

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DOCENTES UNIVERSITARIOS Y SU
RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT



LINA ESTHEFANNY CASTRO RUBIO

ERIKA MILENA PERILLA MORENO

YULY ALEJANDRA SANTIAGO ROJAS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

VILLAVICENCIO

2018

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DOCENTES UNIVERSITARIOS Y SU
RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT

LINA ESTHEFANNY CASTRO RUBIO

ERIKA MILENA PERILLA MORENO

YULY ALEJANDRA SANTIAGO ROJAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogas

Asesor

LINA MARIA PACHECO PALENCIA

Psicóloga

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O.P

Vicerrector Académico General

P. FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FRAY FERNANDO CAJICÁ GAMBOA O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

ANDREA CAROLINA CAÑON SANCHEZ

Decana Facultad de Psicología

Nota De Aceptación

ANDREA CAROLINA CAÑON SANCHEZ
Decano de Facultad

LINA MARIA PACHECO PALENCIA
Director Trabajo de Grado

PAULA CAROLINA ROMERO MORENO
Jurado

Villavicencio – Meta, diciembre de 2018

Tabla de contenido

	Pág.
Abstract	10
Problematización	11
Planteamiento del problema	11
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Marco de Referencia	19
Marco Epistemológico	19
Marco Disciplinar	21
Inteligencia Emocional	21
Estrés	25
Síndrome de Burnout	26
Diferencia de estrés y síndrome de burnout	28
Marco Multidisciplinar	29
Marco Normativo y Legal	30
Marco Institucional	31
Antecedentes Investigativos	34
Metodología	41
Diseño	41
Participantes	43
Instrumento	43
Procedimiento	45
fase iniciación	45
fase de preparación	45
fase de ejecución	46
fase de análisis	46
Fase de evaluación	46
Consideraciones Éticas	47
Resultados	49
Discusiones de Resultados	64

Conclusiones	67
Aportes, Limitaciones y Sugerencias	70
Aportes	70
Limitaciones	70
Sugerencias	71
Referencias	72
Anexos	82
Anexo 1. Consentimiento Informado	82
Anexo 2. Acta de Devolución de Resultados	84
Anexo 3. Propuesta	86

Lista de Tablas y Graficas

	Pág.
Tabla 1. Genero.....	50
Tabla 2. Estadísticos Inteligencia Emocional.....	50
Tabla 3. Estadísticos Burnout.....	51
Grafico 1. Autoconocimiento.....	51
Grafica 2. Autocontrol.....	52
Grafica 3. Autoestima.....	52
Grafica 4. Automotivación.....	53
Grafica 5. Comunicación.....	53
Grafica 6. Empatía.....	54
Grafica 7. Relaciones con los demás.....	54
Grafica 8. Nivel de Inteligencia Emocional.....	55
Grafica9. Agotamiento.....	55
Grafica 10. Cinismo.....	56
Grafica 11. Eficacia.....	56
Grafica 12. Síndrome de Burnout.....	57
Tabla 4. Correlaciones de Inteligencia Emocional.....	58
Tabla 5. Inteligencia Emocional.....	60
Grafica 13. Resultados de Inteligencia Emocional.....	60
Tabla 6. Porcentajes de Inteligencia Emocional.....	61
Grafica 14. Resultados de Síndrome de Burnout.....	61
Tabla 7. Burnout.....	62

Tabla 8. Correlaciones de Síndrome de Burnout.....62

Resumen

Hoy en día por la alta competitividad, las empresas han empezado a buscar formas o estrategias para reducir el impacto negativo que pueden llegar a sufrir sus colaboradores al estar expuestos a factores de riesgo psicosocial, un entorno que está expuesto a presentar estos riesgos, es el educativo, ya que el rol de ser docente requiere de una demanda de funciones académicas y administrativas, las cuales pueden llegar a generar estrés, esto se confirmó a través de unas entrevistas estructuradas realizadas a docentes, bienestar universitario y talento humano. En donde manifestaron cansancio y agotamiento físico, debido a la demanda a sus funciones, teniendo en cuenta que a nivel teórico el agotamiento es un síntoma del Síndrome de Burnout, el cual puede llegar a afectar la vida social y familiar de las personas. Mediante el recorrido investigativo se encontró que una variable funge como proceso o estrategia de afrontamiento que puede ayudar a reducirlo o evitarlo, es la Inteligencia Emocional. El objetivo de este estudio es establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio, llegando a la pregunta de investigación es ¿Se relaciona la inteligencia emocional de docentes universitarios tiempo completo con en el Síndrome de Burnout? La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, la muestra de la presente investigación fue de 49 docentes tiempo completo. Para medir el Síndrome de Burnout se utilizó el (MBI -Maslach Burnout Inventory) y el Cuestionario sobre Inteligencia Emocional Validados en la Universidad de la Sabana. Los resultados evidencian que no hay relación entre las dos variables estudiadas, confirmando la hipótesis nula, no hay relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio. el 80% (39) de los docentes presentan un nivel de inteligencia emocional alto, y el 20% (10), medio. No se encontró índices altos de síndrome de Burnout en los docentes tiempo completo, sin embargo, en las subescalas de la misma se encuentran niveles variables. Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda potencializar las habilidades emocionales en los docentes a través de una propuesta planteada a la institución.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Síndrome de Burnout, Docentes universitarios.

Abstract

Today by high competitiveness, enterprises have begun to search for forms or strategies to reduce the negative impact that might suffer his collaborators to be exposed to psychosocial risk factors, an environment that is exposed to These risks, is the educational, since the role of be teaching requires a demand of academic and administrative functions which may generate stress, this was confirmed through a structured interviews to teachers, welfare University and human talent. In where he expressed fatigue and exhaustion, due to the demand to its functions, taking into account that theoretically depletion is a symptom of Burnout Syndrome, which can affect the social and family life of the people. Using investigative travel found that a variable serves as a process or strategy for coping can help reduce it or avoid it, is emotional intelligence. The objective of this study is to establish the relationship between emotional intelligence and teacher burnout syndrome full time University Santo Tomás de Villavicencio, coming to the research question is is related to emotional intelligence of?University teachers full time with Burnout Syndrome? Research has a cross-sectional descriptive correlational not experimental design, the sample of this research was one of 49 teachers full time. Maslach Burnout Inventory (MBI-) and the questionnaire on emotional intelligence validated in the Universidad de la Sabana was used to measure Burnout Syndrome. The results show that there is no relationship between the two variables studied, confirming the null hypothesis, there is no relationship between emotional intelligence and Burnout Syndrome in professors of the University Santo Tomas headquarters Villavicencio. 80% (39) of the teachers have a high level of emotional intelligence, and 20% (10), medium. Not found index high of Burnout Syndrome in the teaching time full, however, the subscales of the same varying levels inside. Taking into account the above recommended potentiate the emotional skills in teachers through a proposal put forward at the institution.

Keywords: emotional intelligence, Burnout Syndrome, teacher's college.

Problematización

Planteamiento del problema

Según Ramírez, Higuera y Esteffany (2016), la vida de una persona se desarrolla dentro de las organizaciones, dado que la mayor parte de su tiempo se encuentran allí, interactuando con otros y vinculándose con ciertas ideas, intereses, aspiraciones y sentimientos. Dentro de esa vinculación las personas se van adaptando a las situaciones o demandas del ambiente laboral que mediante la experiencia pueden percibirse estresantes y manifestarse de diferentes formas. Por ello los colaboradores de una organización deben tener estrategias de afrontamiento adecuadas que den respuesta a los diferentes estresores laborales que se pueden presentar.

Hoy en día por la alta competitividad, las empresas han empezado a buscar formas o estrategias para reducir situaciones que puedan afectar a sus colaboradores al estar expuestos a riesgos que la Organización internacional del Trabajo y Organización mundial de la salud reconoce como las interacciones entre el trabajo, la satisfacción, las condiciones de su organización, las necesidades y situación personal fuera del trabajo que se manifiestan a través de las percepciones y experiencias que vienen a afectar la salud y el rendimiento de los colaboradores (Jiménez & León, 2010).

Los riesgos mencionados anteriormente pueden generar efectos psicológicos, entre ellos, el estrés laboral el cual ha venido incrementando su aparición, específicamente el estrés crónico o también llamado Burnout que afecta de manera directa a los colaboradores de una organización, reflejado a través de una disminución de su rendimiento, desencanto profesional, baja realización personal en el trabajo y una experiencia de desgaste emocional, que conlleva un agotamiento físico, ante estos síntomas los colaboradores empiezan a desarrollar actitudes negativas hacia las personas con las que interactúa en una organización, como una nueva forma de afrontamiento representada a través de un trato indiferente, frío y distante (Gil & Moreno, 2007).

De esa manera, se considerará el Burnout como el primer fenómeno psicológico que la presente investigación abordará, el cual se manifiesta sintomáticamente debido a la ejecución de tareas repetitivas, jornadas de trabajo extensas, sobrecarga laboral, metas incumplibles y acoso laboral. Como índice de prevalencia en Colombia el 38% de los trabajadores de 16.000

profesionales encuestados de diferentes áreas, presentan estrés y como principal estresor es el trabajo, y entre el trabajo la incertidumbre de no contar con un contrato a término indefinido y la inestabilidad económica, por otra parte, el 64% de los encuestados tienden a aumentar los síntomas de estrés. Esta cifra surge de un estudio hecho por Regus, firma especializada en temas laborales (N.N, 2012).

Debido a todo lo anterior mencionado, algunas empresas han empezado a dar mayor importancia a las condiciones de vida de los colaboradores, y a los aspectos intrapersonales fundamentales para el desarrollo del ser humano, puesto que ya no se trata de competir con un determinado producto, sino tener en cuenta el modo en que se tratan y se reconocen las habilidades emocionales de las personas que trabajan para una organización, es el caso de Linda Kean, vicepresidente de desarrollo ejecutivo de Citibank, quien refiere que la inteligencia emocional se ha convertido en la premisa principal de cualquier programa de formación en gestión empresarial, Goleman (1999), como se citó en (Ramírez et al., 2016).

Por otra parte, una empresa u organización que se interesa por las condiciones de calidad de vida y bienestar de los colaboradores es la universidad Santo Tomás, siendo una organización enfocada a la educación superior de calidad y desarrollo de un país, la cual contrata y busca docentes con las capacidades y habilidades adecuadas para desarrollar de la manera correcta sus funciones, teniendo en cuenta que esas funciones demandan de más tiempo de lo expuesto en nómina, y algunas actividades académicas o administrativas llegan a generar estrés.

Sin embargo, se han encontrado evidencias para considerar a la docencia como una profesión estresante, pero que la respuesta a éste varía del docente dependiendo de las estrategias de afrontamiento que utilice, entre ellas el control y regulación efectiva de sus emociones (Hiebert & Farber, 1984, como se citó en Rodríguez, Moreno, Beltrán & Partida, 2003), es por ello que se considerará la inteligencia emocional como el otro fenómeno psicológico que se relaciona con el desarrollo del Síndrome de Burnout, para así orientar la formulación del problema.

Continuando con la descripción de los antecedentes relacionados con el Burnout y la inteligencia emocional, se encuentra que en Colombia existen varias investigaciones afirmando lo mencionado anteriormente, una de ellas pretende analizar cómo influye la inteligencia emocional y el afecto pedagógico en el rendimiento académico de los estudiantes de primer semestre, la investigación concluye que las emociones reveladas por los docentes generan

cambios de comportamiento en los estudiantes y estos influyen en el aprendizaje, también se hace énfasis en la importancia de que los maestros construyan primero su felicidad, que estén bien psicológicamente, para puedan ayudar al crecimiento afectivo y emocional de los estudiantes, evitando así interrumpir los procesos de formación integral (Fernandez, como se citó en Ariza, 2017).

En México, Aguilar, Gil, Pinto, Quijada y Zúñiga (2014), realizaron una investigación sobre inteligencia emocional, estrés, autoeficacia, locus de control y rendimiento académico en universitarios, encontrando que las personas con un nivel adecuado de inteligencia emocional, reducen el nivel de estrés laboral, lo que genera un mejor manejo de sus emociones frente a situaciones que pueden resultar frustrantes o estresantes.

Otra investigación realizada en España, por Extremera, Fernández y Durán (2003), buscaba examinar la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento, como la supresión de pensamientos en la aparición del Burnout y el desajuste emocional en profesores de enseñanza de secundaria, encontrándose que existen factores emocionales que se relacionan con el síndrome de Burnout, y que la inteligencia emocional se puede tener en cuenta para un programa dirigido a la prevención de éste.

Se ha evidenciado que el síndrome de Burnout se puede presentar en diferentes poblaciones, y aún más en el ámbito educativo, debido a que la labor de ser docente ha llegado a generar problemáticas de salud mental tales como, ansiedad, bajas laborales y estrés, este último relacionado directamente con el Burnout, en donde no solo en el contexto laboral si no en el educativo en general el síndrome ha aumentado debido a la rotación de personal, presión en el trabajo, falta de motivación, sobre cargas de trabajo, falta de apoyo de los compañeros o directores, sueldo insuficiente, o falta de reconocimiento profesional (Domenech, como se citó en Extremera et al., 2003).

Desde esa revisión empírica e investigativa, nace la pregunta, ¿por qué se observan docentes de la Universidad Santo Tomás con expresiones de cansancio y agotamiento?, teniendo en cuenta que es uno de los tres síntomas síndrome de Burnout; es por ello que a través del decreto 2566 de 2003 del Ministerio de Educación Nacional, el cual establece las condiciones mínimas de calidad y requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior, dentro de los cuales es posible encontrar que los docentes hacen parte de la comunidad educativa y que las acciones de bienestar deben fortalecerse, se realizó un acercamiento a la unidad de Bienestar Universitario, a la unidad de calidad y a

algunos docentes para corroborar la impresión que fundamenta esta investigación, a partir de entrevistas estructuradas.

En las entrevistas realizadas en el acercamiento a la descripción del problema se identificó que Bienestar Universitario tiene tres áreas; deporte, cultura y salud, encargadas del bienestar de los colaboradores; sin embargo, los docentes no hacen uso de éstas estrategias, puesto que, según lo referido, los docentes no cuentan con tiempos para la participación de dichas actividades, por otra parte no cuenta con el área de gestión humana, que es la encargada de la formación y desarrollo, incorporación, evaluación y desempeño, análisis de cargo, clima organizacional, de los colaboradores pertenecientes a la institución, esta área es importante para los docentes y administrativos, debido a que cumple la función de interesarse por los aspectos psicológicos, entre ellos la inteligencia emocional, fundamental para el control y regulación emocional en su vida laboral.

También se identificó que el departamento de Bienestar Universitario no se articula con el departamento de Talento Humano para generar estrategias de cualificación docente, o inclusive para mejorar los procesos de selección que incluyan habilidades con las que debe asumirse la labor docente; al entrevistar a los docentes, se encontró que el número de horas dedicadas a sus actividades supera las contratadas, se observan agotados físicamente, algunas verbalizaciones denotan tonos de voz más altos de los adecuados en una conversación, responden interrumpiendo las preguntas, y hacen descripciones tales como “poco tiempo para las actividades, y desvalorando también la calidad del trabajo que realizan, llevándose el trabajo a su casa, no teniendo espacios para la actividad personal”.

Las expresiones realizadas por los docentes y corroboradas por bienestar y la unidad de calidad, confirman los datos encontrados en la universidad del caribe en la que Bedoya (2017), encontró que factores como la formación profesional, mayor antigüedad y desarrollo de actividades de la docencia se asocian con el agotamiento emocional y los encontrados en la pontificia universidad católica de Ecuador, donde encontraron que las tareas de investigación en los docentes están relacionadas con el agotamiento emocional.

Dadas las revisiones realizadas, se encontró que el síndrome de Burnout puede llegar a afectar la vida social y familiar de los docentes de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio y que la inteligencia emocional funge como proceso o estrategia de afrontamiento que puede ayudar a reducir los síntomas de tal fenómeno. Por lo anteriormente expuesto y al considerar la ausencia de investigaciones que relacionen ambos fenómenos

psicológicos en contextos laborales de educación superior en la región, se propone la siguiente pregunta problema: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional de docentes universitarios con el síndrome de burnout?

Justificación

Las investigaciones psicológicas han generado aportes para mejorar el desempeño laboral abordando temas como el trabajo en equipo, inteligencia emocional, relaciones interpersonales, clima laboral, satisfacción laboral, liderazgo, entre otras; se han implementado pruebas psicológicas que permitan comprender, evaluar y estudiar estos fenómenos, es por esto que la demanda empresarial ha comenzado a dar más relevancia al área de talento humano, donde se ha evidenciado también que la inteligencia emocional ha venido denotando gran interés de estudio en las organizaciones, ya que es un impulsor del éxito empresarial, debido a que su efectivo funcionamiento da apertura al establecimiento de óptimas relaciones interpersonales (Hernández, Mejia & Ventura, 2007).

En la actualidad las empresas se estancan o crecen por las necesidades tecnológicas, sociales, personales, económicas, laborales y emocionales, las empresas se ven sujetas a impulsar procesos que se ajusten y respondan a las exigencias y necesidades de los tiempos para la mejora del desempeño laboral, la satisfacción laboral y en general al bienestar de sus colaboradores, ya que de esto depende el éxito de la organización (Araujo & Leal, 2010).

Las variables que se tendrán en cuenta en esta investigación, son la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout, se reconoce a partir de lo que menciona Álvarez (2011), que este último se hace relevante debido a que representa un alto impacto no solo para la persona sino también para la organización a la que pertenece, donde las posibles consecuencias psicológicas que representa tal fenómeno son la pérdida progresiva del idealismo, de energía y de propósito, como también el desgaste emocional y físico; además, a nivel psicosocial se ven consecuencias como el deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además, teniendo en cuenta la presencia del Burnout en contextos educativos, se encuentra la investigación de Pereira, Martins y Machado (2010), que tuvo como objetivo evaluar el índice del síndrome de burnout en docentes universitarios, donde pudo encontrarse un agotamiento emocional y físico elevado.

Otro aporte que plantea Pereira, Martins y Machado (2010), es que el síndrome de Burnout en docentes universitarios se presenta por vivir condiciones como falta de participación en decisiones de la institución, baja remuneración, presión para realizar

investigaciones y publicaciones, estas condiciones hacen que el síndrome sea susceptible en esta profesión; donde las consecuencias de la presencia de este síndrome en docentes Universitarios, repercute negativamente el ambiente educacional e interfiere en la obtención de los objetivos pedagógicos, lo que podría llevar a los docentes a la deshumanización, apatía, poco entusiasmo, baja creatividad en clase, poca simpatía por los estudiantes y a expresar estados emocionales como la ira, tristeza, ansiedad o rabia.

Así también, en una universidad del caribe colombiano se realizó una investigación con el fin de evaluar el síndrome de burnout y factores asociados, en docentes de una institución de educación superior, los resultados dieron cuenta que las mujeres padecen más que los hombres esta enfermedad laboral, en la dimensión de falta de realización personal se encontraron resultados altos, estos están asociados a docentes que están iniciando su actividad laboral. Factores como la formación profesional, mayor antigüedad y desarrollo de actividades en ciencia de énfasis, se asocian con el agotamiento emocional (Bedoya, Vega, Severiche & Meza, 2017).

En la Pontificia Universidad católica de Ecuador, Ilaja y Reyes (2016), pretendieron explorar el nivel de Burnout y habilidades en inteligencia emocional en una muestra de 60 profesores universitarios que trabajan de tiempo completo, en los resultados encontraron que las tareas de investigación en los docentes están relacionadas con el agotamiento emocional, además que las mujeres suelen tener mayor agotamiento emocional que los hombres; lo que permite destacar la importancia de realizar un acercamiento a cómo la inteligencia emocional podría relacionarse con el síndrome de Burnout en contextos educativos que demandan altos nivel de estrés laboral.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta que diversos estudios sitúan a la docencia universitaria como una de las profesiones con mayor riesgo a experimentar inestabilidad y estrés laboral, nace el objetivo de este proyecto: Establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio; se hace relevante llevar a cabo esta investigación que con sus resultados busca aportar a la institución y al departamento del Meta al conocer cómo estos dos fenómenos se relacionan entre sí, de igual manera las empresas de la región podrían reconocer que éstos dos fenómenos tienen un impacto en las personas y por consiguiente en la organización, aportando también a futuras investigaciones que busquen ahondar en el ambiente laboral, así como en el bienestar de las organizaciones y sus colaboradores.

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de inteligencia emocional de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.

Identificar el síndrome de Burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio.

