

# Competencias emocionales y burnout en empleados de tecnología de información en el contexto venezolano

Figuera, Aidmer\*  
Salas, Alejandra

Recibido: 07/07/2009 • Revisado: 29/09/2009  
Aceptado: 10/10/2009

## Resumen >>

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la asociación entre competencias emocionales y el síndrome de burnout en empleados profesionales del área de tecnología de la información (TI). La muestra consistió en 107 empleados profesionales (33 mujeres y 74 hombres). La recolección de los datos se hizo utilizando el Emotional Competency Inventory y el Maslach Burnout Inventory-General Survey. El análisis descriptivo indica que estos profesionales de TI muestran niveles promedio en las competencias emocionales; para el burnout el índice de eficacia es superior en relación con el cinismo y el agotamiento emocional. El análisis correlacional mostró que las competencias emocionales en su mayoría están asociadas al síndrome de burnout, lo cual permite considerar la orientación de intervenciones organizacionales preventivas y correctivas con base en competencias emocionales.

**Palabras clave:** inteligencia emocional (Emotional Intelligence), síndrome de burnout (Burnout Syndrome), tecnología de información (Information Technology),

## Abstract >>

### EMOTIONAL COMPETENCE AND BURNOUT EMPLOYEES OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE VENEZUELAN CONTEXT

*The objective of this research was to evaluate the association between Emotional Competences and of burnout syndrome in professional of information technology (IT). The sample consisted of 107 professional employees (33 women and 74 men). Data collection was done with the Emotional Competency Inventory and the Maslach Burnout Inventory-General Survey. The descriptive analysis indicates that these IT professionals are at average levels emotional skills, social sensitivity is higher, for the burnout rate is higher effectiveness in relation to emotional exhaustion and cynicism. Correlations analysis showed Emotional competences are associated with burnout syndrome which allows the orientation of organizational preventive and remedial interventions based on emotional competencies.*

\*Magister en Administración de Empresas (Universidad Simón Bolívar). Ingeniero de Sistemas (Universidad Simón Bolívar)

\*\*Magister en Psicología (Universidad Simón Bolívar). Licenciada en Psicología (Universidad Central de Venezuela). Coordinadora responsable de Especialización en Desarrollo Organizacional Universidad Simón Bolívar. Profesora del Departamento Ciencia y Tecnología del Comportamiento. Áreas de Investigación: Tensión Laboral, Inteligencia emocional y desempeño, Tecnología de la Información y entorno urbano. Email: alesalas@usb.ve

## 1. Introducción

La inteligencia emocional (IE) parece estar tomando fuerza dentro del ámbito organizacional, sobre todo en el área de asesoramiento ocupacional y de carrera, desempeño laboral y satisfacción. El concepto de IE es relativamente nuevo y creciente su desarrollo de investigación ha tomado el interés del público en general, el mundo comercial, y la comunidad científica. El concepto resuena con una corriente zeitgeist que enfatiza la importancia de conciencia y entendimiento de sí mismo, y redireccionando el desequilibrio percibido entre el intelecto y la emoción desde la perspectiva occidental (Zeidner, Matthews y Roberts, 2004).

Así, desde esta perspectiva tan amplia, el término IE se encuentra también asociado a la salud, siendo considerado como una característica individual que puede moderar la manera en que el individuo valora y percibe su relación con el entorno (Slaski y Cartwright, 2002).

### 1.1 Concepto De Ie

El auge comercial del término y su uso común extendido han hecho que hasta ahora la IE sea concebida de diferentes maneras. Por su parte, Goleman (1996) define la IE como habilidades que incluyen autodominio, persistencia, capacidades para motivarse y tolerar la frustración; controlar los impulsos y retrasar las satisfacciones; regular el humor y la angustia que pueda comprometer la capacidad de pensar, la empatía y la esperanza.

