



**Universidad Autónoma del Estado de Morelos  
Centro de Investigación Transdisciplinaria en Psicología**

***El efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación entre clima organizacional y síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en trabajadores de dos empresas industriales en Morelos***

Tesis  
***Para obtener el grado de Doctor en Psicología***

Presenta  
***Javier Neri Uribe***

Director de tesis  
***Dr. Arturo Juárez García***

***Comité revisor***  
*Dra. Imke Hindrichs*  
*Dra. Patricia Mercado Salgado*  
*Dr. Luis Fernando Arias Galicia*  
*Dr. Álvaro Javier Idrovo Velandia*  
*Dra. Luz Stella Vallejo Trujillo*  
*Dr. Augusto Renato Pérez Mayo*

*Cuernavaca, Morelos, agosto de 2018*

## Índice general

|  |    |
|--|----|
| Introducción   | 12 |
| Capítulo 1. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)                               | 16 |
| 1.1 Antecedentes de estudio  | 16 |
| 1.2 Concepto del SQT y abordaje a resultados obtenidos de investigaciones relacionadas | 17 |
| 1.3 El papel del estrés en el SQT. Teorías y modelos de estudio                        | 19 |
| 1.3.1 Aproximaciones teóricas en el estudio del estrés                                 | 20 |
| 1.4 Modelo de Gil-Monte: Soporte de esta investigación                                 | 26 |
| 1.5 Relaciones con distintos tipos de variables  | 29 |
| 1.5.1 Variables organizacionales   | 30 |
| 1.5.2 Variables laborales  | 34 |
| 1.5.3 Variables sociodemográficas  | 35 |
| 1.5.4 Variables de personalidad  | 36 |
| 1.6 Asociación y predicción de la inteligencia emocional sobre el SQT                  | 38 |
| 1.7 Instrumentos para medición del SQT   | 40 |
| 1.8 Cuestionario para la evaluación del SQT (CESQT)                                    | 44 |
| 1.9 Recapitulación   | 47 |
| Capítulo 2. El clima organizacional  | 49 |
| 2.1 Antecedentes de estudio  | 49 |
| 2.2 Concepto de clima organizacional   | 51 |
| 2.3 Relaciones con diversas variables  | 53 |
| 2.4 Perspectivas de análisis del clima organizacional                                  | 54 |
| 2.4.1 Análisis a nivel organizacional e individual                                     | 55 |
| 2.4.2 Análisis objetivo y subjetivo  | 56 |
| 2.4.3 Análisis a nivel molar y específico  | 57 |
| 2.5 Teoría de campo de Kurt Lewin  | 59 |
| 2.6 Instrumentos para medición del clima organizacional                                | 61 |
| 2.7 Recapitulación   | 63 |
| Capítulo 3. La inteligencia emocional  | 65 |
| 3.1 Antecedentes de estudio  | 65 |
| 3.2 Concepto de inteligencia emocional   | 68 |
| 3.3 Relaciones con algunas variables y factores demográficos                           | 69 |
| 3.4 Modelos de inteligencia emocional  | 70 |
| 3.4.1 Teoría de los eventos afectivos  | 74 |
| 3.4.2 Modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional                             | 76 |
| 3.5 Instrumentos para medición de inteligencia emocional                               | 77 |
| 3.6 Recapitulación   | 81 |

|   |     |
|---|-----|
| Capítulo 4. El contexto de la investigación   | 83  |
| 4.1 El sector industrial en México  | 83  |
| 4.1.1 Condiciones de trabajo y factores psicosociales del trabajo                   | 84  |
| 4.2 La industria de producción farmacéutica   | 86  |
| 4.3 Características generales del estado de Morelos y de su sector industrial       | 88  |
| 4.3.1 La Ciudad Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC)                          | 90  |
| Capítulo 5. Planteamiento de la investigación                                       | 92  |
| 5.1 Descripción del problema  | 92  |
| 5.2 Justificación   | 95  |
| 5.3 Diseño de la investigación  | 96  |
| 5.4 Objetivo e hipótesis  | 97  |
| 5.4.1 Objetivos específicos e hipótesis   | 97  |
| 5.5 Modelo hipotético   | 100 |
| Capítulo 6. Estudio 1. Análisis del <i>TEIQue-SF</i> : Rasgo inteligencia emocional | 102 |
| 6.1 Objetivos   | 102 |
| 6.2 Hipótesis y variables   | 102 |
| 6.3 Método de trabajo   | 103 |
| 6.3.1 Tipo de estudio   | 103 |
| 6.3.2 Población, muestra participante y selección                                   | 104 |
| 6.3.3 Instrumentos para recolección de datos  | 104 |
| 6.3.4 Procedimiento   | 106 |
| 6.3.5 Principios éticos   | 106 |
| 6.3.6 Análisis de datos   | 106 |
| 6.4 Resultados obtenidos  | 107 |
| 6.5 Discusión y limitaciones  | 111 |
| Capítulo 7. Estudio 2: La inteligencia emocional y su efecto moderador              | 115 |
| 7.1 Primera etapa. Elaboración del CIEA: Inteligencia emocional como habilidad      | 115 |
| 7.1.1 Objetivos   | 116 |
| 7.1.2 Hipótesis y variables   | 116 |
| 7.1.3 Elaboración y validez de contenido del CIEA                                   | 117 |
| 7.1.4 Método de trabajo   | 122 |
| 7.1.4.1 Tipo de estudio   | 123 |
| 7.1.4.2 Población, muestra participante y selección                                 | 123 |
| 7.1.4.3 Instrumentos para recolección de datos                                      | 124 |
| 7.1.4.4 Procedimiento   | 125 |
| 7.1.4.5 Principios éticos   | 125 |
| 7.1.4.6 Análisis de datos   | 126 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| 7.1.5  | Resultados obtenidos  | 127 |
| 7.1.6  | Discusión y limitaciones  | 133 |
| 7.2  | Segunda etapa: Análisis del efecto moderador de la inteligencia emocional       | 137 |
| 7.2.1  | Objetivos   | 137 |
| 7.2.2  | Hipótesis y variables   | 137 |
| 7.2.3  | Efecto moderador y mediador de terceras variables                               | 140 |
| 7.2.4  | Método de trabajo   | 141 |
| 7.2.4.1  | Tipo de estudio   | 142 |
| 7.2.4.2  | Población, muestra participante y selección                                     | 142 |
| 7.2.4.3  | Instrumentos para recolección de datos  | 142 |
| 7.2.4.4  | Procedimiento   | 147 |
| 7.2.4.5  | Análisis de datos   | 148 |
| 7.2.5  | Resultados obtenidos  | 150 |
| 7.2.5.1  | Estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos | 150 |
| 7.2.5.2  | Interpretación descriptiva de niveles del SQT, CO e IE                          | 152 |
| 7.2.5.3  | Relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE     | 153 |
| 7.2.5.4  | Relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE                                   | 161 |
| 7.2.5.5  | Efecto moderador de la inteligencia emocional                                   | 163 |
| 7.2.6  | Discusión y limitaciones  | 169 |
| Capítulo 8. Confirmación estructural del CIEA y análisis del efecto moderador de la inteligencia emocional |   | 175 |
| 8.1  | Objetivos   | 175 |
| 8.2  | Hipótesis y variables   | 176 |
| 8.3  | Método de trabajo   | 176 |
| 8.3.1  | Tipo de estudio   | 176 |
| 8.3.2  | Población, muestra participante y selección                                     | 177 |
| 8.3.3  | Instrumentos para recolección de datos  | 177 |
| 8.3.4  | Procedimiento   | 178 |
| 8.3.5  | Principios éticos   | 178 |
| 8.3.6  | Análisis de datos   | 179 |
| 8.4  | Resultados obtenidos  | 182 |
| 8.4.1  | Modelo confirmatorio de la estructura factorial del CIEA                        | 182 |
| 8.4.2  | Estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos | 183 |
| 8.4.3  | Relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE     | 184 |
| 8.4.4  | Relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE                                   | 192 |
| 8.4.5  | Efecto moderador de la inteligencia emocional                                   | 194 |
| 8.5  | Discusión y limitaciones  | 204 |

|   |     |
|---|-----|
| Capítulo 9. Conclusiones, recomendaciones, líneas de investigación y limitaciones | 209 |
| 9.1 Conclusiones  | 209 |
| 9.2 Recomendaciones para las organizaciones                                       | 216 |
| 9.3 Líneas de investigación   | 219 |
| 9.4 Limitaciones de esta investigación  | 221 |
| Referencias   | 224 |
| Anexos  | 258 |

## Índice de figuras

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1. Modelo del proceso de SQT de Maslach y Jackson   | 24  |
| Figura 2. Modelo del proceso de desarrollo del SQT de Edelwich y Brodsky   | 25  |
| Figura 3. Modelo del proceso del SQT de Price y Murphy   | 25  |
| Figura 4. Modelo del proceso del SQT de Pines  | 26  |
| Figura 5. Modelo del proceso del SQT de Gil-Monte  | 28  |
| Figura 6. Modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional de Mayer y Salovey  | 76  |
| Figura 7. División municipal del estado de Morelos   | 89  |
| Figura 8. Esquema de los tres estudios de la investigación   | 97  |
| Figura 9. Modelo hipotético del efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT | 100 |
| Figura 10. Gráfico de sedimentación como criterio complementario en la determinación del número de factores del <i>TEIQue-SF</i>                     | 108 |
| Figura 11. Gráfico de sedimentación como criterio complementario en la determinación del número de factores del CIEA                                 | 129 |
| Figura 12. Efectos de mediación y de moderación representados con variables de estudio   | 141 |
| Figura 13. Efecto moderador de control de emociones en la relación entre relaciones sociales e ilusión por el trabajo                                | 164 |
| Figura 14. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios e ilusión por el trabajo                                      | 165 |
| Figura 15. Efecto moderador de control de emociones en la relación entre motivación y desgaste psíquico  | 166 |
| Figura 16. Efecto moderador de percepción de emociones a la relación entre recompensas e indolencia  | 167 |
| Figura 17. Interacciones entre dimensiones del clima organizacional e inteligencia emocional que ejercieron efecto moderador sobre el SQT            | 168 |
| Figura 18. Modelo estructural confirmado de la estructura factorial del CIEA   | 182 |
| Figura 19. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre relaciones sociales y desgaste psíquico                                  | 195 |
| Figura 20. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre unión y desgaste psíquico  | 196 |
| Figura 21. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios y desgaste psíquico   | 197 |
| Figura 22. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre motivación y desgaste psíquico   | 198 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 23. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre relaciones sociales y desencanto profesional                  | 199 |
| Figura 24. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios y desencanto profesional                           | 200 |
| Figura 25. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre recompensas y desencanto profesional                          | 201 |
| Figura 26. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre motivación y desencanto profesional                           | 202 |
| Figura 27. Interacciones entre dimensiones del clima organizacional e inteligencia emocional que ejercieron efecto moderador sobre el SQT | 203 |

## Índice de tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Modelos generales de estudio del SQT   | 22  |
| Tabla 2. Algunos instrumentos para medición del SQT   | 41  |
| Tabla 3. Características del CESQT  | 45  |
| Tabla 4. Características de algunos instrumentos para evaluar al clima organizacional   | 62  |
| Tabla 5. Habilidades de competencia emocional del modelo de Bar-On  | 72  |
| Tabla 6. Cinco dominios del modelo de inteligencia emocional de Goleman   | 73  |
| Tabla 7. Instrumentos de autoinforme para medición de inteligencia emocional  | 78  |
| Tabla 8. Instrumentos para medición de la inteligencia emocional mediante el desempeño  | 79  |
| Tabla 9. Hipótesis nulas y alternas del primer estudio  | 102 |
| Tabla 10. Factores y facetas del rasgo inteligencia emocional   | 103 |
| Tabla 11. Descriptivos y coeficientes de confiabilidad del <i>TEIQue-SF</i> versión original en la muestra de estudio (n=155) | 107 |
| Tabla 12. Matriz de estructura del <i>TEIQue-SF</i> obtenida del análisis factorial exploratorio (n=155)                      | 109 |
| Tabla 13. Coeficientes de correlación de <i>Spearman</i> entre el <i>TEIQue-SF</i> original y <i>PANAS</i>                    | 110 |
| Tabla 14. Coeficientes de correlación de <i>Spearman</i> entre el <i>TEIQue-SF</i> obtenido y <i>PANAS</i>                    | 110 |
| Tabla 15. Hipótesis nulas y alternas de la primera etapa del segundo estudio  | 116 |
| Tabla 16. Inteligencia emocional concebida como un conjunto de habilidades  | 117 |
| Tabla 17. Composición del CIEA a nivel de ítems en su versión para ser evaluada por jueces                                    | 119 |
| Tabla 18. Calificación de ítems del CIEA realizada por jueces expertos  | 121 |
| Tabla 19. Estadísticos descriptivos de los ítems del CIEA (n=106)   | 127 |
| Tabla 20. Estadísticos descriptivos de los ítems del <i>DS14</i> (n=106)  | 128 |
| Tabla 21. Confiabilidad del <i>DS14</i> (n=155)   | 128 |
| Tabla 22. Matriz de varianza explicada de factores del CIEA con autovalor mayor a la unidad                                   | 129 |
| Tabla 23. Matriz de estructura del CIEA resultante del análisis factorial exploratorio  | 131 |
| Tabla 24. Alfa de Cronbach de los factores del CIEA   | 132 |
| Tabla 25. Principales coeficientes obtenidos de la regresión sobre la dimensión criterio afecto negativo (n=106)              | 133 |
| Tabla 26. Principales coeficientes obtenidos de la regresión sobre la dimensión criterio inhibición social (n=106)            | 133 |
| Tabla 27. Hipótesis nulas y alternas de la segunda etapa del segundo estudio  | 137 |
| Tabla 28. Síndrome de quemarse por el trabajo (variable dependiente)  | 138 |
| Tabla 29. Sistemas y dimensiones del clima organizacional (variable independiente)  | 139 |
| Tabla 30. Dimensiones de inteligencia emocional (variable moderadora)   | 140 |
| Tabla 31. Principales características del CESQT-DP  | 143 |
| Tabla 32. Principales características de la EMCO  | 145 |



|   |     |
|---|-----|
| Tabla 33. Principales características del CIEA  | 147 |
| Tabla 34. Descriptivos de las dimensiones del CESQT en la muestra participante (n=106)  | 151 |
| Tabla 35. Descriptivos de las dimensiones de clima organizacional en la muestra participante (n=106)  | 151 |
| Tabla 36. Descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional en la muestra participante (n=374)  | 152 |
| Tabla 37. Niveles del SQT en la muestra de trabajadores participantes (n=106)   | 152 |
| Tabla 38. Niveles de CO en la muestra participante con base en la mediana (n=106)   | 153 |
| Tabla 39. Niveles de IE en la muestra participante con base en la mediana (n=106)   | 153 |
| Tabla 40. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y la variable sexo   | 154 |
| Tabla 41. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y la variable área laboral (n=106)   | 154 |
| Tabla 42. ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el estado civil (n=106)   | 155 |
| Tabla 43. ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el grado escolar (n=106)  | 155 |
| Tabla 44. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre la edad, antigüedad laboral y las dimensiones del SQT (n=106)  | 156 |
| Tabla 45. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y la variable sexo (n=106)  | 156 |
| Tabla 46. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y la variable área laboral (n=106)  | 157 |
| Tabla 47. ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil (n=106)  | 158 |
| Tabla 48. ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el grado escolar (n=106)   | 159 |
| Tabla 49. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre la edad, antigüedad laboral y las dimensiones del clima organizacional SQT (n=106)                               | 160 |
| Tabla 50. Prueba “t” entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable sexo (n=106)   | 160 |
| Tabla 51. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre la edad y las dimensiones de inteligencia emocional (n=106)  | 161 |
| Tabla 52. Resumen de las relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional | 161 |
| Tabla 53. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre dimensiones del clima organizacional, SQT e inteligencia emocional (n=106)                                       | 162 |
| Tabla 54. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio ilusión por el trabajo (SQT)  | 164 |
| Tabla 55. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio ilusión por el trabajo (SQT)  | 165 |
| Tabla 56. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)   | 166 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 57. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio indolencia (SQT)  | 167 |
| Tabla 58. Hipótesis nulas y alternas del tercer estudio   | 176 |
| Tabla 59. Descriptivos de las dimensiones del SQT en la muestra participante (n=374)  | 183 |
| Tabla 60. Descriptivos de las dimensiones de clima organizacional en la muestra participante (n=374)  | 183 |
| Tabla 61. Descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional en la muestra participante (n=374)  | 184 |
| Tabla 62. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y la variable sexo (n=374)   | 184 |
| Tabla 63. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y el área laboral (n=374)  | 185 |
| Tabla 64. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y el estado civil (n=374)  | 185 |
| Tabla 65. Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y el grado escolar (n=374)   | 186 |
| Tabla 66. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre edad, antigüedad laboral y las dimensiones del SQT (n=374)   | 186 |
| Tabla 67. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y la variable sexo (n=374)  | 187 |
| Tabla 68. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y el área laboral (n=374)   | 188 |
| Tabla 69. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil (n=374)   | 189 |
| Tabla 70. Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y el grado escolar (n=374)  | 190 |
| Tabla 71. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre edad, antigüedad laboral y dimensiones del clima organizacional (n=374)  | 191 |
| Tabla 72. Prueba “t” entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable sexo (n=374)   | 191 |
| Tabla 73. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre la edad y las dimensiones de inteligencia emocional (n=374)  | 192 |
| Tabla 74. Resumen de las relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional | 192 |
| Tabla 75. Correlaciones de <i>Spearman</i> entre dimensiones del clima organizacional, SQT e inteligencia emocional (n=374)                                       | 193 |
| Tabla 76. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)   | 195 |
| Tabla 77. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)   | 196 |
| Tabla 78. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)   | 197 |
| Tabla 79. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)   | 198 |
| Tabla 80. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT)  | 199 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 81. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT) | 200 |
| Tabla 82. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT) | 201 |
| Tabla 83. Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT) | 202 |

## Introducción

El “síndrome de quemarse por el trabajo” (SQT), así nombrado por Gil-Monte (2005) como una alternativa a su denominación anglosajona *síndrome de burnout*, propuesta por Maslach y Jackson (1981), está presente en los estudios de psicología organizacional aproximadamente desde la década de los setenta, cuando Freudenberguer (1974) realizó un esbozo inicial de su existencia y naturaleza. A partir de entonces, mediante diversas investigaciones se ha pretendido identificar sus relaciones, predictores y efectos en diferentes profesiones y entornos laborales (e.g. Hudek-Knezevic, Maglica y Krapic, 2011; De Souza, Figuereido, Dos Santos y Leandro, 2012; Queiros, Carlotto, Kaiseler, Dias y Pereira, 2013).

Con el paso del tiempo en el estudio del SQT se ha encontrado que los contextos organizacionales en que se desenvuelven diversos colectivos laborales, tales como los médicos y enfermeras, profesores o policías, se caracterizan por un alto nivel de estrés inherente a sus labores realizadas, cuya experimentación crónica puede detonar la aparición de este fenómeno (Maslach y Jackson, 1981). Tales contextos organizacionales, al ser gestionados de manera deficiente pueden generar que los trabajadores perciban que desempeñan sus labores bajo un clima organizacional negativo, con lo que se propicia un círculo vicioso en el que dichas percepciones negativas originarían la aparición del SQT, y de manera opuesta, al ser positivas podrían prevenirlo (Lubraska, 2011; Lavian, 2012).

Además de las percepciones del clima organizacional, y del SQT como uno de sus posibles resultados, un elemento intrínseco a las actividades de diversos colectivos laborales son las emociones experimentadas ante la realización de las labores. En este plano y apegada en estrecho se encuentra la inteligencia emocional, ya que se concibe como un conjunto de habilidades que permiten percibir, evaluar y expresar las emociones, así como acceder y generar sentimientos que facilitan el pensamiento, y cuyo objetivo es el de promover un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997). Esta inteligencia se estudia principalmente con base en el modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey

(1997), donde se le concibe como una habilidad y se le mide mediante pruebas objetivas evaluadas por expertos en el tema, así como a partir de autoinformes, es decir, con base en percepciones de la propia persona. Por otra parte, también ha sido entendida y medida desde una concepción mixta, es decir, como un cúmulo de rasgos, competencias o capacidades (Joseph y Newman, 2010; O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story, 2011).

En esta investigación se plantea que la inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las percepciones del clima organizacional y el SQT como su resultado, ya que al involucrar aspectos que tienen que ver con las emociones, su gestión efectiva haría probable que tenga efecto protector sobre el SQT, cuyo núcleo es un agotamiento también de tipo emocional. De tal forma, es natural esperar que el manejo inteligente o efectivo de las emociones potencie la ilusión por el trabajo, y prevenga el desgaste psíquico, indolencia y culpa. No obstante, los estudios donde estos supuestos se hayan probado empíricamente son inexistentes; lo más cercano son algunos trabajos donde se ha analizado y confirmado que ejerce efecto moderador en las relaciones entre el desempeño en el trabajo y el SQT (Huang, Chan, Lam y Nan, 2010), o entre el estrés laboral y el SQT (Görgens-Ekermans y Brand, 2012). De tal manera, esta investigación se realizó para examinar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre el clima organizacional y el SQT en trabajadores de dos empresas del sector industrial del Estado de Morelos, con la finalidad de abonar evidencia a los vacíos del conocimiento y empíricos existentes.

El contenido de este trabajo se divide en 9 capítulos. En los primeros tres se abordan los antecedentes empíricos, conceptuales y el soporte teórico de los constructos de estudio: SQT, clima organizacional e inteligencia emocional. En el capítulo uno se abordan diversos modelos teórico-conceptuales del SQT, se revisa el estado del arte respecto a este fenómeno, se agrupan sus principales predictores, y entre ellos se hace énfasis en los de tipo organizacional, además, se señalan algunos instrumentos para su medición. En el capítulo dos se aborda al clima organizacional, se hace énfasis en su concepto, en las diferentes perspectivas de

análisis y medición, así como en la teoría de campo como su principal base de comprensión en esta investigación. En el capítulo tres se revisan los antecedentes, concepto, modelos y escalas de medición de la inteligencia emocional. Se brinda especial atención en su comprensión como un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, a la vez que se revisan algunas otras posturas, tales como aquellas donde se le sitúa como un conjunto de competencias, aptitudes y rasgos.

En el capítulo cuatro se describe al sector industrial del país, y de manera específica al del Estado de Morelos. Asimismo, se caracteriza a la industria farmacéutica, ya que fue en una compañía de producción farmacéutica donde se examinó inicialmente el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre el clima organizacional y el SQT, cuyos hallazgos llevaron a analizarlo en una segunda compañía industrial de producción metalmecánica. Debido a que ambas empresas se ubican en la Ciudad Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC), en este mismo capítulo se describe este complejo industrial.

En el capítulo cinco se revisan diversos estudios empíricos de las relaciones entre el SQT y el clima organizacional o algunas de sus variables organizacionales, y se introduce a la inteligencia emocional como un constructo que puede ejercer efecto moderador en tales relaciones. En este tenor se describe el problema de estudio, el objetivo e hipótesis principales, así como los objetivos e hipótesis específicas de los tres estudios que conformaron esta investigación.

En el capítulo seis se presenta el primer estudio, efectuado para analizar las propiedades psicométricas del *Trait Emotional Intelligence Short Form (TEIQue-SF)*, escala para medición de la inteligencia emocional desde su perspectiva de rasgo (Petrides y Furnham, 2003). Debido a que los resultados psicométricos negativos obtenidos implicaron descartar su uso posterior, fue necesario implementar un segundo estudio, el cual se presenta en el capítulo siete, y se divide en dos etapas. En la primera se elaboró por el autor de la presente tesis, un autoinforme para medición de inteligencia emocional, denominado “Cuestionario de inteligencia emocional autoevaluada” (CIEA), cuya base teórica fue aquella donde se le sitúa

como un conjunto de habilidades cognitivas. En la segunda se examinó e identificó el efecto moderador parcial de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT. En vista de los hallazgos obtenidos, se hizo patente la necesidad de realizar un tercer estudio, con la intención de confirmar la estructura factorial del CIEA, y para ahondar en mayor medida sobre el efecto moderador de la inteligencia emocional ejercido en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT, el cual se presenta en el capítulo ocho.

