



Facultat de Ciències Jurídiques
i Econòmiques · FCJE

El valor de la Inteligencia Emocional como antídoto del síndrome de estar quemado en el trabajo

Trabajo final de grado de relaciones laborales y recursos
humanos

Autor: Natividad Martín Rubio

Tutor: Edgar Bresó Esteve

Titulación: Relaciones laborales y recursos humanos

Curso académico: 2020/2021

Fecha de entrega: 5/06/2021

Índice del trabajo

Resumen	¡Error! Marcador no definido.
En español	3
In English	4
Introducción del trabajo	5
Por qué este trabajo.	6
Estructura del trabajo	7
Hipótesis de este trabajo	7
Objetivos del trabajo	8
Marco teórico del trabajo	9
Que es la inteligencia emocional	9
Las emociones	10
Las emociones en el trabajo	11
Teorías de la inteligencia emocional	11
Modelo explicativo de Salovey y Mayer	12
Modelo explicativo de Goleman	12
R. Bar On	13
Evaluación de la inteligencia emocional	14
Prevención de riesgos laborales	14
Riesgos psicosociales	15
Burnout o el síndrome del quemado	17
Historia del burnout	17
Dimensiones del burnout	18
Consecuencias del Burnout	18
Causas del Burnout	19
Cómo se mide el Burnout	20
Sector servicios y el burnout	20
Estudio de la hipótesis	21
Inteligencia emocional en la prevención de riesgos laborales	21
Organizaciones responsables y saludables	23
Inteligencia emocional como herramienta contra el burnout	25
Evaluación de la inteligencia emocional por los RRHH	26
Formación en inteligencia emocional	27
Ventajas y herramientas para la implantación de la IE	28
Conclusión de la hipótesis	30
Metodología	30
Muestra	31
Variables del estudio	33
Fiabilidad de la muestra obtenida	33
Fiabilidad de la variable: Agotamiento	33

Fiabilidad de la variable: Cinismo	34
Fiabilidad de la variable: Eficacia	34
Resultados obtenidos.	35
Discusión	37
Conclusiones	38
¿Se han cumplido los objetivos?	39
Limitaciones	40
Futuras investigaciones	40
Agradecimientos	41
Bibliografía y Webgrafía	42

Índice de tablas

Tabla 1: Variable estadística descriptivas básicas	31
Tabla 2: Variable de sexo de la muestra	32
Tabla 3: Nivel de estudio de la muestra	32
Tabla 4: Fiabilidad del agotamiento	34
Tabla 5: Fiabilidad del cinismo	34
Tabla 6: Fiabilidad de la eficacia	34
Tabla 7: Correlaciones de los resultados obtenidos en la encuesta (N= 140)	35

Resumen

En español

En este presente trabajo, voy a tratar de explicar si existe una relación entre la baja inteligencia emocional y la aparición de la enfermedad del burnout, es decir he realizado un estudio basándome en dos conceptos, muy importantes que hemos dado y estudiando durante estos últimos cuatro años de carrera de relaciones laborales y recursos humanos, dichos conceptos son la inteligencia emocional y la prevención de riesgos laborales.

Mi idea es ver algunas de las enfermedades que viven muchos trabajadores del sector servicios, que en un principio se podría evitar aplicando métodos que incrementen o fomenten la inteligencia emocional, dichos métodos tendrían que ayudar a crear unas habilidades para permitir que los trabajadores conozcan sus propias emociones, vean las emociones de los demás y puedan saber cómo regular dichas emociones, pero sobre todo me voy a centrar en una de las enfermedades que más afectan a los trabajadores del sector servicios que es el burnout.

Pero este trabajo no va a estar basado solo en ideas e hipótesis, dado que he realizado en conjunto con algunos de mis compañeros de mi carrera y en conjunto con alumnos de psicología, hemos difundido una encuesta que trata todos los temas sobre la inteligencia emocional y el burnout en el sector servicios, dicha encuesta ha sido creada y gestionada por mi tutor y por Martín, ambos profesores de la UJI.

He realizado una búsqueda de información sobre los diferentes temas que vamos a tratar en este trabajo como son las diferentes teorías de la inteligencia emocional, que son los riesgos psicosociales y muchos otros.

Palabras claves de este trabajo: Inteligencia emocional, prevención laboral, riesgos psicosociales, burnout, organizaciones saludables y sector servicios

Abstract:

In English

In this present work I am going to try to explain if there is a relationship between low emotional intelligence and the appearance of the burnout disease, that is, I have carried out a study based on two very important concepts that we have given and studied during these last four years of career of labor relations and human resources, these concepts are emotional intelligence and prevention of occupational hazards.

My idea is to see some of the diseases experienced by many workers in the service sector, which at first could be avoided by applying methods that increase or promote emotional intelligence, these methods would have to help create skills to allow workers to know their own emotions, see the emotions of others and know how to regulate these emotions, but above all I am going to focus on one of the diseases that most affect workers in the service sector, which is burnout.

But this work is not going to be based only on ideas and hypotheses, since I have carried out together with some of my colleagues from my career and together with psychology students, we have distributed a survey that deals with all the topics on emotional intelligence and burnout in the service sector, said survey has been created and managed by my tutor and Martín, both professors at the UJI.

I have carried out a search for information on the different topics that we are going to deal with in this work, such as the different theories of emotional intelligence, which are psychosocial risks and many others.

Keywords for this work: Emotional intelligence, occupational prevention, psychosocial risks, burnout, healthy organizations and the service sector

Introducción del trabajo

El burnout parece ser una enfermedad profesional que ha venido para quedarse y cada vez, es más conocido en el ámbito laboral, desde que se nos abrieron las puertas para poder realizar las investigaciones del TFG, me puse a pensar en los últimos cuatro años de carrera, en lo que quiero seguir estudiando y me di cuenta que me gustaría poder hablar de la prevención de riesgos laborales y de la inteligencia emocional, dos conceptos que pueden parecer muy diferentes y desde luego que se encuentren muy separados pero yo creo que las organizaciones del futuro tendrán un fuerte equilibrio entre estos dos conceptos.

Dado que considero que si nos encontramos en una empresa que tiene unos trabajadores con una alta inteligencia emocional sus resultados laborales que ellos aportaran al trabajo será mucho mayor que el que puede aportar una persona que se encuentre desmotivado y con una baja inteligencia emocional, por lo que creo que las organizaciones saludables son el futuro de nuestro sistema laboral, por que son organizaciones que buscan fomentar una buena cultura, clima y unas prácticas laborales saludables para todos los trabajadores, también hay que decir que según Robbins las empresas actualmente buscan modernizarse y que sus trabajadores estén agusto en sus puestos de trabajo.

Siguiendo este hilo, puedo decir que en nuestra carrera nos han dado mucha importancia y mucho peso a lo que es la inteligencia emocional, dado que va adquiriendo un gran peso en el departamento o sector de recursos humanos en las empresas, porque ahora mismo buscamos evitar situaciones negativas a los trabajadores y al mismo tiempo nosotros tenemos que ser como los psicólogos del trabajo para ver el estado de todos.

Mi idea de proyecto es ver cómo pueden ayudar las emociones y su comprensión para poder evitar la aparición de enfermedades como pueden ser el estrés laboral o el burnout (síndrome del quemado), es decir las emociones tienen muchas funciones, pero la principal para este trabajo sería su función de adaptación al entorno laboral y cómo pueden ayudarnos.

No escribo este trabajo sin saber nada sobre estos conceptos, dado que en estos últimos cuatro años he tenido múltiples asignaturas que han tratado estos conceptos, explicandonos sus orígenes y cómo han ido evolucionando, aunque no ha sido hasta ahora en cuarto donde he tenido la asignatura de prevención de riesgos psicosociales con Eva.

En este trabajo me he planteado la hipótesis de que existe una correlación entre una baja inteligencia emocional y la aparición del burnout, pero no se si es así o no por lo que en este trabajo juntos veremos si existe una relación o en el caso de que no exista veré los motivos de porque mi hipótesis no era correcta.

Es decir para probar esta hipotética hipótesis como ya he mencionado antes en el resumen, he colaborado en la difusión de una encuesta que han realizado mi tutor de tfg Edgar Bresó y su compañero Martín Sánchez, en dicha encuesta hemos trabajado de forma simultánea alumnos de recursos humanos y alumnos de la carrera de psicología , dicha encuesta está basada en múltiples cuestionarios que tratan múltiples temas, pero en este TFG voy a centrarme en las preguntas que hablan de la inteligencia emocional, burnout y en el estrés. Mi idea con estos datos obtenidos entre mis compañeros y yo es realizar un estudio del nivel que existe de IE y de burnout, realizando una comparación.

Volviendo a recapitular en este trabajo existen en la actualidad múltiples estudios por todo el mundo que nos cuentan sobre la importancia de la relación que existe en la actualidad entre la inteligencia emocional y como ayuda a la prevención de riesgos laborales, estos nuevos modelos nos explican como cuando los trabajadores se encuentren motivados dan resultados positivos a la empresa, por lo que el principal objetivo de este TFG será ver si en realidad esta implementación pueden ayudar a evitar los problemas que merman o perjudican la salud del trabajador, aunque en mi caso no me voy a centrar en todos los riesgos psicosociales que existen, voy a centrar este trabajo principalmente en la enfermedad del Burnout, también conocida como el síndrome del quemado.

Por qué este trabajo.

¿Por qué hacer este trabajo y porque considero que es importante? Pues es muy fácil en estos tiempos tan cambiantes las empresas tienen que adaptar a ello y las personas también, al haber trabajado algunos años en el sector servicios, haber sufrido la presión que existe y las reacciones de mis amigos han tenido en trabajando cara al público, pude observar que trabajar cara el publico durante mucho tiempo podría generar mucho estrés y llegar a desembocar en la enfermedad del quemado.