Desde un enfoque más cognitivo, es considerada como la capacidad para identificar sus sentimientos y los de los otros, regular esos sentimientos y utilizar la

información proveniente de ellos para motivar el comportamiento social adaptativo (Mayer, Salovey y Caruso, (2004). Posteriormente Mayer y Salovey (1997, en Mayer y otros, 2004) la definen como la capacidad de razonar acerca de las emociones, y cómo las emociones mejoran el pensamiento. Ésta incluye las habilidades para percibir emociones, para acceder y generar emociones que favorezcan el pensamiento, comprender las emociones y el conocimiento emocional, la reflexión para regular las emociones y promover el desarrollo emocional e intelectual.

Cooper y Sawaf (1998, p. XIV) definen la IE como "...la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia".

Los modelos de IE pueden ser clasificados en dos categorías: el modelo de habilidades, el cual se focaliza en la relación entre la emoción y la inteligencia como una habilidad, y el modelo mixto, el cual describe un constructo que abarca habilidades mentales, disposición y rasgos. De acuerdo a esta clasificación, la propuesta de Goleman se ubica en la segunda categoría, debido a que incluye rasgos de carácter, confianza, optimismo y altruismo (Zeidner y otros, 2004; Feyerherm y Rice, 2002). En este mismo sentido, Nicolaou y Tsaousis (2002) plantean que la IE como rasgo implica algún grado de habilidad en el dominio afectivo, y la habilidad en los elementos cognitivos también entra en juego en cada capacidad.

Las capacidades de conciencia emocional, la justa autovaloración, y la autoconfianza pueden ser percibidas como el suministro de un mapa de carreteras hacia la construcción

del ajuste necesario en el trabajo, el manejo de las emociones descontroladas, la motivación a uno mismo, y la evaluación de sentimientos de otros, así como el desarrollo la capacidad de guiar y motivar (Abraham, 2004).

Los sentimientos son capaces de estimar si las acciones están de acuerdo con los valores personales. Las elecciones hechas con congruencia entre valores y sentimientos son evaluadas como correctas. Kelley (1988, en Abraham, 2004) observó que trabajadores técnicos destacados seleccionaron proyectos sobre la base de su estímulo intelectual (en lugar de solamente aceptar cualquier proyecto, como era la norma entre trabajadores promedio), la relación con el líder de proyecto y la capacidad personal.

Para la presente investigación se asume el enfoque de Goleman, que considera la IE como una serie de competencias que pueden ser aprendidas, mejoradas, y que permiten un adecuado afrontamiento de las condiciones ambientales y laborales. Weisinger (1998, en Nicolaou y Tsaousis, 2002) sugiere que hay un vínculo directo entre la IE y el éxito del trabajo.

Zeidner y otros (2004) resaltan que este modelo mixto de IE es visto como un conjunto de capacidades y disposiciones generales referidas al funcionamiento de adaptación y afrontamiento de las demandas ambientales. De esta manera también puede considerarse que la IE puede tener relación con el estrés, debido a que éste es concebido principalmente como una reacción (por lo general negativa) a varios estímulos ambientales (Selye, 1956, en Nicolaou y Tsaousis, 2002).

En este sentido, es importante destacar que las definiciones de estrés normalmente

siguen tres vías: a) como estímulo ambiental, a menudo descrito como una fuerza aplicada al individuo; b) como una respuesta psicológica y/o física del ser humano ante algunas fuerzas del ambiente; y c) como una interacción entre dos eventos (Beehr y Franz, 1987 en Nicolaou y Tsaousis, 2002). Partiendo de la consideración del estrés como un resultado de la interacción de factores, es que se propone en el presente trabajo considerar la IE como una variable individual que puede estar asociada al síndrome de burnout, que ha sido identificado como un tipo de respuesta ante los impactos del estrés crónico acumulado por largos períodos de tiempo en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