Por último, en el capítulo nueve se presentan las conclusiones de esta investigación, así como diversas recomendaciones para las organizaciones industriales, enfocadas en la gestión, intervención y desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores de este sector productivo. Al final de este mismo, se plantean las principales líneas de investigación futura que se desprenden de los hallazgos obtenidos, y las limitaciones de los estudios, las cuales claramente permean en las conclusiones presentadas.

## Capítulo 1. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)

### 1.1 Antecedentes de estudio

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) encuentra en Maslach y Jackson (1981) su primera definición como síndrome de *burnout*, denominación anglosajona sobre la que varios años atrás el escritor Graham Greene (1961) hizo alusión en su obra literaria *a burn-out case*, en donde describió un caso típico de un profesionalista afectado por esta patología. En esta obra relata la experiencia de un arquitecto famoso que decide retirarse a vivir a una colonia salvaje en el Congo, después de manifestarse agotado, sentir que su vida profesional carecía de significado, y ser diagnosticado como *a burn-out case*, cuya traducción al castellano sería “un caso quemado”.

Sobre el SQT, aunque ya se habían realizado de manera dispersa algunos estudios antecedentes, uno de los primeros fue el de Freudenberguer (1974). Este investigador se planteó varias interrogantes respecto a los comportamientos presentados por voluntarios de instituciones médicas con quienes colaboraba, ya que al incorporarse de manera inicial a su trabajo se mostraban comprometidos y vigorosos, virtudes que con el paso del tiempo perdían de manera gradual y desconcertante. Basado en sus observaciones, describió a este fenómeno como un estado que puede incluir diferentes síntomas, variantes en grado de persona a persona, cuyas manifestaciones por una parte se evidenciaban en el plan físico a través de síntomas, tales como sentimientos de cansancio y fatiga, y por otra, a partir de expresiones conductuales consistentes en frustración, ira y dificultades para su control.

Maslach y Jackson (1981) también fueron pioneros en el estudio del SQT, al cual describieron a partir de tres manifestaciones o dimensiones:

- Agotamiento emocional, que involucra un desgaste mental y físico, pérdida del ánimo, fatiga, cansancio y agotamiento acumulado.



- Despersonalización, caracterizada por una modificación significativa de actitudes hacia las demás personas, e insensibilidad ya sea hacia los usuarios del servicio prestado como a los compañeros al interior de la organización.
- Realización personal, expresada por sentimientos de ausencia de realización profesional, laboral y personal.

Su propuesta cobró aceptación entre los investigadores del SQT debido principalmente a la ausencia de estudios previos que de manera tanto teórica como empírica identificaran con precisión su naturaleza. A partir de entonces, Maslach y Jackson (1981) popularizaron su explicación tridimensional, y la operacionalizaron mediante el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, y fue así como el estudio de este fenómeno despegó con una insuficiente fundamentación teórica, y recayó eminentemente en una explicación más bien empírica (Gil-Monte y Peiró, 1999; Gil-Monte, 2005).

## **1.2 Concepto del SQT y abordaje a resultados obtenidos de investigaciones relacionadas**

La concepción del SQT propuesta por Maslach (1978), y Maslach y Jackson (1981) consistió en considerar al SQT un proceso desarrollado por la falta de preparación de los profesionales al cuidado de la salud para afrontar el estrés de sus labores, en el que paulatinamente se da un agotamiento físico y emocional, y posteriormente una despersonalización hacia el usuario; esta concepción de proceso fue apoyada por algunos otros estudios, como es el caso de Richardsen, Burke y Leiter (1992). A diferencia, para Pines y Aronson (1988) es un estado, en este caso uno de agotamiento emocional, mental y físico, resultante de interactuar en el contexto del trabajo bajo condiciones muy demandantes en el aspecto emocional.

Para efectos de la presente investigación se toma como concepto del SQT el que propone Gil-Monte (2005). Este autor lo concibe de una manera ambivalente, por un lado, como un estado sobre el cual puede aplicarse una evaluación para su criterio, y por otro, como un proceso de respuesta al estrés laboral crónico, en estrecho

vinculado a riesgos psicosociales. La importancia de esta ambivalencia consiste en que permite tanto su diagnóstico y detección, como su atención.

El SQT desde sus primeros estudios (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson, 1981; Leiter y Maslach, 1988) se ha identificado como típico de profesiones de servicio, cuyas actividades involucran principalmente la interacción entre el trabajador que presta el servicio y el usuario que lo recibe (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Gil-Monte, 2005); estas profesiones incluyen entre otras a profesores, policías, médicos y trabajadores de la salud (Maslach et al., 2001, 2003, 2009; Gil-Monte, 2005). En ellas se han identificado varias consecuencias relacionadas con el SQT, algunas de tipo organizacional-laboral, tales como el ausentismo (Toppinen-Tanner, Ojajarvi, Vaananen, Kalimo y Jappinen, 2005), las intenciones de abandono (Moreno-Jiménez, Garrosa y Rodríguez, 2009), la insatisfacción laboral (Augusto-Landa, Berrios-Martos, López-Zafra y Aguilar-Luzón, 2006), así como incapacidades médicas (Toppinen-Tanner et al., 2005). Algunas otras consecuencias se presentan al nivel de la personalidad (Buhler y Land, 2003) y salud mental del trabajador (Jaber y Al-Zoubi, 2012). De acuerdo a Tone, Melbie, Falkum y Gjerlow (2011), son consecuencias diversas que varían entre profesiones, organizaciones e individuos.

Investigaciones sobre el SQT también arrojan que algunas de sus consecuencias se expresan en términos de incrementos equivalentes al 67% en las intenciones de abandono de trabajo (Moreno-Jiménez et al., 2009) y elevado ausentismo (Montero-Marín et al., 2011). El personal del sector servicios muestra incrementos en orden del 89% en daños en el sistema circulatorio (Toppinen-Tanner et al., 2005); en personal de enfermería de 30% en incapacidades laborales (Augusto-Landa et al., 2006). En muestras múltiples del sector de producción existe evidencia de incrementos de 315% en desórdenes mentales y de la conducta, y del riesgo de sufrir dolor musculoesquelético (Melamed, 2009), asimismo, para enfermedades cardiovasculares (Grossi et al., 2003) y trastornos psicosomáticos (Boada, de Diego y Agulló, 2004). A pesar de esta evidencia acumulada a lo largo de años, el impacto social del SQT sigue en entredicho; por ejemplo, en la revisión sistemática de Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila y Plascencia-Reyes (2014) se incluyeron

colectivos laborales principalmente relacionados con el cuidado de la salud, y se encontró que su sintomatología negativa se presenta con frecuencias de una vez al mes, o menos, y únicamente para las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización.

### **1.3 El papel del estrés en el SQT. Teorías y modelos de estudio**

El SQT se comprende como una patología resultado del estrés experimentado de manera persistente en el ámbito laboral (Maslach, 1978); es una consecuencia cuando fallan las estrategias de afrontamiento utilizadas por el trabajador para el manejo de las situaciones de estrés crónico en el trabajo (Gil-Monte, 2005). En este sentido, su principal causa o predictor lo significaría el estrés mismo. Si bien en esta investigación no se considera al estrés laboral como el objeto directo de estudio, es necesario abordar algunas de sus concepciones teóricas para comprender en mayor medida al SQT.

La investigación del estrés no es reciente. Selye (1960) señalaba hace ya varias décadas que desde inicios del siglo XX se le concebía equivalente a la tensión nerviosa. Si bien este autor influenció de manera considerable su estudio previo y posterior a la Segunda Guerra Mundial, de acuerdo a Cox y Griffiths (1995) a la fecha no existe consenso sobre su naturaleza y concepto, a la vez que señalan tres principales concepciones alrededor del mismo. Una de ellas es el enfoque “de ingeniería”, en donde consiste en un estímulo o característica del ambiente, y se representa por el nivel de demanda. Una segunda la representa el enfoque fisiológico, y cuya explicación se brinda con base en los cambios experimentados por un individuo a nivel biológico y fisiológico, resultantes de la experiencia estresante vivida. Otra más es el enfoque psicológico, en el que no es ni estímulo ni respuesta, sino un proceso dinámico que involucra la interacción entre el individuo y el ambiente.

Con base en estos tres enfoques se han propuesto diversos modelos, los cuales de acuerdo a Cox y Griffiths (1995) se dividen por una parte en modelos de tipo

estructural, como el modelo demanda-control del trabajo de Karasek y Theorell (1990), y, por otra parte, en modelos de tipo transaccional, entre los que se encuentran el de desbalance esfuerzo-recompensa de Siegrist (1998). Por su parte, Mark y Smith (2008) ubican dentro del primer tipo de modelos señalados al de ajuste persona-ambiente de French (1982), y en el segundo proponen a la teoría cognitiva de estrés psicológico y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1986).

Una vez señaladas las generalidades de las concepciones teóricas en el análisis del estrés, se describe a continuación y con mayor detalle, por un lado, a la biológico-fisiológica representada por Selye (1960), considerada una de las primeras aproximaciones al estudio del estrés, con una notable influencia posterior; por otro lado, a la psicológica, representada principalmente por Lazarus (1993), y por Lazarus y Folkman (1986).

### **1.3.1 Aproximaciones teóricas en el estudio del estrés**

En el estudio del estrés, una de las primeras teorías de carácter amplio y generalizador es la de Selye (1960), cuyas aportaciones antiguas se han sostenido en buena medida a lo largo de décadas posteriores. Esta comprensión es de carácter biológico y universalista; en ella el estrés es entendido como un proceso complejo que conlleva implicaciones en el individuo a nivel fisiológico. Lo anterior se observa con claridad en su definición: “es esencialmente un ajuste mediante el desarrollo de un antagonismo entre un agresor y la resistencia que le ofrece el organismo se muestra como un síndrome específico, aunque es inducido inespecíficamente” (Selye, 1960, p.64).

El síndrome del estrés, ocasionalmente catalogado por Selye (1960, p.41) como “sinónimo de estrés biológico” incorpora tres fases en su expresión orgánica. Una fase inicial o reacción, donde el organismo se expone a un agente nocivo, seguido de la fase o estado de resistencia, en la que enfrenta e intenta detener al agente, y cuyos esfuerzos coexisten con secreción de diferentes hormonas; posteriormente surge la tercera fase, en este caso el estado de agotamiento, cuyos síntomas son

similares a los de la reacción de alarma, sin embargo, ya no hay resistencia sino únicamente daño en el organismo. Posteriormente, las tres fases las conjuntó bajo el nombre de Síndrome General de Adaptación (SGA). Ciertamente, sus aportaciones en la comprensión del estrés fueron notables y aun en la actualidad algunas de ellas se mantienen vigentes, sobre todo las relacionadas con el SGA; no obstante, su limitación principal es el mero enfoque en el plano estrictamente biológico, sin lograr traspasar otros umbrales, como el social, el psicológico o el laboral.

Como contrapeso, y desde otro ángulo distinto está la postura psicológica, cuya influencia es relevante en la comprensión del estrés (Mark y Smith, 2008); sus representantes principales son Lazarus (1993), y Lazarus y Folkman (1986). En este caso, el estrés es “una reacción particular entre el individuo y el entorno, evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 43). Para Lazarus (1993) no es una reacción resultante de un rasgo estable en el individuo, sino un proceso compuesto de cuatro elementos: una causa externa o agente interno (estresor), una evaluación realizada por una mente o por un sistema fisiológico que distingue lo amenazante de lo benigno, unas estrategias de afrontamiento utilizadas para hacer frente al estresor, y un patrón de efectos en la mente y cuerpo denominados reacciones al estrés.

En el caso concreto del SQT, existen diversos modelos que tratan de involucrar su origen, características y consecuencias, que se desprenden en varios casos de las teorías biológico—fisiológica y psicológica del estrés. Por una parte, se proponen modelos originados a partir de teorías que explican conceptos específicamente individuales, y por otra, propuestas basadas en aspectos extrínsecos al individuo, donde se incluyen diversos elementos organizacionales. Sin embargo, a decir de Gil-Monte y Peiró (1999) estas propuestas no se han logrado integrar en un modelo amplio y de naturaleza psicosocial que explique holísticamente este fenómeno.

En este sentido, una buena proporción del estudio del SQT se ha dado a partir de modelos de carácter general, fundamentados en diferentes teorías. Por un lado, se enfatiza al SQT con base en el aprendizaje, resultado de procesos cognitivos

influenciados socialmente, cuya base es la teoría social cognitiva. Por el otro, se le explica como una consecuencia de procesos de intercambio social; en este caso, su soporte es la teoría de intercambio social. También existen algunos modelos que lo presentan como respuesta del individuo ante diversos estresores organizacionales, es decir, que emanan de la teoría organizacional (ver tabla 1). Dentro de estos últimos se inserta al SQT en esta investigación, ya que se comparte la noción de que es una respuesta al estrés experimentado de manera permanente en el contexto del trabajo, y principalmente causado por la gestión organizacional, tal como lo señalan Maslach (2003), y Gil-Monte (1999).

**Tabla 1**

*Modelos generales de estudio del SQT*

| Teorías de partida                                 | Descripción de los modelos   | Ejemplo de modelos  |
|--|--|---|
| Modelos en el marco de la teoría social cognitiva  | Proponen que el SQT es resultado de las cogniciones de las personas sobre las actividades que realizan, así como por sus ideas respecto a sus capacidades y dedicación para conseguir sus objetivos          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Edelwich y Brodsky</li> <li>• Modelo de competencia social</li> <li>• Modelo de Chernis</li> <li>• Modelo de Pines</li> <li>• Modelo de autocontrol</li> </ul> |
| Modelos con base en teorías del intercambio social | Son modelos basados en teorías del intercambio social, y a su interior, en la teoría de la equidad y la teoría de la conservación de los recursos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli</li> <li>• Modelo de Hofboll y Fredy</li> </ul>   |
| Modelos desde la teoría organizacional             | Integran a los estresores del entorno de la organización y al afrontamiento ante ellos, considerándolos los principios causantes del SQT, al cual se concibe como una respuesta ante el estrés en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Golembiewski et al.</li> <li>• Modelo de Price y Murphy</li> <li>• Modelo de Cox, Kuk y Leiter</li> <li>• Modelo de Winnubust</li> </ul>                       |

*Nota:* Elaboración propia con base en Gil-Monte y Peiró (1999)

En este sentido, se hace necesario abordar a la teoría organizacional para lograr comprender por qué el SQT puede derivarse de la gestión de la organización. De esta forma, parece útil retomar a su interior a la perspectiva funcional, en la cual se propone que las organizaciones buscan una eficiencia elevada para mantenerse y

ser competitivas, cuidar de sus recursos, así como para cumplir su objetivo social (Montaño, 2014). Es precisamente en la búsqueda de esos objetivos, que se dirige a la organización en forma tal, que, por ejemplo, recaen sobre el trabajador cargas de trabajo excesivas, horarios laborales extensos, funciones y actividades monótonas o repetitivas, o cuotas elevadas de atención a clientes en periodos de tiempo reducidos, aspectos que pueden llegar a promover una experimentación continua de estrés.

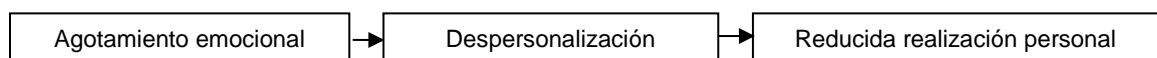
Otra perspectiva relacionada es la operativa, en la cual a decir de Montaño (2014) se aborda tanto a la estructuración de la organización como a los procesos que la conforman, los cuales al ser analizados, incluso superficialmente, permiten darse cuenta que se gestionan deficientemente cuando los puestos de trabajo llegan a definirse de un modo restringido, el trabajador llega a tener bajo control sobre sus labores o altas demandas cognitivas o emocionales, rinde cuentas en base a una jerarquía lineal que imposibilita el intercambio de opiniones con otros niveles o áreas de la organización, y que incluso puede coartarse su posibilidad de mantener relaciones sociales con sus compañeros de trabajo.

La burocracia es otra corriente que al interior de la teoría organizacional puede servir para comprender el origen de SQT en la organización. A decir de Zamudio y Arellano (2011), se entiende como una estructura de acciones colectivas que usan mecanismos contradictorios para mantener el orden y lograr resultados mediante la manipulación de los instrumentos técnicos e impersonales, con los cuales se legitima. En la burocracia, la concepción y análisis de la organización es la de un ente mecánico cuyo enfoque es la eficiencia, y en donde se separa al mundo social del organizacional, se adecuan los medios a los fines, se institucionaliza el poder y se reglamenta la normatividad (Montaño y Rendón, 2002). De tal manera, posiblemente las condiciones de estrés permanente en el trabajo deriven del conjunto y disposición mecanicista de todos los aspectos que aquí se señalan, a lo que Crozier (1964) parece dar razón al señalar que la burocracia involucra desarrollar reglas impersonales para delimitar las funciones generales de cada individuo dentro de la organización, la centralización de la toma de decisiones en las

altas jerarquías, su aislamiento dentro de diversos estratos organizacionales, la presión de compañeros y superiores, y el desarrollo de relaciones de poder informales y alternas entre grupos y miembros para eliminar las incertidumbres que la definición de políticas y normas formales no logran.

Una vez que se ha abordado la teoría organizacional, se presentan algunos de los modelos contenidos en la tabla 1, en donde el SQT es un proceso en cuyo desarrollo incorpora fases o etapas. Cabe destacar que solo algunos de ellos han recibido prueba empírica, como el modelo de Maslach y Jackson (1981), por lo que a continuación se presentan aquellos que poseen alguna evidencia de este tipo que les asiste.

De acuerdo al modelo de Maslach y Jackson (1981), el SQT es un proceso desarrollado por la falta de preparación del trabajador para hacer frente al estrés derivado de sus labores, y que inicia con la aparición del agotamiento emocional, seguido de una aparente despersonalización y de una sensación de baja realización profesional (ver figura 1). Posteriormente, debido a diversas inconsistencias empíricas encontradas, algunos autores propusieron realizarle modificaciones; por ejemplo, Lee y Ashforth (citado en Gil-Monte, 2005) ubicaron al agotamiento emocional como antecedente de despersonalización y de baja realización profesional.



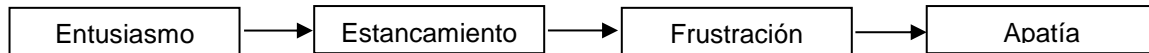
**Figura 1. Modelo del proceso de SQT de Maslach y Jackson**

Fuente: Elaboración propia con base en Maslach y Jackson (1982)

Edelwich y Brodsky (citado en Gil-Monte, 2005) presentan un modelo del SQT (ver figura 2) como un proceso que se inicia con el entusiasmo, ilusión y energía de los trabajadores al integrarse a su trabajo por vez primera, seguido de una fase de estancamiento donde el trabajador todavía realiza su trabajo con entusiasmo y energía pero sin dedicarle tiempo adicional al necesario o solicitado, y sin que ya le signifique lo más importante en su vida; posteriormente, en una tercera etapa, el



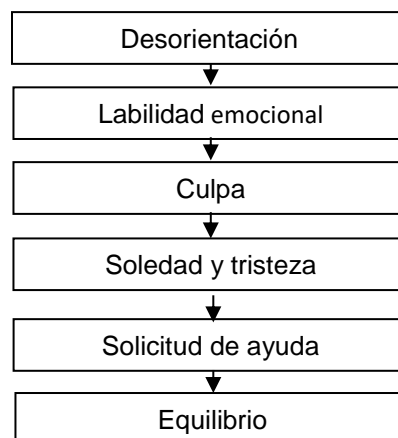
trabajador cae en una frustración como resultado de percepciones y cogniciones sobre la justicia, igualdad o el trato al interior de la organización; de tal modo, llega a una última fase caracterizada por apatía, la que se interpreta como un mecanismo de defensa a la frustración, y manifiesta mediante conductas específicas tales como el realizar únicamente el trabajo mínimo necesario, sin presentar un involucramiento amplio, e incluso con evasión de algunas de sus obligaciones.



**Figura 2. Modelo del proceso de desarrollo del SQT de Edelwich y Brodsky**

Fuente: Tomado de Gil-Monte (2005)

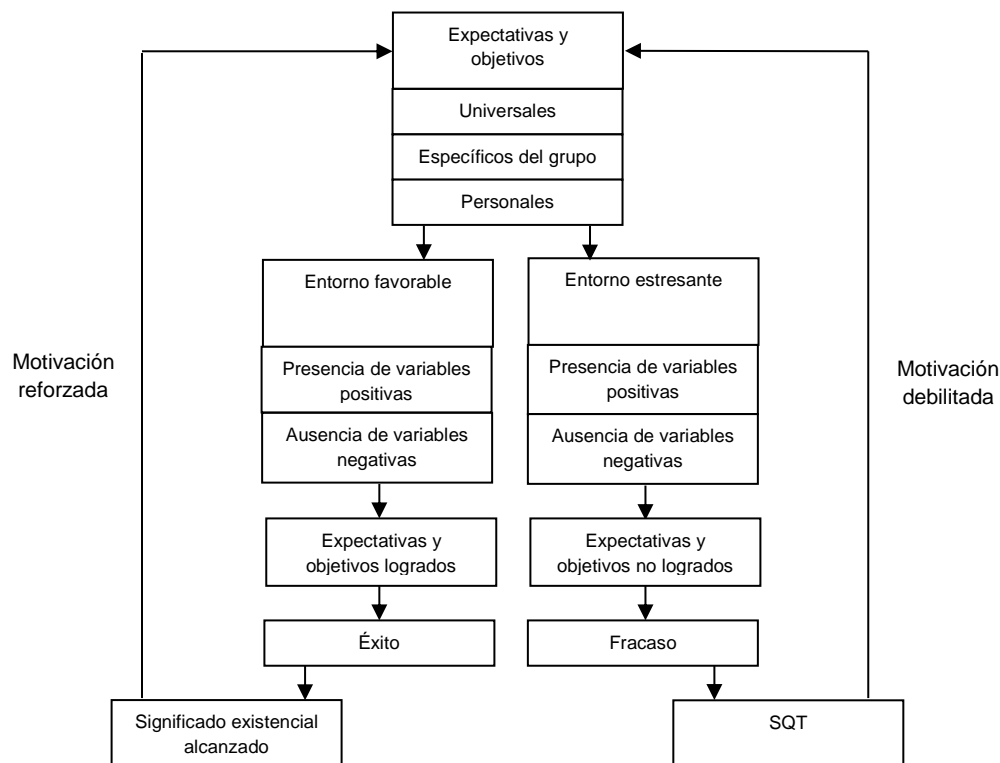
En el modelo de Price y Murphy (ver figura 3) el SQT es un proceso de adaptación a situaciones estresantes en el entorno laboral que incluye seis fases. La primera implica desorientación, en donde el individuo considera que sus capacidades no son suficientes para desarrollar su trabajo; prosigue una segunda caracterizada por una inestabilidad emocional, en ocasiones incrementada por la falta de apoyo social; en la tercera emergen sentimientos de culpa derivados de su aparente falla profesional, que se complementan en una cuarta con soledad y tristeza; esta puede o no originar una quinta, donde solicitaría ayuda, y como resultado una sexta, en donde se restablece su condición original (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013).



**Figura 3. Modelo del proceso del SQT de Price y Murphy**

Fuente: Elaboración propia con base en Gil-Monte (2005)

Pines (1993) propuso un modelo del SQT (ver figura 4), donde la motivación juega un papel preponderante sobre las expectativas y objetivos del trabajador, los cuales pueden ser tipo universal, específicos o grupales, así como también personales, y estar relacionados con un entorno favorable que permita su logro y favorezca el alcance de un significado existencial; cuando existen entornos estresantes, y los objetivos no logran conseguirse, resulta en el SQT.