Marco de Referencia

Marco Epistemológico

En el campo de la filosofía, una de las corrientes que intenta dar una posible solución acerca del origen del conocimiento es el racionalismo, el cual se relaciona con el fenómeno de estudio de la presente investigación, tiene como representante a Parménides quien sostenía que los sentidos muchas veces nos engañaban y que solo la razón puede conducir a la verdad, su mayor representante fue Descartes, su principal aporte fue “pienso, luego existo” (Hernando, 1999).

El racionalismo no tiene en cuenta la experiencia como origen del conocimiento por el contrario la rechaza y asegura que el punto de partida del conocimiento es todo lo que se considera racionalmente distinto y claro, es decir, objetivo, por tanto solo se conocen las cosas a través de las ideas, ya que son claras, distintas y generales, solo estas ideas que se estructuran en la razón tienen validez, esto se puede evidenciar mediante el método aplicado el cual permite hacer una generalización de las ideas que surjan de la inteligencia emocional y síndrome de burnout en los docentes universitarios (Hernando, 1998).

Esta corriente filosófica se relaciona con una de las tesis centrales del paradigma positivista, que es de donde se sustenta la presente investigación, debido a que el conocimiento es objetivo y científico, y se encuentra en la observación empírica de los objetos particulares, el término positivismo fue acuñado por Auguste Comte 1798-1857, en el siglo XIX, se extendió a través de la *société positiviste* que fundó en 1848, y sustituye la utilización de otros términos, en las primeras décadas del siglo XX, los continuadores del empirismo de Hume, autores como Rudolf, Carl, Hempel, y Wittgenstein, conforman un nuevo movimiento llamado el positivismo lógico, neopositivismo o empirismo lógico, y el círculo de Viena, en donde introdujeron métodos de la matemática al estudio de la filosofía, el positivismo no solo ha sido una filosofía de la ciencia, si no la primera versión de la moderna filosofía de la historia, como se había mencionado anteriormente una de las tesis central y principio de este es el empirista, el cual postula que sólo es posible conocer aquellos fenómenos que se perciben por medio de los sentidos, que se manifiestan por medio de la experiencia, considerando que no existe otro conocimiento que el que proviene de la experiencia (Cascante, 2003).

La realidad objetiva puede ser conocida tal cual es, siempre y cuando se capture de una manera real, el conocimiento está en los hechos, por lo cual es el investigador el que se tiene que encargar de comprobarlos y sintetizarlos, puesto que todos los fenómenos que se investiguen a través de este, tienen que descubrirse por medio de la observación y la utilización de métodos científicos adecuados, teniendo en cuenta que en el mundo social existe un orden y una razón de los fenómenos, explicados en relaciones de causa y efecto, como lo es la relación de estrés laboral e inteligencia emocional, ambas se pueden ver relacionadas, por consiguiente una tendría una causa y efecto sobre la otra, esto se determinara y se evidenciara al culminar la investigación (Cascante, 2003).

En investigación es necesario saber y conocer qué son los paradigmas, a continuación, se describe y se da a conocer otros existentes, y se explicara por qué se tomó el positivista y no los otros, el cual permite desarrollar una investigación a través de un direccionamiento determinado, entre los cuales, según Valdés, Blanco y Orama. (2012) existen tres, el positivista, interpretativo o hermenéutico y sociocrítico, estos son los que se encargan de guiar la investigación y los fenómenos que van a ser estudiados, cada uno de ellos establece unos criterios y un modelo a seguir, en cuanto al sociocrítico, busca el cambio y la transformación social de las personas, a través de estrategias de reflexión. El interpretativo o hermenéutico, quiere comprender e interpretar la realidad por medio de los significados de las personas, estudia mucho más las narrativas y permite la subjetividad, estos dos paradigmas no se ajustan a lo que se busca estudiar, ya que se pretende explicar y predecir hechos a partir de relaciones causa-efecto, teniendo en cuenta siempre la objetividad (Valdés et al., 2012).

Por lo anterior, se tiene en cuenta el paradigma positivista cuantitativo, ya que busca comprobar hipótesis por medios estadísticos o por la expresión numérica, este modelo que se va seguir permite desarrollar la presente investigación, sin olvidar la perspectiva cognitiva, que como se había mencionado anteriormente los procesos de elaboración e interpretación y representaciones de los eventos del medio ambiente, son elementos de la cognición que se refiere a los procesos mentales, que se dieron a conocer mucho más con el movimiento cognitivo contemporáneo que se inicia en 1950, es ahí cuando la psicología se orienta hacia una nueva indagación: el estudio de las cogniciones y lo elaboración de modelos que puedan comparar la información que viene del medio ambiente y el resultado hacia ella (Puente, 2011).

Según Bartlett (como se citó en Puente, 2011), la mente interpreta las experiencias en base a lo que saben y conocen, esto se da a través de un proceso de reconstrucción y se instaura en un esquema que se almacena en la memoria y una vez conformado guiarán los pensamientos y acciones. Autores como Piaget y Jerome Bruner 1973, también han sido pioneros de este enfoque intentando medir y comprender la inteligencia humana utilizando esquemas, estados y procesos mentales como objeto de estudio.

Por ende, se tomó de los enfoques psicológicos, el cognitivo, ya que explica y tiene como objeto de estudio una de las variables de la investigación, que es la inteligencia emocional, el cual busca medir y relacionar el método, puesto que se busca encontrar relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás en la ciudad de Villavicencio (Puente, 2011).

Marco Disciplinar

Inteligencia Emocional.

Históricamente el concepto de inteligencia emocional ha sido uno de los más debatidos en el abordaje científico, el presente documento apunta a concebir su historia, orígenes y modelos, para poder llegar a identificar el concepto de inteligencia emocional, sus características, y el modelo desde donde se abordará (Trujillo & Rivas, 2005).

Por ende, se presentan dos definiciones de la inteligencia, la primera refiere que es una capacidad que todos los seres humanos poseen en mayor o menor medida, y que es única, la segunda definición afirma que la inteligencia puede medirse sólo a través de instrumentos estandarizados, éstas dos definiciones fueron aceptadas hasta la década de los ochenta del siglo XX, cuando Gardner en su obra estructuras de la mente, refirió que no existe una inteligencia única, es decir que el ser humano no tiene sola una inteligencia sino, múltiples, este posee varias inteligencias, a lo que le llamó teoría de inteligencias múltiples. Trujillo y Rivas (2005). Charles Darwin fue el primero que usó el concepto de inteligencia emocional, sin haberlo descrito, da cuenta de la importancia de las expresiones emocionales a la hora de sobrevivir, lo que ayudaría adaptarnos al entorno. Thorndike, en 1920, utilizó el término de inteligencia social, haciendo referencia a la habilidad de comprender, entender y motivar a otras personas. cómo se citó en (Guevara, 2011).

Howard Gardner (como se citó en Guevara, 2011), en su teoría de inteligencias múltiples, el cual propuso que para el desarrollo de la vida se necesita el uso de más de un tipo de inteligencia, para este psicólogo existen ocho tipos de inteligencia que permiten resolver diferentes tipos de problemas, de esas existen dos tipos de inteligencias que abarcan las emociones, una de ellas se denominó inteligencia interpersonal; entendida como la capacidad de interpretar las emociones, palabras, motivaciones, o gestos de otras personas y la otra se denomina inteligencia intrapersonal, como la capacidad de conocerse a sí mismo, es decir, de entender, comprender y explicar sus propios pensamientos, motivaciones y emociones (Blanes, s.f.).

Por otra parte, es importante tener en cuenta el origen de la palabra emoción, que viene del latín *emovere*, que significa agitar o excitar. Existen dos clases de respuesta de la emoción, la primera es la respuesta externa, que se observa a través de los gestos, expresión facial, la sonrisa, el llanto o a través de conductas agresivas; la segunda respuesta es fisiológica, cuando la emoción es intensa, trae consigo algunos cambios para el organismo, en donde se libera azúcar a partir del hígado, las pupilas se dilatan y el ritmo cardiaco se acelera, esta última es una forma de evaluar las emociones (Ramos & Mercado, 2012).

El concepto de inteligencia emocional fue propuesto por Salovey y Mayer (como se citó en Trujillo & Rivas, 2005), definido como la capacidad de interpretar sentimientos, emociones propias y de otros para orientar el pensamiento y las acciones. Esta definición surge a partir de la teoría de inteligencias múltiples de Gardner, específicamente de dos de los ocho tipos de inteligencias propuestas en su teoría, la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, pero es el psicólogo Goleman (como se citó en Goleman, 2015), quien se encarga de publicar el concepto de inteligencia emocional a través de una obra orientada al campo de la administración y, en su libro *el cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos*.

El libro describe algunos hallazgos de investigaciones sobre las bases neuronales de la inteligencia emocional, se comienza estableciendo las diferencias entre la inteligencia emocional y el coeficiente intelectual, refiriendo que existen regiones del cerebro que determinan cada actividad humana, es decir que la inteligencia emocional tiene unas bases cerebrales particulares, siendo la amígdala, que es la primer localización de conexión entre los estímulos emocionales que se perciben y la manera como se reacciona a ellos, por otra parte hace referencia al cerebro social, señalando que es el que permite que los seres humanos interactúen entre sí, para que haya interacción se necesita de la transmisión y comprensión de

las emociones, siendo esta, la función de las neuronas espejo, puesto que el cerebro está creado para comunicarse con las personas que se tienen al frente (Goleman, 2015).

El primer neurocientífico en investigar las estructuras cerebrales relacionadas con la inteligencia emocional, fue Ledoux (como se citó en Trujillo & Rivas, 2005), quien mostró teóricamente y experimentalmente que la amígdala es la encargada de tomar el control sobre lo que hacemos, Ledoux (como se citó en Salovey & Mayer, 1990) descubrió que la primera parte del cerebro por la que pasan las señales sensoriales provenientes de los ojos o de los oídos es el tálamo y, a partir de ahí y a través de una sola sinapsis la amígdala, una vía del tálamo lleva la señal hasta el neocórtex generando que la amígdala empiece a responder antes de que el neocórtex haya respondido.

Whittaker (como se citó en Ramos & Mercado, 2012), afirmó que la estructura cerebral que se denomina hipotálamo está relacionada con la amígdala, un daño en esta estructura del cerebro podría dar la pérdida de la emocionalidad, ya que la amígdala como se había mencionado anteriormente regula las respuestas emocionales innatas y aprendidas.

Existen varias teorías que explican lo que pasa a nivel fisiológico con las emociones, una de ellas es la del fisiólogo Cannon- Bard (como se citó en Trujillo & Rivas, 2005), en donde afirma que la experiencia emocional afecta la actividad cognitiva de la corteza, la segunda teoría es la bifactorial de la emoción de Schachter; refiere que las emociones tienen dos componentes, la excitación física, que son las manifestaciones fisiológicas, y la calificación cognitiva, que es la interpretación que se le da (Ramos & Mercado, 2012).

Para continuar con nuestro recorrido teórico de la inteligencia emocional es importante comprender las siguientes definiciones, Zubiría (como se citó en Trujillo & Rivas, 2005), el cual, la define como la capacidad que tiene el ser humano de comprender a otros y a sí mismos, Cooper, reafirma lo mismo de Zubiría, solo le agrega que los seres humanos regulan sus propias emociones, Doris y Karin (1996), la definen como el conocerse a sí mismo y el manejo adecuado de las emociones, ser empático y poseer habilidades sociales. Shapir (como se citó en Trujillo & Rivas, 2005), indicó que no habría inteligencia emocional si los seres humanos no interactúan, de esto depende en gran parte del éxito en la vida.

Por lo anterior, se llega a un solo compendio de la definición de inteligencia emocional la cual hace referencia a la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, de los demás, saber regularlas y manejar adecuadamente las relaciones que tenemos con los demás.

Muchas de las definiciones nacen de los modelos de la inteligencia emocional, por ello se requieren explicar brevemente, para comprender un poco más la lógica de la literatura, existen modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos., En los modelos mixtos, se encuentran algunos rasgos de personalidad, como el control del impulso, la motivación, el manejo del estrés, y la confianza según Goleman y el de Bar-On (como se citó en García & Giménez, 2010).

El modelo que se tomó en la presente investigación es el de Goleman (s,f), el cual define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, estableciendo relaciones, a través de la comunicación e interacción. Este modelo se aplica en las organizaciones y se basa en la excelencia laboral, es un modelo mixto, debido a que está sustentado a partir de la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia, al revisar los otros modelos, este es uno de los más acogidos por investigaciones debido a que es uno de los más completos y rigurosos (García & Giménez, 2010).

Goleman (como se citó en García & Giménez, 2010), en su modelo toma el cociente intelectual, el emocional y los unifica, afirmando que se complementan. Los componentes que constituyen la inteligencia emocional son, conciencia a uno mismo, que es la intuición, el siguiente es la autorregulación, en donde el ser humano tiene control de sus propios estados, el tercero es la motivación, la cual se manifiesta como tendencias emocionales que orientan ayudan a conseguir logros, el cuarto componente es la empatía, son reconocimientos de los sentimientos o preocupaciones de otras personas, y el último componente son las habilidades sociales, las cuales permiten incluir respuestas deseables en otras personas.

El otro modelo mixto es el modelo de Bar-On, que representa mucho más las competencias sociales, en cuanto a los modelos de habilidades, comprenden la inteligencia emocional como a capacidad para el procesamiento de la información, estos modelos no incluyen factores de personalidad, y postulan la existencia de capacidades cognitivas, en donde el lóbulo prefrontal, permiten manejar, percibir, expresar e interpretar las emociones (García & Giménez, 2010).

Goleman (como se citó en Ramos & Mercado, 2012), ha demostrado que la inteligencia emocional puede medirse y mejorarla, con ayuda de otros autores que también han hecho investigaciones exhaustivas de la inteligencia emocional, en donde construyeron un cuestionario teniendo en cuenta la colaboración de autores y de la recopilación de información acerca de la inteligencia emocional, por lo tanto, lo operacionaliza de la siguiente manera:

- 1) Comunicación: Es la capacidad de transmitir a través del lenguaje verbal y no verbal, sentimientos, emociones, ideas, pensamiento, capacidad de escucha, buscar el entendimiento mutuo de lo que se expresa.
- 2) Empatía: Es la capacidad para entender las emociones y preocupaciones de otros, es básicamente comprender las necesidades de los demás.
- 3) Autocontrol: Es la manera en que las personas manejan sus emociones e impulsos, reconociendo en sí, que las emociones no son malas ni buenas, que lo que se necesita es tomar el control de los pensamientos y orientarlos oportunamente, para obtener unas adecuadas decisiones y solucionar problemas de una manera adecuada.
- 4) Automotivación: Es usar nuestro sistema emocional para canalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, es decir que son los impulsos emocionales que orienten el cumplimiento de las metas impuestas, se establece el esfuerzo por mejorar la excelencia, para esto se tiene presente el pensamiento positivo, respiración abdominal, sentido del humor, actividad física, amigos y familia.
- 5) Autoconocimiento: Se refiere a la manera de reconocer sus propios estados de ánimo e intuiciones y las fortalezas.
- 6) Relaciones con los demás: Busca inducir respuestas en los otros, a través de la persuasión, escucha y elaborar mensajes convincentes, resolver las dificultades que se presentan en el equipo de trabajo y trabaja con los demás para alcanzar las metas grupales.
- 7) Autoestima: Se refiere al concepto propio de cada persona, que llega a ser favorable o desfavorable.

Estrés.

Goleman (2015), Señala que el estrés genera un estado perjudicial para la inteligencia emocional, al comprometer las mismas regiones cerebrales, generando un inadecuado bienestar, las personas que se estresan con más frecuencia y rapidez, pueden desarrollar un estado de autoconciencia que les permita autorregular sus reacciones emocionales ante posibles acontecimientos cotidianos desagradables.

El estrés desde el hombre primitivo era concebido como un detonante que precipitó inmediatamente dos alternativas de sobrevivencia, siendo estas la de lucha o huida. En la actualidad el término se utiliza de forma habitual en los contextos urbanos y más en el

desarrollo de lo laboral y de lo educativo, cabe resaltar que en los contextos mencionados anteriormente el nivel de estrés se ha incrementado a nivel general, teóricos señalan que es por el aumento en ritmo de vida que se lleva en la actualidad en las grandes ciudades (Fernández, 2009).

Tras una revisión conceptual el estrés se entiende como una respuesta que es dependiente a la individualidad y que así mismo se da de forma adaptativa, dependiente a algunos procesos psicológicos el cual se desata en consecuencia a alguna acción o situación previa que plantea a la persona, especiales demandas físicas, mentales o psicológicas, son netamente respuestas orgánicas en pro de la adaptación y subsistencia del organismo, el estrés está catalogado por niveles, de forma exacta se puede afirmar que el estrés hasta cierto nivel llega a ser beneficioso como respuesta adaptativa (eustres), sin embargo cuando excede dicho nivel de estrés, este genera posibles somatizaciones, tiene evidentemente consecuencias para la persona, al no saber manejar el nivel de estrés alto (diestrés) (Duran, 2010).

Desde una perspectiva netamente disciplinar Lazarus y Flokman (1986), definen el concepto de estrés como la relación del sujeto y su contexto. Este se produce cuando el sujeto valora lo que sucede supera sus recursos y pone en riesgo su bienestar, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva la situación. Los anteriores autores plantean el concepto de “afrontamiento del estrés”, ante situaciones estresantes las personas generan esfuerzos cognitivos y conductuales que son cambiantes y se desarrollan para manejar demandas desbordantes internas o externas de los recursos del individuo (De Vera, 2005).

Síndrome de Burnout.

El síndrome de burnout aparece en los años setenta, el primer autor quien lo delimitó como un problema de salud, relacionado con la actividad laboral fue Freudenberguer (como se citó en Gil & Moreno, 2007), quien refiere que es una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés, por la actividad laboral, Este síndrome se operacionaliza a través de tres síntomas, los cuales son:

1. Baja realización personal en el trabajo: Tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, eso influye en la habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas con las que interactúa, los colaboradores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos en su entorno laboral.

2. Agotamiento emocional: Es una experiencia en la que los colaboradores sienten que no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo, es una manifestación de agotamiento de los recursos emocionales propios, a causa del contacto diario.
3. Despersonalización: Son las actitudes y sentimientos negativos, estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

En los primeros estudios de la literatura científica, el síndrome de burnout estaba caracterizado como una respuesta al estrés laboral crónico, en la década de los setenta desde un enfoque psicosocial se define como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, Maslach y Pines (como se citó en Gil & Moreno, 2007). Luego Maslach y Jackson (como se citó en Uribe, 2016), lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional que ocurre en los individuos que trabajan con otras personas.

Tras una revisión por Perlman y Hartman (como se citó en Uribe, 2016), se acepta una definición generalizada del síndrome de Burnout, la cual se describió como una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes, agotamiento emocional o físico, baja productividad y despersonalización, esta definición se relaciona con lo expuesto por Maslach y Jackson (1981), estos autores concluyeron que con el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) se evalúan los componentes anteriormente mencionados, el cual es considerado adecuado para evaluar las tres dimensiones que tiene el síndrome de burnout.

El inventario de Maslach ha tenido varias versiones que se han ido surgiendo según la población a la cual va dirigida. El primer inventario es el de Agotamiento de Maslach (MBI) que fue creado para identificar los tres componentes del síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, esta versión está dirigida a los profesionales dedicados al servicio del ser humano, la segunda versión es dirigida a los educadores la cual tiene los mismos componentes y la última versión es dirigida a los trabajadores en otras áreas Maslach y Jackson (como se citó en García, Peña & Rodríguez, 2012).

Esta última versión del inventario MBI fue la que se adoptó en la presente investigación, la cual identifica los tres componentes del síndrome de Burnout y se operacionalizan de la siguiente forma, el primero es Agotamiento, se refiere a los sentimientos de poca empatía, y una gran falta de descanso y estado de agotamiento físico, el segundo es el componente se

denomina Cinismo, se representa a través de comportamientos y actitudes cínicas y negativas hacia el trabajo y el último componente es la Eficacia Profesional, se refiere a la capacidad, actividad y energía en el trabajo (García et al., 2012).

En los años ochenta los investigadores empezaron a construir modelos que pudiesen explicar el síndrome de Burnout, uno de los primeros que se publican es el modelo de Edelwich y Brodsky (como se citó en Gil & Moreno, 2007), quienes comprenden el fenómeno como una desilusión hacia la actividad laboral que consta de cuatro fases, la primera es la fase de entusiasmo, es la fase inicial de la actividad laboral en donde se desarrolla, una gran ilusión y una serie de expectativas irreales sobre el trabajo, la segunda fase se denominó estancamiento, el profesional realiza su trabajo pero ya no con la misma energía, su atención se centra en aspectos personales, la familia y los amigos, la tercera es la fase de frustración, los colaboradores de una organización se empiezan a preguntar si vale la pena el trabajo que están haciendo, en este periodo pueden aparecer problemas emocionales, conductuales y fisiológicos.