### 1.2 Ie Y Diferencias Por Grupos

Van Rooy, Alonso y Viswesvaran (2005) plantean que existen pocos estudios empíricos que hayan reportado sobre diferencias en IE por grupos (por ej. género y etnicidad), y éstas son necesarias. Señalan que adicionalmente a la raza, el género representa otra variable demográfica ampliamente analizada en la investigación organizacional (Van Rooy y otros, 2005). A partir de estas consideraciones Van Rooy y otros (2005) se plantearon como hipótesis en su investigación diferencias de grupo en las puntuaciones de IE: problemas teóricos y prácticos; y efectivamente las mujeres puntuaron más alto que los hombres y el tamaño del efecto fue 0,21; este efecto no resultó significativo, por lo que el apoyo a la hipótesis resultó débil.

### 1.3 Salud y Síndrome de Burnout

Es Herbert Freudenberg (1974, en Lourel, Gueguen y Mouda, 2007) quien describe por primera vez el burnout con carácter clínico y explica el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestan

en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Él lo definió como un estado de fatiga o la frustración asociada con el compromiso de una causa, un tipo de vida o una relación que no proporciona la recompensa esperada. Pines y Aronson (1988, en Lourel y otros, 2007, p. 354) definieron el burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado por una larga implicación en situaciones exigentes emocionalmente”.

Maslach y otros (2001) lo caracterizan como compuesto por tres dimensiones: a) Cansancio emocional, que consiste en la pérdida o desgaste de recursos emocionales, es decir, se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos; b) despersonalización, se refiere al desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacia receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, entre otros; se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo y c) falta de realización personal o incompetencia personal, entendiendo ésta como la evaluación del propio trabajo y a uno mismo de forma negativa, que se traduce en una baja productividad, incapacidad para soportar presión y una pobre autoestima.

Sin embargo, es importante destacar que las excesivas demandas emocionales no ocurren exclusivamente en trabajos de atención directa al público, sino que pueden presentarse en otros puestos laborales, en este sentido Maudgalya, Wallace, Darasieh y Salem (2006) señalan que los profesionales de tecnología de la información (TI) han visto incrementadas las presiones del mercado, con

trabajos extensos y horarios indeterminados, casi como marca registrada se encuentra la carencia de distinción entre el trabajo y la vida personal, los plazos cortos de entrega, los apremios presupuestarios que conducen con frecuencia a la falta de personal y por lo tanto al trabajo extra, y la carencia de políticas gerenciales que entiendan que las operaciones de TI son algunos de los factores de estrés presentes en el ambiente laboral de TI hoy.

Partiendo de estas consideraciones, en el presente trabajo se planteó, como objetivo general, explorar la relación entre las competencias emocionales y las dimensiones del síndrome de burnout en profesionales de TI. Así mismo, como objetivos específicos, se establecieron, en primer lugar, describir las competencias emocionales: auto conocimiento emocional (ATCE), sensibilidad social (SS), autorregulación emocional (ATRE) y habilidades socio-directivas (HSD) en los profesionales de TI; como segundo objetivo específico, describir las dimensiones del síndrome de burnout predominantes en la muestra. Por último, evaluar las diferencias en competencias emocionales y burnout según variables demográficas como: género, edad y antigüedad en la organización.

## 2. Método

### 2.1 Participantes

La muestra se conformó con 107 empleados (33 mujeres y 74 hombres) del área de TI de empresas privadas del área metropolitana de Caracas. El promedio de edad de la muestra fue 31 años ( $M = 31,3$ ,  $DT = 6,65$ ), fueron empleados de nivel no gerencial, con un promedio de antigüedad en la empresa de ( $M = 2,08$  años,  $DT = 0,83$ ).

## 2.2. Instrumentos

Las competencias emocionales fueron medidas con el Emotional Competency Inventory ECI- 2, con la versión obtenida por Sgambatti (2006) con 40 ítems y una confiabilidad alfa de Cronbach ( $\alpha = .84$ ). Las opciones de respuestas se presentan en una escala tipo Likert, con un valor de 1 a 6.