**Figura 4. Modelo del proceso del SQT de Pines**

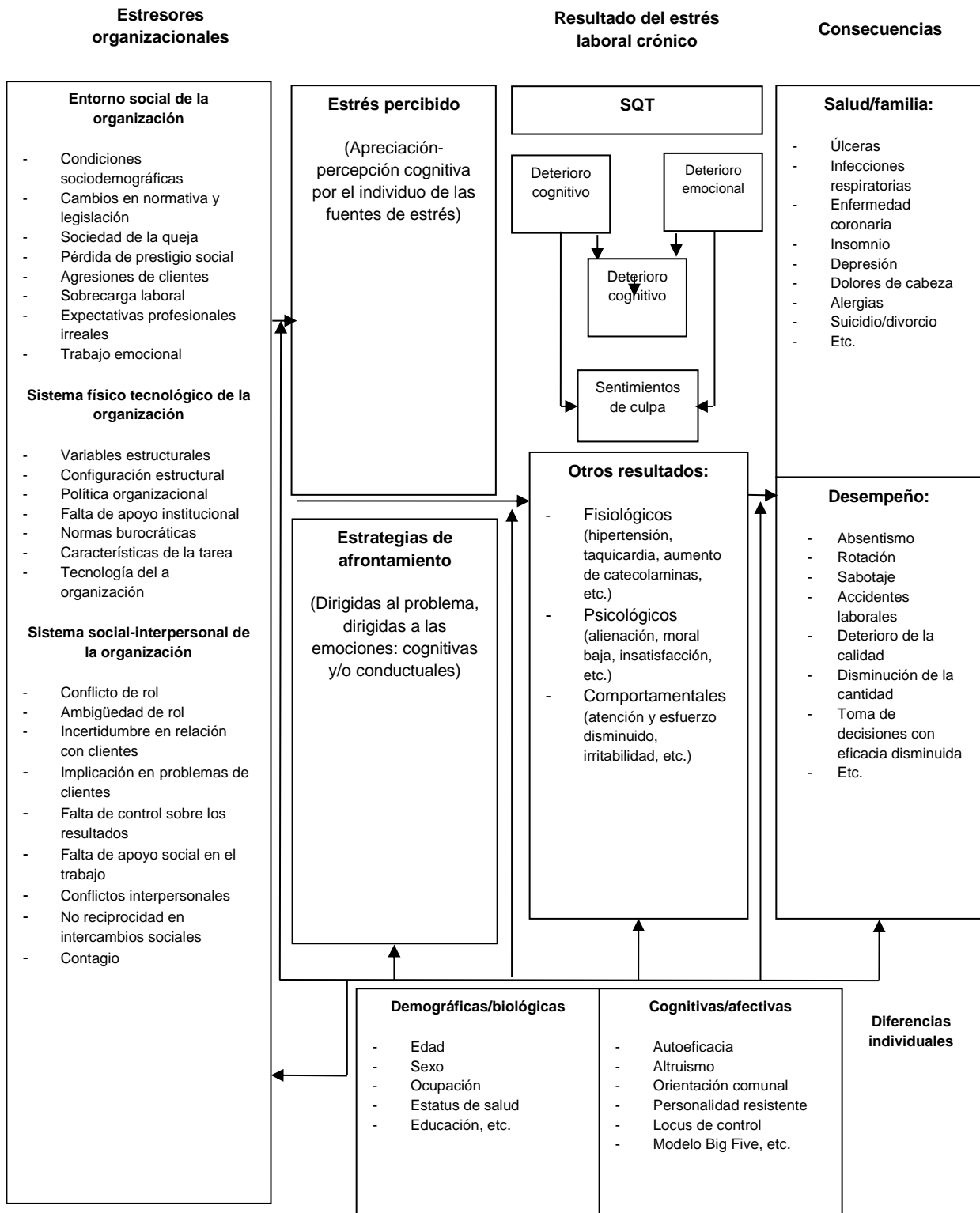
Fuente: Tomado de Pines (1993)

#### 1.4 Modelo de Gil-Monte: Soporte de esta investigación

Para Gil-Monte (2005) la explicación del SQT se presenta como un proceso de tipo transaccional, con elementos cuya presencia o ausencia pueden originar su aparición y consecuencias en el individuo. En el modelo que propone, el antecedente inicial del SQT son los estresores organizacionales, los cuales comprenden al entorno social, y a los sistemas físico-tecnológico y social-interpersonal de la organización; cada uno de ellos a su vez se integra por una diversidad de variables.

Estos estresores organizacionales conllevan su apreciación-percepción por parte del trabajador, así como una serie de estrategias de afrontamiento implementadas a raíz de dicha percepción, las cuales pueden dirigirse al problema o a las emociones, es decir, ser de tipo cognitivo o conductual. En caso de que la presencia de estos estresores sea crónica y las estrategias de afrontamiento fallen se originaría el SQT, así como otros posibles resultados de carácter fisiológico, psicológico y comportamental. Todos estos resultados, a su vez, pueden tener consecuencias psicosociales, en la salud y desempeño del trabajador.

Es fundamental señalar que de acuerdo a Gil-Monte (2005), a lo largo del proceso de desarrollo del SQT se involucran un cúmulo de diferencias individuales, las cuales pueden ser de tipo demográfico, biológico, cognitivo o afectivo, y cuya función es la de modular su secuencia de desarrollo a través de intervenir tanto en la percepción de los estresores organizacionales, como en los resultados de la experimentación crónica de tales estresores; es decir, en la aparición del SQT y en las consecuencias diversas que puede conllevar para el individuo (ver figura 5).



**Figura 5. Modelo del proceso del SQT de Gil-Monte**

Fuente: Tomado de Gil-Monte (2005)

Cabe destacar que con este modelo pueden explicarse de manera coherente los preceptos que se plantean en la presente investigación, es decir, la propuesta de un efecto moderador ejercido por la inteligencia emocional en las relaciones entre el clima organizacional y el SQT. Por una parte, las dimensiones del clima organizacional (satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión entre los compañeros de trabajo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y liderazgo de directivos) pueden insertarse coherentemente como variables propias de los sistemas físico-tecnológico y social-interpersonal de la organización, que en el modelo se denominan estresores organizacionales.

En el modelo se indica que los estresores organizacionales originan el SQT, y que en tales procesos intervienen diferencias individuales capaces de modularlos, es decir, de modificar los resultados que se deriven, en este caso, de favorecer o detener la experimentación del SQT; tales diferencias individuales pueden ser entre otras, cognitivas. Aquí es donde se inserta a la inteligencia emocional, siempre y cuando su concepción sea como un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, cuyo papel consistiría en que los trabajadores poseedores de las mismas no experimentarían el SQT, aun a pesar de desempeñar sus labores en climas organizacionales que perciban como deficientes, a diferencia de quienes no cuentan con estas habilidades.

### **1.5 Relaciones con distintos tipos de variables**

Debido a que el origen del SQT se explica en las condiciones del entorno organizacional (Freudenberger, 1974; Maslach y Jackson, 1981; Leiter y Jackson, 1988; Gil-Monte, 2005), se han investigado ampliamente como sus predictores a variables organizacionales, y al estrés laboral que pudieran causar (e.g. Thompson, Kirk y Brown, 2005; Gibson, Grey y Hastings, 2009; Fernet, Gagné y Austin, 2010; Brummelhuis, Hoeven, Bakker y Peper, 2011; Fernet, Austin y Vallerand, 2011; Rivkin, Diestel y Schmidt, 2013). Asimismo, también se han analizado como sus predictores a otros conjuntos de variables, entre las que se encuentran las de tipo

laboral (Fernández-Sánchez et al., 2010; De Souza et al., 2012), sociodemográfico (Queiros et al., 2013; De Souza et al., 2012), y de la personalidad (Hudek-Knezević et al., 2011).

### **1.5.1 Variables organizacionales**

Dentro del grupo de variables organizacionales cuyas relaciones se han estudiado con el SQT se encuentran entre otras: el apoyo social, dividido ya sea en apoyo del supervisor o en apoyo de los compañeros de trabajo, el reconocimiento/recompensa, el liderazgo y la motivación.

El papel del apoyo social se refiere al proveniente del supervisor como también de los compañeros de trabajo. Respecto al primero, Gibson et al. (2009) encontró en un estudio efectuado con profesionales terapistas en atención a niños, su rol predictor sobre dos dimensiones del SQT; por una parte, sobre agotamiento emocional ( $\beta = -.43$ ;  $p < .001$ ), y por otra, sobre realización personal ( $\beta = .42$ ;  $p < .01$ ). En un estudio similar, Prins et al. (2007), con base en una muestra de profesionales de la salud obtuvo efectos significativos de predicción sobre el agotamiento emocional ( $\beta = .44$ ;  $p < 0.01$ ) y despersonalización ( $\beta = .33$ ;  $p < 0.01$ ). Snyder (2009), a partir de una muestra de personal al cuidado de la salud mental en contacto intenso con niños, jóvenes y adultos afectados por diversos problemas emocionales, de conducta y familiares, obtuvo un resultado similar, pero en este caso únicamente respecto a la despersonalización ( $\beta = -.19$ ;  $p < .05$ ).

El estudio de la predicción del SQT a partir del apoyo de los compañeros de trabajo también ha aportado evidencia favorable, pero no concluyente. Por ejemplo, Taormina y Law (2000) en un estudio con personal de salud encontraron su capacidad predictiva únicamente sobre la ausencia de realización personal ( $\beta = -.23$ ;  $p < .001$ ). En un estudio similar, realizado por Sochos et al. (2011) en una muestra compuesta por médicos, se encontró predicción sobre el agotamiento emocional ( $\beta = -.28$ ;  $p < .001$ ) y la despersonalización ( $\beta = .13$ ;  $p < .05$ ), pero no para el caso de ausencia de realización personal.

El reconocimiento y la recompensa también se han estudiado ampliamente en sus relaciones con el SQT. En un estudio realizado por Beckers et al. (2008) en una muestra de trabajadores del servicio postal con contacto de servicio a usuarios intenso, se encontró que las recompensas puede tener diferentes efectos en el SQT; por una parte, un análisis de covarianza mostró que quienes son recompensados por trabajar horas extras de manera voluntaria presentaban menores niveles de agotamiento emocional ( $\mu=2.23$ ;  $p<.05$ ) a comparación de aquellos que a pesar de ser recompensados, trabajaban de manera involuntaria o por obligación impuesta por la organización ( $\mu=3.14$ ;  $p<.05$ ). Se encontró también un mayor riesgo de presentarlo en trabajadores que adicionalmente a trabajar horas extras, no fueron recompensados por dicho trabajo ( $\mu=2.83$   $p<.05$ ), contrariamente a aquellos que lo hacían de manera voluntaria, aun sin pago como recompensa ( $\mu=2.53$   $p<.05$ ).

Vansteenskiste et al. (2007), en una muestra de trabajadores administrativos encontró que el papel de las recompensas sobre el agotamiento emocional del trabajador puede darse a partir de la orientación del valor representado por el trabajo. Por una parte, una orientación extrínseca radica en la búsqueda de éxito y avance en la jerarquía organizacional para lograr recompensas como prestigio y estatus, o logros materiales como alto ingreso, y por otra, una orientación intrínseca refiere al deseo natural del trabajador de actualizarse, desarrollarse en el lugar de trabajo y lograr relaciones satisfactorias y de apoyo con sus compañeros. Los resultados evidenciaron predicción de la orientación extrínseca a recompensas materiales o de reconocimiento sobre el agotamiento emocional ( $\beta=2.43$ ;  $p<.01$ ).

Van der Hulst y Geurst (2001) llevaron a cabo un estudio con trabajadores administrativos postales; en este caso se aplicó una regresión logística para estimar razones de momios entre las recompensas, el esfuerzo y las dimensiones del SQT, con el fin de identificar qué tan elevados eran los riesgos entre grupos de variables. Los resultados evidenciaron que los trabajadores con reporte de percibir bajas recompensas y alta presión de la organización presentaron mayor riesgo respecto al agotamiento emocional (OR: 3.73;  $p<.05$ ) y cinismo (OR: 3.52;  $p<.05$ ), en

comparación con aquellos que reportaron altas recompensas (OR: 1.0;  $p < .05$ ) y baja presión (OR: 1.0;  $p < .05$ ).

Basinska y Wilczsek-Ruzyczka (2013) estudiaron el rol de varias recompensas expresadas como estima, promoción laboral y de salario, así como por el trabajo seguro, en una muestra de personal de enfermería de áreas de intervención quirúrgica. Los resultados indicaron predicción significativa únicamente de estima sobre la despersonalización ( $\beta = .31$ ;  $p < .001$ ). Schultz et al. (2009) realizó una investigación similar en una muestra de enfermeras de hospitales de atención médica y psiquiátrica, en donde encontró que recompensas del tipo monetario, de control de estatus y de estima predijeron al agotamiento emocional ( $\beta = -.22$ ;  $p < .001$ ).

El liderazgo, ya sea como constructo general o a partir de su clasificación en diferentes estilos, ha motivado algunos estudios para analizar su asociación y predicción sobre el SQT. Rivkin et al. (2013) realizó una investigación longitudinal con una muestra de trabajadores de servicios del sector bancario para analizar sus relaciones con el liderazgo de servicio, cuyos resultados indicaron capacidad predictiva sobre el agotamiento emocional ( $\beta = -.25$ ;  $p < .01$ ) y la despersonalización ( $\beta = -.25$ ;  $p < .01$ )

Lee et al. (2011) realizó un estudio longitudinal de diseño mixto con base en una muestra compuesta por personal al cuidado de la salud de diferentes niveles operativos, en donde se analizaron las implicaciones y asociación del liderazgo, el cual se expresó mediante variables tales como la recompensa adecuada, y la congruencia de valores personales y organizacionales. Los participantes fueron divididos en cuatro cohortes. Los resultados indicaron que la variable recompensa adecuada fue predictor significativo de la dimensión eficacia profesional en un solo cohorte, con coeficientes de  $\beta = -.31$  y  $p < .01$  en la pre prueba, y de  $\beta = .36$  y  $p < .01$  en la post prueba; la variable congruencia entre valores personales y organizacionales fue predictor significativo de la dimensión despersonalización en la pre prueba, con coeficientes de  $\beta = -1.09$  y  $p < .01$  para uno solo de los cohortes, en tanto que para la post prueba, los coeficientes obtenidos no fueron significativos para ningún cohorte.



Las asociaciones de la motivación con el SQT cuentan con una considerable evidencia empírica; algunos trabajos han encontrado evidencia de soporte, pero en otros no ha sido así. Brummelhius et al. (2011) realizó un estudio longitudinal en una muestra de trabajadores del sector de servicios financieros para identificar si la motivación intrínseca y extrínseca atenuaba al SQT a lo largo del tiempo, así como su efecto en el ciclo de agotamiento de recursos y de mejora de demandas. Los resultados mostraron que en el tiempo 1, la motivación intrínseca amortiguó de manera significativa la relación entre el SQT y la diferencia de demandas ( $\beta=.31$ ;  $p<.001$ ); además, el SQT se asoció con la pérdida de recursos en empleados con una baja motivación intrínseca ( $\beta=-.4$ ;  $p<.001$ ), y para aquellos con alta, la relación entre el SQT y recursos fue positiva ( $\beta=.21$ ;  $p<.01$ ).

De manera similar, en un trabajo de Fernet et al. (2011) de corte longitudinal, en una muestra de trabajadores de la educación se analizaron las relaciones y efectos de dos tipos de motivación sobre el SQT; por un lado, la autónoma, caracterizada por una disposición y voluntad propia para actuar en el trabajo, y por otro, la controlada, aquella resultante de presiones internas o externas. Los resultados mostraron relaciones significativas de la motivación autónoma con el agotamiento emocional ( $\beta=-.20$ ;  $p<.01$ ), y de la motivación controlada también sobre esta misma dimensión ( $\beta=.07$ ;  $p<.01$ ).

Algunas otras variables organizacionales, distintas a las abordadas en párrafos anteriores también cuentan con evidencia en torno a su asociación y predicción sobre el SQT, aunque también de manera no concluyente. Por ejemplo, en una revisión sistemática realizada por Bria, Baban y Dumitrascu (2012) con base en 53 estudios llevados a cabo con personal al cuidado de la salud, se encontró que los principales predictores organizacionales del SQT fueron el control en el trabajo, la incongruencia de valores, la justicia organizacional, el apoyo social en el trabajo y el desequilibrio esfuerzo-recompensa.

Por su parte, Nahrgang, Hoffman y Morgueson (2008) realizaron un meta-análisis con investigaciones del sector de salud, de construcción, manufactura y

transportación, y encontraron que las variables organizacionales relacionadas mayormente con el SQT fueron la autonomía, el apoyo y la motivación al trabajador. Sin embargo, los resultados de ambos metaanálisis difieren de la evidencia recabada en la revisión sistemática de Trufelli et al. (2008), donde se incorporaron a diez estudios realizados con profesionales al cuidado de la salud, ya que en este caso las principales variables predictoras del SQT no fueron de tipo organizacional, sino laborales y personales, tales como la disminución de tiempo libre y las dificultades en las relaciones laborales experimentadas por el profesional, el paciente y sus familiares.

### **1.5.2 Variables laborales**

El papel de otras variables particulares al contexto de las labores del trabajador ha implicado analizar diversas variables, sin que se haya demostrado suficiente evidencia de su asociación y rol predictor sobre el SQT. Por ejemplo, Hudek-Knezević et al. (2011) realizó un estudio con personal de enfermería, donde se evidenció la capacidad predictiva del conflicto de rol sobre el agotamiento emocional ( $\beta=.23$ ;  $p=.000$ ), y de la sobrecarga laboral sobre despersonalización ( $\beta=.04$ ;  $p=.039$ ). En una investigación similar de Queiros et al. (2013), a partir de una muestra de enfermeras de hospitales públicos de áreas de cirugía, medicina interna y emergencias, se encontró que la satisfacción laboral y exclusividad en un mismo puesto explicaron el 44% de la varianza del agotamiento emocional; en tanto, la experiencia profesional y la satisfacción laboral explicaron el 18% de la varianza de la ausencia de realización personal.

De Souza et al. (2012) realizó un estudio con personal de enfermería, cuyos resultados mostraron que las variables carga de trabajo, cantidad de pacientes atendidos y el entrenamiento en el servicio, no fueron significativas en sus relaciones con el SQT. Por su parte, Tejada y Gómez (2011), a partir de una muestra de médicos dedicados a la salud mental, identificaron predicción sobre el agotamiento emocional de las variables laborales denominadas trabajo exclusivo en el área clínica ( $\beta=.19$ ;  $p<.05$ ), y tipo de actividades realizadas ( $\beta=.19$ ;  $p<.05$ ).

### 1.5.3 Variables sociodemográficas

Las variables sociodemográficas son otro grupo de estudio en torno a su asociación y papel predictor sobre el SQT, entre las que se encuentran la edad, el sexo, la cantidad de hijos, el estado civil y el grado de estudios. En este caso, de manera similar a otros grupos de variables, su papel tampoco es concluyente ni consistente debido a la amplia disparidad y diversidad de resultados obtenidos en varias investigaciones relacionadas.

Montero-Marín et al. (2011) efectuó un estudio basado en una muestra de profesores y personal administrativo de una universidad, cuyos resultados arrojaron asociación significativa del sexo (únicamente el correspondiente a hombres:  $r=.002$ ;  $p<.05$ ), tener una relación estable ( $r=.033$ ;  $p<.05$ ), tener hijos ( $r=.024$ ;  $p<.05$ ) y el nivel educativo ( $r=.034$ ;  $p<.05$ ). Por su parte, Queiros et al. (2013) identificó en una muestra de personal de enfermería, predicción de la edad ( $\beta=-.16$   $p<.01$ ) y el sexo ( $\beta=-.15$ ;  $p<.01$ ) sobre la despersonalización.

Tejada y Gómez (2011) realizaron una investigación con base en una muestra de médicos dedicados a la salud mental, y encontraron asociaciones del agotamiento emocional con la edad, el trabajo como empleado y la dedicación exclusiva. Asimismo, Fernández-Sánchez et al. (2010), identificó en una muestra de personal de enfermería relaciones significativas del estado civil, edad, grado académico, tipo de contrato e ingreso mensual con respecto al agotamiento emocional y despersonalización. Sin embargo, en un trabajo similar de Rosenberg y Pace (2006), con base en una muestra de profesionales médicos de la salud mental, no se encontraron asociaciones significativas de la edad con el agotamiento emocional ( $r=-.18$ ;  $p=.06$ ) ni con despersonalización ( $r=-.16$ ;  $p=.08$ ).

Al nivel de meta-análisis, en uno realizado por Lim, Kyoung, Kim, Yang y Min (2010) se incluyeron 15 estudios con muestras de profesionales de la salud mental, y se analizaron variables como la edad, el sexo, el nivel educativo, las horas de trabajo, la experiencia laboral y el entorno de trabajo, cuyos hallazgos mostraron que

la edad ( $r=-.20$ ;  $p<.01$ ), el nivel educativo ( $r=.11$ ;  $p<.05$ ), las horas de trabajo ( $r=.25$ ;  $p<.01$ ) y el entorno de trabajo ( $r=.13$ ;  $p<.01$ ) correlacionaron con agotamiento emocional; asimismo, edad ( $r=-.18$ ;  $p<.01$ ), nivel educativo ( $r=-.11$ ;  $p<.01$ ), horas de trabajo ( $r=.09$ ;  $p<.05$ ) y entorno de trabajo ( $r=.14$ ;  $p<.01$ ) correlacionaron significativamente con despersonalización; mientras que edad ( $r=.09$ ;  $p<.01$ ), nivel educativo ( $r=.14$ ;  $p<.01$ ) y experiencia laboral ( $r=.09$ ;  $p<.01$ ) lo hicieron con ausencia de realización personal.

#### **1.5.4 Variables de personalidad**

El grupo de las variables de personalidad también se ha analizado respecto a su asociación y capacidad de predicción sobre el SQT, sin embargo, de manera similar a las variables sociodemográficas, los resultados han sido diversos y no concluyentes. Entre las diversas variables consideradas se encuentran los cinco grandes rasgos, es decir, neuroticismo, extroversión, agradabilidad, escrupulosidad y apertura (e.g. Hurt et al., 2013), así como la personalidad resistente o *hardiness* (e.g. Queiros et al., 2013).

Los cinco grandes rasgos de personalidad (extroversión, neuroticismo, agradabilidad, escrupulosidad y apertura) han sido objeto de diversos estudios para analizar su asociación y predicción sobre el SQT. Uno de ellos corresponde a Hurt et al. (2013), efectuado a partir de una muestra de terapeutas profesionales, cuyas correlaciones significativas se dieron entre la extroversión ( $r=-.184$ ;  $p=.05$ ) y el neuroticismo ( $r=-.184$ ;  $p=.05$ ) sobre agotamiento emocional; asimismo, de extroversión ( $r=-.315$ ;  $p=.001$ ), escrupulosidad ( $r=-.208$ ;  $p=.031$ ) y neuroticismo ( $r=-.254$ ;  $p=.008$ ) con respecto a cinismo; de extroversión ( $r=.413$ ;  $p=.000$ ), agradabilidad ( $r=.322$ ;  $p=.001$ ), escrupulosidad ( $r=.369$ ;  $p=.000$ ) y neuroticismo ( $r=-.338$ ;  $p=.000$ ) en torno a ausencia de realización personal. Mientras tanto, una regresión múltiple arrojó a neuroticismo como predictor de agotamiento emocional ( $\beta=.40$ ;  $p<.05$ ) y de cinismo ( $\beta=-.23$ ;  $p<.05$ ), y de extroversión respecto a la ausencia de realización personal ( $\beta=.25$ ;  $p<.05$ ).