En cuanto a la última fase que es la apatía, es considerada como un mecanismo de defensa frente a la frustración, el cual empieza a tomar una actitud de evitación, hacia los cambios y las personas, este modelo se realizó sin tener en cuenta las dimensiones de la evaluación psicométrica a diferencia del modelo de Golembiewski, Munzerider y Carter (como se citó en Gil & Moreno, 2007), estos autores explican el proceso con las dimensiones de la evaluación psicométrica, el cual el síntoma inicial es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, luego los individuos empiezan a experimentar baja realización personal en el trabajo.

Diferencia de estrés y síndrome de burnout.

Según Lazarus y Folkman (como se citó en Uribe, 2016), en su modelo de aproximación cognitiva señalan que el estrés es un conjunto de relaciones entre la persona y la situación, cuando esta excede sus recursos y coloca en riesgo su bienestar personal, es decir cuando los colaboradores experimentan acoso, sobre cargas laborales y presión en su entorno, este fenómeno derivado del estrés en el trabajo se le ha denominado síndrome de Burnout.

Es decir que la diferencia es que el estrés es una respuesta a una determinada situación y se puede encontrar por distintas situaciones mientras que el síndrome de burnout solo se encuentra en el ambiente laboral no en el individuo Uribe (2016).

Marco Multidisciplinar

En un recorrido empírico se encontraron que algunas disciplinas estudian las variables de Burnout e inteligencia emocional entre ellas la medicina, la cual define el estrés como una situación que desencadena en los niveles de glucocorticoides y de catecolaminas un aumento desmesurado en respuesta fisiológica a una amenaza real, sin embargo, aunque es de integridad fisiológica no se demerita la pertinencia psicológica dentro de la respuesta que se da ante dicha amenaza (Daneri, 2012).

Médicamente se apropia el concepto de homeostasis haciendo referencia así al nivel ideal de oxígeno en la sangre, al igual que una acidez y temperatura corporal entre muchas otras variables fisiológicas, esto sucede ante cualquier situación que aleje al organismo de ese equilibrio biológico, como consecuencia la respuesta es en pro de recuperar dicho equilibrio (Daneri, 2012).

Desde la disciplina de la biología, la inteligencia emocional viene de un proceso selectivo dependiente a la relevancia del estímulo que se presente, es decir, inicialmente el cerebro emocional define los estímulos según su importancia y relevancia frente a la necesidad de la persona, bien sea de supervivencia o no, en el caso de que el estímulo sea riesgoso para la persona, el procesamiento se da de forma corta activando la amígdala, desencadenando una respuesta de huida, llevando el impulso al sistema simpático generando la conducta de huida por el miedo, contrario a si el estímulo es neutro pasa del tálamo a los lóbulos prefrontales y la corteza cerebral, lo cual lo lleva a hacer una evaluación más compleja, más precisa y elaborada (Gardiol & González, 2012).

El término burnout fue acuñado en psiquiatría por los años 70 por Freudenberg, luego de laborar en una clínica en Estado Unidos, mediante la observación constante de agotamiento, depresión, ansiedad y comportamientos agresivos con los pacientes, culpándolos de sus problemáticas y enfermedades. A lo cual él describió como síndrome del quemado o apagado, aplicándose y así como una jerga (Carlin & Garcés, 2010).

Marco Normativo y Legal

En la república Colombiana existe el Código Sustantivo del Trabajo en su ley 50 de 1990, el cual busca equidad en las relaciones laborales, define el término trabajador, el cual brinda un servicio y empleador quien lo remunera. Para ello debe existir un contrato escrito o verbal, el cual especifica el lugar de ejecución, tiempo, forma de pago y duración del contrato.

Para lograr mantener un control y registro que valide el cumplimiento. Los mayores de edad realizan un contrato individual y los menores de edad necesitan autorización escrita por sus representantes legales. Continuando con el artículo 21 establece que las instituciones que cuentan con más de 50 trabajadores que cumplan 48 horas semanales, tiene como beneficio 2 horas semanales para actividades lúdicas.

En el artículo 57 obligaciones del empleador del Código Sustantivo del Trabajo, da a conocer la importancia de brindar al empleado los elementos adecuados de protección, higiene y salud, el pago oportuno y tener respeto frente a su cultura y creencias. Por otra parte, se especifica la relevancia de la comunicación asertiva frente a observaciones con el fin de evitar contrariedades.

Ahora bien, en el Decreto 2566 de 2009 se da a conocer la tabla de enfermedades profesionales, donde en el número 42 se encuentra la identificación patologías causadas por el estrés que se describe en su artículo 2 de la relación de causalidad, artículo 3 determinación de la causalidad, artículo 4 enfermedad origen común y el artículo 5 vigencia y derogatorias. Donde relaciona la sobrecarga laboral, tareas repetitivas o monótonas, como causantes de enfermedades relacionadas con efectos psicosociales en el ejercicio profesional, generando estados de depresión, hipertensiones arteriales, colon irritable, entre otros.

En el 2003, el Ministerio de educación fundamenta el decreto 2566 del 10 de septiembre, en donde se exponen las condiciones mínimas de calidad y desarrollo en los programas de educación superior, en el artículo 9 de este decreto se consideran como condición mínimas de calidad ; dedicación, niveles de preparación pedagógica y profesión de los docentes y directivos de igual manera se tiene en cuenta el orden , relación de su trabajo académico y coherencia con la naturaleza, modalidad, metodología, estructura, complejidad del programa y con el número de estudiantes. En este artículo se exige al programa educativo

que debe contar con criterios de ingreso, permanencia, formación, capacitación, a los directivos y profesores.

El artículo 10 “Medios educativos”, hace énfasis en que un programa de educación superior debe garantizar apoyo y facilidad de acceso a la información y experimentación, permanente a los docentes. Toda institución de educación superior debe contar con un plan general de bienestar que genere espacios que permitan el buen desarrollo del potencial personal en docentes y estudiantes.

En cuanto al número de horas académicas de acompañamiento docente expuestas en el artículo 19, las instituciones de educación superior deberán discriminar el número de horas académicas que requieren acompañamiento del docente y precisar cuántas horas adicionales de trabajo independiente se deben llevar a cabo por cada hora de trabajo presencial.

En la normatividad colombiana, se encuentra el decreto 1278 de junio 19 de 2002, el cual regula la relación de los docentes con sus servicios académicos, de una manera justa, todos los procesos que permiten un desarrollo académico adecuado, como lo refleja el artículo 9. El cual da a conocer el proceso de admisión y el artículo 10. Planteando los requisitos para aspirar al cargo, desde estudios cursado hasta experiencia laboral.

Del anterior recorrido normativo, se puede evidenciar que la legislación colombiana establece muy puntualmente el proceso de contratación, los tipos de la misma. Como también derechos y deberes que se deben cumplir, con el fin de hacer un ejercicio laboral adecuado e igualitario, pensando en el bienestar de los colaboradores que trabajan para una organización.

Marco Institucional

La Universidad Santo Tomás es una institución educativa superior católica y privada, dirigida por los Frailes de la Orden de predicadores de la provincia San Luis Beltrán de Colombia, tiene carácter de fundación sin ánimo de lucro pues las utilidades son usadas para el bien común y el favorecimiento de procesos que aporten al desarrollo, reconociendo las necesidades y demandas propias, regionales y nacionales, cumpliendo con su responsabilidad social en el marco educativo.(Universidad Santo Tomás, 2004c & 2010b).

Esta institución tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá, pero cuenta con dos sedes dependientes de la sede principal en las ciudades de Medellín y Villavicencio y con dos

seccionales ubicadas en la ciudad de Bucaramanga y Tunja. En la sede de Villavicencio, la institución lleva diez años aportando a la construcción integral de las personas de la Orinoquía y cuenta con nueve carreras de pregrado y tres opciones de posgrado.

La misión de la Universidad se inspira en el pensamiento humanista de Santo Tomás de Aquino, por lo que promueve una formación integral de los estudiantes, a través de acciones, investigación, proyección social y procesos de enseñanza-aprendizaje, que respondan crítica, creativa y éticamente a las exigencias de la vida y se encuentren en condiciones de aportar soluciones a las problemáticas y necesidades de la sociedad y el contexto nacional (Universidad Santo Tomás, 2004c & 2010b).

Si bien es cierto que el cuerpo estudiantil es importante para la Universidad, es el cuerpo de docentes el que acompaña la misión de formar profesionales, razón por la cual en el plan de desarrollo docente planteado por la Universidad se destaca la importancia de seleccionar, formar, cualificar y promover a sus docentes con el fin de que estos sepan orientar y guiar a los estudiantes para que tengan un perfil integral, siendo profesionales críticos, propositivos, autónomos y una alta conciencia de responsabilidad social (Universidad Santo Tomás, 2018).

Para la universidad Santo Tomás es de vital importancia que sus docentes tengan la posibilidad de proyectarse como miembros de la institución, por lo que dentro de su misión y visión del proyecto docente, promueve la consolidación y formación de un proyecto de vida, que permita a los docentes crecer tanto de forma personal como profesional (Universidad Santo Tomás, 2015).

Debido a lo anterior el proyecto docente institucional cuenta con cuatro líneas de acción que soportan la misión y visión del mismo, estas líneas trabajan en la formación, vinculación, estímulos y permanencia con bienestar (Universidad Santo Tomás, 2018). Así mismo, la universidad dispone del reglamento interno de trabajo mediante el cual se regulan los deberes y derechos de docentes y trabajadores de la institución.

La Universidad Santo Tomás (2018), mediante el Estatuto Orgánico, se propone como parte de su proyección institucional el cuerpo profesorado de la universidad como parte fundamental de las funciones académicas, administrativas y de proyección social, buscando la vinculación de los docentes, la clasificación de sus funciones, la evaluación, la capacitación y estímulos laborales, coordinando labores como parte integral de la comunidad académica tomasina y buscando el desarrollo humano de todos los que la conforman, asumiendo responsabilidades mutuas en el proceso que desempeñen cada uno.

La integralidad del proyecto docente como parte fundamental de un todo organizacional hace viable que los profesores sean vistos como trabajadores bajo las normativas laborales, pero además, como actores partícipes del desarrollo y la promoción del proyecto educativo institucional y de cada una de las facultades, por ende, el bienestar del personal encargado de labores pedagógicas, investigativas y administrativas que hace parte de la nómina docente semestral, busca la prevención de enfermedades laborales y por ende, fomenta iniciativas que permitan cumplir con tal objetivo de seguridad en el trabajo (Universidad Santo Tomás, 2012).

La evaluación docente, además de fungir con la labor de calificar el proceso de enseñanza-aprendizaje, permite proponer planes de mejoramiento de las funciones académicas y administrativas proyectadas por los programas ofertados por la universidad desde la retroalimentación de los criterios evaluados y la gestión de estrategias participativas, donde los estudiantes sean vinculados, así como los decanos (Universidad Santo Tomás, 2015); lo cual hace viable que el proyecto de investigación propuesto aporte a tal desarrollo docente desde una línea investigativa en pro del bienestar y la calidad de vida de los docentes como miembros de una organización humana.

Según el Proyecto Educativo Institucional de la Universidad Santo Tomás (2004), lo docencia viene a ser una función sustantiva, que busca hacer de la labor de enseñanza un proceso dinámico cooperativo entre el estudiante y el profesor, donde la interacción entre ambos genere las condiciones necesarias para el aprendizaje, buscando concebir el proceso como una operación dialógica en función a problemáticas e interrogantes científicos, que parte desde una visión humanista e integral del mundo; por ende, el desarrollo pleno de las capacidades docentes es vital para llevar a cabo el PEI de la universidad, lo que afirma la importancia de ahondar en las condiciones que intermedian en las funciones laborales de los mismos desde la dimensión psicoafectiva del trabajo.

Retomando la idea de la comunidad educativa en su relación con las funciones del cuerpo docente y de éste como parte de la misma, lo colectivo implícito en tal proyección hace de las funciones sustantivas, entre esas la docencia, una dimensión que busca la creación y transmisión de conocimiento desde y hacia la sociedad en general, tanto a nivel regional, nacional e internacional, lo que hace de los profesores herramientas fundamentales que deben ser gestionadas humanamente permitiendo mejores condiciones que busquen cumplimiento de objetivos cada vez más complejos y específicos, como proceso de mejora, antes mencionados,

que soluciones problemáticas que acojan a la comunidad académica en general o bien, a los docentes (Universidad Santo Tomás, 2004).

Siendo así, la Universidad Santo Tomás, propone el Bienestar Institucional como estrategia marco desde la cual se busca el fomento de las condiciones que propendan un ambiente de paz, convivencia honesta y suficiencia de las necesidades básicas de todos los partícipes de la institución, buscando que la formación integral humana acoja también la salud física y mental de la comunidad educativa, considerando entre otras cosas, una política de bienestar psicoafectivo desde el estudio de las condiciones humanas presentes y el abordaje de éstas desde iniciativas en pro del desarrollo de la autonomía, el autocontrol y apertura a los demás (Universidad Santo Tomás, 2004).

Antecedentes Investigativos

Se han encontrado diversas investigaciones en el contexto organizacional que muestran interés por estudiar la inteligencia emocional, este hecho podría hablar de la importancia que ha venido teniendo la inteligencia emocional en el ámbito laboral por esta época. Augusto, López y Pulido (2011), en su investigación titulada; inteligencia emocional percibida y estrategias de afrontamiento al estrés en profesores de enseñanza primaria: propuesta de un modelo explicativo con ecuaciones estructurales, evidenciaron que los docentes con alta capacidad de entender y regular sus emociones de forma inteligente podrían estar en mejor disposición de enfrentar los factores estresantes que surgen con frecuencia en el contexto educativo, al utilizar estrategias adaptativas frente a las situaciones de estrés generadas.

Según Limonero, Tomás, Fernández y Gómez (2004), en la investigación de la influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. Se realizó la aplicación una escala basada en la Trait Meta-Mood, basada en 6 factores (relaciones profesionales, conflictos personales, muerte y sufrimiento, presión laboral, habilidades y comunicación intergrupala, aplicada a 218 sujetos del cuerpo de enfermería, lo causal tomó 15 minutos en promedio por cada individuo. logró analizar en sus encontrar, como las mujeres presentan mayores niveles de estrés a comparación de los hombres, a lo cual se comprendió desde la focalización en gran manera hacia las propias emociones. Por otra parte, no se halla una relación significativa, entre el estrés laboral percibido y la inteligencia emocional.

Se realiza una relación entre la inteligencia emocional y el estrés, desde el hecho que la primera mencionada genera una herramienta que apoya los hechos vitales de día a día. Apoyándose de Extremera & Fernández (como se citó en Curbelo et al., 2006). Quienes plantea la misma como un recurso que disminuye a predisposición a presentar estrés, debido a que regula las reacciones emocionales nocivos. En la presente investigación se tomó una población de 148 policías, conformado por 93 hombres y 9 mujeres, en un rango de edad de 22 a 52 años, implementando la escala de inteligencia emocional TMMS 24 que se basa en tres factores, "reparación emocional, atención emocional y claridad emocional" y el cuestionario COPE de Caver, donde se evalúa las formas de afrontamiento de estrés desde aspectos conductuales. Lo cual permitió hallar una relación inversa entre la IE y el estrés laboral.

Como en la presente investigación se busca identificar de qué manera influye la inteligencia emocional en el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Santo Tomás, cabe mencionar la siguiente investigación realizada por; Extremera, Duran y Rey (2010), quienes pretendieron explorar en una muestra de profesionales de la enseñanza la capacidad predictiva de diversos recursos individuales sobre el síndrome de burnout y la sintomatología asociada al estrés.

Los datos obtenidos en dicha investigación revelaron los niveles de sintomatología asociada al estrés; los maestros con mayor auto-valoración profesional, con expectativas positivas a nivel general que tienden a no pensar exageradamente en sus sentimientos y muestran una comprensión alta de sus estados afectivos, presentan menores niveles de sintomatología asociada al síndrome de burnout (Extremera et al., 2010).

Los resultados de esta investigación muestran que los bajos niveles de atención a las emociones y el buen entendimiento de las emociones intrapersonales podrían ser un recurso personal para prevenir enfermedades psicológicas, físicas y psicosomáticas, además de vislumbrar la relación entre las dimensiones personales con el estrés laboral y sus síntomas que podrían llegar a desencadenar el síndrome de burnout (Extremera et al., 2010).

Gutiérrez y Murcia (2012), en su investigación sobre prevalencia del síndrome de burnout en docentes de un colegio bilingüe en la ciudad de Bogotá- Colombia, aplicaron la escala de maslach burnout inventory human services a 70 docentes, según los puntajes obtenidos en la prueba, no se encontraron casos de despersonalización o agotamiento emocional, en definitiva no hay presencia del síndrome en los docentes estudiados, por el contrario encontraron un alto nivel de realización personal, las autoras sugieren realizar la

investigación con una muestra más grande, teniendo en cuenta otras instituciones y realizar una comparación entre resultados.

Mientras que Arias y Jiménez (2013) con una muestra de 233 profesores de educación básica regular, 127 de ellos hombres y 106 mujeres con un rango de edad entre 20 a 65 años, fue aplicado el inventario de burnout de Maslach y se encontró que el 93,7% de los docentes presentaron un nivel moderado de burnout, y el 6,3% un nivel severo, los hombres presentaron mayor agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en comparación a las mujeres.

Por otro lado en España, una investigación interesada en realizar estudios sobre la inteligencia emocional y estrés laboral, realizada por Krishnakumar y Lalitha (2014), pretendió medir el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa con el fin de determinar la relación entre estas dos variables, los resultados de esta investigación revelan que la presión en el trabajo es la principal razón de estrés en los empleados, además de que las personas con inteligencia emocional alta también se estresan en su jornada laboral, el mayor precipitante de estrés en el trabajo que evidenció dicha investigación es el entrenamiento y enfoque centrado en el desarrollo y productividad de la empresa.

En relación a estas investigaciones, Sunil (2009), realizó un estudio con el fin de conocer el papel de la inteligencia emocional en el manejo del estrés y ansiedad en el lugar de trabajo, allí concluyó lo que las anteriores investigaciones develaron y es que la inteligencia emocional podría ser una herramienta importante para manejar el estrés y la ansiedad en el trabajo y que el bajo y alto nivel de inteligencia emocional está relacionado con el estrés y la ansiedad.

En cuanto a la relación entre síndrome de burnout e inteligencia emocional los resultados de una investigación a trabajadores en el área de salud indicaron que la inteligencia emocional actúa como defensa protectora ante el síndrome de burnout e incluso lo hace reducir, esta investigación da cuenta que a mayor inteligencia emocional es menor el síndrome de burnout (Vlachou et al., 2016).

Como parte de la revisión realizada a los factores que relacionan el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en trabajadores de la salud, se encuentra que en un estudio hecho en Rumania por Năstăsă y Fărcas (2015), se pudieron identificar los elementos personales emocionales con los cuales las personas disponían y cómo estos favorecían o dificultaban el desarrollo y mantenimiento de Burnout. Los participantes fueron 120 doctores y enfermeras

entre los 26 y 52 años, a los cuales se les aplicó la Escala de Inteligencia Emocional y el Inventario Maslach de Burnout o MBI.

El análisis correlacional implementado por Năstasă y Fărcas (2015), mediante un diseño no experimental, permitió establecer que la presencia de experiencias que indican presencia de Burnout no se correlaciona con los altos niveles de inteligencia emocional; sin embargo, al detallar en las dimensiones del Burnout, se encontró que la inteligencia emocional permite que existan autorreferencias más positivas frente al logro de objetivos y frente a las competencias con las que se cuenta para cumplir metas. Otro dato importante en este estudio es la prevalencia del síndrome de Burnout en mujeres.

Lo anterior también es evidenciado en la investigación de Lindeman et al. (2017), en Estados Unidos, quienes estudiaron mediante un diseño longitudinal de un año las características de personalidad y de inteligencia emocional que se encontraban relacionadas con el Burnout, con la participación de 143 residentes de cirugía; los resultados demostraron que el 51% de los residentes presentan Burnout, según la aplicación del Inventario Maslach de Burnout, donde son las mujeres quienes más son afectadas.