Para medir el síndrome de burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), consta de 16 ítems: Eficacia Profesional (6 ítems) ( $\alpha = .85$ ), Agotamiento Emocional (5 ítems) ( $\alpha = .83$ ) y Cinismo (5 ítems) ( $\alpha = .74$ ). Las opciones de respuestas se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, con un valor de 0 a 6 (Gil Monte, 2002). Bajas puntuaciones en eficacia profesional, altas puntuaciones en agotamiento y en cinismo suponen percibirse “quemado por el trabajo”.

## 2.3. Procedimiento

Se recolectaron datos en dos universidades y una entidad bancaria durante los meses de junio y julio del 2006. Se obtuvo un retorno de 107 cuestionarios lo cual representa una respuesta del 78%. Los instrumentos fueron respondidos de forma individual y se garantizó la confidencialidad en el manejo de la información reportada.

## 3. Resultados

Con la finalidad de describir a los empleados de TI según sus competencias emocionales y burnout se realizó un análisis de estadística descriptiva, de allí se obtuvieron los siguientes resultados: para las competencias emocionales (n = 107) Habilidades sociodirectivas (M= 3.87, DT= 0.55), Autorregulación emocional

(M= 3.43, DT= 0.49), sensibilidad social (M= 4.38, DT= 0.38) y Autorregulación emocional (M= 3.98, DT = 0.49); los valores obtenidos sugieren una presencia a nivel promedio de las competencias emocionales, siendo mayor para la sensibilidad social.

Para el caso del síndrome de Burnout (n = 107) Agotamiento emocional (M = 3.31, DT = 1.74), cinismo (M = 2.39, DT= 1.69) y Eficacia profesional (M= 6.41, DT = .82); para el agotamiento emocional el promedio tiende a ser mensual; en la dimensión Cinismo los síntomas para la muestra pueden considerarse dentro de una frecuencia anual y en relación a la Eficacia profesional en sus labores, ésta es percibida con una frecuencia semanal.

De acuerdo a las características del instrumento, para determinar el nivel de presencia de cada una de las dimensiones del síndrome, se calcularon los percentiles 25, 50 y 75 de los datos (Gil Monte, 2002). Se consideró que los casos que se encuentran por debajo del 25% presentan un nivel de frecuencia bajo, entre el 25% y el 75% un nivel medio y por encima del 75% un nivel alto. Tabla 1.

Tabla 1. Distribución de percentiles (25, 50, 75) para niveles de presencia del síndrome de Burnout (n=107)

Al realizar el análisis de las correlaciones (Tabla 2) se puede apreciar que para el caso de las competencias emocionales, en su mayoría presentan entre sí asociaciones positivas, moderadas y significativas, indicando que las habilidades socio-directivas, el auto-conocimiento y la auto-regulación emocional están asociadas a la sensibilidad social; por su parte, el auto-conocimiento emocional está asociado a la sensibilidad social y las habilidades socio-directivas.

Tabla 1 >>>  
Distribución de percentiles (25, 50, 75) para niveles de presencia del síndrome de Burnout (n=107)

Dimensión	Alta presencia	Media presencia	Baja presencia
AGTE	> = 21	> = 12 y < 21	< 12
CIN	> = 16	> = 7 y < 16	< 7
EP	> = 41	> = 35 y < 41	< 35

AGTE: Agotamiento emocional, CIN: Cinismo, EP: Eficacia Profesional

Para las dimensiones del síndrome de burnout, encontramos que el agotamiento emocional presenta una asociación alta y positiva con el cinismo, lo cual indica que a mayor agotamiento, mayor el cinismo experimentado; la eficacia, resultó con correlaciones relativamente bajas, negativas y significativas, con el agotamiento y cinismo, es decir, a mayor agotamiento y cinismo menor eficacia percibida entre los empleados de TI.