Por lo que al empezar este trabajo y al conocer mejor lo que era la inteligencia emocional me di cuenta de que podía ser una herramienta para evitar que la gente sintiera esos sentimientos o que sepan cómo gestionar las situaciones, por lo que considero que la aplicación de la IE

como una herramienta de prevención de riesgos laborales en las personas que trabajan cara el público puede ser muy beneficiosa tanto para los trabajadores como para las empresas.

Como futura trabajadora de recursos humanos considero que usar la inteligencia emocional como una herramienta para determinados casos como puede ser a selección, la formación o la prevención de los posibles riesgos psicosociales puede ser muy importante, por lo que busco en este trabajo ver si su implementación puede llegar a ser beneficiosa para el ambiente laboral y si es el caso como aplicarlo de forma correcta para el futuro.

Estructura del trabajo

Este trabajo tengo la intención de estructurarlo en un principio con una explicación sobre lo que son los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, esta explicación no será muy exhaustiva en el análisis, sino más bien explicar de forma clara y dejando claro el impacto que pueden producir en el ámbito laboral.

Después de conocer los riesgos que existen y del que nos vamos a centrar, seguiremos explicando que son las emociones y la inteligencia emocional desde su origen hasta su actualidad, explicando las tres teorías que existen centrándome sobre todo en la teoría llamada "Bar on", para una tercera parte centra en la relación que existe entre los dos conceptos.

Hipótesis de este trabajo

Cuando empecé a hacer este trabajo tenía muchas ideas muy claras, pero la idea sobre la que fundamentar mi trabajo no era una de ellas, después de empezar mis investigaciones, hablar con mi tutor y con algunos profesores sobre las ideas que tenía y cómo las quería gestionar salió una idea que es:

"Existe una relación entre la baja inteligencia emocional y la aparición del burnout en el sector servicios"

Después de plantear dicha idea a mi tutor nacieron más dudas sobre si esta hipótesis era posible o no lo era, dado que con los datos que tenía al principio no podía afirmarlo, aunque yo creo firmemente que las personas que trabajan en este sector se encuentran bajo una gran presión laboral y como todos sabemos el trato con los clientes nunca es fácil, yo he trabajado muchos años en este sector, trabajando cara al público y puedo afirmar que es muy

duro, dado que hay algunas veces que tu no te sientes con el ánimo o la fuerza para trabajar pero tienes que seguir y hacer buena cara, pero hay veces que es imposible, otro ejemplo de esta situación puede ser una amiga mía trabaja en una residencia de ancianos, en la actualidad trabaja 9 horas diarias, de lunes a domingo, en un ambiente laboral muy tóxico y donde sus emociones la han sobrepasado, por lo que ha cogido la baja por estrés laboral, yo creo que en su caso si el encargado de RR.HH. Si hubiera hecho un cambio se podría haber evitado esta situación.

Por lo que en sí en el trabajo mi idea es plantear toda la información que he obtenido a través de mi investigación a través de la búsqueda de manual y revistas, ver los métodos que se pueden usar como prevención de riesgos psicosociales a través de la inteligencia emocional, analizar los datos que obtengamos en la encuesta a través de los resultados de las preguntas basadas en el burnout, IE (WLEIS) y estrés laboral, compararlos con otros sectores, en el caso si mi hipótesis sale que no es correcta lo que haré será explorar la rama de porqué es así.

Objetivos del trabajo

Como en todo en la vida, este trabajo tiene una fuente de su creación y en si es responder y ayudarme a ver la importancia de algunos objetivos que me he planteado en el trabajo, dichos objetivos los he dividido en un que es principal, que se podría decir que es sobre el que he planteado mi hipótesis y unos objetivos secundarios que han surgido después de empezar a investigar sobre los conceptos que voy a utilizar.

El **objetivo principal** de este trabajo como ya he mencionado en anteriores puntos es ver si existe una relación entre la inteligencia emocional y la aparición del Burnout en los trabajadores.

Los **objetivos secundarios** que me han surgido en este trabajo son:

- Ver la implicación posible de la inteligencia emocional en la prevención de riesgos laborales ¿Es posible y funcional?
- Introducir el concepto de inteligencia emocional en la prevención
- La relevancia de las emociones en los resultados del trabajo
- Que riesgos psicosociales afectan en el ámbito laboral
- Comprobar el peso de la inteligencia emocional en el sector servicios

Marco teórico del trabajo

Después de explicar un poco de qué va este trabajo es momento de exponer la teoría que existe sobre los conceptos que voy a tratar como pueden ser el burnout o lo que es la inteligencia emocional.

En este apartado el material que he usado para obtener esta información se encuentra dividido entre el material docente que he recibido estos últimos cuatro años, es decir, mi idea es usar como base los conocimientos que, adquirido a lo largo de mi carrera, aunque me voy a centrar en usar de la asignatura RL 0941 Psicología de la prevención de riesgos laborales, el tema 3 que habla sobre el síndrome del quemado y el tema 10 que habla sobre la inteligencia emocional. Y la asignatura RL 0940 Habilidades de dirección y coordinación, el tema 3 que habla sobre la influencia de la inteligencia emocional y por otro lado obtener otro punto de vista de manuales sobre los conceptos que he buscado para poder tener un marco teórico más completo.

Para empezar este punto voy a exponer lo que son la inteligencia emocional, su evolución y los modelos que existen en la actualidad para luego llevarlo hacia los riesgos psicosociales los cuales podemos afirmar que existen en todos los países, sectores y empresas, también nos centraremos sobre todo en el burnout y sus fases, para comprender el marco necesario para ver si en realizado la inteligencia emocional es efectiva como una herramienta de prevención de riesgos laborales.

Que es la inteligencia emocional

La inteligencia emocional tiene muchas teorías y definiciones, aunque a mi me gustaría empezar exponiendo la teoría de Goleman que se podría decir que es el autor principal y más influyente sobre la inteligencia emocional, aunque como sabemos no es el único autor que existe por lo que voy a empezar exponiendo que es la IE

¿Pero qué es la inteligencia emocional? Pues en sí podemos afirmar que es la capacidad de la persona para aprender durante toda su vida para poder comprender las emociones propias, saber cómo usarlas a su favor, aprender de ellas y saber cómo controlar nuestros impulsos a través de ellas, con el tiempo se ha visto su importancia en muchos aspectos de nuestra vida tanto privada como pública.

Es decir, la inteligencia emocional se podría decir que su base en la sociedad serían cuatro pilares que serían:

- Empatía
- Autorregulación
- Autoconciencia de uno mismo y de las emociones que podemos llegar a transmitir o tener
- Tener habilidad de relacionarnos con nuestro entorno y con las personas que viven en él.

Aunque hay que tener en cuenta que este concepto no apareció de la nada, en realidad fue apareciendo y evolucionando en la historia, se puede decir que nace en 1905 cuando Alfred Binet formula las primeras tesis sobre la inteligencia basándose en test y en 1973 apareció la teoría de las inteligencias múltiples por Howard Gardner, dicha teoría expone que existen múltiples inteligencias dependiendo del momento y de las competencias de la persona, aunque el término no aparece como lo conocemos en la actualidad hasta 1990 por John D. Mayer y Salovey *"La inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones de forma precisa; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando estos contribuyen al pensamiento; la habilidad de entender la emoción y el saber emocional; y la habilidad de regular las emociones para fomentar el crecimiento emocional e intelectual"*

Las emociones

Antes de entrar mucho más profundo en lo que es la inteligencia emocional, creo que estaría bien conocer un poco sobre qué son las emociones y cómo pueden afectar a las personas en determinadas situaciones.

Las emociones siempre han estado presentes en la vida de las personas desde el principio de los tiempos y siempre han estado presentes para poder ayudarnos a hacer frente a los desafíos que se nos han presentado, con todo el tiempo que ha pasado la cultura humana ha ido cambiando y evolucionando, pero las emociones no han cambiado en nada en los últimos siglos, por lo que las personas tienen que aprender a regular sus emociones para poder vivir en su entorno de forma segura.

Lo primero que considero que hay que saber es que las emociones se tratan de un proceso que genera nuestro organismo cuando es expuesto a determinadas situaciones o estímulos, también cabe destacar que las emociones no son un sistema cerrado, sino que van cambiando y evolucionando, dependiendo de las experiencias personales que tenga cada individuo y por la educación social que reciba.

Las emociones en si no aparecen porque sí en nuestro organismo, sino que tienen sus propias funciones como son la adaptativa es decir preparar nuestro organismo para un estímulo o acción, la función social que sería dar a conocer nuestras emociones a los demás y por último una funcional de motivacional, estas funciones las expusieron en el 2003 por los investigadores Fernández - Abascal, Jiménez y Martín

Las emociones en el trabajo

Las personas al ser seres conscientes y sensibles por lo que nuestras emociones pueden afectar a nuestros comportamientos en nuestra vida privada como laboral dado que hay veces que las emociones nos pueden afectar o hasta superar.

Existen muchas empresas o personas que consideran que hay que dejar fuera de la oficina las emociones y tener un trabajo neutro de ellas, pero existe un problema en eso dado que los humanos no somos máquinas que puedan apagar sus emociones por lo que eso genera que las emociones salgan más fuertes, por no hablar que no todos los humanos pueden tener el mismo estado de ánimo las 24 hora del día, por lo que se podría afirmar que las emociones afectan en gran medida a nuestro rendimiento laboral dado que si te encuentras en un momento con una baja autoestima o con emociones negativas el rendimiento laboral que se puede aportar es mucho más bajo que el de una persona que se encuentre motivada en el trabajo.

Por lo que en la actualidad muchas empresas han apostado en implementar programas o formas de ayudar a sus trabajadores para que el ambiente de trabajo esté repleto de emociones positivas como pueden ser por ejemplo la confianza en su trabajo, demostrar que sus ideas son apreciadas, felicidad, motivación, etc., por lo que hay que pensar que su efecto es importante y hay que conocer cómo gestionarlas por lo que entraríamos en el campo de la inteligencia emocional.