Además, otro hallazgo de Lindeman et al. (2017), en común con Năstasă y Fărcas (2015), es que la alta capacidad para controlar las emociones y de optimizar su trabajo en función a éstas, son cualidades que permiten la presencia de bajos niveles de Burnout, así como mejoras en el cumplimiento de logros y las relaciones interpersonales entre jefes y empleados, de notándose así, un factor que se hace visible y necesario de intervenir al momento de tratarse del estudio o el control del Burnout en la organizaciones: la emocionalidad.

Aquellos factores ligados a la inteligencia emocional como característica que dificulta o impide el desarrollo del Burnout, también puede verse en otro tipo de campo, como es el educativo, a partir de lo encontrado por Abdessalam, Arbeyat y Mahmmod (2015), en su estudio sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en profesores de educación especial del sur de Jordania; donde participaron 60 hombres y 40 mujeres, a quienes se les aplicó un inventario de inteligencia emocional y uno de Burnout.

En una línea de investigación similar que se describió previamente, en Irán, Saiiari, Moslehi, y Valizadehv (2011), se interesaron en identificar las relaciones entre inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en 183 profesores de deporte del sexo masculino de la provincia de Khuzestan; donde según la correlación de Pearson, y el Análisis de Regresión se encuentra una fuerte correlación significativa entre ambas variables, lo cual da cuenta de que a

menores habilidades de control emocional y de desarrollo afectivo, mayor presencia de sintomatologías del Síndrome de Burnout, lo cual es coherente con los demás datos antes referidos.

Sin embargo, en el caso de los hallazgos de Saiiari et al. (2011), se es específica la relación existente entre el conocimiento de las emociones propias y en cómo estas pueden influir en la relación con los otros y los altos niveles de estrés laboral, así como la capacidad para distinguir los estados emocionales que se desarrollan en momentos estresantes.

Adina (2015), en su indagación sobre el mismo tema de estudio en profesores de educación básica y media de Rumania, mediante un análisis correlacional no experimental con 575 maestros, 200 de ellos hombres y 375 mujeres, con un promedio de 38 años de edad, encontró los mismos resultados ya mencionados, al dar cuenta de una correlación negativa entre Burnout e Inteligencia Emocional, y concluir que las experiencias vividas en la sobrecarga laboral y las consecuencias de éstas, pueden ser enfrentadas con las capacidades proveídas por la inteligencia emocional, y que en los participantes es evidente que los roles de personalidad pueden ser vitales en el desarrollo de factores de protección psicoafectivos.

Por ello, ya centrándose específicamente en el contexto educativo universitario, Gopal y Jagadeesh (2018), también dan cuenta de correlaciones negativas significativas entre la inteligencia emocional y el Burnout, en 400 educadores del área rural y urbana de varias regiones de la India, aplicando inventarios ampliamente usados y validados.

Gopal y Jagadeesh (2018), demuestran que aspectos del Burnout tales como las debilidades en las relaciones interpersonales, la despersonalización, el agotamiento emocional, el incumplimiento de tareas y la negligencia laboral, son los que mayormente se desarrollan a menor inteligencia emocional; lo cual sigue motivando al interés investigativo y profesional en la dimensión psicoafectiva y emocional del trabajo.

Por otro lado, también en la India, Mohammadyfar, Khan y Tamini (2009), llevaron a cabo una investigación, que pretendía determinar el efecto de la inteligencia emocional y el estrés laboral en la salud física y mental, para ellos contaron con la participación de 250 maestros de primaria y secundaria. Corroboraron que los maestros con mayor inteligencia emocional tienen una mejor salud mental, y que a mayor estrés hay mayor afectación física negativa para los maestros.

En Colombia, Zárate y Matviuk (2010), realizaron una investigación en donde pretendían medir la inteligencia emocional, para luego determinar de qué manera se correlaciona en el manejo de personal, nivel educativo, edad y el número de empleados a cargo.

Los resultados de esta investigación arrojaron que estas variables no tienen incidencias, pues estadísticamente no son significativas en relación con la inteligencia emocional, sin embargo, en la medición de la inteligencia emocional pudieron corroborar que ésta afecta la salud física y emocional de las personas, además de sus logros profesionales (Zárate & Matviuk, 2010).

Otra investigación realizada en Colombia sobre la inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo en las organizaciones, concluye que los líderes y empleados hacen uso de la inteligencia emocional para llevar a cabo su liderazgo y determinar las prácticas de este en ellos mismos y en los líderes de sus sectores (Zárate & Matviuk, 2010).

En esta investigación a diferencia de la anterior se evidencia relación positiva entre inteligencia emocional y la edad, el valorar, entender las emociones de los demás y el uso de las emociones, viene siendo más consciente en la generación actual que la generación pasada, en cuanto a género esta investigación concluye que las mujeres tienen mayor conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás a diferencia de los hombres (Zárate & Matviuk, 2010)

Diferentes universidades de Colombia se han ocupado de realizar investigaciones sobre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, una de ellas es la universidad del Rosario en compañía de la Universidad CES, en su investigación titulada síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en Diciembre del 2010, Pretendieron estimar la prevalencia y los factores asociados del síndrome de burnout, contando con la participación de 184 personas el 5,4 de ellas obtuvo prevalencia del síndrome, y en cuanto a los factores asociados a él se encontró; la jornada laboral, tiempo de ocupación en el cargo, sobre carga laboral, baja realización personal y cantidad de personas atendidas. Los autores hacen hincapié en la importancia de proponer políticas de atención en salud y estrategias organizacionales mucho más conscientes que estén dirigidas a evitar el síndrome de burnout en sus colaboradores (Rodriguez, Rodriguez, Riveros, Rodriguez & Pinzón 2011).

Así mismo en dos Universidades de Popayán, Correa, Muñoz y Chaparro (2010), evaluaron el síndrome de burnout; sus antecedentes y consecuentes en 44 docentes que trabajan medio tiempo y tiempo completo , los resultados indicaron un 9% de alta despersonalización ,

lo que quiere decir que los docentes han desarrollado actitudes negativas y de insensibilidad hacia los receptores de sus servicios y entre un 9% y 16 % presenta consecuencias físicas y sociales cuando hay presencia del síndrome de burnout.

En Cali, Colombia, Díaz, López y Varela (2010), realizaron una investigación con el objetivo de establecer los factores asociados al síndrome de burnout en docentes de dos instituciones educativas, estos autores describieron el síndrome en dimensiones de; agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, los factores evaluados fueron el tipo de organización, características sociodemográficas, y estrés del rol.

Los hallazgos encontrados en la presente investigación no mostraron niveles severos de burnout, sin embargo, hubo indicadores moderados del síndrome, en cuanto a los factores asociados al burnout se destacó la organización, ya que las condiciones en las que se realiza el trabajo, el estilo de dirección y el apoyo recibido por parte del supervisor tuvo incidencia de afectación en el docente (Díaz et al., 2010)

Olaya (2015), identificó en una investigación realizada a los docentes distritales de la localidad de Usme, que no dedicarse tiempo a sí mismo, llevar trabajo para la casa, baja remuneración económica, la falta de prestigio, las pocas oportunidades de ascenso, la falta de valoración de la labor docente por parte de padres de familia, estudiantes la comunidad en general, son variables intervinientes para la presentación del síndrome de Burnout. Se podría inferir según la revisión investigativa que los docentes se exponen a diferentes estresores, que podrían estar afectando su salud física y mental, en este sentido la inteligencia emocional podría ser una aliada para sobrellevar las situaciones y problemáticas que se les presenta en el entorno laboral.

Metodología

Diseño

El presente estudio se realizó a partir de una tipología no experimental dado que las variables no fueron manipuladas ni controladas, solo fueron medidas; de corte transversal pues se hizo una medición en un período de tiempo, y un diseño descriptivo en tanto describe la presencia de las variables y correlacional a partir de encuestas para describir la relación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout en un momento determinado Kerlinger (como se citó en Ladero & González, 2006).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios de tipo correlacional tienen como finalidad evaluar el grado de relación entre dos o más variables, es decir mide cada variable relacionada y después se mide y se analiza la correlación.

Teniendo como punto de partida las teorías y relacionándolo con las variables, para una formulación de hipótesis de lo general a lo particular, por esta razón, se formulan dos hipótesis la primera correlacional deductiva:

H₁: A mayor nivel de inteligencia emocional menor Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Santo Tomás, sede Villavicencio.

H₀: No hay relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Santo Tomás, sede Villavicencio.

Frente a la investigación la variable independiente, Inteligencia emocional, es el fenómeno de investigación, y no se ve afectado o alterado por otras variables, la cual se define como: la capacidad de reconocer y regular nuestras propias emociones, para establecer relaciones, a través de la comunicación e interacción adecuadamente en los diferentes ámbitos de la vida Goleman (como se citó en Ramos & Mercado, 2012).

definición operacional de inteligencia emocional.

El nivel de presencia de esta variable se identifica a partir de siete subcategorías, comunicación, empatía, autocontrol, automotivación, autoconocimiento, autoestima y relaciones con los demás. A continuación, se define cada subcategoría.

- **Comunicación:** Es la capacidad de transmitir a través del lenguaje verbal y no verbal, sentimientos, emociones, ideas, pensamiento, capacidad de escucha, buscar el entendimiento mutuo de lo que se expresa.
- **Empatía:** Es la capacidad para entender las emociones y preocupaciones de otros, es básicamente comprender las necesidades de los demás.
- **Autocontrol:** Es la manera en que las personas manejan sus emociones e impulsos, reconociendo en sí, que las emociones no son malas ni buenas, que lo que se necesita es tomar el control de los pensamientos y orientarlos oportunamente, para obtener unas adecuadas decisiones y solucionar problemas de una manera adecuada.
- **Automotivación:** Es usar nuestro sistema emocional para canalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento, es decir que son los impulsos emocionales que orienten el cumplimiento de las metas impuestas, se establece el esfuerzo por mejorar la excelencia, para esto se tiene presente el pensamiento positivo, respiración abdominal, sentido del humor, actividad física, amigos y familia.
- **Autoconocimiento:** Se refiere a la manera de reconocer sus propios estados de ánimo e intuiciones y las fortalezas.
- **Relaciones con los demás:** Busca inducir respuestas en los otros, a través de la persuasión, escucha y elaborar mensajes convincentes, resolver las dificultades que se presentan en el equipo de trabajo y trabaja con los demás para alcanzar las metas grupales.
- **Autoestima:** Se refiere al concepto propio de cada persona, que llega a ser favorable o desfavorable.

definición operacional del síndrome de burnout.

La presencia y nivel de la variable se determinará a partir de cuestionario de inteligencia emocional de Ramos y Mercado (2012) se comprenderá a partir de tres síntomas:

- **Agotamiento:** Sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional. por otro lado, a un nivel social.
- **Cinismo:** Actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo, así como los compañeros/as de trabajo.

- Eficacia profesional: Sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo.

Esta variable será medida a partir del Maslach Burnout Inventory (García, Peña & Rodríguez, 2012).

Por otra parte, cabe mencionar que las dos variables cuantitativas de interés en este estudio, son de tipo intervalo, debido a su base teórica, donde se permite medir como “alto, bajo y medio” y diferencias de valores que se pueden comparar. Cuando las variables presenten relación en la obtención de datos, mediante un análisis estadístico, se dará sustento con mayor información, estabilidad estadística y mejor manejo de técnicas (Landeró & González, 2006).

Participantes

La población de docente tiempo completo para las facultades fue de 120 profesionales en los distintos programas.

Como criterio de inclusión, son todos los docentes tiempo completo de la universidad Santo Tomás, sede Villavicencio, quienes cumplan un contrato laboral, el cual implica la presencia mínimo 8 horas diarias completando así 40 horas semanales, pertenecientes a las facultades de ingeniería civil, ingeniería ambiental, administración de empresas agropecuaria, derecho, contaduría, psicología y negocios internacionales, sin embargo los datos sociodemográficos o de pertenencia a facultad no se incluyeron en el estudio puesto que se identificó previamente que los docentes no participarían en la misma si se sentían reconocidos. Se excluyó al instituto de lenguas extranjeras, humanidades y ciencias básicas pues no hacen parte de las facultades.

Se hizo una recolección de datos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple a 49 docente que desearon participar del estudio, teniendo un margen de error del 11% y un nivel de confiabilidad del 95%. Todos los docentes tuvieron la posibilidad de participar en la misma, debido a que a todos se les envió los correos con los consentimientos y encuestas.

Instrumento

Como fuente de información adicional, se realizó entrevistas estructuradas dirigidas a bienestar universitario, talento humano y docentes de la universidad Santo Tomás de distintas facultades. Éstas fueron formuladas por las integrantes de la investigación bajo la supervisión de la tutora

de trabajo de grado, quien reviso y aprobó las entrevistas para su ejecución. En la aplicación de la entrevista semiestructurada se encontró la posible presencia de las dos variables dispuestas para este estudio y que se presentaron en la primera parte del documento. Es pertinente mencionar que la búsqueda se orientó a partir de lo exigido por el Ministerio de educación Nacional, en la condición de Bienestar y selección de personal descritas en las Condiciones mínimas de calidad, en las que se determina que lo percibido por las estudiantes respecto a las habilidades y agotamiento de los docentes debe ser objeto de intervención permanente por estas unidades.

De acuerdo con la metodología y las características de la población, el instrumento empleado para evaluar síndrome de Burnout es el Inventario de Burnout Maslach MBI (Maslach Burnout Inventory); está conformado por 3 dimensiones: cinismo, agotamiento y eficiencia profesional (descritas anteriormente). Constan de 5 ítems en agotamiento, 4 ítems cinismo y 6 ítems de eficacia profesional, teniendo un total de 15 ítems en escala tipo Likert con un rango de puntuaciones de 0 a 6 (García, Peña & Rodríguez, 2012).

Las puntuaciones oscilan para agotamiento menor de 0.4 como muy bajo, 0.5-1.2 bajo, 1.3-2.0 medio (Bajo), 2.1-2.8 medio (Alto), 2.9-4.5 alto y mayor que 4.5 Muy alto. Frente a cinismo menor de 0.2 muy bajo, 0.3-0.5 bajo, 0.6-1.24 medio (Bajo), 1.25-2.25 medio (Alto), 2.26-4 alto y mayor a 4 Muy alto. Finalmente, para Eficacia profesional menor que 2.83 muy baja, 2.83-3.83 bajo, 3.84-4.5 medio (Bajo), 4.51-5.16 medio (Alto), 5.17-5.83 alto y mayor que 5.83 Muy alto (García, Peña & Rodríguez, 2012).

García et al. (2012), realizaron la validez del MBI mediante un estudio piloto, la traducción al español y con el apoyo de dos psicólogos se estandarizó al léxico Colombiano, en la cual participaron 208 empleados operarios de un cultivo de flores, analizado estadísticamente mediante el programa SPSS versión 11.5, en la Universidad de la Sabana en Colombia, el cual arrojó una confiabilidad de 95%. Mediante la aplicación del Alfa de Cronbach da una consistencia interna de moderada a alta con un índice de 0.72 en la prueba general y en dimensiones de agotamiento 0.5, eficacia profesional 0.5 y despersonalización 0.6.

Frente a la variable de inteligencia emocional se emplea al cuestionario de inteligencia emocional de Ramos y Mercado (2012), el cual se basó en estudios relacionados al fenómeno. El cual está conformado por 7 categorías; empatía, automotivación, autocontrol, relaciones con los demás, comunicación, autoconocimiento, autoestima.

Las anteriores categorías conforman las 120 afirmaciones, las cuales son aplicadas para técnicos y profesionales de manera grupal o individual. La cual fue evaluada por 8 jueces expertos con fines de validez, en una muestra piloto a 383 personas, con un nivel académico

profesional y técnico. Con el fin de dar confiabilidad se aplicó una prueba de χ^2 de independencia de una sola cola y con un alfa de 0.05 (Ramos & Mercado, 2012).

En cuanto a la calificación de la prueba, una vez estén respondidos los 120 ítems se hace una sumatoria teniendo en cuenta valor de cada ítem, exceptuando 12,32,45,47 y 72, ya que estas son de control, y se tienen en cuenta solo para la confiabilidad del cuestionario, por lo tanto, así se hallará el nivel alto, medio o bajo de inteligencia emocional, y para la interpretación se debe tener en cuenta las siguientes tres puntuaciones.

Inteligencia Emocional Alta: Entre 361 y 480.

Inteligencia Emocional Media: Entre 240 y 361.

Inteligencia Emocional Baja: Entre 120 y 240.

Procedimiento

A continuación, se describe el proceso investigativo en un ordenamiento lógico y sistemático que se tuvo en cuenta como guía durante el proyecto, el cual está constituido por cinco fases en orden secuencial de tiempo, permitiendo llegar al objetivo planteado.

fase iniciación

Se revisó el estado del arte de las variables, la pertinencia y viabilidad del estudio. Así mismo los objetivos y muestra poblacional.

fase de preparación

- Se realizaron entrevistas estructuradas a 8 docentes de diferentes facultades, a bienestar universitario y talento humano.
- Se solicitó la autorización al padre rector de la Universidad para la aplicación de las dos pruebas.
- Se solicitó a las diferentes decanaturas los listados con los correos electrónicos de los docentes tiempo completo.
- Se pidió el permiso de las encuestas a la Universidad la Sabana, la cual se tuvo un sí como respuesta, siempre y cuando se respetara los derechos de autor.

- Se diseñó el consentimiento informado con aprobación de la oficina jurídica de la Universidad.

fase de ejecución

- Se presentó el consentimiento informado a todos los docentes de tiempo completo de la Universidad, de acuerdo a la indicación de la institución (por medio electrónico). Quienes aceptaron participar diligenciaron posteriormente el Cuestionario de Burnout MBI y el cuestionario de Inteligencia Emocional. Ambos instrumentos también se presentan mediante google formulario, durante un periodo de tiempo de tres meses estuvo disponible la aplicación, frente a la cual solo respondieron 49 docentes.

fase de análisis

- Se realizó la tabulación y análisis de datos, mediante el SPSS versión 2.0.
- Se analizaron los resultados y se establecieron las discusiones, conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

Fase de evaluación

- Se realizó una propuesta para potencializar las habilidades de inteligencia emocional para los docentes de la Universidad Santo Tomas.
- Se hizo la devolución de los resultados como se había planteado en el consentimiento informado y en la carta al padre rector.

Consideraciones Éticas

Para realización de la presente investigación, se tuvo en cuenta el Código Deontológico del Psicólogo (1998), debido a que en su artículo 3° expresa tener en cuenta las normas explícitas e implícitas en las cuales está inmerso el contexto social, de acuerdo a ello se hizo el respectivo procedimiento de la autorización al padre rector para la aplicación de los cuestionarios a los docentes tiempo completo de la universidad Santo Tomas. Seguidamente, el artículo 6° muestra el sentido de responsabilidad y honestidad frente a la aplicación de los instrumentos. Para continuar, el artículo 19°, plantea que los cuestionarios psicológicos aplicados fueron tabulados por psicólogas en formación con supervisión de la tutora asignada. Finalmente, el Artículo 46° determina la protección y confidencialidad de los datos adquiridos, el cual se expresa en el consentimiento informado, que la participación no implica ningún riesgo, y los datos proporcionados serán confidenciales, anónimos y que pueden dejar de participar en el momento que así lo determine sin que ello implique perjuicio, además que por la participación en el proyecto investigativo no recibirá ningún beneficio personal.

Frente al Código del Psicólogo, Colombia (2000), establece que estas normas son tanto para profesionales como psicólogos en formación, lo que compete en este proceso. Debido a ello, en el capítulo 16 titulado investigación científica, describe en el 16.1, que los participantes son seres humanos, con los cuales se tuvo una relación basada en la cordialidad y respeto, se puede evidenciar al enviar los cuestionarios juntos con los consentimientos, donde se hizo explícito que la participación era voluntaria, dando a conocer las normas que se relacionan con la aplicación de ellas y quienes aceptaron participar tenían la opción en el formulario de continuar con el diligenciamiento de los cuestionarios.

Frente al apartado 16.3, es relevante plasmar los resultados reales encontrados se cumpla o no la hipótesis planteada, es decir sin ocultar información o manipularla. Lo que permite un ejercicio real y transparente. También el 16.4, reconoce las fuentes y derechos de autor que se tomaron para realizar los diferentes marcos de referencia y los cuestionarios usadas para evitar fraudes y plagio, ya que no son éticos para nuestra formación como psicólogas. Luego 16.8, donde los participantes de nuestra investigación en este caso los docentes tiempo completo tienen derecho al anonimato durante todo el proceso de aplicación y resultados obtenidos de los cuestionarios. Igualmente, como ya se ha reiterado el 16.9 menciona el proceso de la aplicación de los instrumentos en el cual se emplea en el consentimiento informado, donde

se les explicó el objetivo de la investigación, duración, los requisitos y la participación voluntaria, que según éste y conforme al código pueden negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento. Cabe agregar el 16.14, donde los datos recolectados de la investigación se deben conservar mínimo dos años y se entregan a la facultad de acuerdo al protocolo de trabajo de grado que guía esta actividad.