Buhler y Land (2003) realizaron un estudio con personal de enfermería de unidades de alto riesgo, e identificaron capacidad predictiva de neuroticismo ( $\beta=.24$ ;  $p=.002$ ), extroversión ( $\beta=.20$ ;  $p=.006$ ), locus de control ( $\beta=.35$ ;  $p=.000$ ), inhabilidad de distancia laboral ( $\beta=.27$ ;  $p=0.000$ ), frustración existencial ( $\beta=.25$ ,  $p=.000$ ) y habilidad de amar ( $\beta=.66$ ;  $p=.000$ ) sobre el agotamiento emocional; de frustración existencial ( $\beta=-.32$ ;  $p=.000$ ) y extroversión ( $\beta=.22$ ;  $p=.014$ ) respecto la despersonalización; y de neuroticismo ( $\beta=.25$ ;  $p=.002$ ), extroversión ( $\beta=.27$ ;  $p=.001$ ) y habilidad de amar ( $\beta=-.30$ ;  $p=.000$ ) sobre la ausencia de realización personal.

Hudek-Knezević et al. (2011), con base en una muestra de personal de enfermería obtuvo que agradabilidad ( $p=-.27$ ;  $p=.003$ ) y apertura ( $p=-.10$ ;  $p=.04$ ) mostraron correlaciones significativas con agotamiento emocional. Por otro lado, García-Izquierdo et al. (2009), en una muestra de trabajadores de los sectores de servicios, de la construcción, e industrial identificó una asociación significativa de neuroticismo ( $r=.36$ ;  $p<.05$ ), extroversión ( $r=-.15$ ;  $p<.05$ ), apertura ( $r=-.18$ ;  $p<.05$ ), agradabilidad ( $r=-.22$ ;  $p<.05$ ) y escrupulosidad ( $r=-.19$ ;  $p<.05$ ) sobre el agotamiento emocional. Para finalizar este apartado, un meta-análisis de Alarcón, Eschleman y Bowling (2009) efectuado con 114 estudios mostró que la escrupulosidad ( $\beta=-.08$   $p<.01$ ), la extroversión ( $\beta=-.19$   $p<.01$ ), la estabilidad emocional ( $\beta=-.45$   $p<.01$ ), la agradabilidad ( $\beta=-.01$   $p<.01$ ) y la apertura ( $\beta=.09$   $p<.01$ ) fueron predictores del agotamiento emocional; asimismo, la escrupulosidad ( $\beta=-.13$   $p<.01$ ), la extroversión ( $\beta=-.17$   $p<.01$ ), la estabilidad emocional ( $\beta=-.29$   $p<.01$ ), la agradabilidad ( $\beta=.22$   $p<.01$ ) y la apertura ( $\beta=.03$   $p<.01$ ) lo fueron de la despersonalización, mientras que la escrupulosidad ( $\beta=.17$   $p<.01$ ), la extroversión ( $\beta=-.29$   $p<.01$ ), la estabilidad emocional ( $\beta=.15$   $p<.01$ ), la agradabilidad ( $\beta=-.08$   $p<.01$ ) y la apertura ( $\beta=.14$   $p<.01$ ) fueron predictores de la falta de realización personal.

La personalidad resistente o *hardiness*, también ha sido objeto de estudio para identificar su asociación y predicción sobre el SQT. Por ejemplo, en el trabajo de Queiros et al. (2013) realizado con personal de enfermería se encontró que niveles altos de *hardiness* predijeron un menor agotamiento emocional ( $\beta=-.20$ ;  $p<.01$ ), mientras que niveles menores fueron predictores de menor despersonalización ( $\beta=-$

.19;  $p < .01$ ), y los altos predijeron mayores puntajes de la ausencia de realización personal ( $\beta = .20$ ;  $p < .01$ ).

En un trabajo de García-Izquierdo et al. (2009) se tomó como base una muestra de trabajadores de los sectores de servicios, de la construcción e industrial, y se encontró que *hardiness* correlacionó ( $r = -.29$ ;  $p < .05$ ) y mostró predicción significativa ( $\beta = -.17$ ;  $p < .05$ ) respecto al agotamiento emocional. Estos resultados son similares a los obtenidos por García-Carmona y Robles-Ortega (2011), en cuyo estudio con personal de enfermería de unidades intensivas se obtuvo asociación con el agotamiento emocional ( $r = -.34$ ,  $p < .01$ ), sin embargo, su capacidad predictiva se mostró reducida, al explicar el 2% de su varianza.

Algunas revisiones y meta-análisis muestran a otras variables de personalidad, distintas a los cinco grandes rasgos y la personalidad resistente (*hardiness*) asociadas al SQT. Por ejemplo, en un meta-análisis de Alarcón et al. (2009), realizado con 114 estudios, se encontró que conjuntamente la autoestima, la autoeficacia, el locus de control y la estabilidad emocional correlacionaron con el agotamiento emocional ( $r = .26$ ;  $p < .01$ ), la despersonalización ( $r = .17$ ;  $p < .01$ ) y la ausencia de realización personal ( $r = .30$ ;  $p < .01$ ). Mientras tanto, otras variables de personalidad, como la afectividad positiva y negativa también se encontraron asociadas con el agotamiento emocional ( $r = .32$ ;  $p < .01$ ), la despersonalización ( $r = .29$ ;  $p < .01$ ) y la ausencia de realización personal ( $r = .29$ ;  $p < .01$ ).

## **1.6 Asociación y predicción de la inteligencia emocional sobre el SQT**

La inteligencia emocional es una variable que también ha sido objeto de investigaciones para identificar su asociación y capacidad predictiva sobre el SQT. Sin embargo, el cómo se ha concebido discrepa considerablemente entre sí, ya que en algunos estudios se presenta como una habilidad, y en otros como una actitud o un rasgo de personalidad. Por ejemplo, en un trabajo de Vera et al. (2007), realizado con personal administrativo se presentó como una habilidad, y cuyos resultados mostraron que atención y claridad en las emociones explicaron 51% de la varianza

de agotamiento profesional, mientras que reparación de ánimo explicó el 12% de despersonalización. Por su parte, Augusto-Landa et al. (2006) efectuó un estudio con base en una muestra de personal de enfermería, también basado en el entendimiento de la inteligencia emocional como una habilidad, cuyos resultados arrojaron que sus dimensiones explicaron el 20% de la varianza de agotamiento emocional, el 19% de despersonalización y el 52% de realización personal.

Deethe (2008), a partir de una muestra de policías, analizó a la inteligencia emocional desde su perspectiva como un cúmulo de habilidades y competencias, con base en el modelo de Bar-On (1997). Los resultados arrojaron correlaciones positivas y significativas entre el SQT y autoconsciencia ( $r=-.39$ ;  $p<.05$ ), autoregulación ( $r=-.48$ ;  $p<.05$ ), motivación ( $r=-.44$ ;  $p<.05$ ), empatía ( $r=-.39$ ;  $p<.05$ ) y habilidades sociales ( $r=-.38$ ;  $p<.05$ ). Una regresión múltiple identificó a la autoregulación como predictor del SQT ( $\beta=.48$ ;  $p<.05$ ). Estos resultados fueron similares a los obtenidos por Kaur, Sambasivan y Kumar (2013) en un estudio con personal de enfermería, en donde la inteligencia emocional se relacionó negativamente con el SQT ( $r=-.18$ ;  $p<.001$ ).

Thomas y Mousavy (2012) analizaron las relaciones entre la inteligencia emocional entendida como un rasgo de personalidad, y el SQT. El trabajo se efectuó en una muestra de profesores, y cuyos resultados mostraron relación significativa en su correlación con despersonalización ( $r=-.47$ ;  $p<.05$ ). Mikolajczak, Menil y Luminet (2007), en un estudio con personal de enfermería de corte longitudinal, encontraron su correlación con agotamiento emocional ( $r=-.34$ ;  $p<.01$ ), despersonalización ( $r=-.35$ ;  $p<.01$ ) y ausencia de realización personal ( $r=-.64$ ;  $p<.001$ ).

Si bien, tanto la asociación como la predicción del SQT con respecto a diversos grupos de variables se observa amplia e incluso no concluyente, esto quizás se deba a la amplitud y diversidad de los instrumentos que se utilizan para su medición, los cuales no solo son heterogéneos en cuanto a las dimensiones que contienen, sino también en lo que respecta a los puntos de corte para evaluar sus niveles. A continuación, se detallan algunos de los que se dispone para su evaluación.

## 1.7 Instrumentos para medición del SQT

Estos son algunos de los instrumentos para medición del SQT cuya evidencia empírica los sustenta, los cuales están ordenados cronológicamente a partir del inicio del estudio de este fenómeno:

- *Staff burnout scale (SBE; Jones, 1980)*
- *Tedium measure (TM; Pines et al. 1981)*
- *Maslach burnout inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1981)*
- *Burnout measure (BM, Pines y Aronson 1988)*
- Cuestionario para la evaluación del SQT (CESQT; Gil-Monte, 2005).
- *Shirom-Melamed burnout measure (SMBM; Shirom y Melamed, 2006)*
- *Oldenburg burnout inventory (OLDBI; Demerouti y Bakker, 2008)*

Para Quiao y Schaufeli (2011) los cuatro principales instrumentos para su medición son el *MBI* (Maslach y Jackson, 1981), el *BM* (Pines et al., 1981), el *SMBM* (Shirom y Melamed, 2006) y el *OLDBI* (Demerouti y Bakker, 2008), los cuales se describen en la tabla 2. Su argumentación radica, para el caso del *MBI*, en que es el instrumento utilizado en casi el 90% de los estudios a nivel internacional; mientras tanto, al *BM* lo señalan como el segundo de mayor uso, con cerca del 5% de las investigaciones efectuadas en dicho plano. Mención aparte requieren el *OLDBI* (Demerouti y Bakker, 2008) y el *SMBM* (Shirom y Melamed, 2006), cuyas principales fortalezas, a decir de estos autores, recaen en el aspecto conceptual y psicométrico (Quiao y Schaufeli, 2011).

De tal manera, el *OLDBI* (Demerouti y Bakker, 2008) está entre los cuatro principales instrumentos pues cubre varias deficiencias presentadas por el *MBI* y el *BM*, además de poderse utilizar en cualquier contexto laboral, e incluir únicamente a dos dimensiones: agotamiento emocional y escaso compromiso hacia el trabajo, a diferencia del *MBI* que comprende tres, y de ellas, la ausencia de realización personal ha sido cuestionada. Además, a diferencia del *MBI*, el *OLDBI* no cubre solamente aspectos afectivos, sino también cognitivos y físicos (Quiao y Schaufeli,



2011). Por otro lado, el *SMBM* (Shirom y Melamed, 2006) en algunos estudios se ha mostrado más capaz que el *MBI* para revelar información sobre el contenido de la dimensión principal del SQT, es decir, del agotamiento emocional, en virtud de dividirlo en emocional, físico y cognitivo (Cordes y Dougherty, citado en Quiao y Schaufeli, 2011).

**Tabla 2**

*Algunos instrumentos para medición del SQT*

| Instrumento  | Autores            | Año  | Dimensiones de síndrome  |
|--|--------------------|------|--|
| <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>                                       | Maslach y Jackson  | 1981 | Agotamiento emocional, despersonalización, ausencia de realización personal. |
| <i>Burnout measure BM</i>  | Pines y Aronson    | 1988 | Agotamiento (físico, mental y emocional)                                     |
| <i>Shirom-Melamed burnout measure (SMBM)</i>                                 | Shirom y Melamed   | 2006 | Agotamiento emocional, fatiga física, cansancio cognitivo.                   |
| <i>Oldenburg burnout inventory (OLDBI)</i>                                   | Demerouti y Bakker | 2008 | Agotamiento, falta de compromiso al trabajo.                                 |
| Cuestionario para evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) | Gil-Monte          | 2005 | Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia, culpa.                |

*Nota:* Elaboración propia con base en Hu Quiao y Schaufeli (2011), y Gil-Monte (2005)

El SQT se ha medido a nivel internacional principalmente con el *MBI* (Maslach y Jackson, 1981), y versiones derivadas tales como el *MBI-GS* o el *MBI-HSS*, a partir de tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: descrita como un desgaste mental y físico, pérdida del ánimo, fatiga, cansancio y agotamiento;
- Despersonalización: caracterizada por una modificación significativa de actitudes e insensibilidad hacia los usuarios del servicio prestado por el trabajador, y hacia los propios compañeros al interior de la organización;

- Ausencia de realización personal: caracterizada por sentimientos de falta de realización profesional, laboral y personal.

El *MBI* posee amplia aceptación y reconocimiento, y su uso es recurrente en distintas poblaciones de trabajadores (e.g. Toppinen-Tanner et al., 2005; Rosemberg y Pace, 2006; Fernández-Sánchez et al., 2010; Jaber y Al-Zoubi, 2012), no obstante, algunas investigaciones plantean divergencias de importancia notoria. En un meta-análisis de Wheeler, Vassar, Worley y Barnes (2011) realizado para analizar la consistencia interna de las versiones *MBI-HSS* y *MBI-ES* a partir del alfa de Cronbach, se incluyeron a 84 estudios en inglés y otros idiomas, cuyos resultados de una prueba de igualdad de efectos T-transformada y de regresión presentaron al agotamiento emocional como el de mayor confiabilidad, al oscilar el alfa de Cronbach en  $\alpha=.80$ , y más alto para estudios realizados en población con inglés como lengua natal (entre  $\alpha=.72$  y  $\alpha=.95$ ) a comparación de aquellos efectuados en otras lenguas (entre  $\alpha=.74$  y  $\alpha=.92$ ). Los rangos del alfa de Cronbach de despersonalización fueron menos consistentes (entre  $\alpha=.50$  y  $\alpha=.91$ ), y también fueron más elevados para estudios llevados a cabo en poblaciones con lengua inglesa (rango entre  $\alpha=.72$  y  $\alpha=.76$ ) a comparación de los efectuados en otras lenguas ( $\alpha=.65$  a  $\alpha=.71$ ). Para realización personal, los rangos fueron menos consistentes, independientemente del idioma de los participantes (entre  $\alpha=.52$  y  $\alpha=.87$ ).

Worley, Vassar, Wheeler y Barnes (2008) realizaron un meta-análisis con 45 estudios, donde analizaron la versión original del *MBI* de 22 ítems, y encontraron evidencia de soporte parcial a su estructura tridimensional, pero también de una estructura compuesta por dos y cuatro factores. Se obtuvieron diferencias en las relaciones entre ítems, factores, y cargas factoriales del ítem 6 y 16 de la dimensión agotamiento emocional, 5 y 22 de despersonalización y 12 y 14 de realización personal. Su estructura interna se identificó mediante análisis factorial exploratorio con base en análisis de componentes principales con rotación ortogonal; sin embargo, no quedaron del todo claras las relaciones entre factores, y dicha estructura no fue consistente entre los diversos estudios analizados ya que se replicó mayormente una compuesta por dos dimensiones, en este caso agotamiento

emocional y despersonalización. Por último, no se presentaron diferencias derivadas de la aplicación de la escala en inglés como lengua nativa, o a partir de traducciones.

Los resultados de un meta-análisis sobre la consistencia interna de 45 estudios donde se utilizó el *MBI*, realizado por Aguayo, Vargas, de la Fuente y Lozano (2011) no concuerdan con los de Worley et al. (2008), ya que en este trabajo se encontraron coeficientes de alfa de Cronbach diferentes para la dimensión agotamiento emocional ( $\alpha=.88$ ), para despersonalización ( $\alpha=.71$ ) y para realización personal ( $\alpha=.78$ ). La aplicación del *MBI* en idioma inglés arrojó una mayor confiabilidad promedio ( $\alpha=.76$ ) en comparación a su adaptación a otras lenguas ( $\alpha=.74$ ); además, la confiabilidad estimada mostró altos niveles de heterogeneidad en las tres dimensiones, ya que el  $I^2$  de las ANOVAS correspondientes a cada dimensión fue de 93.7% para agotamiento emocional, de 95.5% para despersonalización y de 96.3% para ausencia de realización personal.

La evidencia disponible obtenida en México también muestra deficiencias relevantes del *MBI*, ya que en una revisión sistemática de Juárez-García et al. (2014) se concluyó que su validez y confiabilidad no están demostradas de manera consolidada, tanto por la escasez de estudios que las abordan sólidamente, como por la heterogeneidad en la estimación de sus niveles o prevalencias.

La revisión breve sobre algunos de los principales instrumentos para evaluación del SQT llevada a cabo en párrafos anteriores permite constatar que actualmente ninguno de ellos coincide en dos aspectos primordiales: por un lado, en presentar las propiedades psicométricas más robustas, y por otro, en la posesión de un uso generalizado a nivel internacional en el estudio de este fenómeno. Si bien, prácticamente desde los primeros estudios sobre el SQT el instrumento de mayor uso ha sido el *MBI* en cualquiera de sus versiones (destacablemente el *MBI-GS*), vale la pena señalar que no cuenta con la mayor solidez psicométrica (Worley et al., 2008; Wheeler et al., 2011; Aguayo et al., 2011). Por lo tanto, se desestimó utilizarlo en la presente investigación.

## 1.8 Cuestionario para la evaluación del SQT (CESQT)

Otro instrumento para la medición del SQT es el CESQT, cuya principal aceptación y uso se tiene en población ibérica y latinoamericana, tal como se observa en algunos trabajos relacionados (e.g. Olivares y Gil-Monte, 2007; Gil-Monte y Zúñiga, 2009; Gil-Monte, Unda y Sandoval, 2009). Por un lado, para la elaboración de sus ítems se realizó un estudio cualitativo con profesionales que padecían el SQT, o que hubieran estado en contacto con trabajadores que lo presentaban, en cuyo proceso además se incluyó el análisis de sus expedientes médicos en donde se les había diagnosticado el SQT; posteriormente los ítems fueron sometidos a validación de jueces.

Por otro lado, los análisis de sus propiedades psicométricas se realizaron con base en una muestra de 12,025 trabajadores provenientes principalmente del sector educativo y al cuidado de la salud de diversos países, entre los que se encuentran Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Perú, Portugal, Uruguay y España (Gil-Monte, 2011). Los resultados de diversos análisis factoriales exploratorios realizados mostraron una estructura de cuatro dimensiones, integradas por 20 ítems con saturaciones factoriales de al menos .40, así como coeficientes alfa de Cronbach superiores a .70 en todos los casos. Estos ítems permiten evaluar cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo a partir de una escala de respuesta Likert planteada para conocer la frecuencia de experimentación temporaria de las mismas, cuyas opciones inician en 0=nunca, hasta 4=muy frecuentemente todos los días (Gil-Monte, 2011); cabe destacar que la dimensión culpa puede no presentarse en el trabajador, sin que ello indique ausencia del SQT. Una descripción más profunda de los componentes del CESQT se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3***Características del CESQT*

| Sub-escala             | Descripción   | Ítems |
|------------------------|---|-------|
| Ilusión por el trabajo | Evalúa el deseo de las personas de lograr metas laborales para su superación, percibir su trabajo como atractivo y fuente para alcanzar la realización; además, incluye un componente de autoeficacia profesional. Sus ítems están formulados de manera positiva; bajos puntajes indican alto SQT | 5     |
| Desgaste psíquico      | Se define como la presencia de agotamiento emocional y físico en el trabajador a causa de que en sus labores debe atender a solicitantes de servicio que presentan o generan problemas  | 4     |
| Indolencia             | Se refiere a la presencia de actitudes negativas, caracterizadas por indiferencia y cinismo hacia los usuarios de la organización. Altas puntuaciones indican insensibilidad hacia los clientes o usuarios  | 6     |
| Culpa                  | Es la aparición de sentimientos de culpa relacionados con las actitudes y comportamientos negativos en el trabajo, en especial en relación a las personas con las que se establecen relaciones en este ámbito   | 5     |

*Nota:* Elaboración propia con base en Gil-Monte (2005)

La estructura factorial del CESQT se ha analizado en varias investigaciones en el contexto latinoamericano, y también se ha examinado su confiabilidad. Por ejemplo, en un estudio realizado en Chile por Olivares y Gil-Monte (2007) con base en una muestra compuesta por personal de servicios financieros, sus cuatro dimensiones obtuvieron alfas de Cronbach elevados, del orden de .86 para ilusión por el trabajo (factor I), .78 para desgaste psíquico (factor II), .71 para indolencia (factor III) y .70 para culpa (factor IV); mientras tanto, el análisis factorial exploratorio efectuado arrojó que el factor I agrupó efectivamente a cinco ítems, el factor II involucró a tres de sus cuatro ítems, el factor III agrupó a cinco de sus seis ítems, y el factor IV agrupó a los cinco ítems que se esperaba lo compusieran.

En lo referente al análisis de sus propiedades psicométricas en población mexicana se encuentran los trabajos de Gil-Monte y Zúñiga (2009), quienes con base en una muestra de profesores obtuvieron alfas de Cronbach de .72 para ilusión por el trabajo, de .86 para desgaste psíquico, de .75 para indolencia y de .79 para culpa; además, el análisis factorial exploratorio realizado mostró que todos los ítems se agruparon en la dimensión correspondiente, y que las saturaciones factoriales

resultaron superiores a .30, excepto en el caso del ítem 11. Asimismo, Gil-Monte et al. (2009) confirmó su estructura factorial en una muestra de profesores mexicanos, donde encontró que el modelo de ecuaciones estructurales probado obtuvo un ajuste adecuado a los datos:  $X^2=481.01$  y  $p<.001$ , AGFI=.91, RMSEA=.055, NNFI=.91, CFI=.92. Por su parte, Paz y Llanos (2007) examinaron la confiabilidad de sus dimensiones con base en una muestra de enfermeras mexicanas provenientes de diversos hospitales y centros de salud, y obtuvieron alfas de Cronbach superiores a .70 para todas las dimensiones.

Cabe destacar que del CESQT se derivan dos versiones, con igual cantidad de ítems (20) y las mismas cuatro dimensiones. Una de ellas se utiliza para evaluarlo en profesionales de la salud (CESQT-PS), cuya estructura factorial fue confirmada en México en un estudio realizado por Flores-Jiménez, Juárez-García, Brito-Ortíz y Nava-González (2014) con base en una muestra de personal de enfermería; los índices de ajuste del modelo de cuatro dimensiones fueron GFI=.70, RMSEA=.053, NNFI=.97, CFI=.98, PNI=.81,  $X^2=248.38$  y  $p=.00$ , razón  $X^2/gl=1.5$ . La otra versión se destina a trabajadores cuyas actividades no implican atender usuarios de servicios, a la que se agrega el término desencanto profesional, y se nombra CESQT-DP. En este caso, la dimensión indolencia se denomina desencanto profesional, ya que al no existir usuarios de servicios las actitudes y pensamientos negativos se dirigen hacia la organización, y sobre las labores propias del trabajador (Gil-Monte, 2011).

En la elaboración del CESQT-DP participaron 3, 286 trabajadores españoles de la construcción, administración, hostelería, limpieza y mantenimiento, principalmente. En México, las propiedades psicométricas de esta versión se analizaron en una investigación realizada por Camacho-Ávila, Gil-Monte y Juárez-García (2014), con base en una muestra compuesta por obreros. Su estructura factorial original de cuatro dimensiones se confirmó con análisis factorial confirmatorio, mediante un modelo de ecuaciones estructurales (CFI=.935, RMSEA=.048); en tanto, la confiabilidad se estimó con el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo rango fue aceptable para todas sus dimensiones (entre  $\alpha=.68$  y  $\alpha=.79$ ).

## 1.9 Recapitulación

En este capítulo se presentó un cúmulo de información relacionada con el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), el cual es uno de los tres constructos involucrados en esta investigación, y al que se considera un fenómeno de repercusiones notorias en las organizaciones a lo largo de varias décadas de estudio. De tal forma, se retomaron algunos de sus abordajes iniciales, realizados por diversos autores, entre los que destacan Freudenberguer (1974), Maslach y Jackson (1981), así como la composición tridimensional que a decir de éstos últimos lo compone; se destacó que la misma, de manera casi generalizada ha soportado su estudio a nivel internacional. También se revisaron varios modelos propuestos para su comprensión, en algunos de los cuales se le señala como un proceso, en otros como un resultado, y cuyo común denominador es la falta de acuerdo respecto a su naturaleza.