Teorías de la inteligencia emocional

En este apartado voy a exponer las diferentes teorías que sobre la inteligencia emocional y cómo han ido evolucionado con el tiempo. Para empezar, podemos decir que la Inteligencia emocional no llegó la fama e importancia que tiene la actualidad hasta que llegó Goleman que publicó en 1995 su libro que se llama "la inteligencia emocional".

Después de conocer un poco sobre qué es la inteligencia emocional hay que saber que existen tres teorías o modelos que le han dado mucha importancia sobre ella y son:

- El primero y que ya he mencionado es el de Salovey y Mayer en 1990 donde acuñan el término
- En segundo lugar, Goleman en 1995 cuando publicó su libro sobre la inteligencia emocional
- En tercer lugar, el bar On 2006 que es el que más nos vamos a centrar en este trabajo.

Modelo explicativo de Salovey y Mayer

Salovey y Mayer en su momento fueron los primero en acuñar el término inteligencia emocional en el mundo científico y ellos dijeron *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”*.

Es decir, estos dos autores creen que la inteligencia emocional es con una herramienta que creemos que es adaptativa que nos puede ayudar a resolver los conflictos que nos vamos encontrando y ayudarnos, también por otro lado Salovey y Mayer también nos cuentan sobre las cuatro habilidades básicas para la inteligencia emocional y son:

- Percibir y expresar emociones tanto en propias como en otras personas
- Facilitación de emociones
- Comprender emociones
- Regulación de las emociones tanto propias como ajenas

Modelo explicativo de Goleman

Goleman publicó en su libro que la inteligencia emocional en sí es una habilidad que tenemos todos los humanos y que sirve para poder reconocer emociones y poder regularlas tanto las nuestras como las de los demás.

El planteó la teoría que existía una inteligencia emocional que tenía dos competencias que eran la competencia social y la personal, en sus trabajos Goleman afirmó abiertamente que para tener éxito y una buena calidad de vida laboral solo depende un 20% de la empresa, es decir de las competencias técnicas que puedan existir, mientras que un 80% del proceso es

emocional y social, es decir cómo nos relacionamos con nuestro entorno y cómo sentimos lo que nos ocurre en el.

Pero centrándonos otra vez en la teoría Goleman afirmó cada una de las competencias sociales y personales existen unas características o habilidades que hay que tener en cuenta a la hora de estudiar la inteligencia emocional y son

Personales:

En este caso son la inteligencia emocional aplicada sobre uno mismo, es decir, tener la capacidad para poder conocer las emociones que tiene uno mismo y saber cómo gestionarlas, Goleman las divide en tres que son:

- Autoconocimiento de las propias emociones, es decir, tener la habilidad para conocer las emociones propias que siente cada persona.
- Autorregulación de la capacidad para poder controlar las emociones propias, es decir, después de conocer las propias emociones es saber cómo gestionar las emociones que sufrimos.
- Automotivación, es decir, la habilidad para poder comprender las emociones y saber cómo acomodarse y ayudarse con las emociones.

Sociales:

En el apartado anterior conocemos las emociones personales y en este apartado vamos a hablar sobre las emociones que existen en la sociedad, como comprendemos somos seres sociales y según Goleman en este caso la inteligencia emocional sería:

- La capacidad para poder reconocimiento de las emociones de otras personas
- Capacidad para poder manejar las emociones ajenas de las personas y ayudarles

R. Bar On

En este punto llegamos al autor que más nos interesa para este trabajo, en la teoría del Bar On del 2006 nos exponen como que la capacidad que existe en la inteligencia emocional para poder entender y guiar nuestras emociones para poder llegar a ser más eficientes en nuestros objetivos, es decir, conseguir que nuestras emociones nos ayuden en vez de que nos entorpezcan.

Este modelo se divide en 5 dimensiones que a su vez se dividen en 15 subescalas y ellas son:

- Dimensión intrapersonal
- Dimensión interpersonal

- Gestión del estrés
- Estado de ánimo
- Adaptabilidad

Evaluación de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un factor muy importante en las relaciones humanas por lo no es de extrañar que terminar entrando en el mundo laboral, para poder ayudar a las personas a rendir mejor en sus puestos de trabajo dado que puede mejorar el afrontamiento del estrés en la plantilla, puede prevenir algunas patologías y generar puestos de trabajo más saludables para todos, por lo que no es de sorprender que muchas empresas saludables inviertan en su desarrollo e implantación.

Los instrumentos que existen en la rama de recursos humanos para evaluar la inteligencia emocional son:

- Emotional competence inventory
- Autoinformes
- Mediación de ejecución: MSCEIT o Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test

Estas medidas de evaluación serán explicadas más en profundidad en el apartado de la evaluación de la inteligencia emocional por los encargados de recursos humanos de la empresa.

Prevención de riesgos laborales

En España la prevención de riesgos nace en 1900 cuando se aprobó la primera ley de seguridad social que hablaba por primera vez sobre los accidentes laborales y fue un cambio muy relevante al hacer que los patrones fueran responsables de los accidentes y tuvieran que lidiar con las consecuencias. Se puede decir que de la primera ley a la actualidad han ido más de 100 años, pero las ideas que se crearon en el momento siguen en la actualidad nos regimos por múltiples normas como puede ser la ley 31/1995 del 8 de noviembre.

En todo trabajo o acción que se haga puede generar un riesgo o un peligro para el trabajador por lo que se creó la disciplina prevención de riesgos laborales que busca ayudar y dar directrices mínimas para proteger a la salud de los trabajadores, esto lo logran gracias a unas normas y unos estudios donde informan los sectores y actividades que necesitan una ayuda extra dado que las condiciones pueden ser peligrosas dado que generan un riesgo laboral,

en sí podemos afirmar que un riesgo laboral es la posibilidad que el trabajador realizando su obligaciones sufra algún daño o viva alguna condición peligrosa que puede derivar en una lesión o patología.

En la actualidad todas las empresas invierten gran parte de su capital en protección de los trabajadores, pero muchas han dejado de lado la prevención de los problemas mentales o es decir los riesgos psicosociales al no darles una gran importancia, por lo que dichas enfermedades fueron subiendo hasta convertirse en un problema muy grave de la sociedad y económicos en las empresas, por lo que muchas empresas han tenido que evolucionar y cambiar, creando así una nueva forma de trabajar que son las empresas saludables donde se busca ayudar y cuidar a los trabajadores sobre todos los posibles peligros, por lo que la prevención de riesgos ha tenido que evolucionar para proteger de los riesgos físicos como mentales.

Por lo que se puede afirmar que es una ciencia que se encuentra en constante cambio y evolución, por lo que no es de extrañar que en un futuro se plante de forma obligatoria el cuidado mental de los trabajadores, dado que los riesgos psicosociales, aunque importantes, son olvidados en muchos sectores.

Riesgos psicosociales

La OMS los define como *“define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.”* (Dicho por el comité mixto OIT-OMS en el 2020).

Podemos afirmar que los riesgos psicosociales nacen en el trabajo por deficiencias que existen en el sistema laboral de la empresa o de la organización, esta deficiencia puede desembocar o producir en muchas ocasiones resultados negativos sobre los trabajadores, estos resultados negativos pueden ser resultados físicos y sociales, estos efectos negativos pueden generar enfermedades laborales como pueden ser el estrés laboral o el síndrome del quemado, estas dos se podrían decir que una nace de la otra y que afectan de forma muy considerable a la salud laboral y que cada vez hay más casos.

En la actualidad muchas organizaciones como son la OMS, la OIT y hasta INSHT han empezado a ver que estos riesgos son un factor muy importante y que puede acarrear grandes problemas por lo que han empezado a tipificarse como enfermedades laborales dado

que se encuentran directamente relacionadas con las actividades laborales, algunas que se encuentran más en la sociedad son:

- El estrés laboral
- Burnout
- Fatiga
- acoso laboral
- Mobbing
- Adicción al trabajo

Estos solo son unos pocos de la lista que existe en la actualidad, todos los encargados de personal tienen que tener en cuenta los riesgos que pueden afectar al trabajador, aunque sean sobre la carga de trabajo, sobre la organización o sobre la gestión, esto lo pueden ver a través de sistemas de revisión y de análisis de los trabajadores, dado que una organización negativa se puede traducir como unos trabajadores, estas situaciones se las puede llamar también “factores de riesgos”, es decir son aquellas actividades, situaciones relacionadas con el entorno laboral o condiciones que pueden ser susceptibles de afectar a los trabajadores en los factores de su salud, en el rendimiento que aportan a su trabajo y sobre todo en la satisfacción hacia su trabajo, algunos de los factores más comunes y que la UGT nos informa que son:

- El aislamiento social, este factor puede surgir mucho en la actualidad debido al teletrabajo o a la realización de múltiples tareas en solitario
- Una baja satisfacción laboral, si los trabajadores no se encuentran satisfechos con sus funciones pueden despegarse de ellas y empezar a hacerlas de forma monótona.
- La cantidad de trabajo que tienen, es decir, si el trabajo no está bien organizado puede ser una carga muy grande sobre el trabajador y empezar a sentir que no puede con todo lo que tiene que realizar y el tipo de trabajo que se le otorga
- El ambiente de trabajo también es un factor importante dado que un ambiente tóxico es propenso a generar situaciones de malestar y generar problemas en un ambiente de trabajo positivo donde todos se puedan apoyar unos con los otros.
- Un fuerte desequilibrio entre la vida laboral y la vida privada de las personas.

Estos son algunos de los grandes factores que pueden afectar, aunque existen muchos más de los mencionados en este punto.

Burnout o el síndrome del quemado

Después de conocer qué son los riesgos psicosociales, vamos a centrarnos en una de las partes principales de este trabajo y es una de las enfermedades que más está afectando a los trabajadores en la sociedad, es el burnout o el síndrome del quemado, en la actualidad entre el 10 al 50% de los trabajadores en contacto directo con las personas lo sufren en la actualidad.