Por otra parte, la Ley 1581 de 2012- Protección de datos personales- habeas data, autoriza en los términos de la misma, de manera libre, expresa y voluntaria a dar los datos suministrados por ustedes (Acuerdo 002 del 04 de septiembre de 2013), de acuerdo con los lineamientos presentados en el documento de Consentimiento Informado (Ruiz, 2016).

Finalmente, en el consentimiento informado se deja por manifiesto que los resultados de la investigación serán informados a la universidad como devolución, sin que implique identificar quienes o que facultades participan, proceso que se llevó a cabo el día 12 de octubre del presente año, esto se puede evidenciar en el anexo 2.

Todo lo anteriormente plasmado se cumplió a cabalidad, con el fin de hacer un ejercicio ético e íntegro, el cual abarco todas las competencias adquiridas durante la formación académica.

Resultados

La muestra original de la investigación era de 70 docentes tiempo completo. Sin embargo, por falta de su disposición en la participación de la investigación, la muestra se redujo en un total de 49 docentes de la Universidad Santo Tomás, con contrato laboral de tiempo completo. A quienes se les aplicó el cuestionario de Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout. La participación fue de 27 mujeres que equivale al 55,1% y 22 hombres que equivale al 44,9%.

Tabla 1. Género de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	27	55,1	55,1	55,1
Masculino	22	44,9	44,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	

NOTA: Descripción de género, 27 mujeres y 22 hombres para una participación de 49 docentes universitarios, por Esthefanny castro, Alejandra Santiago & Erika perilla, 2018.

Tabla 2. Escala Inteligencia Emocional.

	N			Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Autoconocimiento	49			34	53	45,31	4,597
Autocontrol	49			45	82	68,12	7,852
Autoestima	49			31,0	60,0	50,224	6,1721
Automotivación	49			32,0	58,0	49,612	5,9470
Comunicación	49			48,0	84,0	69,918	7,2596
Empatía	49			33	49	39,71	3,873
Relaciones con los demás	49			48	84	68,90	7,375
Inteligencia	49			273	455	391,80	37,620
N válido (por lista)	49						

NOTA: Resultados de los Puntajes totales de la escala de Inteligencia Emocional de los cuarenta y nueve docentes Universitarios, por Esthefanny castro, Alejandra Santiago & Erika perilla, 2018.

Como se puede evidenciar en la tabla 2 el mínimo puntaje en inteligencia emocional fue de 273 (medio), y el máximo puntaje 455 (alto), lo que quiere decir que no se obtuvieron puntajes bajos en inteligencia emocional. Las subcategorías en donde se obtuvo una puntuación más alta fue en comunicación y relaciones con los demás, con una puntuación máxima de 84. Las subcategorías con puntuación más baja fueron autoestima con un puntaje de 31 y automotivación con 32 puntos. En cuanto a la desviación estándar en inteligencia emocional se encuentra en un 37,620.

Tabla 3. Escala Síndrome Burnout.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agotamiento	49	0	21	7,59	5,228
Cinismo	49	0	16,0	3,469	4,4912
Eficacia	49	16,0	36,0	31,959	4,6186
Burnout	49	35	62	43,02	6,427
N válido (por lista)	49				

NOTA: Estadísticos Burnout, descripción numérica de las dimensiones de la escala de los cuarenta y nueve docentes universitarios, por Esthefanny castro, Alejandra Santiago & Erika perilla, 2018.

De acuerdo a la tabla 3, en los estadísticos del síndrome de Burnout, se obtuvo un puntaje máximo de 62 y mínimo de 35. La dimensión con puntaje más alto fue eficacia con 36,0 y las más bajas fueron agotamiento y cinismo con puntaje 0. La desviación estándar en la totalidad de la prueba es de 6,427.

Autoconocimiento.

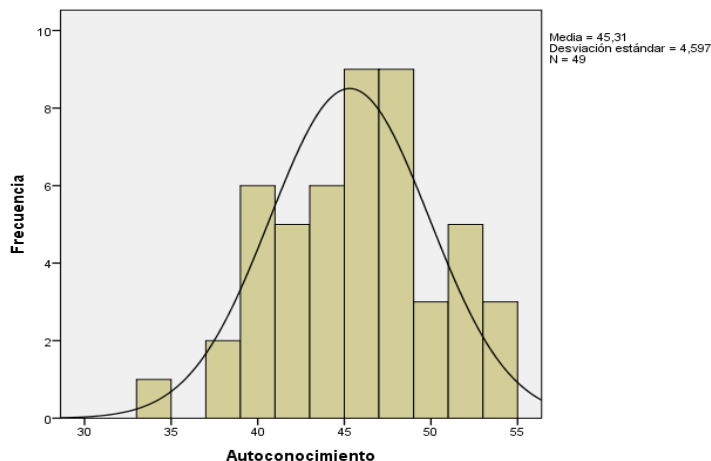
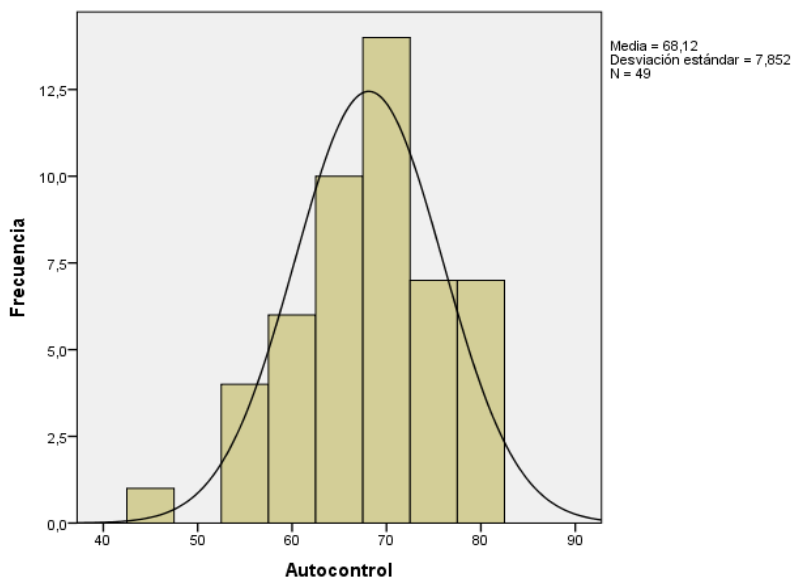


Grafico 1. Diagrama de la subcategoría Autoconocimiento de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla 2018.

De acuerdo con la variable auto-conocimiento se puede identificar que la media estuvo en 45,32 y la desviación estándar en 4,59. Existe una persona que obtuvo una puntuación de 34 puntos. La mayoría de personas se concentra alrededor de la media.

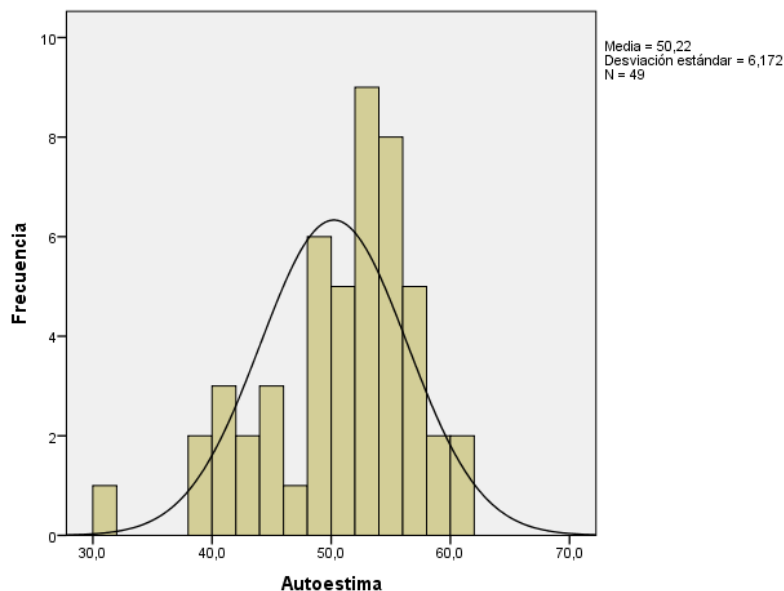
Autocontrol.



Grafica 2. Diagrama de la subcategoría Autocontrol de la escala de inteligencia emocional de los docentes universitarios por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla 2018.

De acuerdo con la variable autocontrol se obtuvo una media de 68,12 y una desviación estándar de 7,85. Existe una persona que obtuvo una puntuación de 45. La mayoría de las personas se concentra en la puntuación de 70. Existe una ausencia de puntuaciones alrededor de 50.

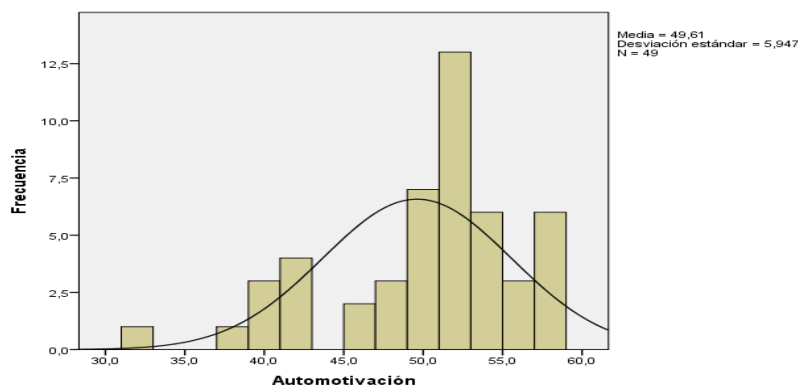
Autoestima.



Grafica 3. Diagrama de la subcategoría Autoestima de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable autoestima se obtuvo una media de 50,22 y la desviación estándar de 6,17. Se puede identificar que existe una persona que obtuvo una puntuación de 31 puntos. La mayoría de personas se concentra entre 50 y 60 puntos. Existe ausencia de puntuaciones entre 31 y 39 puntos.

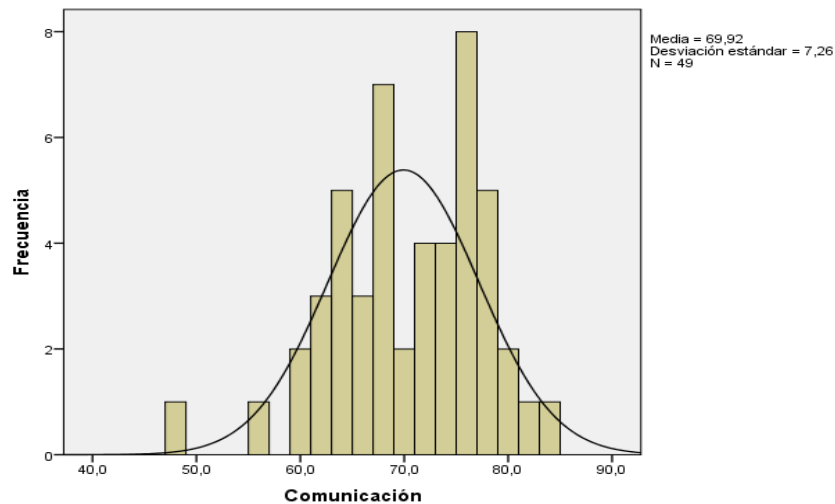
Automotivación.



Grafica 4. Diagrama de la subcategoría Automotivación de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla 2018.

De acuerdo con la variable auto motivación se obtuvo una media de 49,61 y una desviación estándar de 5,9. Se puede identificar que existe una persona que obtuvo una puntuación de 32 puntos, existen ausencias de puntuaciones alrededor de 35 y 44. La mayoría de puntuaciones están desde 45 hasta 58 puntos.

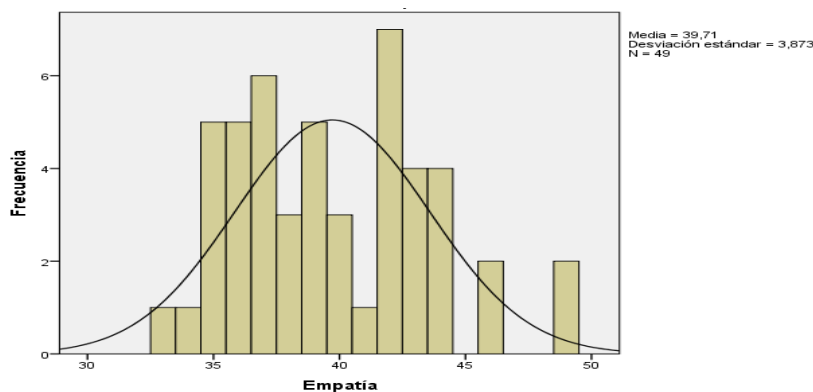
Comunicación.



Grafica 5. Diagrama de la subcategoría Comunicación de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable comunicación se puede encontrar una media de 69,92 y una desviación estándar de 7,26. Se puede identificar que una persona obtuvo 48 puntos y otros 57 puntos. No existe una clara distribución de las puntuaciones en este caso. Existe una tendencia de 60 a 69 y también de 72 hasta 80. Es decir, no es clara la tendencia en esta variable.

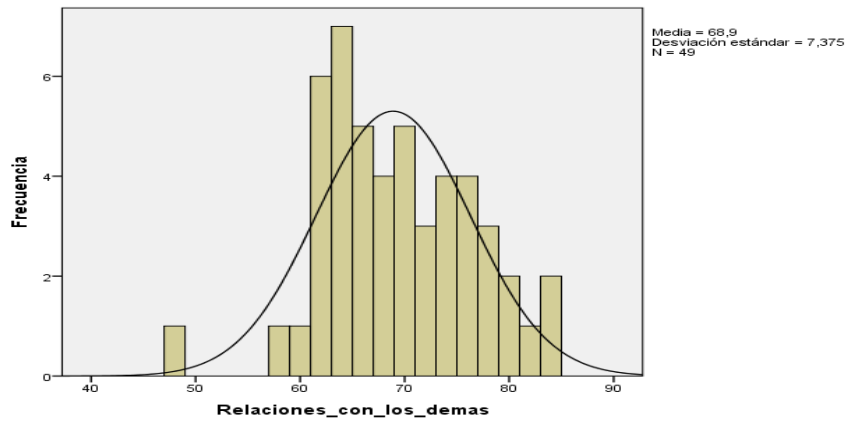
Empatía.



Grafica 6. Diagrama de la subcategoría Empatía de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable empatía se puede identificar que la media estuvo en 39,71 y una desviación estándar de 3,87. Existe una persona que obtuvo una puntuación de 48 puntos, otra persona obtuvo una puntuación de 46 puntos. Existe una concentración de valores entre 35 hasta 40.

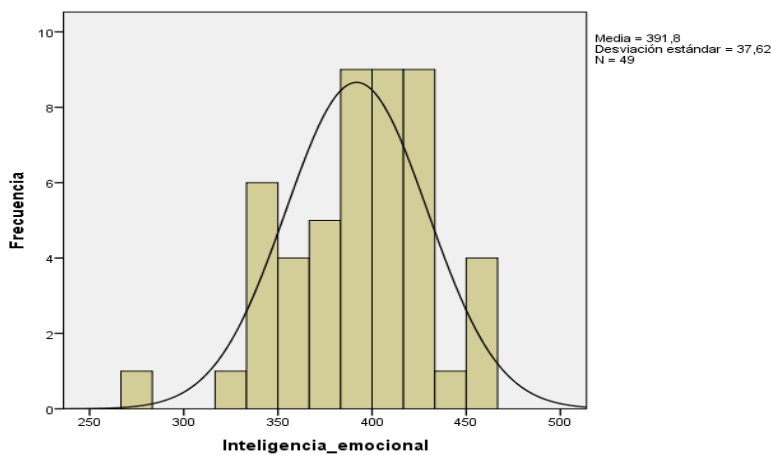
Relaciones con los demás.



Grafica 7. Diagrama de la subcategoría Relaciones con los demás de la escala de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable relaciones con los demás se puede identificar que la media estuvo en 68,9y la desviación estándar estuvo en 7,37. Existe una persona que obtuvo una puntuación de 48 puntos. La mayoría de puntuaciones se concentra entre 60 y 80 puntos.

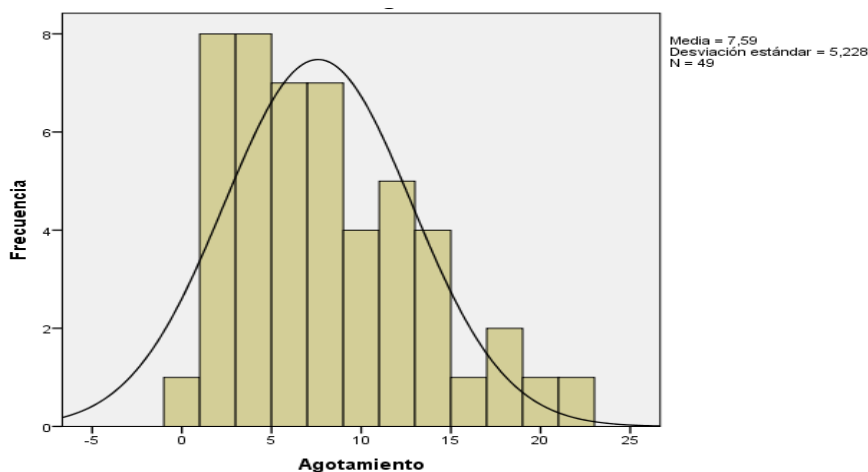
Inteligencia Emocional.



Grafica 8. Diagrama de los niveles de la inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

La variable inteligencia emocional reúne la puntuación general de la variable con una media de 391,8 y una desviación estándar de 37,62. Existe una persona que obtuvo una puntuación de 257. La mayoría de personas se concentra de 350 hasta 440 puntos.

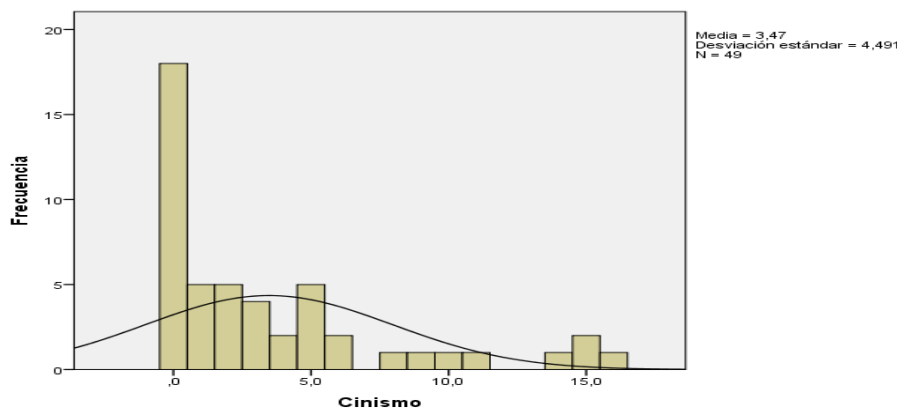
Agotamiento.



Grafica 9. Diagrama de la dimensión Agotamiento de la escala de síndrome de Burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable agotamiento se puede identificar que la media estuvo en 7,59 y la desviación estándar estuvo en 5,22. Las puntuaciones se concentran entre 1 y 15 puntos.

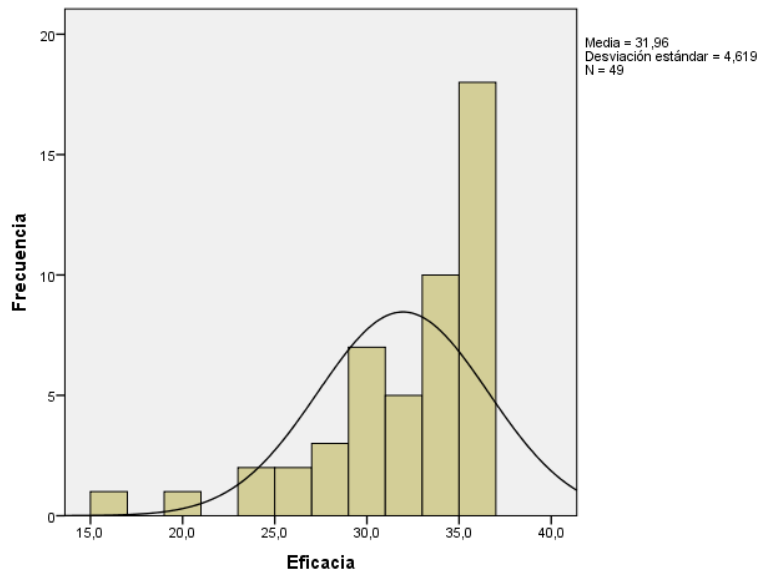
Cinismo.