A partir de esta revisión pudo notarse que el SQT adolece de una base teórica y conceptual firme desde sus orígenes, y que el mayor peso lo ha tenido desde entonces el aspecto empírico. Lo anterior pudiera explicar el conjunto de discrepancias en las evidencias empíricas acumuladas a lo largo de los años, ya que, por ejemplo, sus relaciones con algunos grupos de variables, entre las que destacan aquellas de tipo demográfico, y que incluyen la edad, el estado civil o el género, no han arrojado a la fecha un cuerpo homogéneo o patrones consistentes. De la misma manera, estas divergencias se observan en la composición del SQT; al respecto, uno de los cuestionamientos principales (Gil-Monte, 2005) es la ausencia de sustento teórico en la composición tridimensional propuesta por Maslach y Jackson (1981), la que como ya se ha mencionado, domina el campo de investigación de este fenómeno. Asimismo, se constató que todas estas deficiencias recaen en varios de los instrumentos para su medición, cuya amplia variedad, e incluso debilidades psicométricas detectadas en algunos de ellos (por ejemplo, en el MBI de Maslach y Jackson 1981), no permiten delinear conclusiones contundentes, sino únicamente generar un conjunto de hallazgos dispersos.

Todo lo anterior repercute en que se dispone de una reducida cantidad de estrategias sólidas para la atención, tratamiento y prevención del SQT en el entorno organizacional. Por lo tanto, es fundamental que su estudio prosiga, y se soporte en cimientos teóricos y empíricos suficientes, a la vez que se cuestionen los que sean endebles, y se retomen aquellas propuestas que demuestren fortaleza en ambos atributos, independientemente de que sean recientes, como es el caso de la que representa Gil-Monte (2005) en el ámbito iberoamericano.



## Capítulo 2. El clima organizacional

### 2.1 Antecedentes de estudio

El interés actual en el estudio del clima organizacional recae principalmente en el intento de analizar las dinámicas de desarrollo y comportamiento de las personas en las organizaciones. Sus antecedentes directos se remontan a la década de los 60's y los 70's, cuando se presenta un considerable interés por su identificación, concepto y medición (Kundu, 2007; Schneider, Ehrhart y Macey, 2013). Este interés se ve disminuido en la década de los 80's, como resultado del viraje hacia el estudio de la cultura organizacional, para nuevamente ser retomado y revestido de importancia la década siguiente (Schneider et al., 2013). Sin embargo, varios antecedentes, a sus inicios indirectos, se encuentran en los primeros años de la década de 1930, en las investigaciones de Elton Mayo, y un poco más adelante, en el estudio de climas sociales de Lewin, Lippitt y White (1939).

Los primeros abordajes del clima organizacional fueron indirectos; entre ellos se encuentran los trabajos de Elton Mayo, realizados en la *Western Electric* durante la década de 1930, donde se evidenció, entre otras cosas, la influencia del contexto y ambiente del trabajo en la conducta y desempeño del trabajador (Ehrhart, Schneider y Macey, 2014). Otro antecedente lo constituyen los trabajos de Lewin et al. (1939), a quien se atribuye la introducción del concepto clima social, un posible antecesor del clima organizacional (Kundu, 2007); en ellos lo vinculó con los estilos de liderazgo autocrático, democrático y *laissez faire* observados en diferentes grupos experimentales, y evidenció que la agresión, hostilidad y apatía fueron mayores en aquellos bajo un estilo autocrático, afectando directamente el clima prevaleciente. En estos estudios no se señalan formas de medición (Kundu, 2007), aunque sobresalen al permitir el análisis de diferencias entre miembros a nivel del grupo, y no solamente en el plano individual (Ehrhart et al., 2014).

Posteriormente, Fleishman (1953) estudió al liderazgo, e indirectamente al clima organizacional. Sus trabajos fueron parte de un proyecto de entrenamiento

para supervisores, quienes posteriormente fueron evaluados por sus jefes directos en cuanto a sus conductas y actitudes de liderazgo vinculadas con los climas generados en su entorno. A pesar de que Fleishman no da una definición de clima, al cual generalmente se refería como ambiente o atmósfera (Kundu, 2007), se rescata su análisis sobre los efectos derivados del entrenamiento del trabajador y de la influencia ejercida por los jefes en la organización y en el clima laboral. A decir de Ehrhart et al. (2014), este vacío conceptual se observa también en diversos trabajos contemporáneos realizados por otros estudiosos como Leavitt, McGregor, Likert, Gilmer y Forehand, e incluso Leavitt, quien generalmente nombraba al clima organizacional como atmósfera de la organización, y proponía, para su cambio, la modificación de elementos improductivos en la tendencia del trabajo, tales como la estructura, la organizacional jerárquica y el sistema de autoridad.

Otros antecedentes se encuentran con McGregor (1960). Él hacía un señalamiento indirecto al clima organizacional a partir del clima de gestión, descrito como aquel prevaleciente en la relación entre supervisor y subordinado, el que ambos determinan y suponía en esencia las atribuciones de los trabajadores hacia la percepción de la gestión y las prácticas tangibles no directas sobre un conjunto de reglas o políticas, en virtud de cómo éstas se administran y en las conductas derivadas como resultado en el trabajador. Por su parte, Gilmer (citado en Erhahrt et al., 2014) lo abordó desde una perspectiva psicológica, equiparándolo a la personalidad o carácter de la organización, sin embargo, su alusión al concepto de clima organizacional también fue indirecta, ya que lo significó como las estructuras de la organización y las implicaciones de las reglas y procedimientos sobre diferentes ambientes en su interior. Posteriormente, Gilmer, junto a Deci y Glasser (1977) hablarían concretamente del clima organizacional y lo relacionarían con la estructura de la organización y el manejo de los trabajadores, y en cómo ambos aspectos en conjunto impactan en su conducta y motivación.

La utilización inicial del término clima organizacional se atribuye a Argyris (1958) como parte de un estudio sobre relaciones interpersonales en un banco, de donde se desprendieron sus tres sistemas de variables componentes: las políticas

formales, los procedimientos y los puestos a su interior. Asimismo, resaltó la importancia de estudiarlo tomando en cuenta la interacción entre variables; por una parte, a las que consideraba organizacionales o de tipo formal, como las políticas y descripciones de puestos. Por otra, a las variables de la personalidad y de las necesidades del trabajador; por ejemplo, en uno de sus señalamientos indicaba que la “cultura informal también influencia” (Argyris, 1958, p.508). No obstante, tampoco lo definió de manera precisa, abonando con esto a la ambigüedad del término (Kundu, 2007).

Algunos otros estudios iniciales sobre el clima organizacional fueron realizados por Schein, Stern, Halpin y Croft (Ehrhart et al., 2014). Estos estudiosos brindaron aportaciones teóricas para su entendimiento, y además generaron algunas de las primeras escalas para medirlo, basadas eminentemente en su aspecto social. De manera similar, Litwin y Stringer (1966) en uno de sus estudios también trataron de pasar del concepto a la operacionalización, y propusieron una escala de medición compuesta de nueve dimensiones, que en su momento recibió considerable atención y uso; sin embargo, también fue objeto de críticas respecto a su fiabilidad y estructura por Muchinsky (1976), Roger, Miles y Biggs (1980).

## **2.2 Concepto de clima organizacional**

Las definiciones del clima organizacional son dispersas, diversas y amplias. A pesar de haber sido objeto de investigación durante décadas, aún persisten problemas en definirlo (Ansari, 1980); para algunos es definitivamente un constructo sin una definición única o generalmente aceptada (Patterson et al., 2005; Hernández et al., 2013). Al retomar su estudio, desde sus antecedentes hasta la contemporaneidad, se observa, por un lado, una considerable amplitud y falta de consenso respecto a su concepto, lo que ha permeado hacia su nivel de medición y análisis (Patterson et al., 2005); por otro lado, estas divergencias no han permitido la fortaleza en su operacionalización, así como la construcción de teoría. A este respecto, Glick (1985) señala la necesidad de conseguir un concepto consistente, previo a su estudio y medición.

Woodman y King (1978) lo presentan como “un concepto significativo, el cual tiene importantes implicaciones para entender el comportamiento humano en las organizaciones” (p. 816). Forehand y Gilmer (1964) lo definieron como “el conjunto de características que describen a una organización, y que la distinguen de otras organizaciones, relativamente duraderas en el tiempo, y que influyen el comportamiento de las personas en la organización” (p.362). Posteriormente, Tagiuri y Litwin (1968) contrastaron tal definición, e indicaron que podría entenderse como una cualidad del ambiente interno de una organización, ser experimentado por sus integrantes, influenciar sus conductas, y ser descrito en términos de valores relacionados con atributos o características de la organización.

Ansari (1980) lo definió como “los atributos del ambiente de la organización como un sistema, más que a las percepciones individuales de los empleados, o a los atributos de un departamento o sub-unidad de la organización por sí solas” (p.90); además, lo identificó como “la suma de los atributos particulares de la organización, como un todo, también de aquellos valores y normas, las cuales simbolizan el patrón en curso de la organización y de sus sub-unidades” (p.95). Por su parte, DeCotiis y Koyes (1980), lo definieron como un “complejo y duradero fenómeno basado en la experiencia, ampliamente compartido por los miembros de una unidad organizacional dada, cuya función primaria es compartir y formar el comportamiento individual hacia los modos de comportamiento dictados por las demandas organizacionales” (p.171).

Farmer (1996), de manera reciente plantea que el clima organizacional, bajo una perspectiva analítica y metodológica, “es una variable multidimensional. Está basado en observaciones de fenómenos los cuales impactan en todos los aspectos de los elementos del ambiente organizacional, únicos a esa configuración particular” (p.4). Por su parte, Schneider et al. (2013) lo definió como algo emergente del proceso de información social, en donde los empleados comparten un conjunto de significados sobre políticas, prácticas y procedimientos que experimentan, así como de comportamientos observados y esperados. Para Ehrhart et al. (2014, p.2) “es el significado organizacional compartido por sus miembros con relación a los eventos, políticas, prácticas y procedimientos que experimentan, y las conductas que ven

recompensadas, esperadas y apoyadas”, como una abstracción que representa estructuras cognitivas de observaciones y experiencias.

Como se observa, el clima organizacional se ha conceptualizado de diversas formas y desde diferentes posturas, algunas en su orientación como un cúmulo de significados compartidos (Schneider et al., 2013; Ehrhart et al., 2014); como un sistema o conjunto sin significación, compuesto únicamente de atributos organizacionales o departamentales (Ansari, 1980); también bajo un carácter más que nada descriptivo (Forehand y Gilmer, 1964); así como un cúmulo de percepciones. Esta investigación se enmarca específicamente en la definición de clima organizacional propuesta por Litwin y Stringer (1968), para quienes se comprende como un conjunto de características del ambiente laboral susceptibles de medirse, percibidas de manera directa o indirecta por los individuos desenvueltos en él, e influyentes en su motivación y conducta; se deslinda, por lo tanto, de entenderlo como un cúmulo de significados compartidos o de aspectos objetivos del entorno organizacional.

### **2.3 Relaciones con diversas variables**

Las relaciones del clima organizacional con otras variables se han medido a diferentes niveles, ya sea grupal, organizacional e individual. En lo relativo a los dos primeros, se ha encontrado relacionado con variables como el servicio al cliente (Scotti y Harmon, 2014; Glisson y Green, 2011), el bienestar organizacional (Burns y Machin, 2013) y el liderazgo (Twigg y Kang, 2011; Green, Albanese, Cafri y Aarons, 2014). En tanto, desde la perspectiva del nivel individual, se muestra asociado con la satisfacción laboral (Xiaofu y Qiwen, 2007), el compromiso organizacional (Fu y Deshpande, 2014) y el SQT (Jackson, 2005; Lubraska, 2011; Lavian 2012). Por otra parte, los meta-análisis y revisiones sistemáticas efectuados para identificar sus relaciones a un nivel mayor son escasos; en algunos de ellos se han tomado diferentes perspectivas de análisis, tales como la de clima específico y clima psicológico. Su estudio como constructo molar (es decir, desde una postura organizacional) no ha sido objeto de revisiones o meta-análisis, posiblemente por la

dificultad de comparar una amplia diversidad de dimensiones contenidas en una vasta cantidad de instrumentos utilizados en su medición (Carr et al., 2003), de los cuales solo algunos han sido validados (Patterson et al., 2003).

A nivel individual, Carr et al. (2003) realizó un meta-análisis para identificar sus relaciones con diversas variables; en este caso encontró asociación con algunos estados afectivos y cognitivos, así como con el desempeño laboral y el bienestar psicológico. Desde otras perspectivas de análisis, como la de climas específicos (o enfocados) también se han realizado algunos metaanálisis; uno de ellos fue efectuado por Martin y Cullen (2006), autores que identificaron las relaciones del clima ético con el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y las conductas disfuncionales. Por su parte, Hong, Hu, Liao y Jiang (2013) identificaron las relaciones del clima de servicio con el liderazgo, las prácticas de recursos humanos, las actitudes del empleado, así como con el desempeño en el servicio. Asimismo, Clarke (2010) confirmó las relaciones del clima de seguridad con conductas de seguridad, compromiso organizacional, satisfacción laboral y salud general. Por otro lado, en una revisión sistemática de Schluter, Winch, Holzhauser y Henderson (2008) se identificaron sus relaciones con la ética y la sensibilidad moral.

#### **2.4 Perspectivas de análisis del clima organizacional**

De acuerdo a Klein, Danserau y Hall (1994), el estudio de constructos organizacionales debe hacerse en consideración del nivel de teoría y en alineación con la medición, procesamiento e interpretación de la información. Estos criterios son aplicables al clima organizacional, en cuyo estudio se han dado diversas incongruencias e imprecisiones, evitables posiblemente al considerar no solo la definición del constructo, sino también la perspectiva de su nivel de medición y análisis, en la cual puede ser el trabajador de manera individual, o la organización a partir del agregado individual (Parker et al., 2003). Por otro lado, su medición y análisis también puede darse desde una postura objetiva o subjetiva (Jablin, 1980), así como orientarse con base en el tipo de clima que motiva el estudio, ya sea un

clima particular a una unidad específica dentro de la organización, o a un tipo de clima molar, cuyo enfoque es su totalidad (Ehrhart et al., 2014).

#### **2.4.1 Análisis a nivel organizacional e individual**

El estudio del clima organizacional después de 1970 se dirigió hacia una perspectiva orientada en la diferenciación en el nivel de medición y análisis del constructo (James y Jones, 1974; Glick, 1985) bajo la argumentación de que tomar al individuo como nivel de estudio, y con base en él hacer generalizaciones a la organización completa es equivocado; esto hizo evidente y necesario diferenciar el estudio del clima organizacional del clima psicológico, como constructos a distintos niveles (James y Jones, 1974). Desde esta perspectiva, la unidad de medición y análisis debe ser la organización si el interés se centra en el atributo organizacional como resultado agregado de las percepciones individuales; se hablaría entonces de clima organizacional. En cambio, si el interés lo constituyeran en aislado las percepciones individuales, el nivel de medición y análisis debe ser el individuo sin llegar al agregado, y se hablaría entonces de clima psicológico (Glick, 1985; Parker et al., 2003), el cual es un constructo relacionado, pero no idéntico al clima organizacional, precisamente por la diferencia en sus niveles de medición y análisis (Glick, 1985; Parker et al., 2003; Patterson et al., 2005).

Otra diferencia en el nivel de análisis y medición entre ambos climas radica en su concepto. Para James y Jones (1974) el clima psicológico es una representación perceptual de una situación particular procesada psicológicamente; los individuos filtran, interpretan y estructuran los atributos situacionales percibidos. A decir de Brown y Leigh (1996) es una evaluación medida en términos de cómo el trabajador individual percibe e interpreta su ambiente organizacional, la que está relacionada a un mayor involucramiento, esfuerzo y desempeño, y cuya naturaleza es descriptiva y cognitiva, lo que difiere del carácter eminentemente perceptivo y colectivo del clima organizacional. No obstante, Parker et al. (2003) señala que mediante percepciones agregadas del clima psicológico pudiera medirse el organizacional, a partir de la suma de los puntajes individuales y utilizando la media para representar al clima al

nivel deseado (Patterson et al., 2005). Por otra parte, el psicológico enfatiza una carga de valor hacia perspectivas sobre la organización, e incluye cuestiones que se evalúan como significativas, relacionadas al bienestar y seguridad psicológicos (Clissold, 2006), y no debe abarcar aspectos como tareas o estructura, al ser características del clima organizacional (Koys y Decottis, 1991).

Otra diferencia importante en el nivel de medición y análisis individual u organizacional radica en los resultados del estudio de los constructos, ya que los correspondientes al clima psicológico generalmente se miden en relación al trabajador, es decir, a nivel individual; por ejemplo, la motivación laboral (James, Hartman, Stebbins y Jones, 1977), la creatividad (Wang y Ma, 2013), las intenciones de abandono de trabajo (Wang y Ma, 2013), la autoeficacia (Eisele y D'Amato, 2011), o la satisfacción y compromiso afectivo (O'Neill y Arendt, 2009); mientras tanto, los resultados del clima organizacional típicamente se orientan hacia el nivel de la organización o del grupo, en aspectos como el servicio al cliente (Scotti y Harmon, 2014; Glisson y Green, 2011), el bienestar organizacional (Burns y Machin, 2013) y el liderazgo (Green, Albanese, Cafri y Aarons, 2014).

Desde una perspectiva de análisis individual, es decir, del clima psicológico, se han realizado escasos meta-análisis. Parker et al. (2003) efectuó uno para vincularlo con algunos resultados individuales como la satisfacción laboral, bienestar, motivación y desempeño del trabajador. En un metaanálisis realizado por Clarke (2010), se asoció con las actitudes hacia el trabajo y algunos resultados sobre la seguridad individual. Sin embargo, sobre un análisis y medición del clima a nivel grupal u organizacional no se han realizado revisiones sistemáticas y meta-análisis, lo que también se observa en su perspectiva de análisis objetiva o subjetiva.

#### **2.4.2 Análisis objetivo y subjetivo**

El estudio del clima organizacional también puede darse desde una perspectiva objetiva o subjetiva (Jablin, 1980). James y Jones (1974) hicieron referencia inicial en específico sobre la subjetiva, al clasificar el enfoque de medición



del clima en tres categorías, de las cuales, una toma como base el atributo de medición perceptual organizacional, y otra, el atributo de medición perceptual individual, siendo ésta el antecedente de un análisis bajo dicho enfoque subjetivo, el cual fue enriquecido posteriormente por las aportaciones de Glick (1985) sobre el proceso de construcción del sentido organizacional: aquel donde los integrantes comparten sus experiencias sobre los eventos suscitados en la organización (Weick, 1995). Para Parker et al. (2003), cuando el análisis del clima organizacional es subjetivo puede considerarse un constructo agregado que refleja el entendimiento y compartimiento al interior de los grupos, de experiencias vividas en eventos experimentados internamente en la organización, lo que a decir de Weick (1995), refleja el proceso de construcción de sentido, y crece a partir del individuo y de la actividad social.

Cuando el análisis y medición es objetivo, de acuerdo con Parker et al. (2013), el clima organizacional es considerado un atributo de la organización en sí misma, y representa las descripciones de los trabajadores enfocadas a un área específica de funcionamiento; por ejemplo, la creatividad (Wang y Ma, 2013) o la calidad del servicio (Green et al., 2014). Al respecto, Jablin (1980) señala que los elementos medidos bajo una perspectiva objetiva deben ser verificables físicamente, y contar con una mayor fiabilidad que aquellos analizados desde una perspectiva subjetiva; aunque es posible se presenten inconvenientes en la elección de las variables o elementos catalogados como objetivos, más allá de la dificultad de dicho proceso de discernimiento en sí mismo, ya que de alguna manera, bajo un abordaje objetivo también pueden llegar a medirse indirectamente características de la conducta organizacional, los cuales desde un análisis y medición subjetiva se medirían de manera directa.

### **2.4.3 Análisis a nivel molar y específico**

Una tercera perspectiva de análisis y medición del clima organizacional puede darse de manera molar o específicamente. Cuando es molar se refiere a la evaluación global o general del clima de la organización, sin una determinación

concreta y con un enfoque reducido sobre ciertos aspectos en específico, como lo pudiera significar el clima de bienestar. El análisis bajo esta perspectiva produce resultados altamente variables que, de cierta forma dificultan la comparación y predicción de resultados específicos (Schneider et al., 2013). Carr, Schmidt, Ford y DeShon (2003) señalan que abordar al clima bajo una perspectiva molar es útil cuando el interés del análisis y de la medición es la predicción de resultados amplios, tales como el desempeño en el trabajo o las intenciones de partida. Este abordaje guarda similitud con el análisis y medición a nivel organizacional, abordados anteriormente.

Por otro lado, el análisis y medición de climas específicos refiere el interés de predecir un resultado concreto, como lo pudiera ser el comportamiento de seguridad a partir de la medición de las percepciones enfocadas en el clima de seguridad (Carr et al., 2003); en este respecto, no sería útil la medición del clima molar, cuyos resultados serían generales y no permitirían discernir resultados en específico (Schneider et al., 2013), en este caso, aquellos resultados relacionados con el comportamiento de seguridad. A esta perspectiva de climas específicos también se le denomina de climas enfocados (Ehrhart et al., 2014), y su característica principal es la especificidad, la que de acuerdo con Schneider (1975) es una necesidad fundamental, ya que la amplitud y el enfoque de las medidas del clima deben estar orientadas y dadas con base en el resultado buscado de la medición realizada.

El clima organizacional como un constructo molar ha sido objeto de una reducida cantidad de revisiones o metaanálisis, posiblemente por la dificultad de comparar una amplia diversidad de dimensiones (Carr et al., 2003), contenidas en diversos instrumentos, de los cuales, además, de acuerdo a Patterson et al. (2005), pocos se han validado. Al respecto, Carr et al. (2003) realizó un metaanálisis sobre estudios del clima organizacional realizados con base en una perspectiva molar, que mostró su influencia en algunos estados afectivos y cognitivos, predictores de resultados como el desempeño laboral y el bienestar psicológico. Por otra parte, son un tanto más comunes los análisis y revisiones efectuados sobre la base de climas específicos o también llamados climas enfocados; por ejemplo, existen meta-análisis

sobre el clima ético (e.g. Martin y Cullen, 2006), así como revisiones sistemáticas en torno al clima de seguridad (e.g. Clarke, 2010), y al clima de servicio (e.g. Hong, Hu, Liao y Jiang, 2013; Schluter, Winch, Holzhauser y Henderson, 2008).

## **2.5 Teoría de campo de Kurt Lewin**

La teoría de campo de Kurt Lewin es un referente de considerable importancia en la construcción y abordaje de estudio del clima organizacional (Ehrhart et al., 2014). A decir del propio Lewin (1938), su teoría se caracteriza por diversos elementos esenciales, que a la vez la distinguen de otras posturas teóricas, tales como el empleo de un método constructivo y no clasificatorio, un interés en los aspectos dinámicos de los sucesos, un enfoque psicológico y no físico, un análisis no reducido a partir de la situación global, así como la distinción entre problemas sistemáticos e históricos y una representación matemática del campo. Esta teoría es topológica por naturaleza, es decir, todos sus conceptos tienen una expresión espacial, además de considerar las relaciones de las partes con el todo (Drapela, 1995).

A partir de las dimensiones topológicas y de las características del espacio vital, Lewin consiguió interpretar las dinámicas y la interdependencia de la persona con su ambiente, por lo tanto, los procesos personales y ambientales se vincularon estrechamente entre sí (Drapela, 1995). En esta teoría, un signo designa a la persona (P) rodeada por un campo elíptico, es decir, el ambiente psicológico (E). Ambos en conjunción forman el espacio vital (L), por lo tanto,  $L=E+P$ . El espacio vital contiene los actos y significados psicológicos que determinan la conducta actual de las personas. Cada región del ambiente tiene un significado para ella, expresado por una valencia positiva o negativa. Trasladando estos principios al estudio del clima organizacional se puede argumentar que las percepciones del individuo respecto al entorno organizacional en que se desenvuelve son resultado de la interacción entre procesos personales y ambientales, y sus significados y actos derivan de la valencia asignada a diferentes vivencias y elementos en dicho contexto.

