Dimensiones de IE	.18	2.61			.07
SEA			.17	.16	
OEA			-.18	.18	
UOE			.05	.70	
ROE			-.27	.06	
<i>Criterio: Despersonalización</i>					
Paso 1: Variables Socio-Demográficas	.03	1.32			.00
Sexo			-.02	.70	
Edad			.00	.97	
Estado civil			-.21	.04	
Número Hijos			.14	.19	
Situación laboral			.08	.35	
Paso 2: Variables de Personalidad	.09	1.79			.09
Extraversión			-.09	.21	
Agradabilidad			.14	.07	
Consciencia			.08	.32	

Neuroticismo			.07	.39
Apertura			.03	.66
Paso 3: Dimensiones de IE	.10	1.34		.01
SEA			-.03	.81
OEA			-.02	.87
UOE			.05	.69
ROE			-.07	.59
Criterio: Realización Personal				
Paso 1: Variables Socio-Demográficas	.06	2.54		.04**
Sexo			.21	.00**
Edad			.15	.21
Estado civil			-.03	.77
Número Hijos			-.01	.87
Situación laboral			-.07	.36
Paso 2: Variables de Personalidad	.10	1.93		.06
Extraversión			.05	-.04
Agradabilidad				-.09
Consciencia				.11
Neuroticismo				-.08
Apertura				.05
Paso 3: Dimensiones de IE	.27	4.27		.17*
SEA			.23	.04*
OEA			-.17	.19
UOE			.28	.02*
ROE			.13	.33

Con respecto al cansancio emocional en la primera ecuación ninguna de las variables independientes explicó parte de su varianza. En la segunda ecuación tampoco ninguna de sus variables independiente explicó parte de su varianza. Lo mismo ocurrió en la tercera ecuación.

Con respecto a la Despersonalización en la primera ecuación ninguna de sus variables independientes explicó parte de su varianza. Lo mismo ocurrió en la segunda y tercera ecuación.

Con respecto a la Realización personal en la primera ecuación el 4% de su varianza fue explicada por el sexo, de tal manera que las mujeres informan de una mayor realización personal. En la segunda ecuación ninguna de las variables independientes explicó parte de la varianza de la variable criterio. En la tercera ecuación el 17% de la varianza de la variable criterio fue explicada por las dimensiones de inteligencia emocional denominadas evaluación de emociones propias y uso de las emociones. De tal manera que aquellos sujetos con una adecuada percepción intrapersonal y un buen uso de las propias emociones informan de mayor realización personal.

Tabla 4. Análisis de regresión jerárquica prediciendo dimensiones de Satisfacción Laboral

Criterio: Satisfacción Laboral Intrínseca	R²	F	β	P	ΔR²
Paso 1: Variables Socio-Demográficas	.01	.58			.00
Sexo			.03	.61	
Edad			-.17	.18	
Estado civil			.09	.38	
Número Hijos			.07	.52	
Situación laboral			-.09	.31	
Paso 2: Variables de Personalidad	.04	.68			.04
Extraversión			.01	.87	
Agradabilidad			-.09	.29	
Consciencia			-.06	.48	
Neuroticismo			.11	.19	
Apertura			.11	.20	
Paso 3: Dimensiones de IE	.16	2.21			.12
SEA			.15	.22	
OEA			.05	.71	
UOE			-.00	.94	
ROE			.21	.14	
Criterio: Satisfacción Laboral Extrínseca					
Paso 1: Variables Socio-Demográficas	.07	2.78			.04*
Sexo			-.01	.88	
Edad			-.26	.03*	
Estado civil			.04	.64	
Número Hijos			.07	.50	
Situación laboral			-.31	.00**	
Paso 2: Variables de Personalidad	.12	2.28			.08*
Extraversión			.10	.17	
Agradabilidad			-.16	.05*	
Consciencia			-.00	.93	
Neuroticismo			.16	.05*	
Apertura			-.07	.40	
Paso 3: Dimensiones de IE	.22	3.22			.10*
SEA			.03	.91	
OEA			.04	.77	
UOE			.02	.84	
ROE			.28	.04*	

Con respecto a la Satisfacción Laboral Intrínseca en la primera ecuación ninguna de las variables independientes explicó parte de la varianza de la variable criterio. Esto mismo ocurrió en la segunda y tercera ecuación.