Grafica 10. Diagrama de la dimensión Cinismo de la escala de síndrome de Burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable cinismo se puede observar que la media estuvo en 3,47 y su desviación estándar estuvo en 4,49. Las puntuaciones en esta variable tienen un comportamiento atípico. No es clara la distribución de la variable.

Eficacia.



Grafica 11. Diagrama de la dimensión Eficacia de la escala de síndrome de Burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la puntuación de la variable eficacia se puede identificar que la media estuvo en 31,96 y su desviación estándar en 4,61.

Tabla 4. Correlaciones Inteligencia Emocional.

	Autoc noci mient o	Autoc ontrol	Aut oest ima	Aut omo tiva ción	Co muni cación	Emp atía	Relaci ones_c on_lo s_ dema s	Agota miento	Ci nis mo	Efi cacia	Inteligenc ia_emoci onal	Bu rn out
Autoconocimi	Correlación de Pearson	1	,767**	,641**	,661**	,717**	,673**	,759**	0,012	0,06	,848**	0,089
	Sig. (bilateral)		0	0	0	0	0	0	0,753	0,934	0,68	0,542
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Autocontrol	Correlación de Pearson	,767**	1	,743**	,775**	,807**	,594**	,790**	0,114	0,011	-0,063	0,056
	Sig. (bilateral)	0		0	0	0	0	0	0,434	0,938	0,667	0,704
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Autoestima	Correlación de Pearson	,641**	,743**	1	,801**	,713**	,533**	,688**	0,101	0,081	-0,049	0,104
	Sig. (bilateral)	0	0		0	0	0	0	0,49	0,58	0,74	0,478
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Automotivación	Correlación de Pearson	,661**	,775**	,801**	1	,737**	,532**	,737**	0,062	0,014	-0,018	0,047
	Sig. (bilateral)	0	0	0		0	0	0	0,673	0,924	0,902	0,748
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Comunicación	Correlación de Pearson	,717**	,807**	,713**	,737**	1	,584**	,790**	0,102	-0,071	-0,012	0,025
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0		0	0	0,484	0,628	0,935	0,864
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Empatía	Correlación de Pearson	,673**	,594**	,533**	,532**	,584**	1	,714**	-0,009	0,067	-0,015	0,029
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0		0	0,951	0,65	0,92	0,845
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Relaciones con	Correlación de Pearson	,759**	,790**	,688**	,737**	,790**	,714**	1	0,066	0,06	-0,01	0,089
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0	0		0,65	0,682	0,946	0,544
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Inteligencia emo	Correlación de Pearson	,848**	,919**	,851**	,873**	,897**	,733**	,909**	0,088	0,024	-0,022	0,072
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0	0	0	0,549	0,869	0,879	0,622
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

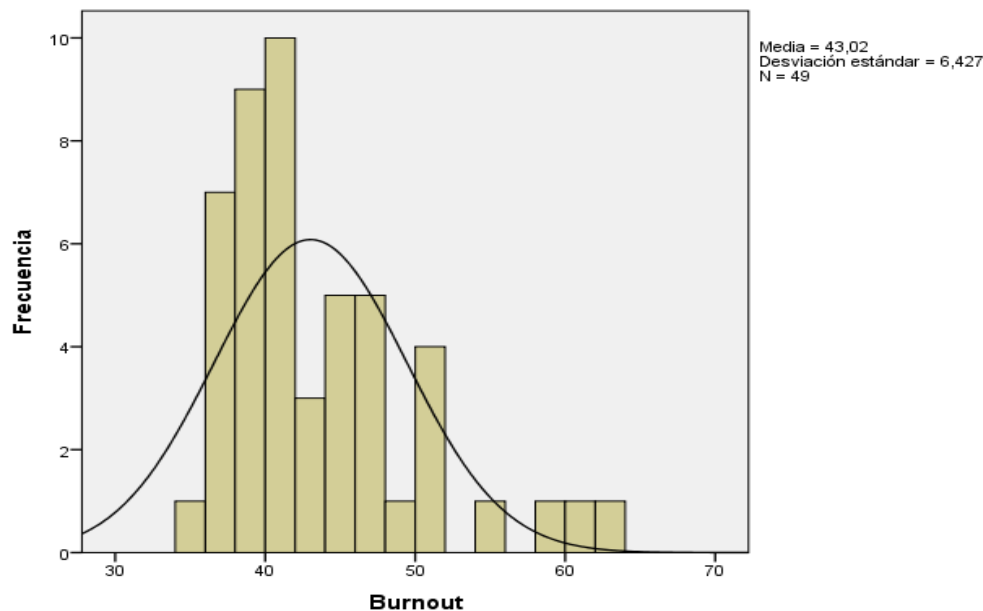
NOTA: Correlaciones de Inteligencia Emocional, de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

En la tabla 4 de correlaciones se destaca la correlación entre los niveles las categorías de inteligencia emocional y Síndrome de Burnout. Por ejemplo, entre comunicación y autocontrol, autoestima y automotivación. Autoconocimiento y autocontrol y finalmente entre autoconocimiento y comunicación, Frente a agotamiento, cinismo, eficacia.

Entre las correlaciones a destacar están entre la variable autoconocimiento y autocontrol con una correlación de 0.767, autoconocimiento y autoestima con una correlación de 0.641, autoconocimiento y automotivación con una correlación 0.661, autoconocimiento y comunicación con una correlación 0.717, autoconocimiento y empatía con una correlación 0.673, autoconocimiento y relaciones con los demás con una correlación de 0.759, autoconocimiento e inteligencia emocional con una correlación de 0.848, Autocontrol y autoestima con una correlación de 0.743, Autocontrol y Automotivación con una correlación 0.775, Autocontrol y comunicación con una correlación 0.807, Autocontrol y empatía con una correlación de 0.594, Autocontrol y relaciones con los demás con una correlación de 0.790, Autocontrol e inteligencia emocional con una correlación de 0.919

Autoestima y automotivación con una correlación de 0.801, Autoestima y comunicación con una correlación de 0.713, Autoestima y empatía con una correlación de 0.533, Autoestima y relaciones con los demás con una correlación de 0.688, Autoestima e inteligencia emocional con una correlación de 0.851, Automotivación y comunicación con una correlación de 0.737, Automotivación y empatía con una correlación de 0.532, Automotivación y relaciones con los demás con una correlación de 0.737, Automotivación e inteligencia con los demás con una correlación de 0.873, Comunicación y empatía con una correlación de 0.584, Comunicación y relaciones con los demás con una correlación de 0.790, Comunicación e inteligencia emocional con una correlación de 0.897, Empatía e inteligencia emocional con una correlación de 0.733.

Burnout.



Grafica 12. Diagrama de la escala síndrome de Burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la variable burnout en general la puntuación media estuvo en 43,02 y la desviación estándar en 6,42. Existe una concentración de puntuaciones entre 36 y 48 puntos. Existen tres personas que están desde 59 hasta 62 respectivamente.

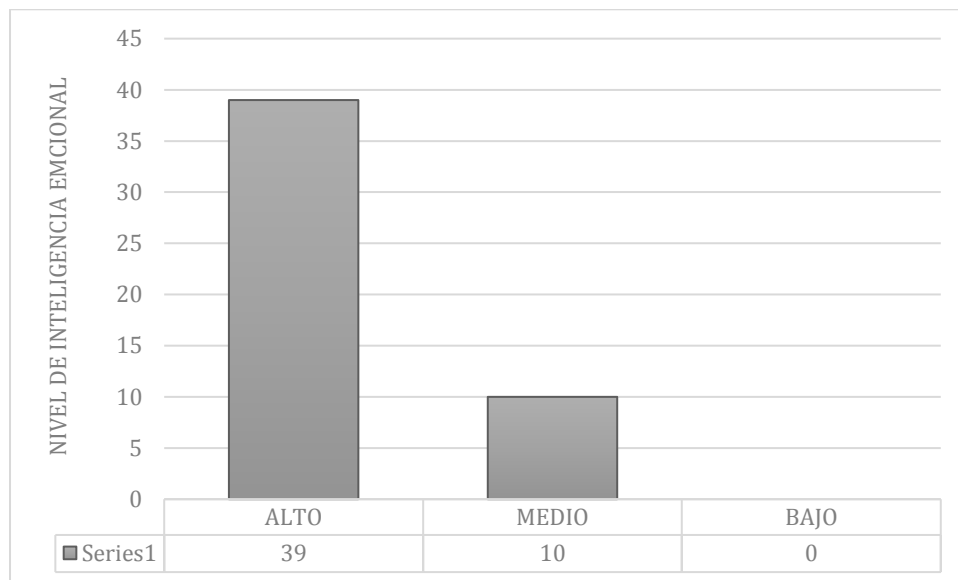
Tabla 5. Puntuaciones Inteligencia Emocional.

Lim Inferior	Lim superior	Frecuencia	Frecuencia Acumulativa	percentil
433	464	5	46,5	94,8979592
401	432	18	35	71,4285714
369	400	14	19	38,7755102
337	368	10	7	14,2857143
305	336	1	1,5	3,06122449
273	304	1	0,5	1,02040816

NOTA: Puntuaciones inferiores y superiores de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

De acuerdo con la tabla 5 se puede identificar que 5 participantes fueron los que obtuvieron puntuaciones más altas ubicadas en el percentil 94,89. Seguidamente, en el percentil donde se ubicaron más participantes fueron 18 en el percentil 71,42. Adicionalmente, se encuentran 14 participantes en el percentil 38,77. 10 participantes se encuentran en el percentil 14,28 y finalmente 1 participante se encuentra en el percentil 3,06 y 1 participante se encuentra en el percentil 1,02.

Niveles Inteligencia Emocional.



Grafica 13. Diagrama del nivel alto, medio y bajo de inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

Como muestra la gráfica 13 de Inteligencia Emocional ningún docente presenta una puntuación baja, teniendo en cuenta que el rango es de (120-240), 39 docentes presentan una puntuación alta (361-480) y 10 media (241-360).

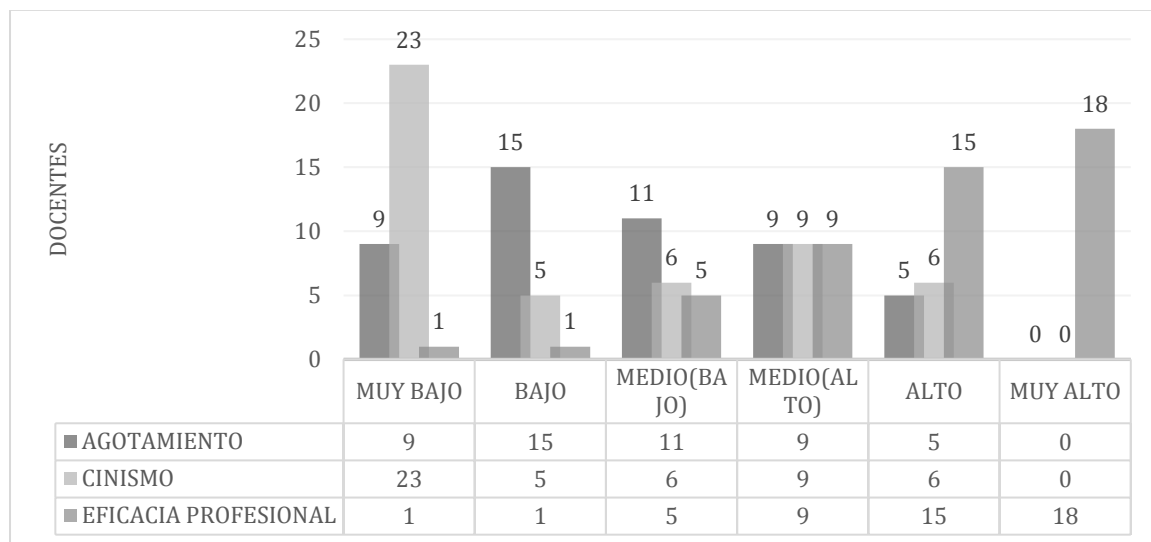
Tabla 6. Niveles y Porcentajes Inteligencia Emocional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	39	79,6	79,6	79,6
	Medio	10	20,4	20,4	100
	Total	49	100	100	

NOTA: Diagrama de los Porcentajes de Inteligencia emocional de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

Resultados de la tabla 6 de Inteligencia Emocional plasmados en porcentaje, donde 39 docentes equivale al 79%, se encuentran en un nivel alto y 10 docentes que equivalen al 20,4% se encuentran en un nivel medio, dejando ver que ningún docente se encontró en un nivel bajo.

Niveles Síndrome Burnout.



Grafica 14. Diagrama de los niveles del Síndrome de burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

Se encontró en la gráfica 14 los resultados del instrumento empleado, MBI (Maslach Burnout Inventory) la cual se describe en 3 subcategorías, el primer agotamiento donde se halló que 5 docentes presentan niveles altos, 9 en medio (alto), 11 medio (bajo), 15 con bajo y 9 muy bajo, encontrando que el solo el 29% de las muestras presentan una puntuación entre muy alta, alta y medio (alta). Frente a la segunda subcategoría del (MBI) cinismo, el 31% de la muestra de docentes tiempo completo se encuentran entre muy alto, alto y medio (alto), ya que 6 obtuvieron alto, 9 medio(alto), 6 medio (bajo), 5 bajo y 23 muy bajo. Finalmente, la tercera subcategoría, eficiencia profesional la puntuación fue, 18 muy alto, 15 alto, 9 medio (alto) siendo estas dos el 86% y el otro 14% se encontró en 5 en medio bajo, 1 bajo, 1 en muy bajo.

Tabla 7. Percentiles Síndrome Burnout.

Lim inferior	Lim Superior	Frecuencias	Frecuencias acumulativas	Percentil
60	64	2	48	98
55	59	2	46	94
50	54	4	43	88
45	49	7	37,5	77
40	44	17	25,5	52
35	39	17	8,5	17

NOTA: Diagrama de los percentiles de la escala de síndrome de burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

Tabla 8. Correlaciones Síndrome Burnout.

	Autoconocimiento	Autocontrol	Autoestima	Automotivación	Comunicación	Empatía	Relaciones_con los_demas	Agotamiento	Cinismo	Eficacia	Inteligencia_emocional	Burnout	
Agotamiento	Correlación de Pearson	0,046	0,114	0,101	0,062	0,102	0,009	0,066	1	,671**	-,551**	0,088	,886**
	Sig. (bilateral)	0,753	0,434	0,49	0,673	0,484	0,951	0,65	0	0	0,549	0	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Cinismo	Correlación de Pearson	0,012	0,011	0,081	0,014	-0,071	0,067	0,06	,671**	1	-,781**	0,024	,683**
	Sig. (bilateral)	0,934	0,938	0,58	0,924	0,628	0,65	0,682	0	0	0,869	0	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Eficacia	Correlación de Pearson	0,06	-0,063	-0,049	-0,018	-0,012	0,015	-0,01	-,551**	-,781**	1	-0,022	-,0276
	Sig. (bilateral)	0,68	0,667	0,74	0,902	0,935	0,92	0,946	0	0	0,879	0,055	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Burnout	Correlación de Pearson	0,089	0,056	0,104	0,047	0,025	0,029	0,089	,886**	,683**	-,0276	0,072	1
	Sig. (bilateral)	0,542	0,704	0,478	0,748	0,864	0,845	0,544	0	0	0,055	0,622	0
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NOTA: Diagrama de las correlaciones de la escala de síndrome de burnout de los cuarenta y nueve docentes universitarios tiempo completo, por Esthefanny Castro, Alejandra Santiago & Erika Perilla, 2018.

Se destacan las correlaciones entre las variables Agotamiento y cinismo con una correlación de 0.671, Agotamiento y eficacia con una correlación de -0.551, Agotamiento y Burnout con una correlación 0.886, Cinismo y eficacia con una correlación -0.781, Cinismo y Burnout con una correlación 0.683.

Discusiones de Resultados

Los resultados hallados en el recorrido teórico mediante con la correlación de Pearson (ver tabla número 5 y 6) evidencia que entre las variables de inteligencia emocional y síndrome de burnout la correlación fue de (0,072 mediante Pearson). Los datos arrojados indican que no se presenta correlación entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes participantes, indicando que la hipótesis de trabajo se rechaza, confirmando la hipótesis nula, lo que indica que no hay relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio.

Lo anterior se contrasta con una investigación realizada por Năstasă y Fărcas (2015), en donde encontraron que los síntomas que indican presencia de Burnout no se correlacionan con los altos niveles de inteligencia emocional. Sin embargo, se esperaba que sí hubiese correlación debido a todos los antecedentes investigativos encontrados.

Los datos pueden estar influenciados por diferentes factores, tales como, el no lograr la aplicación a la muestra planteada inicialmente en la metodología, los tiempos en los que los docentes respondieron el cuestionario, creencias de que lo contestado estaría relacionado con la futura contratación docente, los cruces de horarios de los docentes con las diversas actividades, y el período en el que se habilitó el instrumento para ser contestado.

Consecuente con los resultados anteriormente plasmados, se logra conocer el nivel de inteligencia emocional de los docentes tiempo completo de la universidad Santo Tomás de Villavicencio que diligenciaron los cuestionarios, da lugar al primer objetivo específico, se evidencia que el 80% (39) docentes tiempo completo tienen un nivel de inteligencia emocional alto y el 20% (10) presentan un nivel de inteligencia emocional medio, lo anterior representa el 100% de la muestra, no hay nivel de inteligencia emocional bajo.

Teniendo en cuenta el recorrido teórico al encontrarse un nivel alto de Inteligencia Emocional en la muestra se presentan algunos beneficios entre ellos el aumento del bienestar psicológico, esto se explica a través del modelo planteado por Goleman (como se citó en García & Giménez, 2010), aunque se esperaba que fuera baja por los motivos que dieron origen a la investigación y lo encontrado con las entrevistas realizadas.

Como se mencionaba anteriormente al encontrarse un nivel de inteligencia emocional alto se da un manejo adecuado en las relaciones interpersonales, genera una estabilidad emocional, mayor empatía y adaptación fácil a cualquier entorno social. El alto nivel de

inteligencia emocional permite actuar con una adecuada emoción frente a una situación caótica, es decir no actuaría solo por instinto, primero habría un proceso de autoevaluación y regulación emocional (Caal, Cruz, Leon & Hernández, 2013).

Otro de los beneficios es a nivel físico en donde hay mayores recursos para la reacción a situaciones que pueden generar estrés, es decir que frente a situaciones adversas o frustrantes que se presentan en la vida cotidiana con esos recursos será más fácil atender a ellas de manera adecuada, sin que se generen mayores tensiones, molestias físicas, ni se exceda el nivel de estrés, ya que esos mismos recursos al tener la inteligencia emocional alta permite que se eliminan o se eviten esas tensiones que pueden llegar a tener repercusiones físicas en las personas (Caal et al., 2013).

Esto lo corrobora una investigación, que pretendía determinar el efecto de la inteligencia emocional y el estrés laboral en la salud física y mental en docentes, en donde se determinó que a mayor nivel de inteligencia emocional mejor salud mental, y que a mayor estrés hay mayor afectación física negativa (Mohammadyfar, Khan & Tamini, 2009).

Por otra parte, al evaluar la inteligencia emocional se encontró que permite un mejor rendimiento laboral, ya que ayuda a resolver los problemas personales con el proceso de autorregulación y autocontrol, teniendo en cuenta que es la manera en que las personas manejan sus emociones e impulsos, tomando el control de sus pensamientos y actos, y así tomar decisiones adecuadas y no permitir que afecten en su ámbito laboral. También afirma que al tener un adecuado nivel de inteligencia emocional la automotivación aumenta, teniendo como referente los impulsos motivacionales, permitiendo un mejor proceso con sus colegas, estudiantes, familia o amigos, contribuyendo con el cumplimiento de las metas o proyectos impuestos (Caal et al., 2013).