Para Lewin (1942), el método debe ser constructivo cuando la pretensión es desarrollar conceptos y leyes; por lo tanto, si se abstrae a partir de las generalidades, se corre el riesgo de no encontrar retorno al caso individual. Su esencia debe ser la representación de un caso individual a partir de una reducida cantidad de elementos de construcción. Por otra parte, el enfoque de esta teoría es la forma en la cual el campo influye en la persona en un momento determinado, por lo que describirlo objetivamente equivaldría a describir una situación como una totalidad de hechos, pero solo aquellos que configuran su campo en específico; en tal descripción no es posible sustituir su mundo por el de quien lo describe, ya que “eso no sería ser objetivo, sino estar equivocado” (Lewin, 1942, p.3). Estos principios soportan el concebir que la percepción del clima organizacional, específicamente como un constructo de representación del ambiente de la organización debiera considerar la totalidad de sus elementos, sin perder de vista su relevancia para el individuo, ya que configuran su campo.

En la teoría de campo, un procedimiento fundamental es el análisis, iniciado no con un elemento aislado o específico, sino en consideración de la situación en su totalidad; después, es posible hacer uno más específico y detallado de las partes que la conforman. Estos análisis permiten entender y asimilar los problemas en la atmósfera psicológica, por encima de un análisis físico (Lewin, 1938). Con relación a la conducta del individuo, Lewin la señala en función del campo en el momento en que ocurre, por lo tanto, la conducta actual es resultado de la del pasado; de tal forma, el campo psicológico pasado influye en el campo presente. Respecto al aprendizaje, adquisición de conocimiento y cambio en la estructura cognitiva, señalaba su relación con las leyes que rigen la percepción y determinan la estructura del campo percibido, procesos relacionados con la memoria y dados en parte por la perspectiva temporal; entonces, dicha memoria puede referirse a similitudes y diferencias estructurales en los espacios vitales de un individuo en determinados momentos.

Los cambios en la estructura cognitiva, denominados aprendizaje de acuerdo con esta teoría, conllevan a una reestructuración con base en una dirección

psicológica y a un significado (Lewin, 1942). Toda conducta depende de la estructura cognitiva del espacio vital. Además, la conducta de una persona no depende completamente de su situación actual, también recibe influencia de esperanzas, anhelos y conceptos del pasado. Todos los cambios en la estructura cognitiva se deben a ciertas fuerzas, algunas resultantes del campo cognitivo y otras de las valencias del sujeto, es decir, de sus necesidades, valores, esperanzas y motivaciones (Lewin, 1936). En este sentido, las valoraciones de la persona respecto a la organización donde se desenvuelve, y del clima que percibe que la caracteriza sería resultado de su vivencias y desenvolvimiento en la misma a lo largo del tiempo, es decir, de la evolución en sus cogniciones al respecto, impregnadas de las valencias asignadas a las experiencias vividas, así como de sus propios valores, necesidades y motivaciones personales, lo que explicaría el por qué algunos trabajadores evalúan como positivo o negativo, así como agradable o desagradable su ambiente de trabajo y otros no.

## **2.6 Instrumentos para medición del clima organizacional**

Para la medición del clima organizacional se cuenta con diversos instrumentos, los cuales incorporan una diversidad y variedad de dimensiones que es considerable, lo que aduce que la fecha no exista un acuerdo generalizado en cuanto a su conformación, y, por lo tanto, a la ausencia del instrumento idóneo para medirlo (Patterson et al., 2005; Schneider et al., 2013, Thumin y Thumin, 2011). Entre éstos se encuentra a: *Organizational Climate Questionnaire* (Litwin y Stringer, 1968), *Organizational Climate Description Questionnaire* (citado en Vos y Ellis, 2013), *Survey of Organization* (Bowers, 1973), *Organizational Climate Measure* (Patterson et al., 2005), Escala Multidimensional de Clima Organizacional (Gómez y Vicario, 2008; Patlán-Pérez y Flores, 2013), *Survey of Organizational Characteristics* (Thumin y Thumin, 2011), instrumento de Hernández, Méndez y Contreras (2012), Escala Clior (Peña-Suárez, Muñiz, Campillo-Álvarez, Fonseca-Pedrero y García-Cueto, 2013), etc. Una revisión más amplia de algunas de las diversas escalas existentes se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4***Características de algunos instrumentos para evaluar al clima organizacional*

| Instrumento  | Autores                         | Año        | Dimensiones  |
|--|---------------------------------|------------|--|
| <i>Organizational Climate Questionnaire</i>                            | Litwin y Stringer               | 1966       | Estructura, responsabilidad individual, remuneración, desafío, relaciones sociales, cooperación, estándares, conflictos, identificación con la organización  |
| <i>Agency Climate Questionnaire</i>                                    | Schneider                       | 1974       | Apoyo de gestión, estructura de gestión, independencia del agente, conflictos al interior de la agencia, satisfacción general  |
| <i>Organizational Climate Description</i>                              | Halpin                          | 1966       | Conducta de apoyo, conducta restrictiva, conducta directiva, conducta colegial, conducta íntima, conducta sin compromiso   |
| <i>Organizational Climate Index</i>                                    | Stern                           | 1970       | Liderazgo principal, profesionalismo, logro, vulnerabilidad a la comunidad   |
| <i>Survey of Organization</i>  | Bowers                          | 1974       | Primacía de los recursos humanos, flujo de la comunicación, clima motivacional, prácticas de toma de decisiones, disposición tecnológica, Conflicto organizacional y ambigüedad, facilitación y apoyo del líder, cooperación y amistad del grupo de trabajo de alto nivel, dirección del líder y orientación a la meta, cooperación y amistad del grupo inmediato, espíritu profesional y organizacional |
| <i>Psychological Climate Questionnaire</i>                             | Jones y James                   | 1979       | Relaciones, crecimiento personal, estabilidad/cambio   |
| <i>Work Environment</i>  | Moos                            | 1996       | Autonomía, integración, involucramiento, apoyo del supervisor, entrenamiento, bienestar, formalización, tradición, innovación y flexibilidad, enfoque en el exterior, reflexividad, claridad de metas organizacionales, eficiencia, esfuerzo, realimentación al desempeño, presión para producir, calidad.   |
| <i>Organizational Climate Measure</i>                                  | Patterson et al.                | 2005       | Satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión entre los compañeros de trabajo, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación, liderazgo de directivos  |
| Escala Multidimensional de Clima Organizacional                        | Gómez y Vicario; Patlán-Pérez y | 2008, 2013 | Flexibilidad organizacional, consideración, satisfacción laboral, claridad estructural, futuro con la organización, honestidad organizacional, involucramiento con la comunidad, sistema de recompensas  |
| <i>Survey of Organizational Characteristics</i>                        | Thumin y Thumin                 | 2011       | Bienestar, autonomía, comunicación, entrenamiento, integración, apoyo del supervisor, formalización, tradición, innovación y flexibilidad, enfoque externo, reflexividad claridad de metas, esfuerzo, eficiencia, calidad, presión para producir, retroalimentación  |
| Instrumento para medición con base en Modelo de Valores en Competencia | Hernández et al.                | 2012       | Organización del trabajo, autonomía, participación, cooperación, recompensas, relaciones, apego al trabajo, balance vida-trabajo, innovación, condiciones físicas  |
| Escala Clíor   | Peña-Suárez et al.              | 2013       |  |

*Nota:* Elaboración propia con base en Litwin y Stringer (1966), Bowers (1974), Moos (1996), Patterson et al. (2005), Gómez y Vicario (2008), Thumin y Thumin (2011), Hernández et al. (2012), y Peña-Suárez et al. (2013)

Los diversos instrumentos y dimensiones de medición del clima organizacional retomados en la tabla anterior permiten observar su amplia diversidad, y corroborar la falta de coincidencia en sus variables. En ese tenor, en un meta-análisis de Cardona y Zambrano (2014) se encontraron siete dimensiones que presentan mayor recurrencia de uso entre diversas escalas de medición analizadas:

- Toma de decisiones
- Claridad organizacional
- Liderazgo
- Interacción social
- Motivación institucional
- Sistema de recompensas e incentivos
- Apertura organizacional
- Supervisión

Sin embargo, este listado de variables no indica que sean las que conforman invariablemente al clima organizacional, sino únicamente la constancia en su estudio, lo que mantiene la puerta abierta a proseguir la investigación relacionada.

## **2.7 Recapitulación**

Este capítulo se enfocó en la construcción del marco teórico-conceptual del clima organizacional. En las líneas que lo componen se revisaron sus orígenes, dentro de los cuales se observó que su estudio se inició hace casi un siglo por diversos autores de varios campos, entre los que se encuentra la psicología, la sociología y la administración. Se constató que no es sino posterior a la década de 1970 cuando se brinda nombre al constructo, tal como ahora se le conoce, es decir, clima organizacional. Paralelamente, a lo largo de este tiempo se fue configurando una variedad de posturas en su comprensión, desde las cuales en algunas ocasiones se le analiza de manera objetiva, en otras subjetivamente, así como también de manera molar o específica. Ello ha permitido, por ejemplo, analizarlo y obtener conclusiones a nivel de áreas al interior de las organizaciones, y no

necesariamente en torno a las mismas de manera completa; incluso, hacerlo con respecto a algún atributo que en concreto sea de interés, por ejemplo, la ética o la seguridad.

Esta diversidad de posturas en su estudio se ha visto reflejada en los instrumentos disponibles para su medición, los cuales existen en una cantidad abundante, a la vez que se integran de una variedad de dimensiones tan amplia, que prácticamente impide el contraste entre las mismas. Esto naturalmente tiene un costo, el cual en este caso radica en la imposibilidad de encontrar consistencias en sus relaciones con variables del tipo de que se trate, así como en identificar sus resultados con respecto a determinados criterios, de manera que, a pesar de ser un constructo veterano, no se cuenta a la fecha con conclusiones contundentes y homogéneas sobre el mismo, a la vez que generalizables a un amplio rango de organizaciones. Lo anterior también repercute directa y desfavorablemente, por un lado, en que la disponibilidad de estrategias sólidas y validadas para su medición al interior de las organizaciones es reducida, y por el otro, en la dificultad de realizar intervenciones enfocadas en su mejora, toda vez que se desconoce con total precisión sobre qué factores actuar.

El marco construido en este capítulo conllevó el reflexionar sobre la complejidad que reviste el estudio del clima organizacional para el investigador del tema, no así para el trabajador de las organizaciones: por un lado, cualquiera puede argumentar sobre el ambiente laboral que percibe en su trabajo, y de manera sencilla catalogarlo con algún adjetivo calificativo (por ejemplo, positivo o negativo), mientras que la complejidad se presenta cuando se trata de discernir y determinar los factores con los cuales se le representa, y que necesariamente habrían de gestionarse adecuadamente en la búsqueda de construir organizaciones eficientes, productivas y saludables psicosocialmente. Lo anterior más que ser una desventaja, representa un área de oportunidad para la investigación sobre el clima organizacional.



## Capítulo 3. La inteligencia emocional

### 3.1 Antecedentes de estudio

Los antecedentes y concepto de la inteligencia emocional se dieron como resultado de estudios que la trataron indirectamente, por ejemplo, en investigaciones de Leuner (1996) con trabajadoras poseedoras de una reducida eficacia para enfrentar diversas situaciones sociales fue retomada superficialmente. Una contextualización más precisa del constructo implica revisar sus antecedentes indirectos, ubicados a finales del siglo XVIII y principios del XIX, por una parte, con Galton, quien la consideró una capacidad de tipo intelectual basada en procesos sensoriales y mentales, y en cuyo análisis y medición utilizó diversas pruebas para medir parámetros físicos como la energía y la sensibilidad, y otros corporales (Galton, 1883). Por su parte, Binet consideraba el análisis de la inteligencia en virtud de sus resultados, por encima de sus componentes básicos (Mora y Martín, 2007).

De acuerdo con Mora y Martín (2007) los trabajos de Binet se realizaron en colaboración con Simon como resultado de una solicitud del parlamento francés para realizar una prueba de evaluación de la situación de los centros escolares de principios del siglo XX; con este objetivo, generó un instrumento compuesto por pruebas sensomotrices, visuales y motoras, y otras, en su mayoría de carácter cognoscitivo relacionadas con la memoria, la discriminación de información y la divergencia en los pensamientos, a partir de los cuales se generalizó la idea de la inteligencia como una medida del coeficiente intelectual, introducido posteriormente por Stern en 1911 (Enríquez, 2011). De tal modo, se realizaron traducciones y adaptaciones de la escala en países como Estados Unidos, como parte de las reformas para la mejora educativa de aquella época (Mora y Martín, 2007).

La evaluación de la inteligencia de manera unidimensional permaneció bajo la consideración de los criterios señalados por Binet durante cerca de la primera mitad del siglo XX. A partir de ese momento, varios estudiosos comenzaron a criticar la visión y forma de evaluarla como una medida única o general. Autores como

Thurstone y Gilford (citado en Gardner, 2011) argumentaron diversas inconsistencias y reduccionismo de la medida unidimensional de la inteligencia, y propusieron algunas categorías, factores y divisiones, tales como las siete habilidades de la teoría factorial de la inteligencia de Thurstone, o la inteligencia fluida y la cristalizada de Cattell (citado en Enríquez, 2011).

A finales de los años setenta y a partir de sus estudios iniciales en psicología del desarrollo y cognitiva, antecedentes de su obra *frames of mind: the theory of multiple intelligences*, Gardner (2011) postuló que “los individuos difieren por razones genéticas y experienciales en sus respectivos perfiles de fortalezas y debilidades intelectuales” (p.3). En su teoría postuló la existencia de diversas inteligencias en el ser humano, a las que dividió en inteligencia lingüística, musical, lógica-matemática, espacial, kinestésica-corporal e inteligencia interpersonal-intrapersonal (Gardner, 2011). Esta última se considera antecedente de la inteligencia emocional a decir de algunos de sus principales estudiosos contemporáneos, tales como Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), y Mayer, Salovey y Caruso (2004), quienes, además, afirman haberse apoyado en los trabajos de Gardner para soportar en el aspecto teórico sus ideas sobre inteligencia emocional.

Uno de los primeros estudiosos de la inteligencia emocional fue Payne (1986), al introducirla y definirla como una facultad de la conciencia, útil para la clarificación y resolución de problemas. En su disertación doctoral abordó la naturaleza y características de las emociones como guía de su desarrollo, tanto para sí mismo como en relación a otros, y argumentó que la supresión de las emociones ha afectado el crecimiento emocional de las civilizaciones; de la misma forma, planteó algunas preguntas iniciales respecto a la importancia de las emociones en el individuo, y proporcionó algunos conceptos, métodos y guías para gestionar y desarrollar tales emociones, cuyo enfoque se orientó hacia su manejo inteligente.

Salovey y Mayer (1990), considerados pioneros en el estudio de la inteligencia emocional (Akerjordet y Sverinsson, 2007; Darabi, 2012), contribuyeron con sus estudios a profundizar en su concepto a raíz de plantear que ciertos aspectos de tipo

social, emocional o afectivo, además del cognitivo, son de valor sustancial para el adecuado desempeño y obtención de logros en los individuos. Estas ideas las operacionalizaron años más tarde en una de las propuestas iniciales de medición de la inteligencia emocional: el autoinforme *Trait Meta-Mood Scale (TMSS)*; Salovey et al., 1995), y las enriquecerían posteriormente en otros instrumentos como el *MEIS*, el *MSCEITR V1.0* y el *MSCEIT V2.0*. Estos últimos fundamentados en su modelo de las cuatro ramas, en donde la inteligencia emocional conjunta cuatro habilidades cognitivas (Mayer, Salovey, Caruso y Sitarenios, 2003).

Un poco más adelante, Goleman (1996, 1998) influyó en la popularización del constructo y del interés en su estudio a nivel internacional (Matthews, Zeidner y Roberts 2011), cuyo crecimiento fue amplio en los años finales de la última década del siglo XX (Enríquez, 2011). Sin embargo, también contribuyó a mostrar una idea un tanto equivocada, ya que sin sustentarse en fundamentos empíricos suficientes argumentaba que las aportaciones de la inteligencia emocional en la vida de las personas, y en áreas como el trabajo y el desempeño académico, eran incluso superiores a las derivadas del coeficiente intelectual (Conte, 2005).

Desde la década de los 90's la investigación sobre la inteligencia emocional fue incremental por diversas contribuciones de estudiosos en la materia, así como también por los descubrimientos científicos de la ubicación del lugar donde se originan las emociones en el sistema límbico del cerebro, y de la conexión en su interior con la parte racional del ser humano (Darabi, 2012). En el siglo XXI, el estudio de este fenómeno continúa en diversos campos, principalmente laborales (e.g. Augusto-Landa et al., 2006; Huang et al. 2010; Görgens-Ekermans y Brand, 2012), sin embargo, aún no se llega a un acuerdo sobre su definición, ya que se le considera como una habilidad individual, una destreza no cognitiva, una capacidad o una competencia (Akerjordet y Sverinsson, 2007). Tampoco hay consenso respecto a sus dimensiones y método de medición, por lo que se continúan realizando investigaciones para atender estos aspectos, en busca de profundizar en su predicción sobre diversos resultados, tales como el desempeño laboral y otros criterios en el trabajo (Conte, 2005).

### **3.2 Concepto de inteligencia emocional**

A la inteligencia emocional se le define de diversas formas, algunas veces divergentes y excluyentes entre sí. Para Copper y Zawaf (1996) es “la habilidad para sentir, entender y aplicar efectivamente el poder y perspicacia de las emociones como una fuente de energía humana, de información conexión e influencia” (p.13). Desde esta postura, es necesario que se aprenda el conocimiento y valor de los sentimientos, tanto los propios como los de otras personas, así como también la manera de responder a ellos, de modo que se aplique adecuadamente la información y energía de las emociones, tanto en el trabajo como en la vida diaria, por lo que guarda similitudes con otras propuestas, como la de Salovey y Mayer (1997), que habla sobre la gestión el uso de las emociones para favorecer el crecimiento intelectual. Zeidner, Matthews y Roberts (2009), así como Matthews et al. (2011) se apoyan en la definición y estudios de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990), y de Mayer y Salovey (1997) para conceptualarla como un conjunto de habilidades que permiten asimilar, comprender y regular las emociones propias y de otros. Aquí también se observa la tendencia de definirla como un conjunto de habilidades para direccionar y gestionar las emociones en el individuo.

Para Goleman (1996) es “una serie de destrezas que incluyen un auto-control, celo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo” (p.4). Posteriormente complementó su definición con la idea de que son aquellas habilidades y capacidad para motivarse a uno mismo, persistir ante los problemas, regular el estado de ánimo, pensar empáticamente y con esperanza (Goleman, 2005). Conte (2005) critica la propuesta de Goleman, bajo el argumento de que es más bien una lista de competencias. Por otro lado, dicha definición y elementos guardan semejanzas con la propuesta de Bar-On (1997), autor quien la concibe como la capacidad de entender y expresarse a uno mismo, entender y expresarse bien en relación a otros, así como para enfrentar de manera exitosa los requerimientos de la vida diaria.

Para efectos de esta investigación, la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades de tipo cognitivo, y encuentra en Mayer y Salovey (1997) la propuesta

teórica desde la que se sustenta su estudio. Salovey y Mayer (1990), en uno de sus trabajos iniciales la definieron como un “subconjunto de inteligencia social que envuelve la habilidad de monitorear los sentimientos y emociones propios y de otros, para discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y acciones propias” (p.5). Posteriormente la refinaron bajo el planteamiento de elementos faltantes, ya que inicialmente solo hablaban de percepción y regulación de la emoción, sin considerar el pensamiento sobre las emociones. Por lo tanto, la redefinieron y conceptualizaron como “la habilidad para percibir adecuadamente, evaluar y expresar la emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento, la habilidad para entender la emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones para promover un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, p.10)

### **3.3 Relaciones con algunas variables y factores demográficos**

En diversas investigaciones sobre inteligencia emocional se trata de identificar sus relaciones con variables individuales u organizacionales. A nivel individual se muestra asociada con el SQT (Thomas y Mousavy, 2012), con la habilidad cognitiva y la personalidad (O’Boyle, Humprey, Pollack, Haver y Story, 2011). Poseer bajos niveles se ha mostrado relacionado negativamente con la salud y problemas somáticos (Andrei, Mancini, Baldaro, Trombini y Agnoli, 2014) y con adicciones tales como el alcoholismo, y el abuso del cigarro y sustancias (Kun y Demetrovics, 2010). Por otra parte, a nivel organizacional se asocia en sentido directo con la comunicación y desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, el compromiso organizacional (Arora et al., 2010) y el desempeño laboral (O’Boyle et al., 2011).

Andrei et al. (2010) realizó una revisión sistemática con 77 estudios, y concluyó que la inteligencia emocional (bajo su concepción como un rasgo de personalidad) posee una capacidad predictiva sobre la salud y el bienestar emocional. Por otro lado, en un meta-análisis que incluyó a 43 estudios, realizado por O’Boyle et al. (2011), se estimaron las relaciones entre la inteligencia emocional, el desempeño laboral, habilidades cognitivas y los cinco grandes rasgos de

personalidad contenidos en el modelo de los cinco factores, y se analizó la validez incremental de estas dos últimas variables en la predicción del desempeño en el trabajo; los resultados mostraron correlaciones significativas en sentido positivo con desempeño laboral ( $r=.28$ ;  $p<.001$ ), y se encontró un valor incremental de habilidad cognitiva y de los cinco rasgos en la predicción de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral, los cuales estuvieron en rangos del coeficiente  $r$  entre .41 y .49.

En otros casos, el objetivo fue identificar sus relaciones con variables demográficas; una de las premisas base para este interés es la idea de que posiblemente las mujeres manejan y controlan con mayor eficacia sus emociones que los hombres. Algo similar sucede con la variable edad, pues se espera que conforme las personas van creciendo logren un manejo más efectivo de sus emociones. En una revisión sistemática que integró a 16 estudios se concluyó que el sexo femenino presenta niveles más altos en comparación con los hombres (Arora et al. 2010). Mientras tanto, en el meta-análisis de Khan y Minbashian (2017) se identificó una relación de cambio en los niveles de los componentes de inteligencia emocional respecto a la edad. Fernández-Berrocal, Cabello, Castillo y Extremera (2012) en un estudio encontraron hallazgos similares, ya que tanto con la edad como con el sexo se presentan diferencias. Asimismo, Cabello, Sorrel, Fernández-Pinto, Extremera y Fernández-Berrocal (2016) identificaron que las mujeres presentan niveles más altos, y que además varían de acuerdo a la edad en forma de “U” invertida, en donde jóvenes y adultos mayores presentan niveles menores en comparación a los adultos de mediana edad.

### **3.4 Modelos de inteligencia emocional**

En la búsqueda de comprender el marco donde se insertan las distintas concepciones y evidencias empíricas sobre la inteligencia emocional, es primordial la revisión de algunos de sus principales modelos para clarificar los procesos de interacción de emociones y cogniciones que confluyen. Estos modelos pueden dividirse en dos corrientes: por un lado, los basados en habilidades, representados por el modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997); por otro, los modelos

mixtos, que involucran habilidades o competencias, entre los que se encuentran el de Bar-On (1997) y el de Goleman (1996), así como el de rasgos de personalidad, propuesto por Petrides y Furnham (2003).

En los modelos basados en la habilidad, la inteligencia emocional se identifica como tal, y es representada por el modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997). Debido a que la presente investigación se sustenta en este modelo, se describe a profundidad más adelante, en el punto 3.4.1 de este mismo capítulo.