Con respecto a las correlaciones entre las competencias emocionales y las dimensiones del síndrome de burnout, los resultados se

muestran de acuerdo a lo esperado, la eficacia profesional se asocia de forma positiva y significativa con las competencias emocionales exceptuando el auto-conocimiento emocional; en el caso del agotamiento emocional las correlaciones son relativamente bajas, negativas y significativas con la autorregulación emocional, las habilidades directivas y la sensibilidad social, al igual que en el caso anterior el autoconocimiento emocional no muestra relación significativa. Por su parte, el cinismo también muestra asociación negativa y significativa sólo con la autorregulación emocional y la sensibilidad social.

Tabla 2 >>>  
Correlaciones entre competencias emocionales, dimensiones de burnout, edad, género y antigüedad en la organización (n=107)

	ATRE	HSD	SS	ATCE	EP	CIN	AGTE	Edad	Género	Antigüedad
ATRE	1									
HSD	.149	1								
SS	.239*	.410**	1							
ATCE	.121	.308**	.333**	1						
EP	.200*	.276**	.194*	.030	1					
CIN	-.229*	-.173	-.282**	-.037	-.160*	1				
AGTE	-.208*	-.276**	-.389**	-.017	-.223*	.610**	1			
Edad	-.156	.148	.139	-.067	-.033	-.231*	-.112	1		
Género	-.120	.212*	-.087	.008	.150	-.121	-.182*	.026	1	
Antigüedad	.005	.164	.013	-.027	.062	-.092	.045	.251**	.168	1

\*\* p< 0.01 ATRE: autorregulación emocional, HSD: habilidades socio-directivas, SS: sensibilidad social,

\* p< 0.05 ATCE: auto-conocimiento emocional, EP: eficacia profesional, CIN: cinismo, AGTE: agotamiento emocional

Los resultados obtenidos se orientaron en la dirección esperada, las competencias emocionales se asociaron de forma positiva con la eficacia profesional, y la autorregulación emocional, sensibilidad y habilidades sociodirectivas, se asociaron de forma negativa con el cinismo y el agotamiento emocional. Estos hallazgos van en la misma línea, de los obtenidos por Slaski y Cartwright (2002), a partir de lo cual afirman que los resultados son alentadores con respecto a la idea de que la IE puede desempeñar un papel importante en la moderación de los procesos estresantes e incremento de la resistencia individual e, incluso, puede ser desarrollado con entrenamiento. Así mismo, Mikolajczak, Menil y Luminet (2007) hallaron que la IE se relacionó de manera negativa con el estrés laboral, al tratar de explicar el proceso de los efectos protectores de la IE entorno al estrés, específicamente para comprender si la relación entre rasgo emocional y estrés está mediada por estilos laborales emocionales.

Estos resultados pueden interpretarse a partir de la propuesta existencialista del burnout, en la cual el síndrome se presenta asociado a la falta de sentido en la vida, y a la necesidad de sentir que las cosas que se hacen son útiles e importantes Pines y Keinan (2005). En el caso de la IE, esta puede mediar la interacción de variables que intervienen en el proceso de

pérdida de interés y sentido del trabajo, que finalmente contribuye al desarrollo de burnout.

### Género

Para determinar diferencias de género en relación a la IE y síndrome de burnout se realizó la prueba t para muestras independientes. En este sentido no se hallaron diferencias significativas para las competencias emocionales entre mujeres y hombres, estos resultados difieren de otros resultados previos en los cuales las mujeres obtienen puntajes más elevados que los hombres en escalas de IE (Kempy otros, 2005), lo cual parece reflejar una mayor habilidad en las mujeres para expresar sus emociones y relacionarse con otros, Nikolau y Tsaousis (2002); Slaski y Cartwright, (2002) hallaron que principalmente se aprecian diferencias en la percepción de las emociones y no para los valores de toda la escala.