El burnout se podría definir como un estado mental negativo continuado que afecta a las personas, en la actualidad se encuentra muy ligado con el trabajo dado que se puede decir que nace de una consecuencia de estrés laboral crónico y se puede decir que se encuentra caracterizado por:

- agotamiento, fatiga crónica y cansancio
- Malestar psicológico y físico, como pueden ser jaquecas, alteraciones del sueño, problemas intestinales.
- Baja implicación y desarrollo de actitudes negativas
- baja competencia
- Baja motivación
- Baja eficacia profesional

Aunque existen muchas más definiciones y una de las principales es la definición que nos ofrece la universidad de Oxford que dice:

burnout (NOUN)

The reduction of a fuel or substance to nothing through use or combustion.

The failure of an electrical device or component through overheating.

Physical or mental collapse caused by overwork or stress.

(Home British & World English, Burnout, Definition of burnout in English)

Historia del burnout

Después de conocer un poco sobre qué es y ver su definición, podemos decir que nace en 1961 en la novela de Graham Green llamada "A case of burnout" en él nos cuenta la historia de un brillante arquitecto que se encuentra muy agobiado por una fuerte crisis que le desilusionó muchísimo, se dio cuenta que no le gustaba su vida y decidió irse a vivir a la selva, luego empieza a aparecer por el científico H. Freudenberger en 1974, él lo aplicó en el campo del estudio de los drogodependientes y lo describe como una dificultad que tenían para poder llegar a sus metas y que sufrían muchos sentimientos negativos.

No es hasta 23 años después que este término empieza a relacionar con el sector laboral, por Christien Maslach en 1997, ella investigó las emociones en los puestos de trabajo y se dio cuenta que existían muchas emociones negativas en el ambiente de trabajo y que se tendrían que realizar estrategias para poder portar el estrés que sufren muchos trabajadores, aunque no es hasta 2005 por Gil- Monte que esta enfermedad es reconocida como enfermedad laboral y en la actualidad se encuentra clasificado como CIE-11 QD85 Síndrome de desgaste profesional, por la OMS y se la conoce como un problema asociado al empleo

Dimensiones del burnout

El síndrome del quemado es una enfermedad muy estudiada y analizada por lo que se puede decir que se encuentra dividida en dimensiones que se usan para que los encargados del personal puedan detectarlos y son:

- Agotamiento emocional: Las personas tienen un agotamiento y un cansancio continuado durante mucho tiempo por lo que pueden distraerse con mucha facilidad en sus puestos de trabajo y tienen problemas para centrarse.
- Despersonalización de las personas y una actitud de cinismo: En esta dimensión las personas afectadas se distancian de las demás personas y tratan de ignorar las cualidades humanas que tienen, tienen respuestas frías y buscan ser lo más impersonales posibles.
- Falta de realización personal en el trabajo y sobretodo una baja autoeficacia: En esta última dimensión está más centrada en lo personal y son sentimientos sobre su trabajo y como lo realizan, ellos sienten que sus esfuerzos sirven para nada y eso les hace caer aún más hondo.

Consecuencias del Burnout

Como ya hemos mencionado estamos hablando de una enfermedad que afecta a las personas y eso genera unas consecuencias en distintos niveles que afectan tanto a la persona como a su entorno y son:

- Personal
 - Ansiedad
 - Depresión
 - Problemas de salud
 - Falta de energía
 - Dolores de musculares
 - Dolores de cabeza

- Problemas para dormir
- Problemas cutáneos
- Pérdida de peso
- Mareos y taquicardia
- Posible uso de sustancias
- Incapacidad para poder desconectar del trabajo
- Sensación constante de fracaso y de que no salen las cosas como estaban planeadas
- Trabajo y organizacional
 - Baja satisfacción laboral
 - Un fuerte abandono laboral
 - Absentismo, al no estar motivados a trabajar no asisten
 - Mala calidad de trabajo o servicio
 - Mal ambiente laboral

Causas del Burnout

Como sabemos el burnout no aparece de la nada, se genera través de diversas causas y sobre todo por una precariedad laboral grande que genera en los trabajadores una carga de trabajo excesiva y muy peligrosa, y algunos de estos factores son:

- Presión laboral muy grande
- Un mal clima laboral
- No tienen capacidad para opinar en el trabajo
- No tener suficiente experiencia laboral para su puesto de trabajo y no tener ayuda de los superiores o de los compañeros.
- Trabajos mal organizados y con tareas muy monótonos
- No tener relación con los compañeros de trabajo y sentirse aislado
- Jornada de trabajo muy larga y mal planeada

Muchas de estas causas se generan por una mala organización laboral o por una falta de coordinación bastante grande, estas causas considero que se pueden arreglar con una revisión cada poco tiempo para ver cómo mejorar la organización y evitar estas causas para los trabajadores, llegan a este punto.

Cómo se mide el Burnout

Después de conocer su evolución y dimensiones, hay que saber que existe un factor importante que tener en cuenta como medir o evaluar este síndrome y esto se hace a través de una prueba conocido como “*maslach burnout inventory*”, está formado por 22 ítems que nos hablan sobre los sentimientos, desgaste y las actitudes profesionales.

En el se puede ver estos tres factores:

- Nivel alto o muy alto de agotamiento emocional
- Nivel alto o muy alto de despersonalización
- Nivel bajo de realización personal

Sector servicios y el burnout

Como ya hemos mencionado anteriormente este trabajo se basa en la hipótesis de que las personas con baja inteligencia emocional tienen posibilidad de tener un alto burnout, pero hay que tener en cuenta que no todos los trabajos o sectores son iguales por lo que yo quiero centrarme en el sector servicios, aunque primero de todo *¿que es el sector servicios?* Pues en un principio se podría decir que son los trabajos o actividades que se encuentran relacionados con el tratado de clientes y que no producen ningún tipo de producto y no manipulan ninguna materia para hacer un producto, es decir son un servicio que nace para satisfacer alguna necesidad que ha nacido en la sociedad.

Aunque a diferencia de otros sectores este es uno de los cuales sufre más burnout y problemas psicosociales (en comparación con los demás sectores), y eso se debe a que el 90% de su funcionamiento es con el trato de otras personas es decir cara a cara , eso puede generar un desgaste prolongado hasta el punto que la persona no pueda más, y eso se debe a que son trabajo donde existe una exigencia emocional más grande que en otros trabajos, donde muchas personas tiene una disonancia emocional, aunque que es la disonancia, pues es expresar una emoción que no estamos sintiendo en ese momento por ejemplo una camarera que se encuentra muy deprimida y solo tienen ganas llorar para poder realizar su trabajo de forma correcta ella mostrará una emoción positiva y eso les puede generar muchos más problemas que soluciones.

Por lo que estas personas de este sector sufren una mayor carga mental por lo que sufren muchas más enfermedades psicosociales como pueden ser el estrés, el burnout, depresión,

etc., por lo que creo que es posible que con una implementación de la inteligencia emocional como una herramienta de prevención de esta situación sería de gran ayuda.

Estudio de la hipótesis

Luego de conocer mejor el marco teórico en el que nos hemos basado para la realización de este trabajo, vamos a entrar en el estudio y análisis de la hipótesis, como ya hemos mencionado anteriormente este trabajo se basa en el estudio de la premisa que cuanto más inteligencia emocional menos factores o posibilidades de la aparición del burnout existe en los trabajadores del sector servicios y como si se inculca la inteligencia emocional como herramienta de prevención de riesgos psicosociales en las empresas o entidades se podría bajar este problema que existe en casi todos los sectores de la sociedad.

Por experiencia propia yo considero que todas las personas que trabajan cara al público tienen más posibilidades que otras personas de sufrir el burnout dado que creo que al realizar su trabajo cara a los clientes pueden ser muy estresantes, dado que no todos se portan de una forma muy correcta con ellos, por lo que aplicando técnicas de prevención de riesgos psicosociales podrían ser muy beneficiosas para todos.

Inteligencia emocional en la prevención de riesgos laborales

Se podría decir que la inteligencia emocional se encuentra ya muy relacionada en el mundo laboral en la actualidad, aunque muchas empresas o personas lo hagan de forma involuntaria, dado que se puede considerar que la inteligencia emocional es una herramienta útil para ayudar en los aspectos psicosociales del mundo laboral.

Hay que tener en cuenta que estos aspectos son los grandes olvidados por todos los trabajadores y hasta por los profesionales de recursos humanos dado que muchas veces nos preocupamos más de los riesgos físicos que los mentales y eso pueden traer los mismos o más problemas, por lo que se puede considerar que tener personal capacitado en la inteligencia emocional podría ayudar a gestionar los problemas de los trabajadores o ayudarles a ellos y a nosotros mismos a salir de una situación complicada que podamos tener día a día.

Después de conocer todos los factores sobre la inteligencia emocional, su evolución, teorías y métodos, después de saber lo que es la prevención de riesgos laborales y los derivados hasta llegar al burnout, vamos a exponer en sí, si es posible juntar estos dos conceptos para

crear una herramienta nueva a la protección de los trabajadores en el ámbito laboral. Basándonos en los datos de la encuesta nacional de condiciones de trabajo del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo por el INSST nos dice que el 37% de los trabajadores piensan que su trabajo puede afectar de forma negativa a su salud, y por lo que dice en el estudio estos datos han subido en los últimos años y el estrés en el trabajo afecta siempre o casi siempre al 30% de los trabajadores, unas cifras que no paran de crecer en los últimos años.

Por lo que se puede decir que las emociones en sí que las emociones son aplicadas en muchas situaciones laborales con frecuencia como puede ser una forma de autoprotección, de manipulación, para evitar elementos que nos preocupan o para ayudarnos en una situación donde nos sentimos inseguros, muchas de estas emociones nacen a la hora de trabajar en equipo con los compañeros de trabajo o al empezar unas nuevas dinámicas, por lo que el tener un control de las emociones puede traer muchas ventajas.