En los modelos mixtos se plantea el estudio de la inteligencia emocional como una mezcla de habilidades, competencias y atributos de gestión de emociones en el individuo. Sus principales representantes son el modelo de Bar-On y el modelo de competencias de Goleman (Petrides et al., 2007; Akerjordet y Sverinsson, 2007). Bar-On (en Bar-On, Maree y Elias, 2007) define la inteligencia emocional como una sección de competencias sociales y emocionales interrelacionadas, de habilidades y facilitadores que determinan la manera en cómo las personas se expresan y entienden a sí mismos, se relacionan con otros, enfrentan los problemas (ver tabla 5). Se enfatiza como un constructo en cuyo interior se encuentra un conjunto de habilidades independientes e influyentes de manera dinámica sobre el desarrollo de otras habilidades, también de competencia emocional. Sin embargo, no siguen una secuencia específica, más bien se encuentran incrustadas en un contexto social que incluye valores y creencias de una sociedad. Esto se desarrolla al margen de un contexto emocional, subrayando su importancia en la forma en que la persona genera emociones y les da significado.

**Tabla 5***Habilidades de competencia emocional del modelo de Bar-On*

| Habilidad   | Descripción   |
|---|---|
| Atención al estado emocional                                    | Incluye la capacidad de experimentar múltiples emociones y a niveles más maduros, la atención de que pudiéramos no ser conscientes de nuestras emociones.   |
| Habilidades en discernir y entender las emociones de otros      | Están basadas en rasgos situacionales y expresivos que tienen un grado de consenso cultural, así como un significado emocional.   |
| Habilidades en usar el vocabulario de las emociones y expresión | Usar y expresar emociones en términos comúnmente disponibles en nuestra subcultura. A términos más maduros son habilidades para adquirir patrones culturales que vinculan la emoción con el rol social.   |
| Capacidad para la empatía y simpatía                            | Es la capacidad para involucrarse de manera empática en experiencias emocionales con otros.   |
| Habilidades para entender los estados emocionales               | Habilidad para entender que los estados emocionales necesitan no corresponder con nuestra expresión. En niveles más maduros, entender que nuestra conducta de expresión emocional puede impactar en otros y tomarlo en cuenta en la autopresentación. |
| Habilidades en afrontamiento adaptativo                         | Habilidades para enfrentar emociones adversas y circunstancias estresantes usando estrategias de autorregulación que disminuyan la intensidad o duración temporal de tales estados emocionales, empleando estrategias de resolución de problemas.     |
| Atención a la estructura y naturaleza de las emociones          | Se define por cómo las emociones son comunicadas en la relación.  |
| Capacidad para la autoeficacia emocional                        | En esta capacidad vemos nuestra experiencia emocional como justificada y acorde con nuestras creencias morales.   |

*Nota:* Elaboración propia con base en Bar-On (2011)

Goleman (1996, 1998, 2005) concibió al coeficiente intelectual y a la inteligencia emocional como competencias, no como aspectos opuestos sino separados; lo anterior se ve reflejado en su modelo de competencias emocionales. Una de las premisas principales de partida es que todas las personas mezclan intelecto y agudeza emocional, y no existen los extremos opuestos entre ambos campos. Este modelo, como otros relacionados (e.g. Salovey y Mayer, 1990; Mayer y Salovey, 1997) se basa en parte en las inteligencias múltiples de Gardner, y en mayor medida



en McClelland, autor que en sus trabajos ya utilizaba el término competencia (Goleman, 1998). El modelo agrupa 25 competencias emocionales en cinco clústeres (ver tabla 6).

**Tabla 6**

*Cinco dominios del modelo de inteligencia emocional de Goleman*

| Dominio              | Descripción  | Dimensiones  |
|----------------------|--|--|
| Autoconsciencia      | Habilidad para reconocer y entender los estados de ánimo personales y sus efectos en otros. Incluye autoconfidencia, autoevaluación realista, auto-desaprobación de la sensibilidad de humor.  | Autoconsciencia emocional, adecuada autoevaluación, autoconfidencia  |
| Autorregulación      | Habilidad para controlar o redirigir los impulsos disruptivos y estados de ánimo, la propensión a suspender los juicios y pensar antes de actuar.  | Autocontrol, integridad, escrupulosidad, adaptabilidad, Innovación   |
| Motivación interna   | Pasión para trabajar en las razones internas que van más allá del dinero y del estatus. Visión interior de lo que es importante en la vida, el disfrute y curiosidad en hacer algo, el flujo que surge de estar inmerso en alguna actividad; propensión a buscar las metas con energía y persistencia. | Orientación al logro, compromiso, iniciativa, optimismo  |
| Empatía              | Es la habilidad para entender la expresión emocional de otras personas, así como para tratarlas de acuerdo a sus reacciones emocionales.   | Empatía, consciencia organizacional, orientación al servicio, desarrollo de otros, apalancamiento de la diversidad   |
| Habilidades sociales | Competencia para gestionar las relaciones y construir redes, así como una habilidad para encontrar y construir un suelo o espacio común.   | Liderazgo, comunicación, influencia, catalizador del cambio, gestión del conflicto, construcción de bonos, colaboración y cooperación, capacidades de equipo |

*Nota:* Elaboración propia con base en Goleman (1996, 1998, 2005)

De acuerdo con Goleman (1996) la inteligencia emocional determina la capacidad para aprender otros aspectos, como el autocontrol, además, hace la diferencia en relación a la competencia emocional, al indicar que ambas no significan lo mismo, pues la competencia emocional está dada en virtud del grado de dominio de tales habilidades, cuyo conjunto conforma a la inteligencia emocional. Por otra

parte, tales habilidades pueden ser aprendidas o desarrolladas en distintos ámbitos, sobre todo laborales, así como también llegar a determinarse por la capacidad potencial del individuo para aprender las distintas habilidades prácticas, con base en los cinco elementos o componentes de su modelo.

Esta investigación y sus hipótesis se sustentan en una teoría y en un modelo de estudio. En primer lugar, se soporta en la teoría de los eventos afectivos (Weiss y Cropanzano, 1996), en donde se propone que las personas responden emocionalmente a los eventos que se suscitan en el lugar de trabajo, pero de manera acumulativa más que aislada. En segundo lugar, en el modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997), en vista de ser uno de los referentes teóricos de mayor fortaleza, y con resultados de diversos instrumentos derivados, expresados ya sea como una habilidad objetiva o autoevaluada en materia organizacional, específicamente en el desempeño del trabajo (Joseph y Newman, 2010).

### **3.4.1 Teoría de los eventos afectivos**

Esta teoría se soporta en la literatura de los estados de ánimo y las emociones para introducir a las experiencias afectivas en los entornos de trabajo, específicamente a los eventos del trabajo como las causas próximas de las reacciones afectivas (Weiss y Cropanzano, 1996). La teoría de los eventos afectivos (TEA) dirige su atención no a las características del ambiente, sino en los eventos que en él suceden como posibles causantes de las reacciones afectivas; es decir, hay eventos que viven las personas en el trabajo y por lo tanto reaccionan emocionalmente a ellos, pero dicha reacción no es hacia los elementos del ambiente, sino a los eventos que se experimentan en el mismo.

La TEA plantea el papel de los eventos y sus efectos en las emociones y en los estados de ánimo. Bajo esta idea, las emociones son definidas como experiencias afectivas completas que conllevan un proceso de evaluación cognitiva como consecuencia (Plutchick, 1994), aquellos estados afectivos dirigidos hacia algo o alguien en concreto (Fridja, Manstead y Beam, 1993). Por otra parte, los estados de

ánimo no requieren un objeto al cual sea dirigida el afecto, se conciben como menos intensos que las emociones y de una duración más larga. Los eventos son entendidos como algo sucedido en un cierto lugar durante un periodo determinado de tiempo, y que genera una reacción emocional o cambio en el estado de ánimo de los trabajadores (Weiss y Cropanzano, 1996).

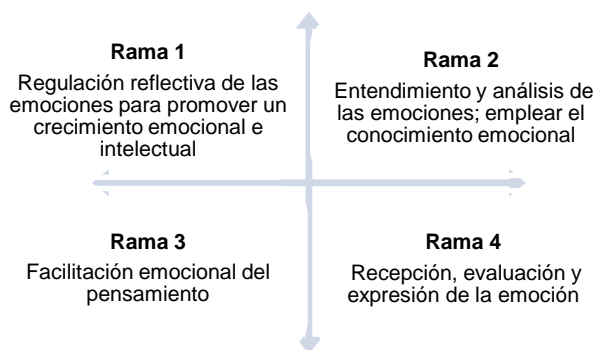
Como marco de estudio del rol moderador de la inteligencia emocional con base en esta teoría, se propone para modelo hipotético que los diversos eventos suscitados en las organizaciones generan reacciones afectivas en el trabajador que influyen en sus percepciones sobre el clima organizacional alrededor suyo. Dichos eventos pueden moldear su percepción, ya que como señala la TEA, las personas no reaccionan a los elementos o características del ambiente de trabajo, sino ante los eventos experimentados en el mismo; por ejemplo, con relación a una supervisión y liderazgo deficientes, a una carencia de recompensas y reconocimiento, o ante una ausencia de motivación, todos ellos elementos del clima de la organización, de acuerdo a algunos autores (e.g. Thumin y Thumin, 2011). Desde la postura de la TEA, no es ante estas variables en sí mismas, sino ante los eventos experimentados por la expresión de ellas mismas en el trabajo, a través de los cuales se explica por qué el trabajador vive reacciones afectivas que lo conducen, por ejemplo, al SQT.

En otras palabras, una supervisión puede ser catalogada como deficiente o autoritaria por el trabajador, incluso sin que lo sea objetivamente; es decir, ciertos eventos son generadores de emociones y reacciones de tipo afectivo, los cuales, por una parte contribuyen a desarrollar percepciones de tipo negativo hacia la supervisión, o a catalogar como deficiente el clima prevaleciente; y, por otra, a desencadenar una incapacidad para manejar dichas emociones o reacciones afectivas, induciéndole a quemarse en el trabajo, específicamente. Estas reacciones pudieran ser causadas por distintos eventos en los que se involucra el individuo en la organización, y en dependencia de las emociones y afectos generados podrían aminorarse mediante su gestión eficaz; de tal manera, es probable que los trabajadores poseedores de un nivel elevado de inteligencia emocional logren

direccionar de manera eficiente las reacciones afectivas que experimentan en su entorno laboral, a diferencia de aquellos que cuentan con un nivel bajo.

### 3.4.2 Modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional

Este modelo fue propuesto por Mayer y Salovey (1997) (ver figura 6). Se compone de cuatro ramas, que en conjunto involucran procesos perceptivos y cognitivos para percibir e identificar emociones, o para crear e influir en las emociones propias y de otros. Su primer antecedente lo plantearon años atrás (Salovey y Mayer, 1990), y operacionalizaron la inteligencia emocional en una medida de autoinforme: el *TMSS* (Salovey et al., 1995). Cabe destacar que, a partir de la elaboración de su modelo de las cuatro ramas, replantearon su medición hacia realizarla con base en medidas enfocadas en el desempeño.



**Figura 6. Modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey**

Fuente: Elaboración propia con base en Mayer y Salovey (1997)

- La rama uno describe la habilidad para permanecer abierto a las emociones, tanto de las placenteras como de las que no lo son, para elegir reflexivamente entre una emoción y otra, monitorearlas y gestionarlas en relación a uno mismo y a otros. Refleja la gestión de las emociones, la cual necesariamente envuelve al resto de la personalidad; las emociones son gestionadas en el contexto de las metas individuales, el autoconocimiento y la autoconsciencia social.
- La rama dos refiere la habilidad para etiquetar las emociones y reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones por sí mismas, tales como la relación entre querer y amar. Es la habilidad para interpretar los significados que

conlleven las emociones y para reconocer las transiciones entre ellas. Refleja la capacidad para analizar emociones, apreciar sus probables tendencias sobre el tiempo y entender sus resultados. El desarrollo de esta rama coincide con el crecimiento del lenguaje y del pensamiento proposicional.

- La rama tres indica que las emociones priorizan el pensamiento al dirigir la atención a información importante. Los estados emocionales permiten el cambio de perspectivas y enfocar diferencialmente los problemas. La facilitación envuelve la capacidad de las emociones para asistir al pensamiento. La mayoría de las teorías de las emociones incluyen un componente de sentimientos, y muchos discuten la existencia de señales fisiológicas distintivas de algunas emociones. Parte de la inteligencia incluye desarrollar un conocimiento base sobre tales experiencias, en las cuales la inteligencia puede dibujarse.
- La rama cuatro se describe como la habilidad para identificar las emociones en los estados físicos, emociones y pensamientos de uno mismo, e identificar las emociones en otros y para expresarlas adecuadamente. Refleja la percepción de emociones y envuelve la capacidad de reconocer emociones en las expresiones y posturas faciales de los demás; conlleva la percepción no verbal y la expresión de las emociones en el rostro, voz y canales de comunicación relacionados.

### **3.5 Instrumentos para medición de inteligencia emocional**

Los instrumentos propuestos para medición de la inteligencia emocional pueden conjuntarse en dos grupos. Por un lado, en medidas de autoinforme, los cuales permiten evaluarla como una habilidad, competencia o rasgo de la personalidad; entre ellos se encuentran el *TMMS* de Salovey y Mayer (1995), el de Bar-On (1997) o el *TEIQue* de Petrides y Furnham (2003). Por otro lado, en pruebas basadas en el desempeño, o también llamadas medidas objetivas, como el *MEIS* de Mayer, Caruso y Salovey (2000) y el *MSCEIT* de Mayer, Salovey, Caruso y Sitarenios (2003).

Los instrumentos de autoinforme miden la inteligencia emocional de diversas maneras. En algunos casos como una habilidad, por ejemplo, mediante el *Trait Meta-Mood Scale (TMMS)*; Salovey y Mayer, 1995); en otros como un conjunto de

habilidades y competencias, con base en el *Emotional Quotient Inventory (EQ-i;* Bar-On, 1997) y el *Emotional Competence Inventory (ECI;* Boyatzis, Goleman y Rhee, 1999). También como rasgo de personalidad, por ejemplo, con el *Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue;* Petrides y Furnham, 2003) (ver tabla 7).

**Tabla 7**

*Instrumentos de autoinforme para medición de inteligencia emocional*

| Instrumento  | Autores                                   | Medición                | Dimensiones/clúster/áreas clave  |
|--|---|-------------------------|--|
| <i>Trait Meta-Mood Scale (TMMS)</i>                        | Salovey y Mayer (1995)                    | Habilidad               | Consta de 48 ítems contenidos en tres dimensiones: 1) atención a las emociones, 2) claridad de emociones, 3) reparación de humor.<br>133 ítems, 15 sub-escalas y cinco escalas: 1) Intrapersonal (autorespeto, autoconsciencia emocional, asertividad, independencia, autoactualización), 2) interpersonal (empatía, responsabilidad social, relaciones interpersonales), 3) gestión del estrés (tolerancia al estrés, control de impulsos), 4) adaptabilidad (evaluación de la realidad, flexibilidad, resolución de problemas), humor general (optimismo, felicidad).  |
| <i>Emotional Quotient Inventory (EQ-i)</i>                 | Bar-On (1997)                             | Competencia y habilidad | 33 ítems en tres categorías: 1) Evaluación y expresión de las emociones en uno mismo/en otros, 2) regulación de la emoción en uno mismo y en otros, 3) utilización de las emociones en resolución de problemas.<br>72 ítems y 18 competencias agrupadas en cuatro clúster: 1) Autoconsciencia (autoconsciencia emocional, adecuada autoevaluación, autoconfidencia); 2) autogestión (autocontrol, escrupulosidad, adaptabilidad, orientación al logro, iniciativa) 3) consciencia social (empatía, consciencia organizacional, orientación al servicio) 4) habilidades sociales (liderazgo, comunicación, influencia, catalizador de cambio, gestión del conflicto, construcción de bonos, trabajo en equipo y colaboración, desarrollo de otros). |
| <i>Autoinforme de inteligencia emocional</i>               | Schutte et al. (1998)                     | Habilidad               | 30 ítems contenidas en dos escalas: 1) Habilidad para tratar con las emociones propias: habilidad para reconocer las emociones propias, habilidad para discutir con las emociones propias, habilidad para gestionar las emociones propias, 2) habilidad para tratar con las emociones de otros: habilidad para reconocer las emociones de otros, habilidad para gestionar las emociones de otros.  |
| <i>Emotional Competence Inventory (ECI)</i>                | Boyatzis et al. (2000)                    | Competencia y habilidad | 144 ítems, 15 escalas: Adaptabilidad, asertividad, expresión de la emoción, gestión de la emoción, percepción de la emoción, regulación de la emoción, empatía, felicidad, impulsividad, optimismo, habilidades de relación, autoestima, automotivación, competencia social, gestión del estrés.   |
| <i>Work Group Emotional Intelligence Profile (WEIP)</i>    | Jordan, Ashkanasy, Hartel y Hooper (2002) | Habilidad               | 70 ítems, 7 áreas: 1) Autoconsciencia emocional: habilidad de percibir y entender las emociones de uno mismo, 2) expresión emocional: habilidad de expresar efectivamente las emociones de uno mismo, 3) consciencia emocional de otros: habilidad de percibir y entender las emociones de otros, 4) razonamiento emocional: habilidad de utilizar la información emocional en la toma de decisiones, 5) autogestión emocional: habilidad de gestionar efectivamente las emociones propias, 6) gestión emocional de otros: habilidad de influenciar los estados de humor y las emociones de otros, 7) autocontrol emocional: habilidad de controlar las emociones fuertes que se experimentan.   |
| <i>Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue)</i> | Petrides y Furnham (2003)                 | Rasgo de personalidad   |  |
| <i>Genos Emotional Intelligence Inventory (Genos EI)</i>   | Gignac (2008)                             | Habilidad               |  |

*Nota:* Elaboración propia con base en Salovey y Mayer (1995), Bar-On (1997), Schutte et al. (1998), Boyatzis et al. (2000), Jordan et al. (2002), Petrides y Furnham (2003), y Gignac (2008).

Un segundo grupo de instrumentos se compone de aquellos que miden a la inteligencia emocional a partir del desempeño observado, con base en pruebas de

tipo objetivo realizadas por un individuo y evaluadas por un panel de expertos en la materia, quienes asignan puntuaciones o calificaciones con base en la reacción o comportamiento observado (ver tabla 8).

**Tabla 8**

*Instrumentos para medición de la inteligencia emocional mediante el desempeño*

| Instrumento                                     | Autores              | Medición  | Dimensiones/categorías  |
|---|----------------------|-----------|---|
| Mayer-Salovey-Caruso IE test (MSCEIT V2.0)      | Mayer et al. (2003)  | Habilidad | <p>Sus antecesores fueron el <i>MSCEIT RV1.0</i> y el <i>MEIS</i>. Contiene 141 ítems para medir cuatro ramas de habilidades específicas, con base en dos tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Percepción de emociones: medida a partir de rostros y tareas con fotografías.</li> <li>2) Utilización de emociones para facilitar el pensamiento: medida mediante sensaciones y facilitación de tareas.</li> <li>3) Entendimiento de las emociones: medida mediante mezclas y tareas de cambios.</li> <li>4) Gestión de las emociones: medida mediante gestión de la emoción y tareas de relaciones emocionales.</li> </ol> <p>Se compone de doce tareas divididas en cuatro clases o ramas de habilidades, cada una de las cuáles evalúa lo siguiente:</p> |
| Multifactor Intelligence Emotional Scale (MEIS) | Mayer, et al. (2000) | Habilidad | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Percepción de la emoción en caras, música, diseños, historias.</li> <li>2) Asimilación de la emoción en juicios de sinestesia, rasgos de sentimientos.</li> <li>3) Entendimiento de la emoción, incluido en mezclas, transiciones, progresiones de emociones, relatividad en percepción emocional.</li> </ol>   |

*Nota:* Elaboración propia con base en Mayer et al. (2000, 2003)

La revisión a varios instrumentos de autoinforme y de desempeño para medición de la inteligencia emocional permitió constatar que su propuesta se enfoca desde diferentes perspectivas; asimismo, se observa la falta de consenso sobre su

medición. Adicionalmente, se agregan las disyuntivas entre la operacionalización y el modelo del cual parte su estudio, ya que en ocasiones se le concibe como una habilidad, y en otras como una competencia o un rasgo de personalidad; sin embargo, ambos aspectos no siempre coinciden, ya que por ejemplo, algunas veces se le conceptúa como una habilidad pero se le mide mediante autoinformes (Conte, 2005; Matthews et al., 2012), lo cual para algunos autores pudiera ser un tanto incongruente (Petrides y Furnham, 2003).

En algunos estudios se ha encontrado que al concebirla como habilidad y medirla con autoinforme puede ocurrir que, al correlacionar con instrumentos de desempeño, los indicadores son reducidos, por lo que parecieran medir constructos distintos. Por ejemplo, en un estudio de Matthews et al. (2007), algunos coeficientes de correlación entre un autoinforme y un instrumento de desempeño objetivo oscilaron en 0.30. Asimismo, en un trabajo de Mayer et al. (2000), al correlacionar el *MSCEIT* (medida de desempeño) y el *EQ-i* (autoinforme) se obtuvo un coeficiente de .36. También existe evidencia (para mayor detalle, ver Matthews et al., 2007) de que autoinformes como el *EQ-i*, el cual parte en su medición bajo la idea de la inteligencia emocional como una habilidad, presenta cargas elevadas a en sus relaciones con dimensiones de personalidad ya establecidas, en este caso con respecto a neuroticismo ( $\beta = -.62$  hasta  $\beta = -.72$ ;  $p < .05$ ) y con el rasgo ansiedad ( $\beta = -.77$ ;  $p < .05$ ). De manera similar, instrumentos de medición basados en el desempeño objetivo, tales como el *MEIS* o el *MSCEIT*, también presentan correlaciones altas con otros destinados a la medición de la habilidad mental general (Conte, 2005).

En el análisis de instrumentos que la miden como un rasgo de personalidad, se cuentan para el caso del *TEIQue*, correlaciones elevadas de sus dimensiones con algunos de los cinco grandes rasgos de personalidad, por ejemplo, entre el índice total de IE en su correlación con neuroticismo ( $\beta = -.61$ ;  $p < 0.05$ ), extroversión ( $\beta = .52$ ;  $p < .05$ ) y apertura ( $\beta = .31$ ;  $p < .05$ ) (Matthews et al., 2007). Lo anterior lleva a señalar a la inteligencia emocional como sensible al traslape con algunas medidas de personalidad, principalmente al ser evaluada con instrumentos de autoinforme o de evaluación del desempeño (Conte, 2005), pero también al medirla con base en



instrumentos donde se le concibe como un rasgo de personalidad (e.g. Petrides y Furnham, 2003; Petrides et al., 2007).

### **3.6 Recapitulación**

A lo largo de este tercer capítulo se abordaron diversos aspectos relacionados con la inteligencia emocional, entre los que destacan sus antecedentes, definiciones, hallazgos empíricos, modelos de estudio y teorías de soporte. Este marco permitió comprender en mayor medida sus características, fortalezas e importancia, así como también identificar diversas críticas brindadas por algunos autores (e.g. Conte, 2005), las cuales no son menores, ya que se orientan principalmente hacia la latente debilidad de las bases teóricas y conceptuales en que se cimentan varias de sus distintas corrientes de estudio.

En este tenor, surgen dudas de relevancia considerable, ya que, por un lado, tal parece que la inteligencia emocional puede ser todo aquello que se relacione con la eficacia en el desempeño personal y social, lo que explicaría la diversidad de aspectos que a decir de diversos autores involucra, por ejemplo, competencias (Goleman, 1996), actitudes (Bar-On, 1997) y rasgos de personalidad (Petrides y Furnham, 2003). Por otro lado, lo anterior resulta incoherente al desglosar el concepto en sus partes componentes: inteligencia y emociones, implicando por obvias razones, que este fenómeno debe involucrar tanto aspectos cognitivos propios de una inteligencia, como también emocionales, y que toda aquella postura o propuesta que no los contenga, o mezcle aspectos distintos no debería nombrarse y estudiarse como inteligencia emocional.