Igualmente los resultados no reflejan diferencias en el síndrome de burnout según el género, lo cual coincide con la postura de Maslach y otros (2001) quienes afirman que la variable sexo no ha sido encontrada como una variable predictora fuerte para burnout. Por su parte, Nikolau y Tsaousis (2002) en su estudio sobre el estrés ocupacional afirman que no hallaron diferencias entre mujeres y hombres.

Tabla 3 >>  
Diferencias de medias por género  
para las competencias emocionales y burnout

Competencias IE	Mujeres		Hombres		gl	t
	M	DT	M	DT		
HSD	3.70	0.62	3.95	0.50	104	-2.21
ATRE	3.51	0.39	3.38	0.52	81	1.37
SS	4.43	0.32	4.36	0.40	104	0.37
ATCE	3.98	0.43	3.99	0.51	104	0.93
Dimensiones Burnout	Mujeres		Hombres		gl	t
	M	DT	M	DT		
EP	6.13	.61	6.35	.71	104	0.12
CIN	2.59	1.18	2.27	1.22	104	0.21
AE	3.62	1.23	3.13	1.23	104	0.06

\*p < .05 EP: eficacia profesional, CIN: cinismo, AE: agotamiento emocional

### Edad

Para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos de edades y las competencias emocionales, así como para el síndrome de burnout, se realizó el análisis de varianza de una vía. Los resultados no reflejan diferencias en las competencias emocionales, ni en el síndrome de burnout para los tres grupos de edades considerados. Ver Tabla 4.

Al comparar los resultados de las competencias emocionales y las diferencias por edad, estos son congruentes con los resultados obtenidos

por Slaski y Cartwright (2002) que al evaluar correlaciones entre la edad y la IE, las mismas no resultaron asociadas. Sin embargo, difieren de los hallazgos alcanzados por Nikolau y Tsaousis (2002) quienes al realizar correlaciones hallaron asociaciones bajas, negativas y significativas entre la edad y la IE. En el contraste con otros hallazgos, encontramos que para el caso de burnout Maslach y otros (2001) afirman que la edad ha sido consistentemente relacionada con el fenómeno, encontrando que entre personas jóvenes se reportan niveles más altos que personas entre 30 y 40 años.

Tabla 4 >>

Diferencias de medias por edad para las competencias emocionales y burnout

Competencias de IE	Menores 30 años de edad		Entre 30 y 40 años de edad		Mayores a 40 años de edad		F(2,104)	p
	M	DT	M	DT	M	DT		
HSD	3.79	.56	4.00	.54	3.84	.46	1.66	.19
ATRE	3.45	.50	3.44	.46	3.26	.52	.73	.48
SS	4.35	.37	4.39	.42	4.48	.29	.52	.59
ATCE	4.03	.51	3.87	.44	4.03	.52	1.30	.27
Dimensiones Burnout	Menores 30 años de edad		Entre 30 y 40 años de edad		Mayores a 40 años de edad		F (2,104)	p
	M	DT	M	DT	M	DT		
EP	6.27	0.61	6.42	0.71	5.39	0.88	2.18	0.11
CIN	2.45	1.21	2.40	1.28	1.81	0.85	1.30	0.27
AE	3.37	1.24	3.11	1.41	3.23	0.62	0.45	0.63

\*p < .05 EP: eficacia profesional, CIN: cinismo, AE: agotamiento emocional

**Antigüedad en la organización**

Para comparar los grupos por niveles de IE y niveles de burnout según las variables organizacionales se realizaron análisis de varianza de una vía. Así encontramos para el caso de antigüedad, que esta no representa una diferencia en relación con las competencias emocionales, pero si para el nivel de burnout

los empleados de TI, (Tabla 5), siendo significativa entre el grupo de reciente ingreso y los que tienen entre 1 y 5 años de antigüedad, es decir, que para estos últimos el nivel de burnout es superior. Para la comparación de acuerdo al nivel del cargo en la organización, no se evidenciaron diferencias significativas para ninguna de las dos variables.