La protección de los trabajadores y desarrolladoras estrategias sobre los riesgos psicosociales ayudan a generar unos niveles de salud óptimos y generar un ambiente laboral mejor, por lo que eso hace que las empresas tengan menos accidentes laborales, menos bajas, por lo que implementar la inteligencia emocional en la prevención de muchas enfermedades como pueden ser el estrés y el burnout.

Siguiendo con esta línea se puede hablar que en los últimos años como se puede ver en la encuesta del INSST las enfermedades mentales y riesgos psicosociales han ido aumentando y son un objeto claro de atención dado que cada año sube y no baja, como ya se ha mencionado en el síndrome del quemado uno de los principales síntomas que tiene es el desgaste profesional que sufren muchas personas sufren un agotamiento emocional, despersonaliza y tienen un cinismo muy alto, según muchos estudios estas personas suelen estar relacionados con un ambiente laboral negativo, donde no está bien gestionado el trabajo y no hay una prevención de riesgos aplicado de forma correcta, por lo que una aplicación de la inteligencia emocional .

Según múltiples estudios como son los de Demaret, vermeulen y Luminet, donde nos cuentan sobre que las personas que tienen un nivel alto de emociones positivas pueden ver las situaciones de estrés menos amenazantes y tienen una mayor capacidad para adaptarse a las situaciones, por lo que la implementación de estrategias de la inteligencia emocional en la prevención de riesgos podría ayudar a los trabajadores a poder regular sus emociones ante situaciones laborales negativas, ayudarlos a hacer de manera más efectiva sus tareas,

tomar decisiones en situaciones de estrés de forma más correcta y ayudarlos para tener herramientas para gestionar sus emociones de forma correcta. Según un estudio realizado por la universidad de Pensilvania en 2008 por Barsade, Ramarajan y Burack nos cuenta sobre que los equipos de trabajo que tienen un mejor manejo de las emociones y tienen unas emociones más positivas pueden generar unas conductas de cooperación mucho mejores y tienen mayor rendimiento.

Organizaciones responsables y saludables

Cuando se trata de hacer cambios en las organizaciones como estamos planteando hay que tener en cuenta que las organizaciones también tienen que evolucionar para poder crear un ambiente de trabajo positivo por lo que muchas organizaciones han empezado a apostar por las organizaciones responsables y saludables donde la cultura organizacional que tengan sea de apoyo y flexible, ¿pero qué son estas organizaciones? pues según el investigador Mark G Wilson de la universidad de Georgia dice que las organizaciones saludables buscan conseguir el máximo bienestar de los empleados.

Este máximo beneficio afirma que se puede obtener por diferentes caminos como puede ser el correcto diseño de los puestos de trabajo, una igualdad de oportunidades entre todos los empleados sin importar su sexo o orientación y un desarrollo de conciliación familiar en el trabajo. Según múltiples estudios como por ejemplo el que se realizó en el centro de psicología aplicada del reino unido donde exponen que las empresas que buscan cambios significativos en su entorno laboral deben tener en cuenta la experiencia cotidiana de los trabajadores, la atención en la selección de los empleados y un buen reclutamiento del personal.

A continuación, basándome en Rodríguez y Sanz del 2011 voy a exponer algunos posibles objetivos que pueden tener estas organizaciones son:

- Disminución de las demandas: Creando un sistema de trabajo más flexible y aplicable para poder ayudar a los trabajadores no sientan la presión.
 - Ajustar las tareas del tiempo disponibles para que no exista una sobrecarga o presión hacia los empleados
 - Horarios de trabajo flexibles
- Promover la implicación y el autodesarrollo profesional
 - Crear oportunidades de desarrollo en el trabajo

- Hacer que los trabajadores participen en la toma de decisiones y en la organización del trabajo
- Aplicar políticas de conciliación con la vida laboral y personal
 - Puestos de trabajo semi presenciales o aplicar teletrabajo
 - Horarios flexibles
 - Ayuda para el cuidado de ancianos, guarderías, etc.
- Fomento de la recuperación para evitar estrés o el burnout
 - Realización de cursos
 - Competencias emocionales
 - Gestión y manejo del estrés
 - Ofrecer horas de deporte a los trabajadores
- Formación
 - Cursos de gestión del tiempo de trabajo
 - Información y formación sobre diversas formas de ayuda a gestionar

Estos objetivos son relativos las empresas pueden usar otros, y según el estudio de Zarraguiños y González del 2010 esta clase de objetivos pueden aportar algunos posibles beneficios a las organizaciones, a las personas y a los resultados del trabajo como puede ser, por ejemplo:

- Beneficios para las personas:
 - Mayor regulación emocional en el trabajo
 - Actitud laboral positiva y un entorno laboral positivo
 - Un nivel alto de automotivación
 - Una alta eficacia personal
- Beneficios para la organización que se emplean y de los posibles resultados:
 - Un clima laboral muy saludable para los empleados
 - Menos conflictos en el trabajo
 - Un ambiente donde existen más estímulos de innovación
 - Una actitud más positiva hacia los cambios y una mejor relación interpersonal entre los empleados
 - Las personas sienten un sentimiento de fidelización hacia la empresa
 - Menos absentismo laboral

Rentabilidad de estos programas

Como se puede observar existen muchos beneficios de la aplicación de los programas y al mismo tiempo existen muchos estudios que lo avalan y además de ayudar a prevenir enfermedades, mejorar el lugar de trabajo también aportan una rentabilidad a las empresas o entidades que los aplican como puede ser por ejemplo el estudio que se realizó en 2014 por Martínez - Losa y Sarrate donde expone el ratio de coste beneficio donde expone la intervención preventiva con la disminución del estrés y de los problemas de salud mental y otro informe creado por Matrix en 2013 nos cuenta sobre los beneficios - costes que ayudan y aportan mejoras en el entorno del trabajo y también indica que por cada euro invertido en estos programas la empresa recupera casi 14 euros.

Inteligencia emocional como herramienta contra el burnout

En la actualidad existen múltiples estudios que afirman que estos dos factores como son la IE y el burnout se encuentran estrechamente relacionados entre ellos, muchos de estos estudios se encuentran centrados sobre todo en los docentes y los sanitarios dado que son los que mayor tasa de baja por el síndrome del quemado tienen.

Como sabemos el nacimiento del burnout puede ser por muchos factores aunque los principales son una situación acumulada en el tiempo, estrés laboral, un mal ambiente laboral que genera relaciones negativas con el trabajo, por lo que nos dicen los estudios la inteligencia emocional es un factor protector frente a muchos riesgos psicosociales frente a la satisfacción laboral y la calidad del trabajo, es decir al aplicar IE en los puestos de trabajo se podrían mejorar los recursos que tengan cada personas para poder afrontar situaciones complicadas que con el tiempo podrían favorecer a generar el síndrome del quemado y al mismo tiempo puede mejorar la relación que tengan los trabajadores con lo que les rodea. Por lo que si los trabajadores se encuentran emocionalmente bien y tienen herramientas para poder manejar sus emociones y que lo ayuden con sus problemas o las situaciones que lo estresen

Por otro lado, como también se ha visto con múltiples estudios las organizaciones emocionalmente inteligentes son un fuerte antídoto sobre los riesgos psicosociales, por lo que sí las empresas fomentan un entorno laboral positivo donde se fomentan o se favorece la salud de los empleados, favorecer el bienestar de la persona y generar un ambiente donde no haya conflictos.

Evaluación de la inteligencia emocional por los RRHH

La IE como herramienta para la prevención tiene futuro, pero antes de implementarla en cualquier ambiente hay que saber que tipo de inteligencia emocional hay o si los trabajadores saben lo que es, por lo que sería recomendable hacer una evaluación de la inteligencia emocional para saber por dónde tirar, ¿pero como se puede evaluar?

La inteligencia emocional es algo que se puede evaluar a través de unos métodos de evaluación que se usan como instrumentos para poder evaluar las variables de cada persona. Un método clásico de evaluación de la inteligencia emocional serían los cuestionarios, escalas y auto informes, en ellos se evalúan y miden diferentes factores como pueden ser la empatía o la autoestima.

En la gran mayoría de estos métodos están formados por enunciados se encuentran formados por frases cortas que buscan nivelar las habilidades emocionales, que tienen las personas y con una escala de respuestas variadas numera de 1 a 5, es decir, como 1 que significa nunca a 5 que significa muy frecuente, aunque tiene un aparte negativa, Mayer y Salovey consideraban que la inteligencia emocional no se podía medir exclusivamente por cuestionarios o informes dado que cada persona tenía una inteligencia diferente, aunque eso no quita que muchos científicos han creado diferentes métodos para medirlo, muchos de estos tienen una temática similar, pero evalúan diferentes aspectos como por ejemplo: el cuestionario de Trait Meta Mood Scale o también conocido como TMMS, que estudia tres dimensiones que son la atención de los propios sentimientos, si entiendo mis sentimientos y cómo ayudar a las emociones, esto se puede medir con un cuestionario que tiene 48 ítems, otro es la escala de E de Schutte, en ella se hace una única mediación de la IE que se puede dividir en cuatro subgrupos que serían la percepción emocional del entorno, manejo de las emociones de uno mismo y de los demás, y utilizar las emociones en nuestro beneficio, siguiendo la misma línea aparece otro método que es el EQ-i de Bar On, este contiene una media de 133 ítems que se encuentra dividido en 5 factores que a su vez se encuentran divididos en 15 subcategorías.

Por otro lado existe otra forma de evaluar la inteligencia emocional que sería la evaluación de observadores externos al sujeto, es decir, porque no preguntar a los que lo rodean tanto en el ámbito laboral como personal como el sujeto puede gestionar o controlar sus emociones en determinadas situaciones que lo alteran, sería realizar una evaluación de 360°, aunque en este caso este sistema sería complementario al anterior dado que sirve para comprobar los datos obtenidos y en la actualidad existen algunos cuestionarios de Bar on donde hay puntos

que el encargado de realizarlos tiene momentos de observación del sujeto para ver como reacciona.