Con respecto a la Satisfacción Laboral Extrínseca, en la primera ecuación el 4% de la varianza de la variable criterio fue explicado por la edad. De tal manera, que los sujetos más jóvenes informan de una mayor satisfacción laboral extrínseca. En la segunda ecuación

el 8% de la varianza de la variable criterio fue explicada por los rasgos de personalidad denominados agradabilidad y neuroticismo. De tal manera que aquellos sujetos que puntúan bajo en agradabilidad y alto en neuroticismo informan de una mayor satisfacción laboral extrínseca. En la tercera ecuación el 10% de la varianza fue explicada por la dimensión de inteligencia emocional denominada regulación emocional. De tal forma que los sujetos que son capaces de prolongar sus estados emocionales positivos y reducir los negativos informan de mayor satisfacción extrínseca.

DISCUSIÓN.

El presente estudio mostró el papel predictivo de los componentes de la inteligencia emocional sobre las variables de burnout y las variables de satisfacción laboral en una muestra de profesionales de enfermería una vez que se controlaron los rasgos de personalidad. Con respecto a nuestra primera hipótesis se puede decir que solo se cumplió parcialmente pues no se encontraron relaciones negativas entre los componentes de la inteligencia emocional y los componentes de burnout de cansancio emocional y de despersonalización, pero sí que se encontraron relaciones positivas entre los cuatro componentes de inteligencia emocional y la realización personal.

En cuanto a nuestra segunda hipótesis se cumplió en su totalidad ya que los componentes de inteligencia emocional se relacionaron positivamente con los componentes de satisfacción laboral (Extrínseca e Intrínseca).

En relación a la tercera hipótesis esta solo se cumplió de forma parcial ya que ninguno de los componentes de inteligencia emocional se constituyó como predictores de los componentes de los componentes de burnout, cansancio emocional y despersonalización. Por otra parte, si se cumplió la hipótesis ya que los componentes de inteligencia emocional denominados SEA y UOE explicaron el 17% de la varianza de realización personal.

Con respecto a nuestra cuarta hipótesis esta se cumplió también de forma parcial ya que solamente el componente de inteligencia emocional denominado regulación emocional se constituyó como predictor de una sola dimensión de satisfacción laboral denominada Satisfacción laboral extrínseca.

Estos resultados se muestran en gran parte en consonancia con los de otros estudios previos. El cual fue investigado por Limonero y colaboradores (2004) debido que pudieron observar una relación entre el estrés y el burnout encontrando así que la claridad y la reaparición emocional se correlacionaran negativamente con el estrés.

Con respecto a las limitaciones de este estudio, por un lado, está la utilización de autoinformes con los problemas que implican estos tales como la deseabilidad social o la falseación de respuestas por parte de los sujetos, futuros estudios deberían contemplar la utilización de pruebas de habilidad tales como el MSCEIT. Otra limitación importante de este estudio sería que se trata de un estudio de tipo transversal, lo que ocasiona que no se puedan realizar una investigación exhaustiva y continuada que permita ver la evolución detallada, ya que los resultados que se han obtenido dependerán básicamente del día en el que se realizaron la recogida de datos, por lo que en futuras investigaciones sería recomendable que estas investigaciones se realizaran con estudios de tipo longitudinal. Donde se podrán observar los resultados que se han ido recogiendo en el tiempo.