Tabla 5 >>

**Comparación de la IE y síndrome de Burnout de acuerdo a la antigüedad en la organización.**

Variables	N	M	DT	F (3, 103)
Inteligencia emocional				
Menos de 1 año	26	3,91	0,32	2,62
Entre 1 y 5 años	52	3,86	0,27	
Entre 5 y 10 años	23	4,06	0,38	
Más de 10 años	6	3,78	0,26	
Total	107	3,91	0,32	
Burnout				
Menos de 1 año	26	<b>62.08</b>	11.16	3,61**
Entre 1 y 5 años	52	<b>69.35</b>	11.43	
Entre 5 y 10 años	23	63.83	8.27	
Más de 10 años	6	61.50	6.77	
Total	107	65.95	10.95	

\*\*p<.05

#### 4. Conclusiones

El propósito de la presente investigación fue explorar la relación entre las competencias emocionales y las dimensiones del síndrome de burnout en profesionales de TI, este esfuerzo resultó interesante en varios sentidos. La eficacia profesional resultó asociada a la mayoría de competencias emocionales (sensibilidad social, autorregulación emocional y habilidades socio-directivas). Igualmente, estas tres competencias emocionales están asociadas con un menor agotamiento emocional. Por su parte, menores rasgos de cinismo están asociados a la presencia de autorregulación emocional y sensibilidad social. Es importante resaltar que la competencia autoconocimiento emocional no presentó relación con ninguna de las dimensiones del síndrome de burnout, lo cual puede estar asociado al hecho de que dentro de esta conceptualización no queda claro cómo distinguir IE de otras habilidades y/o rasgos de personalidad que pueden influir en el reconocimiento y regulación de las emociones (Zeidner y otros, 2004).

En general estos hallazgos contribuyen por una parte a reforzar la noción de la importancia de la IE en el entorno laboral, debido a la evidencia de la relación entre las competencias emocionales y algunas dimensiones del burnout. Y adicionalmente, representa un aporte al área del burnout, debido a que usualmente se ha explorado el fenómeno para profesionales en el área de servicios de salud, mientras que el presente trabajo se orientó al área de profesionales de TI, quienes están sometidos a múltiples presiones; tanto las propias de las tareas, como a la atención al cliente.

En relación con los objetivos específicos, referidos a la descripción de las competencias emocionales y las dimensiones del burnout.

Se halló que el patrón de competencias emocionales para los profesionales de TI, se encuentran en un nivel intermedio, siendo la sensibilidad social la competencia más destacada, lo cual indica que las competencias emocionales están presentes para este grupo.

Para el síndrome de burnout, se encontró que estos profesionales no lo experimentan como tal, debido a que sus niveles de eficacia profesional, resultaron superiores a los de cinismo y agotamiento emocional, lo cual de acuerdo al instrumento utilizado indica que el síndrome no está presente. Sin embargo, es importante resaltar que si bien las dimensiones se encuentran dentro de valores promedio, lo que no permite afirmar la presencia del síndrome; la muestra es de una edad promedio joven y de poca antigüedad en la organización, lo que permite pensar que de mantenerse las condiciones presentes actualmente, a mediano plazo los empleados podrán ver afectado su desempeño al presentar burnout.

En relación a las diferencias que podrían estar asociadas al género, los resultados muestran que ser hombre o mujer no representa una diferencia significativa en relación a la presencia de competencias emocionales, ni en la experimentación del síndrome de burnout, por parte de los empleados de TI. En este sentido, Goleman (2000) señala que en cuanto al género son más las similitudes que las diferencias, las fortalezas y debilidades de hombres y mujeres se compensan en los puntajes generales, de manera que en la IE total, no hay diferencias entre los sexos. Para el caso del síndrome de burnout, Maslach y otros (2001) afirman que el género no representa un fuerte predictor, debido a que algunos estudios señalan a las mujeres con un mayor burnout, otros señalan a los hombres, y otros, como en el caso del presente estudio no presentan diferencias.