En cuanto al objetivo de identificar el síndrome de burnout en los docentes tiempo completo, se encontró en la subescala de agotamiento de un 100%, el 31% de docentes se ubica en un nivel bajo, 18% muy bajo, medio (bajo) 23%, medio (alto) 18%, alto 10% y muy alto 0%. Es importante tener en cuenta las dos últimas cifras que equivalen al 28% de los docentes tiempo completo pueden presentar un riesgo de presentar baja empatía, necesidad de descansar debido a una percepción de desgaste físico y emocional, también puede tener consecuencias psicosomáticas, como dolores de cabeza, desórdenes menstruales, dolores musculares y gastritis, entre otros (García, Peña & Rodríguez, 2012).

En la segunda subescala Cinismo del 100%, muy alto 0%, alto 12%, medio (alto) 19%, medio (bajo) 12%, bajo 10% y muy bajo 47%, es importante resaltar que solo 6 docentes obtuvieron alto, lo que puede generar un distanciamiento hacia sus objetivos labores, lo cual se

puede reafirmar con comportamiento desfavorecedores, como irritabilidad, impaciencia y actitudes desafiantes, etc (García, Peña & Rodríguez, 2012).

En la última subescala del cuestionario de síndrome de burnout, denominada eficacia profesional, se obtuvo un puntaje entre muy alto 37%, alto 31%, medio (alto) 18%, medio (bajo) 10%, bajo 2% y muy bajo 2%. Teniendo en cuenta que ésta hace referencia a la eficiencia, capacidad, actividad y energía en el trabajo, cuando se encuentra en medio baja, baja y muy baja puede presentarse una deserción laboral, crecimiento de comportamientos violentos. Sin embargo, un alto porcentaje de la población tendría menos probabilidad de presentar estos comportamientos (García, Peña & Rodríguez, 2012).

Lo anterior, lo reafirma la investigación colombiana de Diaz, Lopez y Varela (2010), donde se encontró niveles moderados y no altos de burnout en los docentes, lo cual deja ver la importancia de las condiciones de trabajo, desde la disponibilidad de recursos hasta las relaciones laborales.

Conclusiones

Dando respuesta a la pregunta problema acerca de cómo se relaciona la inteligencia emocional de docentes universitarios con el síndrome de burnout, se encuentra que no se presenta correlación entre las variables inteligencia emocional y síndrome de burnout de los docentes participantes, debiéndose tal vez a que solo se tuvo el 42% de participación de los mismos, dentro de las razones se encontraron no tener la disponibilidad de tiempo que requería el diligenciamiento de los dos cuestionarios, también hubo falta de interés por participar en la investigación, es por ello que no se cumplió con la muestra planteada inicialmente en la metodología, lo que generó dos consecuencias, la prolongación de la aplicación y que se eliminara la solicitud de datos sociodemográficos e identificación de la facultad a la que pertenecía.

No se encontró relación del síndrome de burnout con la inteligencia emocional en los docentes sin embargo, en la subescala de agotamiento el 28% de los docentes puntuaron entre medio alto y alto, lo que podría presentar un riesgo a los docentes tiempo completo debido a una baja empatía con sus compañeros de trabajo y estudiantes, también pueden sentir la necesidad de descansar debido a la percepción de desgaste físico y emocional por cargas laborales o tareas establecidas que requieren de mayor uso de sus capacidades cognitivas. (García, Peña & Rodríguez, 2012).

En cuanto a la escala de cinismo solo 13% docentes tienen un puntaje alto, lo que puede generar un distanciamiento hacia sus objetivos laborales, afectando las metas del plan de mejoramiento y desarrollo institucional, también tienen comportamiento desfavorables, como impaciencia generando frustración y percepciones inadecuadas de su desempeño y la tercera escala del síndrome de burnout denominada eficacia profesional, el 68% de los docentes universitarios se encuentran en alto y muy alto, indicando que rinden en su trabajo, son eficientes, cuentan con las capacidades para obtener sus logros en el ámbito laboral, y tienen energía en el trabajo. (García, Peña & Rodríguez, 2012).

En cuanto a las entrevistas estructuradas realizadas inicialmente a los docentes, en donde manifestaron cansancio y agotamiento físico, debido a la demanda de sus funciones, tareas repetitivas y sobrecarga laboral, es relevante mencionar que las entrevistas estructuradas y las encuestas no fueron realizadas en el mismo periodo de tiempo académico, lo cual puede deberse a efectos perceptuales relacionados por las circunstancias en las que se encontraba en

el momento de cada diligenciamiento (efecto halo). Sin embargo, puede ser controversial que lo mismo que reportaron los docentes lo reportaron bienestar universitario y talento humano, por lo que este trabajo no pretende hacer inferencias si no una recomendación de ampliar la muestra de docentes e incluir datos sociodemográficos para obtener mayor confiabilidad, reevaluar las hipótesis y ajustar las estrategias de bienestar que se articulen entre talento humano, planeación académica, curriculum y los planes de estudio, lo que permitiría el mejoramiento de la percepción en cuanto a su desempeño laboral, el cumplimiento de los objetivos misionales de la universidad.

En este sentido al identificar que si hay síndrome de burnout bajo se hace una comparación con la investigación realizada por Diaz, Lopez y Varela (2010), en la que encontraron niveles moderados y no altos de burnout en los docentes, lo cual afirma que el rol de ser docente aunque requiere una demanda de funciones académicas y administrativas que pueden generar cierto nivel de estrés, sin embargo es de resaltar que los docentes tienen estrategias para afrontar estas circunstancias, controlando su autoeficacia.

Esto se resalta con los datos arrojados del cuestionario de inteligencia emocional de los docentes tiempo completo, donde obtuvieron un puntaje alto 80% y medio 20%, es decir que los docentes se encuentran con un alto nivel de inteligencia emocional, permitiendo reconocer, regular y manejar sus propias emociones en un entorno personal y laboral, también se les facilita una adaptación a cualquier entorno social, logrando mecanismos para actuar con una adecuada emoción frente a una situación compleja, a través de un proceso de autoevaluación y regulación emocional (Caal, Cruz, Leon & Hernández, 2013).

En cuanto a la relación de la investigación realizada por Aguilar, Gil, Pinto, Quijada y Zúñiga (2014) en donde encontraron que las personas con un nivel adecuado de inteligencia emocional pueden reducir el nivel de estrés laboral, lo que genera un mejor manejo de sus emociones frente a situaciones que pueden resultar frustrantes o estresantes, también afirma que el tener un adecuado nivel de inteligencia emocional, la automotivación aumenta, es decir que los docentes tienen mayor satisfacción laboral. Los docentes al estar bien psicológicamente, promueven el crecimiento afectivo y emocional de los estudiantes, evitando así interrumpir los procesos de formación integral, por ello la importancia de que tengan una inteligencia emocional alta (Fernandez, como se citó en Ariza, 2017).

Por todo lo anterior una organización como la universidad Santo Tomás que se interesa por las condiciones de calidad de vida y bienestar de los colaboradores, que se esfuerza por tener docentes con las capacidades y habilidades adecuadas para desarrollar de la manera correcta sus funciones debe pensar y ejecutar programas para el acompañamiento docente que

sean significativos lo cual está planteado por el decreto 2566 de 2003 del Ministerio de Educación.

Aportes, Limitaciones y Sugerencias

Aportes

A través de lo obtenido en la investigación se presentó a la institución una propuesta diseñada para potencializar las habilidades de inteligencia emocional, en los docentes de la Universidad Santo Tomás, con el fin de que estos reconozcan la percepción, expresión, asimilación, comprendan y regulen sus emociones, además de verlo en ellos mismos, lo verán en sus compañeros, a través de ejercicios prácticos y teóricos.

Los docentes Universitarios son la principal fuente de aprendizaje en la formación profesional de los estudiantes, dicha propuesta se encuentra en el anexo 3 y fue entregada al Padre rector de la universidad Santo Tomás- Villavicencio.

En cuanto a la línea de investigación de la universidad, psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo, la cual busca estudiar desde la psicología del trabajo y las organizaciones los diferentes fenómenos presentes en los entornos de trabajo, teniendo en cuenta que la vida laboral es uno de los contextos en donde el ser humano dedica gran parte del tiempo, en el contexto laboral se presentan una serie de relaciones de comportamientos, sentimientos y actitudes.

Por lo expuesto anteriormente, se evidencia que el mayor aporte a la línea de investigación fue estudiar un fenómeno en una organización, siendo en este caso el síndrome de burnout, ya que la presencia de este, puede llegar afectar la calidad de vida de los colaboradores, por ende la vida laboral, puesto que los comportamientos, sentimientos y actitudes cambiarían y no serían los adecuados para un contexto laboral que requiere gran parte de su tiempo, buena disposición y habilidades que generen adecuadas relaciones con los demás. Por ello se realiza la propuesta de inteligencia emocional, ya que busca potencializar las habilidades que permiten una buena comunicación, empatía y adecuadas relaciones laborales.

Limitaciones

Las limitaciones identificadas durante el proceso investigativo fueron:

1. Hallar cuestionarios estandarizados en Colombia, que evaluaran las dos variables.

2. Hubo retraso en la autorización para el proceso de la aplicación, debido a los protocolos de la universidad.
3. No se tuvo la recepción esperada por los docentes en el momento de la aplicación de los cuestionarios, ya que manifestaban no tener tiempo, no tener la disposición o el interés por participar en la investigación, es por ello que no se cumplió la totalidad de la muestra, lo que prolongó el tiempo de aplicación.
4. En el proceso de análisis de resultados hubo dificultades ya que no se contaba con un conocimiento previo frente al manejo de los programas estadísticos como SPSS u otras similares para la tabulación de los mismos.

Sugerencias

A través de la experiencia que se tuvo como psicólogas en formación durante la investigación, se sugiere que en futuras investigaciones se realice la aplicación con la totalidad de la muestra, teniendo en cuenta nuevas preguntas con datos socio demográficos, como; edad, estado civil, estrato socio-económico horarios laborales y antigüedad, por lo anterior se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el estado civil de los docentes universitarios?
- ¿Influye el sexo en la presencia del Síndrome de Burnout en docentes universitarios?
- ¿Se relaciona la presencia del síndrome de Burnout con la antigüedad laboral?

Por otra parte, es relevante que se estudie este fenómeno en poblaciones con características similares pertenecientes a otras organizaciones, fomentan espacios en donde puedan salir de su rutina diaria debido a que la docencia exige una demanda de funciones y labores tanto académicas como administrativas, las cuales requieren de mayor duración de horas, que la establecidas en la nómina.

Referencias

- Abdessalam, M., Arbeyat, A., & Mahmmud, B. (2015). Emotional Intelligence and its Relationship with Burnout among Special Education Teachers in Jordan : An Analytical Descriptive Study on the Southern Territory [Inteligencia emocional y su relación con el agotamiento entre los maestros de educación especial en Jordania: un estudio analítico descriptivo sobre el territorio del sur] *Journal of Education and Practice*. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1086102.pdf>
- Aguilar, M., Gil, O., Pinto, V., Quijada, C., & Zúñiga, C. (2014). Inteligencia emocional, estrés, autoeficacia, locus de control y rendimiento académico en universitarios. Enseñanza e investigación en psicología. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/292/29232614002/>
- Adina, A. (2015). Teachers` Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits. [El agotamiento de los maestros en relación con su inteligencia emocional y sus rasgos de personalidad] *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Colomeischi_Adina/publication/277934792_Teachers_Burnout_in_Relation_with_Their_Emotional_Intelligence_and_Personality_Traits/links/55e942ca08ae3e1218439e77.pdf
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Cegesti. Recuperado de: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Araujo, M, & Leal, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG. Venezuela recuperado de: <file:///C:/Users/nanys/Downloads/DialnetInteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf>
- Arias, W., & Jimenez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa. Recuperado de : <file:///C:/Users/nanys/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnDocentesDeEducacionBasicaRegula-5056905.pdf>
- Ariza, M. (2017). Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior. Educación

- y Educadores. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-12942017000200193
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿qué sabemos y qué nos falta por investigar?. *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Augusto, J., López, E., & Pulido. (2011). Inteligencia emocional percibida y estrategias de afrontamiento al estrés en profesores de enseñanza primaria: propuesta de un modelo explicativo con ecuaciones estructurales. *Revista de psicología Social*. Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/bdatos.usantotomas.edu.co:2048/ehost/detail/detail?vid=2&sid=af986f8b-d30b-4997-a598-7c863dafac2f%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#AN=2012-17310-009&db=psych>
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. *México DF: McGraw-Hill*.
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C., & Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071850062017000600006&script=sci_arttext
- Blanes, V. (s.f.). La teoría de las inteligencias múltiples. Barcelona. Recuperado de:
http://bioinformatica.uab.cat/base/documents/genetica_gen/portfolio/La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20Inteligencias%20m%C3%BAltiples%202016_5_25P23_3_27.pdf
- Caal, T., Cruz, N., Leon, P., & Hernández, L. (2013). Beneficios de ser inteligente emocionalmente. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de:
<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/beneficios-inteligencia-emocional-2.pdf>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Recuperado de:
http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

- Cascante, L. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. *Revista Digital: Matemática, Educación e Internet*. Recuperado de: <http://revistas.tec.ac.cr/index.php/matematica/article/viewFile/2296/2087>
- Código Sustantivo del Trabajo. (2004). Decreto 2663 de 1950. Editorial Unión Ltda. Bogotá DC. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Correa, Z., Muñoz, I., & Chaparro, A. (2010). Síndrome de burnout en docentes de dos Universidades de Popayán, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Documents/32914-123409-1-PB.pdf>
- Curbelo, M., Pérez, I., García, L., & Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y estrés*. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/bdatos.usantotomas.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=aeaf3a7d-42f1-4e5f-bba5-16922967f8fe%40sessionmgr104>
- Daneri, M. (2012). *Biología del comportamiento*, Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- De Psicólogos, G. D. C. O. (1988). Código Deontológico del Psicólogo 3.1. Recuperado de: <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/Codigodeontologico.pdf>
- De Vera, M. (2005). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los modelos cognitivos, Universidad de la Laguna. Recuperado de: <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Del Psicólogo, C. (2000). Código ético del psicólogo, Colombia. *Bogotá: Revista Latinoamericana de Psicología*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>
- Díaz, F., López, A., & Varela, M. (2010). Factores Asociados al Síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Documents/649-7747-1-PB.pdf>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Estatuto de profesionalización docente en Colombia. Análisis de los dos estatutos vigentes. Decreto 1278 de 2002. Colombia. Recuperado de: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86102_archivo_pdf.pdf

- Extremera, N., Duran, A., & Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad Y Estrés*. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/bdatos.usantotomas.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=8efbd3cc-1a0a-4667-bd03-f7330b4eb4cd%40sessionmgr4010>
- Extremera, N., Fernández, P., & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Pablo_Fernandez-Berrocal/publication/230887048_Inteligencia_emocional_y_burnout_en_profesores/links/09e41511c010b9aa7f000000.pdf
- Extremera, N., Fernández, P., & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Pablo_Fernandez-Berrocal/publication/230887048_Inteligencia_emocional_y_burnout_en_profesores/links/09e41511c010b9aa7f000000.pdf
- Extremera, N., Duran, A., & Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad Y Estrés*. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/bdatos.usantotomas.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=8efbd3cc-1a0a-4667-bd03-f7330b4eb4cd%40sessionmgr4010>
- Federación de enseñanza de CC.OO. de Andalucía, (2011). Inteligencia emocional. Revista digital para profesionales de la enseñanza. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>.
- García, M., Peña, M., & Rodríguez, P. (2012). Validación a nivel de estudio piloto de Test Maslach para empleados operarios de un cultivo de flores (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana). Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4571/130868.pdf?sequence=1>
- García, M., y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*. Recuperado de: <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/ESPIRAL/article/view/909/828>
- Gardiol, G., & Gonzales. M. (2012). *Cerebro – Inteligencia Emocional*, Asociación Educar Ciencias y Neurociencias Aplicadas al Desarrollo Humano. San Luis.

- Recuperado de: <http://www.asociacioneducar.com/monografias-docente-neurociencias/gardiol-damico-massobrio-nieto-olguin-paoloni.pdf>
- Gil, P., & Moreno, B. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid. Piramide.
- Goleman, D. (2015). El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos. De books. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o_kVCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Goleman,+D.+2012.+El+cerebro+y+la+inteligencia+emocional:+nuevos+descubrimientos.+Barcelona:+Ediciones+B.&ots=Ocb4SsmQ37&sig=YJh0t3Rerf2WKABkEnC-qtzFciA#v=onepage&q&f=false
- Goleman, D. (2004). La Inteligencia Emocional, E.E.U.U editorial Zeta. Recuperado de: <http://lelibros.online/libro/descargar-libro-la-inteligencia-emocional-en-pdf-epub-mobi-o-leer-online/>
- Gopal, D., & Jagadeesh, H. (2018). Relationship between Emotional Intelligence and Burnout among Teacher Educators [La revista internacional de psicología india] The International Journal of Indian Psychology,. Recuperado de: <https://www.ijip.in/Archive/v6i1/18.01.010.20180601.pdf>
- Guevara, L. (2011). LA Inteligencia emocional. Federación de Enseñanza CC.OO. de Andalucía. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Gutiérrez, A., y Murcia, T. (2012). Prevalencia de burnout en docentes de un colegio bilingüe de Bogotá. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2852/1075209011-2012.pdf?sequence=1>
- Hernando Barragan, L. (1999). Epistemología. Bogota, D.C.
- Hernandez, R., Mejia, S., & Ventura, A. (2007). Inteligencia emocional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral. Universidad Francisco Gavidia. San Salvador. Recuperado de: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6895/1/153.9-H558i-Paaairi.pdf>
- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: Implicaciones en la salud laboral educativa. Psicología desde el Caribe. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/213/21345152003/>
- Jiménez, B., & León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Krishnakumar, R & Lalitha, S. (2014). A Study on Emotional Intelligence and Occupational Stress. [Un estudio sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral] *Revista Internacional de Investigación Multidisciplinaria y Actual*. Recuperado de: <https://translate.google.com.co/translate?hl=es419&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Fijmcr.com%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2014%2F06%2FPaper1963636.pdf&anno=2>
- Landero, R., & González Ramírez, M. (2006). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. Editorial trillas: México.
- Limonero, J., Tomás, J., Fernández, J., & Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*. Recuperado de : https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria_-_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress/links/566ec1308aea0892c52aa64.pdf
- Lindeman, B., Petrusa, E., McKinley, S., Hashimoto, S., Gee, D., Smink, D., Phitayakorn, R. (2017). Association of Burnout With Emotional Intelligence and Personality in Surgical Residents: Can We Predict Who Is Most at Risk? [Asociación del agotamiento con la inteligencia emocional y la personalidad en residentes de cirugía: ¿podemos predecir quién está en mayor riesgo?] *Journal of Surgical Education*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29198973>
- Ministerio de educación. (2003). Decreto 2566 condiciones mínimas de calidad. Recuperado de: http://www.fumc.edu.co/wp-content/uploads/resoluciones/arc_921.pdf
- Mohammadyfar, M., Khan, M., & Tamini, B. (2009). The Effect of Emotional Intelligence and Job Burnout on Mental and Physical Health [El efecto de la inteligencia emocional y el desgaste laboral en la salud mental y física] *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. Recuperado de: <http://medind.nic.in/jak/t09/i2/jakt09i2p219.pdf>
- Năstasă, L., & Fărcas, A. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals. [El efecto de la inteligencia emocional sobre el agotamiento en profesionales de la salud] *Social Behavioral Sciences*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281501808X>

- N.N. (2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. El espectador. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>
- Olaya, C. (2015). Síndrome de burnout o síndrome de agotamiento profesional (SAP) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de USME. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6691/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20O%20SINDROME%20DE%20AGOTAMIENTO%20PROFESIONAL%20EN%20DOCENTES%20DISTRITALES.pdf;jsessionid=ACC1746A0FB0D30022A6A69753CC8FE1?sequence=1>
- Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. Psicología y salud. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774/1384>
- Pereira, B., Martins, P., & Machado. (2010). Síndrome de burnout en profesores universitarios. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Ana_Benevides-Pereira/publication/41505554_Sindrome_de_Burnout_en_profesores_universitarios/links/0912f5093c13ac8c8e000000/Sindrome-de-Burnout-en-profesores-universitarios.pdf
- Pérez, P., & Ramos, P. (2017). La inteligencia emocional. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=http%3A%2F%2Fwww.redem.org%2Fboletin%2Ffiles%2FMarta%2520Tejido%2520%2520%2520inteligencia%2520emocional.pdf&btnG
- Pinzón, L. (2016). La motivación laboral como factor clave de una mayor productividad y mejor calidad de vida. Universidad Santo Tomás. Bogotá. Recuperado de: <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2581/Pinzonluisa2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puente, A. (2011). Psicología contemporánea básica y aplicada. Madrid, Ed. Pirámide. Universidad Complutense
- Ramesh, P. (2017). Emotional Intelligence and Perceived Stress Among Scientists in Agricultural Research Service [Inteligencia emocional y estrés percibido entre científicos en el Servicio de Investigación Agrícola] IUP Journal Of Organizational Behavior. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com.bdatos.usantotomas.edu.co:2048/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=123290821&lang=es&site=ehost-live>