Siguiendo la misma línea vamos a hablar de una de las pruebas más usadas para medir la IE, fue creado en 2002 por Mayer, Salovey y Caruso, también conocido como Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT), esta prueba es una herramienta que se basa en la autopercepción, se encuentra adaptado en varios idiomas y consta de ocho pruebas que se dividen en 141 ítems y sus características más importantes son:

- Una duración de unos 30 a 45 minutos
- Ha sido probada y tipificada con muestras muy amplias
- Tiene un sistema de puntuación de las respuestas basadas en los consensos de los participantes que han realizado las muestras
- Tiene informes sencillos de hacer
- Fácil de realizar y no se hace pesada para las que lo realizan

Formación en inteligencia emocional

Como todo en la vida no nacemos con un amplio conocimiento de todo desde el momento cero, por lo que tenemos que realizar una formación, en el caso de la inteligencia emocional no es diferente y es una formación que casi no obtenemos en el ambiente laboral o educativo, y tampoco nos educan para saber qué hacer con determinadas emociones o cómo enfrentarnos a diversas situaciones que puedan salir en nuestro trabajo y que nos afecte emocionalmente.

Como es un factor importante en la prevención de riesgos hay un apartado entero de formación, por lo que las empresas tendrán que proponer contenidos para desarrollar las competencias emocionales de los trabajadores de todos los niveles de trabajo, como sabemos y ya hemos mencionado cualquier cosa se puede aprender en esta vida, por lo que las competencias emocionales se puede aprender pero hay que hacerse de forma correcta para que los posibles resultados que se obtengan sean los correctos, por lo que sería conveniente que la formación siguiera las cuatro ramas de la inteligencia emocional propuestos en 1997 por Mayer y Salovey que serían:

- Percepción:
 - Competencias de observación del entorno y a unos mismo
 - Interpretación de la comunicación no verbal de las personas
 - Distinguir entre emociones reales o las fingidas

- Formación en organizaciones saludables con ambientes de trabajo positivos
- Uso:
 - Técnica de control emocional o que permitan a la persona tener herramientas para poder autocontrolar las emociones que tengan en una situación complicada y técnicas para poder distinguir las emociones que está teniendo uno mismo y los demás.
 - Competencias emocionales
- Comprensión:
 - Reconocer las emociones
- Gestión:
 - Técnicas de relajación
 - Formación en salud y seguridad ocupacional
 - Técnicas de escucha activa para los superiores o los grados medios para poder tratar a sus compañeros de forma correcta.
 - Herramientas para incrementar las emociones positivas
 - Herramientas para la generación de feedback

Estas técnicas serían algunas de las muchas que se podrían hacer, aunque considero que tendrían que ser una formación básica que fuera ampliándose con el tiempo dependiendo de lo que necesiten los trabajadores. Como se puede ver la formación que yo he considerado oportuna son sobretodo técnicas para poder ayudar a los trabajadores sobre sus propias emociones y de ayuda para poder relajarse, dado que algunos trabajos pueden ser muy estresantes emocionalmente.

Ventajas y herramientas para la implantación de la IE

Después de conocer un poco de todos los puntos que voy a tratar en este trabajo, vamos a ver como se puede aplicar como herramienta la inteligencia emocional para desarrollar las emociones y la sociabilidad entre los trabajadores, pueden aportar múltiples ventajas a las empresas como pueden ser:

- Una mejora en la comunicación de la empresa
- Un aumento de la motivación de la plantilla por lo que los empleados se sienten más plenos y tienen mayor calidad de vida
- Los empleados se implican más en sus puestos de trabajo
- Un mejor clima laboral

- ❑ Una mejora en la productividad
- ❑ Menos enfermedades profesionales derivadas por los riesgos psicosociales.

Después de conocerlas múltiples posibles ventajas que existen de la implementación de la inteligencia emocional como herramientas, podemos ver que sería una gran herramienta para la prevención de riesgos laborales dado que puede ayudar activamente para combatir en los riesgos psicosociales, pueden llegar a fomentar el buen clima laboral y ser una herramienta para la resolución de problemas que puedan existir en la empresa.

Algunos de los procesos que se han investigado y que se cree que pueden ayudar en este proceso de prevención de riesgos de los cuales algunos son los citados en el artículo de Guillén en el 2010 y los demás son de otros estudios, son:

- ❑ Mindfulness: Se puede definir como una filosofía de vida que incluye algunas prácticas de meditación, relajación y reflexión sobre las emociones
- ❑ Team building: Son actividades generadas por la empresa que fomentan el trabajo en equipo, la colaboración y la cohesión de todos los miembros de la empresa.
- ❑ Ventana de Johari: Esta herramienta nos hace reflexionar sobre lo que conocemos de nosotros mismos y nos ayuda a comunicarnos mejor, fue creado por Joseph Luft y Harry Ingham, en ella nos divide en cuatro zonas de autoconocimiento que son la zona de actuación espontánea que sería la parte de nosotros mismos que se cinco al exterior y internamente, seguida por la zona ciega que sería la información que ignoramos de nosotros mismos, seguida por la zona oculta que es la información que no queremos que se sepa por los demás y termina con la zona desconocida que nadie ni nosotros mismos conocemos.
- ❑ Evaluación 360°: Es una de las herramientas más utilizadas dado que su funcionamiento es evaluar a una persona desde diferentes puntos de vista es decir desde sus compañeros de trabajo, los supervisores, los que están a sus ordenes, etc., esta herramienta lo que hace es que al tener tanta información se pueden ver a la persona desde todos los puntos de vista y ver sus problemas
- ❑ Introspección: esta herramienta consiste en explorar individualmente para buscar conocimiento interno de la persona y saber cómo gestionar

Conclusión de la hipótesis

Después de una ardua investigación y ver los diferentes usos que puede tener la inteligencia emocional yo considero que sería una herramienta muy útil para el ambiente laboral en todos los sectores dado que puede ayudar mucho a los trabajadores y a la empresa, porque si ellos se encuentran bien o tienen las herramientas necesarias para estar bien se pueden evitar muchos riesgos psicosociales que serían un problema a largo plazo.

Sin tener los datos aún del estudio yo considero que mi hipótesis es correcta, por como he demostrado existe una correlación entre la inteligencia emocional y el burnout por lo que si se fomenta la IE en el trabajo existirían muchísimos menos casos de burnout

Metodología

Después de terminar la parte teórica de este TFG y conocer el marco teórico que hemos aplicado para este trabajo y exponer más ampliamente sobre la implementación de la inteligencia emocional en la prevención de riesgos, voy a centrarme en la metodología y obtención de información para demostrar la hipótesis principal de este trabajo.

Vamos a entrar en la práctica que como ya he mencionado anteriormente trata de una encuesta que es cualitativa y con respuestas cerradas, dicha encuesta ha sido realizada por mi tutor Edgar Bresó Esteve y por Martín Sánchez.

Esta encuesta ha sido difundida por los alumnos de recursos humanos y relaciones laborales que estamos trabajando con la inteligencia emocional y en colaboración con algunos alumnos del grado de psicología que también se encuentran trabajando con nosotros, esta difusión se realizó siguiendo las instrucciones de los investigadores jefes del proyecto, es decir, nos pusimos en contacto con empresas y entidades para poder realizar el muestro de sus trabajadores.

En este estudio la participación fue voluntaria, todos ellos fueron informados de que se trataba de un estudio para poder medir el test de inteligencia emocional, el burnout, las competencias emocionales que puedan tener y los recursos que tienen los participantes de la encuesta, que los resultados obtenidos de dicha encuesta sólo serían usados para la investigación y que toda la información sería almacenada en una base de datos segura que se encuentra controlada y gestionada por el investigador jefe .

Dicha encuesta fue creada en base a las pautas proporcionadas por Wheeler, Shanine, León y Whitman en 2004, también decir que este cuestionario fue difundido de forma online a través de la plataforma de Google Forms durante el periodo de diciembre del 2020 a febrero del 2021 y me gustaría señalar que esta investigación ha seguido todas las pautas de la declaración de Helsinki.

En ella se tocan múltiples temas como son: estrés laboral, test de inteligencia emocional y el burnout. En este trabajo voy a usar los datos obtenidos sobre el sector servicios y más centrados en sus respuestas sobre la prueba del burnout y de la inteligencia emocional para poder ver si es real que una baja inteligencia emocional puede contribuir a un alto burnout.

He decidido realizar este estudio sobre el burnout y la inteligencia emocional en los trabajadores del sector servicios y es porque mi círculo más íntimo y yo misma nos encontramos trabajando en él.

Muestra

En este trabajo la muestra se encuentra compuesta por un total de 140 personas de las cuales 104 participantes son hombres es decir el 74'3% y de mujeres hay 36 participantes, es decir el 25'7%, de los cuales las edades varían, pero tenemos una mínima de 18 años y una edad máxima de 70 años, generando una media para el estudio de unos 43'49 años, también es importante mencionar que el porcentaje válido de participación es del 100%.