En el caso de la comparación de los grupos de acuerdo a la antigüedad en la organización, se evidenció que los profesionales entre 1 y 5 años de antigüedad presentan un nivel de burnout superior al que presentan los de reciente ingreso a la organización, lo cual puede pensarse esté asociado al hecho de que las personas de reciente ingreso se encuentran en su período de adaptación, mientras que el otro grupo, se encuentra en la fase de ajuste persona-trabajo (Malash y otros, 2001)

Finalmente, puede decirse a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación

que las competencias emocionales pueden contribuir a dar mejores resultados en el entorno laboral de los empleados de TI, tal y como señalan Svyantek y Rahim (2002, en Ogiska-Bulik, 2005), quienes afirman que la IE puede ser un importante mecanismo adaptativo para ayudar al individuo a interactuar con el medio ambiente. Se sugiere para futuras investigaciones combinar la medición de las competencias emocionales, con otras variables psicológicas de personalidad que pueden influir en la percepción y manejo de las emociones, así como considerar la evaluación de la relación con variables asociadas al desempeño en el área de TI.

## Bibliografía >>>

- Abraham, R. (2004). Emotional Competence as Antecedent to Performance: a contingency Framework. *Genetic, Social, General Psychology Monographs*, 130 (2) 117 – 143.
- Beehr, T. A. y Franz, T. M. (1986). The current debate about the meaning of job stress. *Journal of Organizational Behavior Management*. 8 (2), 5-18
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (Traducción Jorge Cárdenas Nanetti). Bogotá. Colombia: Editorial Norma (Trabajo original publicado en 1997).
- Feyerhem, A. E. y Rice, Ch. L. (2002). Emotional intelligence and team performance: the good, the bad and the ugly. *The International Journal of Organizational Analysis*. 10 (4), 343-362.
- Gil Monte (2002). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory*. *General Survey*. México.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Santafé de Bogotá, Colombia: Javier Vergara Editor (Trabajo original publicado en 1995).
- Kemp, A.; Cooper, N.; Hermes, G.; Gordon, E.; Bryant, R. y Williams; L. (2005). Toward an integrated profile of emotional intelligence: introducing a brief measure. *Journal of Integrative Neuroscience*, 4 (1), 41-61.
- Lourel, M., Gueguen, N. y Mouda, F. (2007). The burnout assessment of Pines: a French adaptation and validation of the “Burnout Measure Short version” (BMS – 10). *Pratiques Psychologiques*. 13, 353 - 364.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397- 422.

- Maudgalya, T., Wallace, S., Darasieh, N. y Salem, S. (2006). Workplace stress factors and burnout among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7 (3), 285 – 297.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, (3), 197 – 215.15
- Mikolajczak, M., Menil, C. y Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107 -1117
- Nikolau, I. y Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence at the workplace: exploring TIs effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10 (4), 327- 342.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional Intelligence in the workplace: exploring TIs effects on occupational stress and health outcomes in human services workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18 (2), 167-175.
- Pines, A. M. y Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*. 39, 625 – 635.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Lee Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta - Mood Scale. *American Psychological Assessment*. (125- 154)
- Sgambatti, V. (2006) *Relación entre inteligencia emocional y liderazgo en estudiantes de postgrado en gerencia*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela
- Slaski, M. y Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Van Rooy, D. L.; Alonso, A. y Viswesvaran, Ch. (2005). Group differences in emotional intelligence scores: theoretical and practical implications. *Personality and Individual Differences*, 38, 689-700.
- Zeidner, M., Matthews, G. y Roberts, R. D. (2004). Emotional Intelligence at the workplace: a critical review. *Applied Psychology: An International Review*, 53, (3), 371-399.