Aun teniendo en cuenta las limitaciones de nuestro estudio, los datos apuntan la importancia de los componentes de IE sobre las dimensiones de burnout y de satisfacción laboral. Los hospitales deberían entrenar en competencias emocionales a los profesionales de la enfermería con el objeto de minimizar el síndrome de burnout en estos profesionales y fomentar la satisfacción laboral. Por lo que los hallazgos aquí mostraron muestran que es importante tener en cuenta todas estas evidencias para en un futuro poder desarrollar una serie de programas que vayan destinados exclusivamente a la prevención, formación y entrenamiento en el control de los factores que tiene una relación con el desempeño que se produce en el puesto de trabajo, también ocurre lo mismo con el estrés, las estrategias que se siguen para afrontarlo en dichas situaciones o la disposición que tiene el individuo a la hora de enfrentarse a sus problemas. Con la creación de estos programas el objetivo que se podría conseguir dotar a los trabajadores en una serie de habilidades emocionales y sociales para conseguir que en rendimiento mejore al igual que ocurriría con el bienestar social.

Se ha podido observar a lo largo de esta investigación que las emociones juegan un papel muy importante y es necesario tener un buen control de las propias emociones. Para evitar que estas entren en conflicto entre sí. Es cierto que los enfermeros son más propensos a sufrir burnout, debido a las expectativas que se generan de su puesto de trabajo y que no llegan a ser las que esperaban o incluso debido a las condiciones de su puesto de trabajo llegando a afectar también a las relaciones con los compañeros.

El entrenamiento de la inteligencia emocional ocasionaría que los niveles de burnout mejoraran en los profesionales de la salud, teniendo como resultado que se mejorara el rendimiento laboral, como se ha podido observar en estudios anteriores realizados. Todo esto produce que sea interesante que se realicen numerosas investigaciones sobre el burnout

y de la inteligencia emocional al igual de que se creen programas para conseguir mejorar las habilidades sociales como se ha menciona anteriormente.

En definitiva, estos estudios resultan muy importantes para llegar a entender mejor los mecanismos que influyen en la forma que el individuo tiene de actuar en el trabajo, la manera de hacer frente a los problemas en el trabajo y la creciente problemática del burnout que cada día afecta a miles de profesionales no solo a los enfermeros o profesores. Ocasionando la necesidad de estudiar ampliamente estos campos de investigación que resultan tan novedosos y que pueden reportar un beneficio en la sociedad.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.

- Augusto, J. M., (2009). *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Augusto, J. M., López-Zafra, E., Berrios, M. P., & Aguilar, M.C (2008). The relationship between emotional Intelligence, occupational stress and health in nurses: A question survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 1-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/6322089_The_relationship_between_emotional_intelligence_occupational_stress_and_health_in_nurses_A_questionnaire_survey?enrichId=rgreq-97a023982660c579c46c03fcd858f446-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzYzMjIwODk7QVM6NzQyOTExNDgyMjgxOTg4QDE1NTQxMzUzMDgzNTM%3D&el=1_x_3&_esc=publicationCoverPdf
- Arteaga, A., Junes, W., & Navarrete, A. (2014). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de salud. *Revista Médica*, 4(2), 40-44. Recuperado de <http://www.revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/download/140/113>
- Benet, V., & John, O. (1998). Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait Multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 73(3), 729-750. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/13505708_Los_Cinco_Grandes_Across_Cultures_and_Ethnic_Groups_Multitrait_Multimethod_Analyses_of_the_Big_Five_in_Spanish_and_English
- Carson, K., Phillips, P., & Birkenmeir, B. (2000). Measuring Emotional Intelligence: Development and Validation of an Instrument. *Instituto de Gestión Aplicada y del Comportamiento*, 2(1) 33-46. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/256840623_Measuring_Emotional_Intelligence_Development
- Cano, A., & Miguel J. (2006) Relacion entre el burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 479-493.
- Cyacho, T. (2015). Estudios sobre burnout y afrontamiento. *Interacciones*, 1(2), 105-106. Recuperado de <https://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/view/8>