- Ramírez, A., Higuera, G., & Esteffany, M. (2016). El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3369/1/Entrenamiento_Inteligencia_Emocional_Ramirez_2016.pdf
- Ramos, J., & Mercado, A. (2012). Validación de un cuestionario para la medición de la inteligencia emocional (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana). Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4056/131283.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, M., Moreno, M., Beltrán, C., & Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. *Investigación en salud*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/142/14200103.pdf>
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, E., Rodríguez, M., & Pinzón. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en Diciembre del 2010. Universidad del Rosario- Universidad CES. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2389>
- Ruiz, B. (2016). Regulación en materia de protección de datos personales o Habeas Data en Colombia a través de la Ley 1581 de 2012. Artículo de reflexión para optar al título de abogada. *Examen histórico y crítico sobre su ineficacia ante las administradoras de bases de datos, portales de Internet y motores de búsquedas*. Recuperado de : <https://docplayer.es/55396834-Regulacion-en-materia-de-proteccion-de-datos-personales-o-habeas-data-en-colombia-2.html>
- Saiari, A., Moslehi, M., & Valizadehv, R. (2011). Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools [Relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en profesores de deporte de escuelas secundarias] *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811005490>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40394256/Inteligencia_emocional_wiki.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1524580088&Signature=texIPe0fW3LUeb3Kb60nCGNdOk%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInteligencia_emocional_wiki.pdf

- Sunil, K. (2009). Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at Workplace [Rol de la inteligencia emocional en el manejo del estrés y la ansiedad en el lugar de trabajo] Gautam Buddha University, Greater Noida (UP) India. Recuperado de: <https://translate.google.com.co/translate?hl=es419&sl=en&tl=es&u=http%3A%2F%2Fsciteerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.565.8464%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&anno=2>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Universidad Santo Tomás. (2004). Estatuto docente. Rectoría general. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.usta.edu.co/images/documentos/documentos-institucionales/estatutos/estatuto-docente.pdf>
- Universidad Santo Tomás. (2015). Principios generales que orientan a la universidad Santo Tomás. Bogotá D.C. Recuperado de: www.ustabuca.edu.co/USTA_manga/principios
- Universidad Santo Tomás. (2004). Proyecto educativo institucional (P.E.I). Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.ustavillavicencio.edu.co/home/index.php/pei>
- Universidad Santo Tomás. (2018) Proyecto educativo institucional. Bogotá D.C. USTA. Recuperado de: www.USTA.edu.co/imagenes/documentos/documentos-institucionales/estatutos/estatuto-orgánico.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2015). Principios generales que orientan a la universidad Santo Tomás. Recuperado de: www.ustabuca.edu.co/USTAmanga/principios
- Universidad Santo Tomás. (2012). Reforma del reglamento general disciplinario de la USTA. Recuperado de: www.usta.edu.co/imagenes/documentos/documentos-institucionales/reglamentos/reglamento_disciplinario.pdf
- Uribe, P. (2016). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Universidad Nacional Autónoma de México, D.F., Editorial el manual moderno, S.A de C.V. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Herman_Littlewood/publication/309718447_Justicia_interpersonal_y_personalidad_Su_relacion_con_calidad_de_vida_en_el_trabajo/links/581e5a6e08aeccc08af06dbc/Justicia-interpersonal-y-personalidad-Su-relacion-con-calidad-de-vida-en-el-trabajo.pdf
- Valdés, E., Blanco, N., & Orama, Y. (2012). Los paradigmas cuantitativos y cualitativos en el conocimiento de las ciencias médicas con enfoque filosófico-epistemológico. Edumecentro. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207728742012000200017&lng=es&tlng=es.

- Vlachou, E., Damigos, D., Lyrakos, G., Chanopouloso, K., Kosmides, G., & Karavis, M. (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare professionals [La relación entre el síndrome de Burnout y la inteligencia emocional en profesionales de la salud] *Health Science Journal*. Recuperado de: <http://www.hsj.gr/medicine/the-relationship-between-burnout-syndrome-and-emotional-intelligence-in-healthcare-professionals.pdf>
- Zárate, R., & Matviuk, S. (2010). La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/206/20619966009/>
- Zárate, R., & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-46452012000100008
- Zárate, R., & Matviuk, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia. *REAL-Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*. Recuperado de: https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

Universidad Santo Tomás Sede Villavicencio Meta

Programa de Psicología

Título del trabajo de grado: Inteligencia emocional de profesores universitarios y su relación con el síndrome de Burnout.

Saludos.

Tres estudiantes de pregrado del Programa de Psicología, Alejandra Santiago, Esthefanny Castro y Erika Perilla nos encontramos desarrollando nuestro trabajo de grado para optar al título profesional; la investigación se relaciona con las habilidades personales (Inteligencia Emocional: la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y emociones, motivarnos y establecer relaciones, a través de la comunicación) que poseen profesores universitarios para enfrentar situaciones propias de la docencia que sean percibidas como estresantes (Síndrome de Burnout: Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de comportamientos o actitudes negativas hacia el trabajo).

Para ello es importante contar voluntariamente con profesores universitarios como participantes de la misma, a través del diligenciamiento de dos cuestionarios que evalúan respectivamente, la inteligencia emocional y Estrés laboral (Síndrome de Burnout).

Conforme al código Bioético (Ley 1090 de 2006) que regula la profesión, las investigadoras nos acogemos a la misma para garantizar la confidencialidad de la información obtenida, tal como:

1. Confidencialidad, artículo 5, Título II Deberes del Psicólogo frente a los usuarios: Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos.
2. Evaluación de técnicas artículo 5, Título II Deberes del Psicólogo frente a los usuarios, se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales.

3. Investigación con participantes humanos: artículo 9, Título II Deberes del Psicólogo frente a los usuarios, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.
4. Artículo 31, Título VII Del Código Deontológico y Bioético para el Ejercicio de la Profesión de Psicología. Para la presencia, manifiesta o reservada de terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, se requiere el previo consentimiento del usuario.
5. Artículo 45, Título VI del uso de material psicotécnico, se hará aplicación del instrumento con el debido acompañamiento de docentes y la supervisión y vigilancia de la respectiva facultad o escuela de psicología.
6. Artículo 50, Título VII de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, La investigación científica debe basarse en principios de respeto y dignidad

En este consentimiento se tiene en cuenta la ley 1581 de 2012 y los decretos 13713 de 2013 y 886 de 2014 en donde se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información personal recogida o, que haya sido objeto de tratamiento en bancos o bases de datos.

Riesgos.

Estas pruebas y sus resultados no implican ningún riesgo físico, o psicológicos. Las respuestas no causarán riesgos o consecuencias en sus finanzas, empleo o reputación, dado que no serán usados los nombres de los partícipes.

Aclaraciones.

- La decisión de participar en esta investigación es completamente voluntaria
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en la investigación puede retirarse en el momento que desee.
- No tendrá que hacer gasto económico alguno en su participación.
- No recibirá un pago por su participación.

Una vez explicados los propósitos e implicaciones de la investigación, lo invitamos a participar de la misma, para lo cual, diligenciar los cuestionarios implica la aceptación y aprobación del consentimiento informado y haber entendido la información que aquí se proporciona. Así

mismo, que la participación no implica ningún riesgo, que los datos proporcionados serán confidenciales, anónimos, que puede dejar de participar en el momento que así lo determine sin que ello implique perjuicio. Además, que por la participación en este proyecto investigativo no recibirá ningún beneficio personal.

Por lo tanto, la participación en esta investigación es totalmente voluntaria y tomará un tiempo aproximado de 30 min.

Los resultados de la investigación serán informados a la universidad como devolución, sin que implique identificar quienes o que facultades participan.

Finalmente, teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES- HABEAS DATA, autoriza en los términos de la misma, de manera libre, expresa y voluntaria a a dar los datos suministrados por ustedes (Acuerdo 002 de 04 de septiembre de 2013), de acuerdo con los lineamientos presentados en el documento de Consentimiento Informado.

Agradecemos su colaboración y participación

En caso de no aceptar diligencie con una (x) la casilla no acepto.

Anexo 2. Acta de Devolución de Resultados

Villavicencio, 12 de octubre de 2018

Fray José Arturo Restrepo

Rector, Universidad Santo Tomás Villavicencio

Asunto: Devolución de resultados de las pruebas de Burnout e Inteligencia Emocional a docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás, Villavicencio.

Como psicólogas en formación y dando finalización a nuestro trabajo de grado titulado; “Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en docentes universitarios”, entregamos resultados de la aplicación de los cuestionarios de Síndrome de Burnout (MBI) e Inteligencia Emocional aplicados a 49 docentes de Tiempo Completo. Esto conforme al compromiso adquirido por nuestra parte, al permitirnos los permisos de acceder a los docentes.

El objetivo de la investigación fue “Establecer la relación de Inteligencia Emocional y síndrome de Burnout de los docentes tiempo completo de la Universidad Santo Tomás de Villavicencio”, esta investigación nace del interés propio, debido a factores observados durante la formación académica y recopilación teórica e investigativa. Dada la aplicación, nos permitimos hacer la devolución de los resultados de la siguiente manera:

Se encontró que el nivel de participación, previo al consentimiento informado fue del 41%. La aplicación se realizó mediante encuesta digital en la que se generaron las instrucciones propias de la ley del código bioético (ley 1090 del 2006) y la ley 1581 del 2012 protección de datos personales Habeas Data.

En cuanto a los resultados se encontró que: el 80% es decir 39 docentes completo que participaron de la encuesta presentaron ante el cuestionario de inteligencia emocional un nivel alto; el restante 20% es decir 10 docentes, presentaron un nivel de inteligencia emocional medio.

Frente a la variable Burnout que evalúa una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes, agotamiento emocional o físico, baja productividad y despersonalización, el cual se describe mediante tres subcategorías, agotamiento, cinismo y eficacia profesional, se encontró que:

1. En la escala de agotamiento que se refiere a una experiencia en la que los colaboradores sienten que no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo, es una manifestación de agotamiento de los recursos emocionales propios, a causa del contacto diario. En la cual obtuvieron el 31% de los docentes tiene un nivel bajo, 18% muy bajo, medio bajo 23%, medio alto 18% alto 10%.
2. En la segunda subescala Cinismo, que se refiere al distanciamiento de sí mismo del objeto y contenido del trabajo, representado en comportamientos y actitudes cínicas y negativas hacia el trabajo en general. Los docentes participantes puntuaron de la

siguiente manera: el 12% en un nivel alto, 12% medio alto 19% medio bajo 12% bajo 10% y muy bajo 47%.

3. La tercera subescala Eficacia Profesional. Se refiere a la eficiencia, capacidad, actividad y energía en el trabajo. donde el 37% muy alto, alto 31% medio alto 18% medio bajo 10% bajo 2% y muy bajo 2%.

En cuanto a los datos y el objetivo general, se realizó un análisis de correlación entre las variables mencionadas, a través de estadísticos descriptivos (Pearson), encontrando que no existe correlación entre los datos de cada prueba.

Es relevante informar que la muestra planteada inicialmente no se cumplió, debido a que la participación fue baja al ser voluntaria y el proceso de aplicación se dio durante un periodo de 3 meses, no se puede generalizar los resultados hallados por lo anteriormente plasmado, con ello se adjunta a esta carta los resultados y una propuesta que nace de la misma.

Reciba un cordial saludo, agradecemos su atención y estamos atentas a su pronta respuesta.

Psicólogas en formación:

Erika Milena Perilla Moreno

Lina Esthefanny Castro Rubio

Yuli Alejandra Santiago Rubio

Anexo 3. Propuesta

Propuesta para potencializar las habilidades de inteligencia emocional para los docentes de la Universidad Santo Tomás

¿Qué son las emociones?

Una emoción es un proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación (**Fernández-Abascal y Palmero, 1999**). La ontología la describe como una predisposición para la acción. Por lo tanto, las emociones son mecanismos que nos ayudan a

reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar.

Cada emoción prepara al organismo para una clase distinta de respuesta; por ejemplo, el miedo provoca un aumento del latido cardiaco que hace que llegue más sangre a los músculos favoreciendo la respuesta de huida.

Cada persona experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, su aprendizaje y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse. Unas se aprenden por experiencia directa, como el miedo o la ira, pero la mayoría de las veces se aprende por observación de las personas de nuestro entorno, de ahí la importancia de los padres y los profesores como modelo ante sus hijos y alumnos.

¿Que es la inteligencia Emocional?

La inteligencia no es solo el concepto que describe el desempeño académico o el nivel de coeficiente intelectual, se relaciona con la capacidad de solucionar problemas, adaptación al ambiente y razonar (Ardila, SF)

La inteligencia emocional aporta un nuevo contexto para educar la capacidad de adaptación social y emocional de las personas y sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada, las habilidades que se destacan son: autorregulación, control de impulsos, conciencia de sí mismo y de las propias emociones, y su expresión, control de la ansiedad, regulación de estados de ánimo, motivación, empatía , confianza en los demás, optimismo ante las frustraciones. (Goleman citado por federación de enseñanza de CC.OO, 2011). Dichas habilidades pueden ser desarrolladas por medio del aprendizaje y la experiencia cotidiana.

¿Por qué es importante la inteligencia emocional en los contextos laborales?

Dado que las personas en la mayor parte de tiempo desarrollan su vida es las organizaciones en donde se continúan construyendo con el otro por medio de la interacción y vínculos sobre intereses en común, esto lleva a la importancia de que las personas creen una adaptación a las demandas del ambiente y empiecen a crear habilidades en cuanto a la inteligencia emocional que son importantes para lograr objetivos en común y también a nivel personal(

Ramírez, Higueta & Esteffany, 2016) , ya que la conciencia emocional constituye competencias personales, que determinan la manera en que las personas se relacionan consigo mismos y con los demás , además de ser influenciadas por la sociedad, se hace importante implementar en los contextos educativos programas que apoyen a crear, reconocer y regular las habilidades emocionales de los docentes, ya que los contextos educativos tienen la responsabilidad de aportar en la construcción de una nueva sociedad. (Dueñas, 2002)

Propuesta para potenciar las habilidades en inteligencia emocional de los docentes

En concordancia con el modelo pedagógico de la Universidad, el docente es quien guía y orienta los procesos educativos, fomentando la ética profesional, autonomía, creatividad en los estudiantes, así, los docentes nuevos que ingresen a la Universidad a partir del primer semestre de 2015 deben certificar como mínimo título de maestría o estar adelantando estudios en este nivel de formación. En casos excepcionales se puede aceptar la amplia experiencia profesional del docente, el reconocimiento del gremio y de la sociedad civil, como criterio de cumplimiento mínimo de formación posgradual. De ser así, el docente deberá entrar en un programa de formación permanente que le permita actualizar su saber disciplinar (USTA; pág-19, 2015). En el artículo 7 del estatuto docente se enfatiza en las siguientes características en los docentes tomasinos: promueven el respeto, responsabilidad, honestidad, y solidaridad académica , además de comprometerse con el desarrollo intelectual, espiritual, social y político del país, además son los docentes quienes se encargan de guiar el sistema educativo integral en sus alumnos , por lo tanto, el docente necesita desarrollar las habilidades que le apoyen en su ejercicio integral educativo, siendo así, se propone crear programas que permitan entrenar a los docentes en desarrollar y fortalecer habilidades para un adecuado control emocional, ya que en el contexto educativo por las funciones administrativas y académicas se generan ciertos niveles de estrés, que pueden prevenirse o manejar de una manera adecuada.

Promoción de estilos de vida saludables.

El estilo de vida saludable genera estados de ánimo positivos, a través de algún tipo de actividad física, se obtienen resultados significativos en el estado de ánimo, generando un mayor rendimiento laboral, confianza, autocontrol y bienestar, otra técnica para mejorar el estado de ánimo y controlar el estrés son las técnicas de relajación muscular, de respiración con el

diafragma, cantar, bailar, también tiene efectos positivos en las personas. Kendall y Bermis, 1983 como se citó en Gil y Moreno (2007).

Técnica Cognitiva.

Las respuestas emocionales Miedo, ansiedad, frustración, ira, no son provocadas directamente por la situación, sino por los procesos valorativos a través de las cogniciones, (pensamientos, emociones, percepción, memoria) Kendall & Bermis¹ (1983) como se citó en (Gil & Moreno, 2007).

Valoración cognitiva: Consiste en enseñar a valorar los estresores desde un punto de vista más realista, llevándolos a cuestionarse sobre las situaciones que los lleva a estresarse, así hacen una valoración, generando una nueva perspectiva positiva y realista Matteson y Ivancevich 1987 como se citó en Gil y Moreno (2007).

1. Percepción, evaluación y expresión de emociones.

Esta habilidad se refiere al grado en que las personas son capaces de identificar sus emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que ellas conllevan. Además, implica la capacidad para expresar adecuadamente los sentimientos y las necesidades asociadas a los mismos en el momento oportuno y del modo correcto.

2. Asimilación O Facilitación Emocional.

Implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando realizamos un proceso de toma de decisiones. Las emociones sirven para modelar y mejorar el pensamiento al dirigir nuestra atención hacia la información significativa, pueden facilitar el cambio de perspectiva y la consideración de nuevos puntos de vista.

3. Comprensión y análisis de las emociones.

Implica saber etiquetar las emociones y reconocer en qué categoría se agrupan los sentimientos, distinguir entre emociones y estados de ánimo, así como conocer las causas que las generan y las consecuencias futuras de nuestras acciones.

4. Regulación Emocional.

Supone la regulación consciente de las emociones. Incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos. Además, abarcaría la habilidad para regular

las emociones moderando las negativas e intensificado las positivas sin reprimir ni exagerar la información que comunican

Estrategias para el desarrollo la Inteligencia Emocional:

Por medio de música y la respiración consciente se crea un espacio neutro, luego se le pide a uno de los participantes pasar enfrente, inicialmente se le pide quedarse de pie con los ojos cerrados y que escuche la canción que le van a poner , él requiere dejar fluir su cuerpo de acuerdo a lo que experimenta con la música, la música va a tener tonalidades que le permitirán transitar por diferentes emociones , luego de parar la música se le pide a la persona que verbalice lo que experimento, de esta manera la persona hace consciente que el cuerpo a través de la música la llevó a transitar diferentes emociones, este ejercicio se hace con cada una de los participantes, así ellos podrán reconocer su percepción, expresión, asimilación, comprender y regular sus emociones , además de verlo en ellos mismo, lo verán en sus compañeros.

Luego se le pasa una hoja en blanco a cada participante y se le pide que complete las frases que se le dictaran:

Cuando estoy feliz, suelo:

Pensar en:.....

Hacer:.....

Cuando estoy triste, suelo:

Pensar en:.....

Hacer:.....

Cuando estoy enojado:

Pensar en:.....

Hacer:.....

Con este ejercicio los participantes podrán identificar y ser conscientes si tienen conocimiento y conciencia de sus pensamientos y acciones cuando habitan o transitan por alguna emoción.

Como último ejercicio , se le da un globo desinflado y una aguja a cada participante, luego el facilitador empieza a dar las indicaciones , le pide a la persona que cierre los ojos y con los ojos cerrados, se le pide que recuerde las situaciones donde más vivió miedo, y se le

ponen ejemplos como: cuando perdiste tu carro, cuando murió un familiar, etc..., y ahí con los ojos cerrados se le pide a los participantes conectar con sus miedos e ir inflando la bomba, cuando la termine de inflar con todos sus miedos y las emociones por la que transitó, se le pide que amarre la bomba, y una vez abra los ojos grite; (soy más grande que mis miedos y mis emociones) y rompa la bomba con el alfiler. Este ejercicio ayudará a liberar emociones y ser consciente de la regulación de las mismas, como cierre del taller se hace un círculo con los participantes y se le pide a cada uno comparta la experiencia que se lleva, y se abrazan como equipo de trabajo.

Por otra parte, y teniendo en cuenta las condiciones mínimas de calidad en el trabajo se sugiere implementar y fomentar este tipo de actividades que conllevan aportar el bienestar laboral de los docentes de la universidad y que como consecuencia aportará en la educación integral que brinda a sus estudiantes.