Tabla 1: Variables estadísticos descriptivos básicos

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Des. Desviación
Edad	140	18	70	43,40	11,079
N. Válido (Por lista)	140	-			

(Tabla de elaboración propia)

Tabla 2: Variable de sexo de la muestra

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	104	74,3	74,3	74,3
Mujer	36	25,7	25,7	100
Total	140	100	100	

(Tabla de elaboración propia)

También por otro lado el nivel educativo de la muestra es muy dispar es decir en este estudio tenemos mayoría de graduados universitarios con unos 51 participantes y seguidos por la formación profesional con 43 participantes, el que se encuentra en menor dato es el nivel educativo superior es decir el doctorado donde solo tenemos una muestra como se podrá apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 3: Nivel de estudios de la muestra

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	12	8,6	8,6	8,6
Secundaria/ Bachiller	16	11,4	11,4	20
Form. Profe	43	30,7	30,7	30,7
Grado Universitario	51	36,4	36,4	87,1
Máster	17	12,1	12,1	99,3
Doctorado	1	0,7	0,7	100
Total	140	100	100	

(Tabla de elaboración propia)

Pero volviéndonos a centrar en la encuesta, se combinaron múltiples técnicas tanto cualitativas como cuantitativas para poder realizar este estudio y como ya he mencionado antes también se usaron múltiples modelos para poder medir todos los aspectos emocionales de los participantes

Variables del estudio

Las principales variables que hemos aplicado a este estudio son:

- Las variables socio demográficas y académicas de los participantes, es decir, la edad, sexo, nivel educativo y sector.
- Burnout, el cual es uno de los factores principales del estudio y se usó el instrumento de MBI o también conocido como el Maslach Burnout Inventory que consta de tres dimensiones que consta de 9 ítems en el cuestionario
 - Agotamiento
 - Cinismo
 - Ineficacia
- Inteligencia emocional, el cual es el otro factor principal del estudio y se usó el IE de WLEIS con 16 ítems

Fiabilidad de la muestra obtenida

En este trabajo hemos aplicado un sistema de verificación de los datos obtenidos, es decir, hemos usado alfa de cronbach, el cual es un coeficiente que sirve para medir la eficacia y fiabilidad de las muestras, y en nuestro caso los resultados han sido positivos como se puede observar en las tablas 4 - 6.

Como sabemos alfa cronbach es una media entre las correlaciones usadas a través de una escala, normalmente suele oscilar entre 0 puntos a 1 puntos, es decir cuando el resultado es superior a .700 (más cerca del 1) más fiable es el resultado obtenido.

Fiabilidad de la variable: Agotamiento

Empezamos con la primera variable del burnout la cual es agotamiento un síntoma muy común, en este caso tenemos 140 participantes de muestra donde los 140 son válidos y los resultados que obtenemos de alfa de cronbach son:

Tabla 4: Fiabilidad del agotamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	5

(Tabla de elaboración propia)

Como se puede observar el resultado es superior a ,700 por lo que es un buen resultado de fiabilidad para este estudio.

Fiabilidad de la variable: Cinismo

Seguimos con la segunda variable del burnout que es el cinismo, en este caso como en el anterior tenemos una muestra de 140 participantes y los resultados de alfa de cronbach son:

Tabla 5: Fiabilidad del cinismo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	4

(Tabla de elaboración propia)

Como se puede observar el resultado es superior a ,700 por lo que es un buen resultado de fiabilidad para este estudio.

Fiabilidad de la variable: Eficacia

Para terminar la fiabilidad del resultado tenemos el tercer gran factor del burnout que es la eficacia y en este caso como en el anterior tenemos una muestra de 140 participantes y los resultados de alfa de cronbach son:

Tabla 6: Fiabilidad de la eficacia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	5

(Tabla de elaboración propia)

Como se puede observar el resultado es superior a ,700 por lo que es un buen resultado de fiabilidad para este estudio.

Resultados obtenidos.

Después de ver que los datos obtenidos son fiables para el estudio, hay que ver las correlaciones que existen entre las diferentes variables que hemos elegido para el estudio para poder ver si con los datos que sean obtenidos fomentan o desmienten la hipótesis planteada al principio del trabajo como podemos observar en la siguiente tabla, la cual se encuentra dividida en 8 factores los cuales son 5 variables de la inteligencia emocional y 3 variables del síndrome del quemado, la tabla se encuentra en un formato reducido para poder facilitar su observación y los datos que nos aporta son :

Tabla 7: Correlaciones de los resultados obtenidos en la encuesta (N=140)

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8
1. INTRA	-							
2. INTER	.79**	-						
3. ASIM	.69**	.77**	-					
4. REGU	.73**	.85**	.77**	-				
5. IE TOTAL	.88**	.94**	.89**	.92**	-			
6. AGOT	-.19**	-.18*	-.31**	-.22**	-.25**	.89		
7. CIN	-.18**	-.14	-.23**	-.19**	-.20*	.69*	.82	
8. EFIC	.035**	.37*	.34**	.41**	.40**	-.25**	-.23**	.71

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (Bilateral)

Significación α (Alfa de Cronbach) en la diagonal

(Tabla de elaboración propia)

Luego de conocer la tabla 7 podemos afirmar que esta tabla incluye la percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación emocional, regulación emocional, la total de la inteligencia emocional y las diferentes variantes del síndrome del quemado y se puede apreciar algunas correlaciones con un valor significativo, al mismo tiempo que en la diagonal

de la tabla se ha añadido el valor de alfa de cronbach para poder ver más información y la relación estadística.

Como ya sabemos estos valores solo nos informan que cada variable cambia cuando otra cambia, teniendo una relación, en este caso vamos a empezar, vamos a analizar los valores de la inteligencia emocional como pueden ser:

Las correlaciones entre la percepción intrapersonales y la percepción interpersonal la cual nos da ,79**, este valor es muy significativo al tener dos asteriscos y a su vez es un valor alto, por otro lado, la correlación que hay entre la percepción intrapersonal y la IE total la cual es ,88** que igual que el anterior dato es muy importante y además es muy alta por lo que es muy significativa.

Por otro lado en las correlaciones de la asimilación emocional podemos ver que los datos son más los cuales son los datos más bajos de la inteligencia emocional, como podemos ver en percepción intrapersonal y la asimilación el cual nos da un valor de ,69** o en percepción interpersonal el cual nos da ,76** ambos datos son de importancia aunque en menor medida, pero en el lado la asimilación emocional con la IE total nos dan unos ,89** el cual aunque es un valor un poco más bajo que con otras correlaciones sigue siendo alto, por lo que es significativo.

Respecto a las correlaciones que existen con la regulación emocional el cual los puntos que considero más importante son la correlación que existe en la percepción interpersonal y la regulación emocional la cual nos da un resultado ,85** la cual es muy significativa y alta, siguiente este camino vamos a la IE total la cual da un resultado de ,92** el cual es un valor muy alto en comparación con otros valores.

Tal como he descrito y se puede observar las dimensiones que tiene la inteligencia emocional son todas altas y muy significativas por lo que casi todos los valores tienen dos asteriscos en ellas.

Luego de conocer los datos de la inteligencia emocional, vamos a encaminarnos hacia las correlaciones que existen hacia los tres factores del burnout que son el agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, en este caso como se puede observar en la tabla 5 algunos de los valores que podemos observar se encuentran en valor negativo.

Este segundo análisis empezaremos diciendo que el agotamiento emocional nos da unos valores negativos en las correlaciones más importantes a destacar son la asimilación

emocional que nos da un valor de $-.30^{**}$, la regulación emocional que nos da un valor de $-.02$, la IE total que da un valor de $-.24^{**}$ y con el cinismo genera un valor de $.69^{**}$, después de conocer los datos del agotamiento vamos a los datos de correlación más significativos del cinismo en el burnout y en este caso solo voy a destacar la correlación que existe entre la asimilación emocional y el cinismo que nos da un valor de $-.23^{**}$.

Y finalmente para terminar las correlaciones del burnout vamos a tocar el tercer ítem que es la eficacia profesional en este caso se puede apreciar que tiene un carácter negativo con los demás ítems del burnout y un carácter positivo con los valores de la inteligencia emocional, algunas correlaciones a destacar pueden ser por ejemplo el valor del agotamiento es un $-.25^{**}$ y el cinismo es de $-.23^{**}$, del otro lado la correlación con los ítems de la inteligencia emocional nos dan estos valores que son en la percepción intrapersonal $.35^{**}$, percepción interpersonal $.36^{**}$, asimilación emocional $.34^{**}$, regulación emocional $.41^{**}$ y por último IE total $.40^{**}$.

Discusión

Finalmente después de haber hecho todos los pasos anteriores, podemos empezar a hablar sobre los objetivos del trabajo y la hipótesis con una base, como ya sabemos el objetivo principal de este trabajo era conocer los efectos positivos que tiene la IE sobre los factores del burnout en los trabajadores del sector servicios, que se puede ver en la información que he plasmado y investigado para este trabajo y que se encuentra explicada entre el marco teórico y la hipótesis, que se ha podido reflejar a través de múltiples estudios considero que existe una relación estadística significativa, dado que la inteligencia emocional aporta múltiples beneficios a las empresas y a los trabajadores, que la usan como una herramienta de prevención de los riesgos psicosociales o en general en sus funciones laborales

Así pues, una persona que le han dado las herramientas y los conocimientos necesarios para poder saber, gestionar, conocer y saber manejar sus propias emociones podrá manejar de una forma más positiva las situaciones que antes le podían generar un estrés por lo que se podrían evitar grandes patologías como el Burnout.

Y después de haber hecho los análisis de las correlaciones que han salido del estudio de los resultados de la encuesta se puede apreciar que cuando la inteligencia emocional es alta los valores del burnout son bajos, por lo que se podría afirmar que sí que existe una relación entre ambas variables, en mi caso los datos que he obtenido han sido una inteligencia emocional alta o muy alta en la muestra y un bajo burnout , por lo que yo considero que mi

hipótesis era correcta y que se tendría que empezar a implementar algunos trabajos la inteligencia emocional como herramienta de prevención, aunque considero que en mi estudio han habido errores dado que he abarcado un gran número de profesiones y considero que eso ha podido afectar a mi estudio de forma negativa porque considero que no todas las profesiones son iguales o causan los mismos factores.

Conclusiones

Según mi punto de vista este estudio sobre la inteligencia emocional ha sido apasionante realizarlo dado que he podido observar de primera mano cómo de importante es la inteligencia emocional en nuestra vida normal y en la vida laboral de las personas, dado que con la IE las personas adquieren herramientas para poder ayudarse a través de las emociones que sienten y cómo les puede ayudar a superar situaciones complicadas que con el tiempo pueden generar riesgos a su salud tanto física como mental.