- Extremera, N., Rey, L., & Sanchez N. (2019). Validation of the Spanish versión of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94-100. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=4520>
- Extremera, N., & Fernandez, P. (2004) el uso de las medida de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. Ventajas e inconvenientes con respecto a las medida de auto-informe. *Boletin de Psicologia*, (80), 59-77. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N80-3.pdf>
- Fernandez, P., & Extremera, N. (2006). La investigación de la inteligencia emocional en España. *Revista Ansiedad y Estrés*, 12(2-3), 139-153. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/230886996_La_investigacion_de_la_inteligencia_emocional_en_Espana
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160), 1-4. Recuperado de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Gálvez, C (2018) Inteligencia emocional. En Muriera, F. (Ed.). *¿Qué es la inteligencia emocional* (63-76).Madrid: Bubok Publishing S.L. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Maureira_Cid/publication/314152213_Que_es_la_inteligencia/links/58b76c4445851591c5d56845/Que-es-la-inteligencia.pdf
- https://www.researchgate.net/publication/314179279_Inteligencia_emocional
- García, M., Cruz, F., Schmidt, J., Muñoz, A., Montoya, R., Prados, D., Pappous, A., & Botella, Miguel. (2010). Influencia de las emociones en el juicio clínico de los profesionales de la salud a propósito del diagnostico de enfermedad terminal. *Revista International Journal of Clinical and Health Psychology*, 10(1), 57-73. Recuperado de http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/33474/GarciaCaro_JuicioClinico.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista_ Eletrônica Interação Psy*, (1), 19-33. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome

- Guadalupe, S., Fernandez, M., & Herrera, J. (2016). ¿En el personal de enfermería existe burnout?. *Enfermería investiga: Investigacion, Vinculacion, Docencia y Gestion*, (1), 20-25. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194294&orden=0&info=link>
- López, E., Pulido, M., & Augusto, J. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Limonero, J., Tomás, J., Fernández, J., & Gómez J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Revista Ansiedad y Estrés*, 10(1), 29-41. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf
- Licea, L. (2002). La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 10. (3), 121-123. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2002/eim023a.pdf>
- Leal, C., Diaz, J., Tirado, S., Rodriguez, J., & Van-der, C.J. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de burnout en los profesionales de la salud. *Anales Sis San Navarra*, 38(2), 213-223. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v38n2/original4.pdf>
- Martinez, A., & Piqueras, J., & Ramos, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(2), 861-890. Recuperado de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?432>
- Martinez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112). Recuperado de : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3307970>
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout”. *Acta Pediatrica de Mexico*, 25(5), 299-302. Recuperado de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Mestre, J., Fernández, P., y Salovey, P. (2014). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Pirámide.

- Moreno, B., Gonzalez, J.L., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. *Empleo, estrés y salud*, 59-83. Recuperado de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Moreno, B., Garrosa, E., & Gonzalez, J. (2001). Evaluación específica de los procesos de burnout: burnout de profesorado y de enfermería. *Revista internacional de psicología Ocupacional*, 20(1), 36-54. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/44>
- Morales, F. (2017). Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional. *European Journal of Education And Psychology*, 10, 41-48. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1888899217300090?via%3Dihub#!>
- Montes-Berges, B., & Augusto, J.-M. (2014). Emotional Intelligence and Affective Intensity as Life Satisfaction and Psychological Well-Being Predictors on Nursing Professionals. *Journal of Profesional Nursing*, 30(1). Recuperado de: 80-8. doi: 10.1016 / j.profnurs.2012.12.012
- Moral, M., & Ganzo, S. (2018) Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Revista Psicología desde el Caribe*, 34(1), 19-32. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/9136/11155>
- Molero, C., Saiz, E., & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Nespereira, T., & Vazquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería del servicio de urgencias hospitalarias. *Revista Enfermería Clínica*, 27(3), 172-178. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-inteligencia-emocional-manejo-del-estres-S1130862117300244>
- Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Universidad de Chile, 1-12. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout

- Rodríguez, A. (2018). *Inteligencia emocional en el trabajo: ¿Por qué es importante?*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo/>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 9-24. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Perez, M., Molero, M., Gazquez, J., & Simon, M. (2019). Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors, *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11(1), 33-40. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/ejpalc/art/ejpalc2018a13>