Por lo que cuando empecé este trabajo tenía claro que quería probar si podía juntar dos conceptos que me han gustado mucho en mi carrera que es la prevención de riesgos laborales y la inteligencia emocional, por lo que empecé mi trabajo sin saber si estos dos conceptos podrían tener relación y cuanto más avance en mi investigación me di cuenta que la inteligencia emocional podría ser una gran herramienta para evitar que tantos trabajadores del sector servicios sufran la enfermedad del síndrome del quemado.

A mi entender, hay que implantar la inteligencia emocional como una herramienta de prevención de riesgos psicosociales y las investigaciones que he realizado respaldan esta idea dado que las empresas que se preocupan de la salud mental y física de sus trabajadores tienen menos número de bajas, es decir, creo que una persona que tiene un cierto grado de control del estado de sus emociones y sabe en cada momento cómo regularlas y gestionarlas, tendrán menos problemas en su vida laboral por ejemplo una camarera que se siente agobiada con su trabajo y siente que tiene más trabajo del que puede gestionar tendrá más problemas y puede llegar a tener una actitud muy negativa hacia las personas que trabajen con él, pero una persona que sabe cómo gestionar sus tiempos y puede manejar sus emociones la situación sería muy diferente dado que podrá afrontar el trabajo sin terminar quedados al final del día.

Y creo que conviene subrayar que el estudio que he realizado a través de la encuesta a demostrado que sí que existe una relación causa efecto, es decir, cuanto mayor sea la

inteligencia emocional que tenga la persona menor riesgo tiene de sufrir el síndrome del quemado por las consecuencias de su trabajo, en muchos casos las personas llegan a estos extremos es por que las empresas no se encuentran bien organizadas y terminan creando un ambiente negativo de trabajo donde los empleados pueden llegar a encontrarse sometidos a mucho trabajo y presión que los puede llegar a superar.

Para concluir considero que la aplicación de la IE en las empresas sería una gran ayuda y los empresarios que quieran ayudar a sus empleados, esto será de gran ayuda dado que les darán las habilidades de tener una resolución de conflictos positivamente, crearía más compañerismo, motivaría a los trabajadores y les ayudaría a gestionar sus emociones e incluso a autorregularse y como nos dicen múltiples estudios esto también aportaría muchos beneficios y bienestar a los empleados.

¿Se han cumplido los objetivos?

Después de ver todo lo que hemos podido ver, investigar y estudiar, vamos a ver si los objetivos que había marcado en este trabajo se han visto reflejados y cumplidos, para empezar el objetivo principal de este trabajo como ya he mencionado en anteriores puntos es ver si existe una relación entre la inteligencia emocional y la aparición del Burnout en los trabajadores, cosa que en sí hemos podido observar que existe una relación entre los dos factores por lo que podríamos afirmar que el principal objetivo ha sido cumplido.

En cuanto a los objetivos secundarios de este trabajo a mi entender se han visto todos demostrados como expondré a continuación:

- ❑ *Ver la implicación posible de la inteligencia emocional en la prevención de riesgos laborales ¿Es posible y funcional?:* En el trabajo he podido argumentar cómo es posible y que ya se está realizando en muchos lugares la implementación de la inteligencia emocional por lo que sí que es posible y no solo es funcional, sino que es una gran herramienta para prevenir y dar beneficios.
- ❑ *Introducir el concepto de inteligencia emocional en la prevención:* Explicado con la teoría en el marco teórico
- ❑ *La relevancia de las emociones en los resultados del trabajo:* Explicado con la teoría en el marco teórico
- ❑ *Qué riesgos psicosociales afectan en el ámbito laboral:* Explicado con la teoría en el marco teórico.

- ❑ *Comprobar el peso de la inteligencia emocional en el sector servicios:* Explicado en el apartado de IE en el sector servicios y con la hipótesis

Por lo que se puede observar este trabajo a conseguido cumplir o al menos explicar de forma clara todos los objetivos que se han planteado en un principio de la investigación además de ver todos los posibles lados de la implementación de la inteligencia emocional como herramienta de prevención.

Limitaciones

Las limitaciones que he encontrado en este trabajo han sido múltiples, aunque la principal son que los resultados obtenidos, es decir, mi muestra en mi caso el estudio lo realice del sector servicios y en vez de centrarse en una única profesión sino diversas profesiones como banqueros, comerciales, camareros, profesores, personal de oficina, etc.

Por supongo que esta gran variedad en la muestra no ha sido una buena idea dado que después de analizar los puestos de trabajo, considero que no todos los puestos de trabajo tienen el mismo nivel de riesgos psicosociales en el funcionamiento de su labor y también hay que tener en cuenta que no es lo mismo el estrés o las condiciones laborales que pueda tener un médico a un camarero.

Por otro lado otra limitación que considero que he podido tener al hacer este trabajo han sido a la hora de obtener la información adecuada para este trabajo dado que la recopilación de las muestras de los participantes no la he podido realizar de forma personal, por las limitaciones que han ocurrido por la pandemia mundial que nos está afectando, por lo que considero que he obtenido menos cantidad de muestras dado que muchos trabajadores de los que pase el enlace no se encontraban en sus puestos dado que se encuentran en el ERTE y también me habría gustado poder explicar a las personas personalmente el funcionamiento, para que los iba a usar dado que algunas personas han tenido dudas al responder y personas mayores no han sabido cómo responder me la dado que el uso de las nuevas tecnologías es complicado para ellos.

Futuras investigaciones

Después de conocer las limitaciones de este estudio, considero que en futuras investigaciones o estudios creo que sería repetir el proceso de este estudio, pero separando

los resultados por puestos de trabajo y analizarlos de forma individual para luego realizar una comparación entre los puestos de trabajo con la IE y el síndrome del quemado.

Por que considero que cada trabajo tiene su nivel de estrés o situaciones que pueden generar problemas.

Agradecimientos

Me gustaría ahora ya a final de este arduo trabajo poder agradecer a algunas personas que han sido de gran ayuda para poder realizar este trabajo, principalmente a mi tutor Edgar Bresó Esteve por toda la ayuda y la comprensión que ha mostrado estos meses, también por proporcionarme la posibilidad de usar la encuesta que han realizado tanto Edgar como Martín Sánchez, a mi profesora Eva Ferrando Daufi que me ha ayudado muchísimo en el apartado de marco teórico al explicarme todas las teorías de la inteligencia emocional, los riesgos psicosociales y lo que es el burnout.

Bibliografía y Webgrafía

En este apartado voy a enumerar todas las fuentes de información que he revisado o citado en este trabajo. Y los materiales son:

Material para la investigación:

Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125, 209-227.

Bresó, E. y Salanova, M. (2010). Organizaciones emocionalmente responsables como antídoto a los riesgos psicosociales. *Gestión practica de Riesgos Laborales*, n 67, p. 12.

Bresó y Megías (2012). La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales. Importancia de la Inteligencia Emocional en la selección y formación. *Gestión practica de Riesgos Laborales*, n 94, p.40-45.

Cobos, D., Llacuna, J., Inés, A. y Pérez-Solano, J. (2012). Buenas prácticas en la formación sobre prevención de riesgos laborales a trabajadores en las empresas: una revisión sistemática. *Revista Fuentes*, 12, p. 139-164.

Fleischhacker, I.A (2014). Inteligencia Emocional y Productividad Laboral. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Gamero-Burón, C. y González, M.L. (2008). Evaluación de los costes de la no prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: propuesta para el estrés laboral. Universidad de Málaga - INSHT.

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.

Guillén, C. (2010). Potenciando la inteligencia emocional en el trabajo: herramientas para mejorar la conciencia de uno mismo. *Gestión Practica de Riesgos Laborales* no76, p. 42-47.

Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. y Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 10(1).

Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales de la confederación regional de organizaciones empresariales de Murcia (CROEM) y con colaboración de la universidad de Valencia del 2014

Martínez-Losa, J.F. y Sarrate, J. (2014). Impacto socio-económico del estrés laboral y de los riesgos psicosociales. Seguridad y Salud en el Trabajo no 79 (Revista del INSHT).

Ministerio de trabajo y economía social. (2017). Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS. España.

Recuperado de: <https://www.insst.es/-/encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2015-6-ewcs-espa-1>

Megías, M.J., Magallón, A. y Bresó, E. (2011). ¿Puede la inteligencia emocional predecir el bienestar en los equipos de trabajo? Fòrum de Recerca no 16.

Moreno-Jiménez, B, Rodríguez Carvajal, R. y Escobar, R. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y estrés. 2001,7 (1), p. 69-77

Moreno-Jiménez, B. y Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales. Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Pacheco, N., Durán, A., y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. Revista de educación, 342, 239-256.

Rafael Bisquerra (2020). La Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer. 2020, GROUP.

Salovey y Mayer (1997). El modelo de inteligencia emocional.

Otras fuentes consultadas

Almodóvar, A., Pinilla, F. J., Galiana, L. y Hervás, P. (2012) Exposición a riesgos en el trabajo. Principales resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT). Departamento de Investigación e Información del INSHT.

Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social. (2012). Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales.

Recuperado de:

http://www.empleo.gob.es/Itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf

Webgrafía

- ❑ <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- ❑ <http://www.iaprl.org/blog/mas-de-un-siglo-de-prevencion-y-salud-laboral/>
- ❑ <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>
- ❑ <https://www.guidocattaneo.com/inteligencia-emocional-superar-estres-laboral/>
- ❑ https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_569.pdf/d499d820-98a2-4ebc-8bb8-6b3c9baf23d9
- ❑ https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_570.pdf/16d436a4-d8b6-4a2e-8afb-438efc6b982a
- ❑ <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212347-Prevenir-mejor-con-inteligencia-emocional.html>
- ❑ <https://www.osalan.euskadi.eus/a-quien-nos-dirigimos/-/que-es-la-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- ❑ <https://www.universia.net/mx/actualidad/orientacion-academica/inteligencia-social-habilidad-esencial-futuros-profesionales-1140634.html>