También se identificó que una mayor coherencia conceptual y teórica la significa aquella donde se le define a partir de un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, lo que conlleva de manera favorable que, como otras habilidades, también puedan desarrollarse. De tal forma, este constructo se presenta como una amalgama de aspectos cognitivos propios del pensamiento, y de las emociones que experimenta la

persona; no obstante, la contudencia de esta corriente persiste sin tener la suficiente fortaleza, en virtud de los hallazgos que ha arrojado.

Aunado a lo anterior, este marco permitió vislumbrar que varias de las dudas sobre la inteligencia emocional se han visto alimentadas por la dudosa profesionalidad de algunos de sus principales estudiosos en el ámbito internacional, ya que por ejemplo, Goleman (1996) aseveró en los albores del estudio de este fenómeno, y prácticamente sin fundamentos empíricos y científicos, que su importancia y beneficios en la vida personal y profesional de los individuos pudieran ser incluso mayores a los que se derivan del coeficiente intelectual. Este ha sido un lastre del cual no ha podido desprenderse el constructo al paso del tiempo.

Para finalizar este marco, a estas alturas, ya con más de dos décadas de investigación, persiste una falta de consenso que soslaye tanto la concepción como la forma de medición de la inteligencia emocional. Se recalca también, que, en múltiples ocasiones, su definición conceptual y operacional se encuentran separadas entre sí, y también con respecto a sus bases teóricas. Por lo tanto, se sigue a la espera de mayores aportaciones que permitan encontrar aquellos eslabones que los vinculen con la suficiente fortaleza, lo que en conjunto permita develar su real relevancia para el desarrollo individual y social de las personas, no solo en el contexto laboral, sino en cualquier otro ámbito de la vida.

## **Capítulo 4. El contexto de la investigación**

### **4.1 El sector industrial en México**

De acuerdo al INEGI (2014b), en México las actividades económicas que se realizan tienen los fines generales de obtener, transformar o intercambiar recursos, y de tal manera es que se aglutinan en el sector primario, secundario o terciario, respectivamente. El sector primario incluye actividades en donde los recursos naturales se utilizan tal como son obtenidos de la naturaleza, ya sea para la alimentación o producción de materias primas. El secundario presenta entre sus características principales el uso de maquinaria y ejecución de procesos, en buena medida automatizados, con el fin de transformar las materias primas extraídas en el sector primario; incluye entre sus integrantes a compañías, fábricas, talleres y laboratorios industriales, los cuales en virtud de sus actividades se orientan hacia la manufactura, construcción, electricidad, gas o agua. Por su parte, el terciario es aquel donde no se producen bienes, sino que se reciben para su distribución y venta aquellos elaborados por las industrias integrantes del sector secundario; asimismo, a través de la oferta de servicios posibilita el aprovechamiento y uso de algún recurso, pero sin llegar a apropiarse del mismo. Entre sus divisiones se incluyen las comunicaciones y los transportes.

Para efectos de esta investigación, y debido a que se efectuó en una empresa industrial dedicada a la fabricación de productos farmacéuticos y suplementos alimenticios, este capítulo se destinó en gran medida a destacar las características principales del sector industrial o secundario. Este sector es una fuente considerable de recursos económicos y empleos para el país, ya que de acuerdo a cifras del último censo en materia económica realizado por el INEGI (2014c) disponible para la elaboración de esta investigación, las unidades económicas, es decir, las organizaciones productivas que operan en México ascendieron al año 2014 a un total de 5 654 014 de las cuales, más de medio millón (12%), correspondieron al sector industrial. Es posible que en cuanto a este rubro señalado su contribución se observe menor, sobre todo si se le compara con las unidades económicas del sector

comercial o terciario, las cuales ascendieron en ese mismo censo y periodo a cerca del 50% del total de unidades económicas en operación en el país; no obstante, su valor y relevancia recae en otros indicadores, como lo significa el personal ocupado, las remuneraciones o sueldos, la producción bruta total, o los activos fijos, cuya contribución a la economía nacional es destacada.

Datos provenientes de este censo realizado por el INEGI (2014c) muestran con relación al personal ocupado, que el sector secundario brinda empleo a cerca de una cuarta parte del total de trabajadores del país (23.5%); además, en su conjunto representa a más de una tercera parte de las remuneraciones o sueldos erogados a nivel nacional (33.9%). En lo relativo a la producción bruta, la cual representa la cantidad total de lo producido en el territorio, se observa la predominancia de este sector, cuya contribución asciende al 48.2%. Por otra parte, con relación a la propiedad sobre los activos fijos, los datos correspondientes a este sector indican una cantidad equivalente a poco más de la cuarta parte del total nacional (26.7%).

#### **4.1.1 Condiciones de trabajo y factores psicosociales del trabajo**

En la actualidad, prácticamente todos los sectores de la economía de las naciones, incluido el industrial, enfrentan cambios vertiginosos en el aspecto tecnológico, social y económico, cuyo impacto se resiente de diferentes maneras en los lugares de trabajo, así como en la seguridad, salud y condiciones laborales de los trabajadores (*Joint Industrial Safety Council [JISC], 1987*). Estos cambios pueden ocasionar al trabajador tanto beneficios como perjuicios, en virtud de la manera en que son gestionados por las organizaciones, las cuales pueden orientar sus actividades de manera que los primeros se vean incrementados y los segundos se mitiguen a razón de implementar por ejemplo, una adecuada distribución de las tareas y horarios laborales para conciliar la integración entre el trabajo y la familia, o mediante la adecuación ergonómica del puesto a la persona, y no viceversa.

En el sector industrial, un componente es la seguridad y equipamiento técnico necesarios para realizar las labores; asimismo, también lo son las condiciones de

temperatura del ambiente, iluminación del entorno y la exposición a niveles de ruido, los cuales en algunas ocasiones pueden ser demasiado elevados como resultado de las actividades y procesos realizados. De la misma manera se encuentra presente la posible utilización constante de sustancias químicas y metales, contaminación del aire por gases emitidos como resultado de los procesos productivos y de transformación, así como herramientas y maquinarias, cuya manipulación conlleva implícitamente un componente ergonómico, y cuya conjunción puede derivar en riesgos y afectaciones a la salud y seguridad de los trabajadores industriales (JISC, 1987).

Una mención aparte requiere los factores psicosociales del trabajo, los cuales son resultado de las interacciones entre el trabajador y la organización del trabajo, y cuya expresión común se observa, por ejemplo, en la demanda y control percibido por el colaborador sobre las labores efectuadas (Karasek y Theorell, 1990), así como en el desbalance entre sus esfuerzos realizados y las recompensas recibidas (Siegrist, 2010, 2012). Estos factores están presentes en diferente medida en prácticamente cualquier sector económico; cabe destacar que en dependencia del factor que se trate, sus consecuencias varían en intensidad y magnitud. Específicamente, para el caso del sector industrial, estos factores pueden conllevar implicaciones en la salud física y psicosocial de los trabajadores en virtud del bajo control que poseen sobre las actividades realizadas, la alta monotonía en sus actividades laborales, así como las estrictas presiones de tiempo derivadas de los procesos de trabajo, cuya secuencia en ocasiones no deja espacio para la interacción social o la convivencia, y cuyas expresiones típicas se encuentran por ejemplo en la línea de producción y ensamble, así como en actividades de empaque y embalaje.

Las actividades laborales, así como las condiciones bajo las cuales se realizan al interior de la industria varían en virtud del giro de que se trate. Por ejemplo, la producción de textiles, calzado, vestido y cuero implican la utilización de equipos y tecnologías avanzadas, así como la participación de trabajadores con una alta calificación (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2014), lo cual, como

es de esperarse, también sucede en la industria farmacéutica debido a la naturaleza y características de los productos que aquí son elaborados. La operación de dichas tecnologías conlleva la necesidad de desarrollar habilidades, conocimientos y competencias específicas por parte de los trabajadores, lo cual se consigue únicamente a través de educación, capacitación y aprendizaje continuos.

Por otra parte, los procesos de producción en la industria generalmente se realizan de manera secuencial y en un plazo limitado, generando constantemente restricciones de tiempo en los plazos de producción. A la par se presentan las presiones ejercidas por los intermediarios, quienes en ocasiones se encargan de la comercialización de los bienes producidos, y que, en ocasiones, derivado de su búsqueda del aumento de los márgenes de ganancias obtenidas, empujan a los productores industriales a la disminución de costos para mantenerse competitivos, así como hacia la reducción de la duración de los plazos de producción, los cuales cobran cada vez mayor relevancia.

Aunado a ello se encuentran los salarios de los trabajadores industriales, los cuales inciden de manera directa en su vida laboral y personal, así como en la competitividad de la industria manufacturera; en su mayoría se observan bajos como resultado de la búsqueda de una mayor flexibilidad y de las presiones para reducir los costos laborales por parte de las compañías productoras, en cuyo afán de lograr dicha disminución incrementan la recurrencia de adelgazar al mínimo la fuerza de trabajo, con algunas consecuentes sobrecargas laborales para los puestos que llegan a mantenerse, así como en promover la subcontratación con base en salarios precarios, principalmente en países subdesarrollados, aunque también en algunos desarrollados (OIT, 2014)

## **4.2 La industria de producción farmacéutica**

De acuerdo al INEGI (201b) la industria farmacéutica dedicada a la producción de medicamentos forma parte del sector manufacturero, junto con la química, la de derivados del petróleo y carbón, la del plástico y hule. ProMéxico (2013), órgano

dependiente de la Secretaría de Economía, indica que dicha industria “se enfoca a la investigación, desarrollo, producción y comercialización de productos químicos o biofármacos utilizados para la prevención o el tratamiento de enfermedades” (p.1). Esta industria en México ha sido resultado de procesos complejos, y cuyos orígenes formales se remontan al periodo conocido como posrevolucionario, el cual comprende algunas décadas posteriores a la revolución mexicana, en buena medida distante del surgimiento de la industria a nivel mundial, ubicado durante el transcurso del siglo XIX. No obstante, ya desde los primeros años de 1900 se establecieron en nuestro país algunas empresas farmacéuticas, cuyo capital en su mayoría provenía del extranjero, y en menor medida de empresarios nacionales.

El surgimiento y crecimiento de esta industria en el país durante el siglo XX fue resultado de diversos factores internos y externos. Por una parte, influenciados por el trabajo de algunos institutos estatales y asociaciones de médicos y farmacéuticos cuyo carácter era privado, y quienes realizaban actividades de investigación relacionada durante la segunda mitad de este siglo. Por otra, detonado por el interés extranjero, ya que, durante el periodo posrevolucionario, comprendido entre 1917 y 1940, diversas empresas farmacéuticas provenientes de Europa y Estados Unidos se establecieron en México tras considerarlo un excelente lugar para realizar sus inversiones en el ramo, comenzando de esta manera a fabricar diversos productos farmacéuticos. Posteriormente a la finalización de la Segunda Guerra mundial, el crecimiento de la industria fue vertiginoso, orientado por este acontecimiento bélico (Godínez y Aceves, 2014).

En sus orígenes, uno de los principales aspectos que motivó la industrialización farmacéutica en México fue la revolución terapéutica llevada a cabo en la medicina y en la farmacia, que ocasionó la generalización de la comercialización y uso del medicamento producido industrialmente. Actualmente, el farmacéutico representa uno de los sectores productivos de mayor importancia para la economía nacional, así como una de las principales fuentes de empleo, tanto para trabajadores relacionados a ámbitos químicos como farmacéuticos (Godínez y Aceves, 2014). Algunas de las principales empresas representantes de este sector

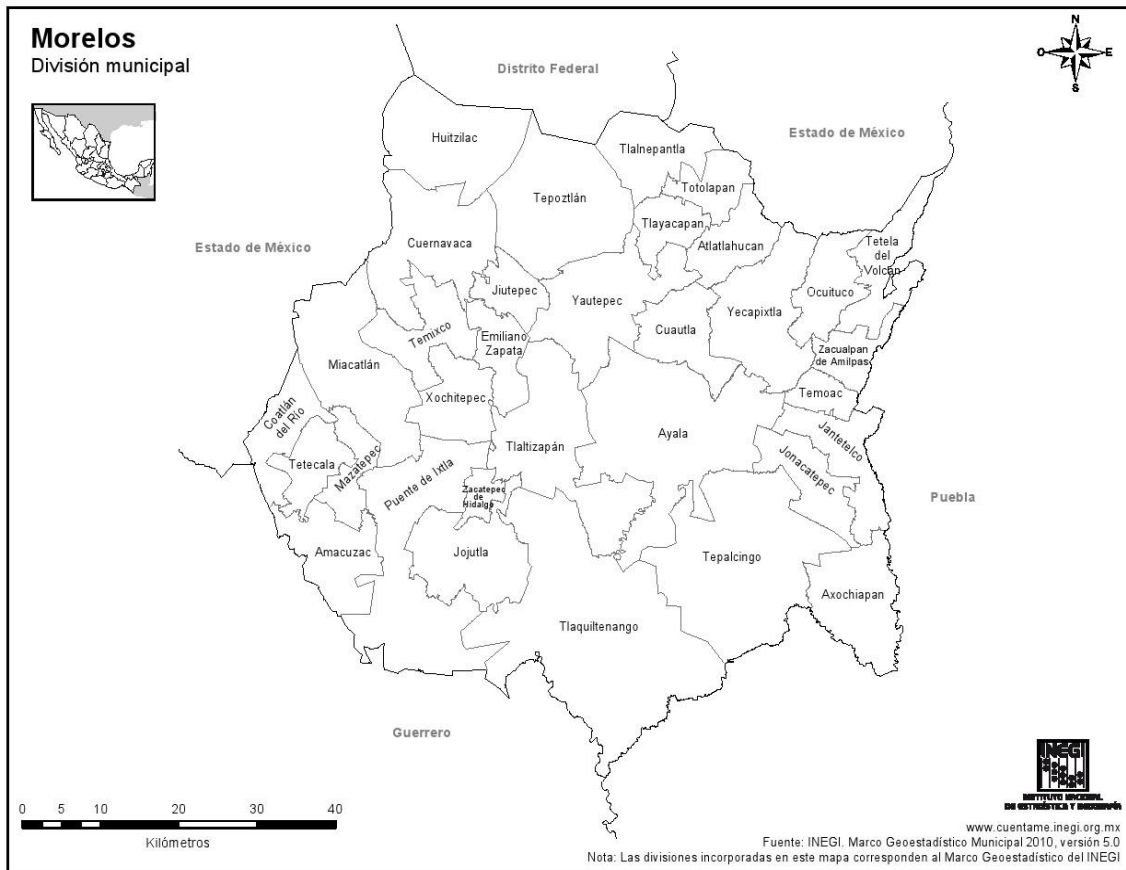
en México son Pfizer, Novartis, Johnson & Johnson, Merck & Co, y Roche, de origen principalmente estadounidense y en menor medida europeo, y cuyas ventas anuales ascienden a cientos de millones de dólares, las que además en su conjunto emplean a miles de trabajadores, y cuentan con decenas de plantas en el país (ProMéxico, 2013).

En cuanto al tamaño del mercado farmacéutico nacional, al año 2012 México ocupaba el segundo lugar en América Latina, siendo productor reconocido de diversos medicamentos altamente tecnológicos, tales como antibióticos, antiinflamatorios y tratamientos contra el cáncer. Además, representa cerca del 1.2% del PIB nacional, 7.2% del PIB manufacturero, y aglutina el 72.7% de la producción de medicamentos de patente, 12.1% de medicamentos genéricos, y 13.2% de medicamentos que no requieren prescripción. México se consolidó en dicho año como el principal exportador farmacéutico de esta región, debido a que la producción del sector fue de 10 757 millones de dólares, y cuyo crecimiento se espera siga en ascenso hasta llegar a más de 21 millones al finalizar la segunda década del siglo XXI. En el rubro de la inversión extranjera, este sector recibió un monto cercano a los U\$ 2 800 millones durante el periodo comprendido entre 2005 y 2012, en su mayoría proveniente de Estados Unidos (ProMéxico, 2013).

#### **4.3 Características generales del Estado de Morelos y de su sector industrial**

El estado de Morelos forma parte de la República Mexicana y se ubica en la región centro, entre la serranía del Ajusco y la cuenca del Balsas; colinda al norte con el Distrito Federal y el Estado de México, al sur con Guerrero, al este con Puebla y al oeste con el Estado de México y Guerrero. Su dimensión territorial es de 4,958 km<sup>2</sup>, lo que le permite ocupar la posición 30 a nivel nacional (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal [INAFED], 2010). La figura 7 muestra los municipios que componen su territorio.





**Figura 7. División municipal del estado de Morelos**

Fuente: didactalia.net (2015)

Al año 2010, la población estatal ascendió a 1 777 227 habitantes, y se compuso en un 48.3% por hombres y 51.7% por mujeres. La tasa de alfabetización fue de 98% para el grupo de edad comprendido entre 15 y 24 años, y de 91.1% para grupos de más de 25 años (INEGI, 2014). En materia económica, datos de la Secretaría de Economía ([SE], 2015) indican que al año 2012, el Producto Interno Bruto (PIB) estatal representó el 1.17% del total nacional, y que la cantidad de unidades económicamente activas a ese año fue de 94, 628, equivalentes al 2.1% nacional, cuyas actividades principalmente fueron la manufactura (22.39%), servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles (16.35%), comercio (16.28%), así como la fabricación de maquinaria y equipo diverso (9.95%), cuyo conjunto representó el 64.96% del PIB del Estado.

Para el año 2014, la Población Económicamente Activa (PEA) de Morelos ascendió a 823 049, equivalente al 56.9% del total de la población estatal en edad de trabajar (INEGI, 2014). En el rubro demográfico, el crecimiento estatal se ha mantenido en promedio en un 10% durante los últimos 50 años (INEGI, 2011), lo que ha originado un aumento sostenido en las necesidades de acceso a productos y servicios por parte de la población, e implicado transformaciones en los diferentes sectores de su economía. Por último, su capital es el municipio de Cuernavaca, cuya extensión territorial comprende 208 km<sup>2</sup>, y su población asciende a 365 268 habitantes, equivalentes al 4.2% y 20.5% estatal, respectivamente (Consejo Estatal de Población [COESPO], 2010).

La importancia del sector industrial de Morelos recae en diversos indicadores económicos estatales, entre los que destaca el PIB, cuya contribución en el año 2014 fue superior al 25%, convirtiéndolo así en el sector económico que le confirió el mayor aporte (SE, 2015). Asimismo, a ese año, este sector se mostró relevante en otros indicadores, entre los que destaca la cantidad de unidades económicas, las cuales significaron un 10.1% del total estatal, el personal ocupado, el cual ascendió a 18.1%; además, el 41.3% del total de las remuneraciones estatales fueron erogadas por este sector, a la vez de refrendar su papel como principal motor de la producción bruta estatal, con un 66.3% del total. Por último, cerca de la mitad de los activos fijos estatales (46.3%) se encontraron en posesión del sector industrial.

#### **4.3.1 La Ciudad Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC)**

Las actividades del sector industrial pueden realizarse en espacios geográficos destinados específicamente para ello, delimitándose geográficamente dentro de zonas industriales, las cuales además de insertarse en el aspecto territorial, se integran simultáneamente a la dinámica social, urbana, territorial y económica que les rodea. Una zona de este tipo se entiende como un área mejorada, segmentada en extensiones territoriales de diferentes dimensiones, orientada a la instalación de industrias, y cuya creación en México se ha dado en dependencia directa de los

gobiernos municipales, en virtud de los rubros de planeación urbana y desarrollo local (Maldonado, 2009).

De acuerdo a Maldonado (2009), las zonas industriales se dividen de diversas maneras, entre las que se encuentra el parque industrial especializado, el parque industrial para maquiladoras, el complejo industrial, el corredor industrial, la ciudad industrial, entre otros, cuyas diferencias radican en los fines específicos que persiguen. Específicamente, la ciudad industrial se concibe como un modelo integral de desarrollo que parte de una zonificación definida en materia de uso de suelo, ya sea para la actividad industrial, servicios, vivienda, educación, comercio y recreación, entre otros rubros.

En Morelos se encuentran ubicados algunos parques y ciudades industriales, tales como el Parque Industrial de Cuautla y la Ciudad Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC). Debido a que la organización del sector industrial en la cual se desarrolló esta investigación se encuentra ubicada en CIVAC, se describen las principales características de este espacio. Esta ciudad industrial fue creada en 1963 como parte del esfuerzo industrializador de las clases dominantes del país, con el objetivo de contribuir a la implementación del modelo económico de esa época, en la búsqueda de la desconcentración de la actividad industrial hacia otras ciudades cercanas a la capital del país, más allá de tratar de resolver los problemas económicos estatales. A partir de un decreto oficial se expropiaron diversas hectáreas en el municipio de Jiutepec, colindante a Cuernavaca, destinadas a crear este centro industrial; desde entonces, en esta ciudad se han ubicado principalmente industrias dedicadas a la producción químico-farmacéutica y a la metalmecánica (Sarmiento, 1997). Al momento del desarrollo de esta investigación, CIVAC aún cuenta con varios espacios desocupados, destinados al establecimiento de industrias, aunque se le sigue considerando un pilar de la economía estatal.

## Capítulo 5. Planteamiento de la investigación

### 5.1 Descripción del problema

En la actualidad, las actividades de los trabajadores pueden enmarcarse en entornos laborales caracterizados por dificultades y exigencias elevadas, por una parte, expresadas mediante demandas de trabajo complejas, y por la otra, por una presión laboral alta. Estas exigencias son comúnmente resultado de las dinámicas en las cuales las organizaciones modernas se desenvuelven, ya que por un lado sortean a la competencia que tienen a su exterior, y por otro, enfrentan a un nivel interno, el reto de dirigir y apoyar al trabajador para que prospere laboralmente (Kataria, Garg y Rastogi, 2013).

Las organizaciones, al ser encauzadas de manera deficiente, llegan a configurar contextos laborales caracterizados por una comunicación ineficiente, desvalorización del trabajo, agresión y trato hostil hacia el trabajador (Hernández, Espinoza y Arellano, 2013), lo que puede a su vez influir en la formación de percepciones negativas del colaborador hacia la organización, así como respecto al clima de trabajo que se presenta en la misma. Asimismo, la organización y sus responsables de la toma de decisiones pueden generar condiciones laborales de presión y estrés en el trabajador de una magnitud tal que deriven en que aquel perciba que labora en un clima organizacional inestable y poco propicio para el sano y adecuado desempeño de sus actividades (López, 2009), y que llegue a experimentar reacciones afectivas y emocionales negativas, tales como el SQT. De tal forma, parece que el clima organizacional y el SQT se encuentran relacionados.

De acuerdo a Lavian (2012), un clima organizacional percibido por el trabajador como de no apoyo tiene influencia en la aparición del SQT, y, por el contrario, uno percibido como de apoyo puede prevenirlo. Para Lubraska (2011) existen diferencias considerables en el nivel de SQT presente en el trabajador en dependencia del clima organizacional en que se desenvuelve. Evidencia empírica disponible y afín parece corroborar estas ideas. Por ejemplo, Thompson y Rose

(2012) realizaron una revisión sistemática a 21 estudios, en donde se analizó la influencia de distintos componentes del clima organizacional sobre el SQT, y concluyeron que un clima caracterizado por buenas relaciones entre el trabajador y su entorno, con un nivel de apoyo considerable para identificar sus necesidades y demandas, puede disminuir el nivel del SQT.

De forma similar, en una investigación de Bettinardi, Montagner, Maini y Vidotto (2008), efectuada en una muestra compuesta por personal de enfermería, rehabilitación, auxiliares de operación, personal administrativo y técnicos, las dimensiones del clima organizacional llamadas equipo, liderazgo, compromiso laboral y comunicación se relacionaron significativamente con el agotamiento emocional, la despersonalización y la ausencia de realización personal (rango entre  $r=-.21$  y  $r=-.60$ ;  $p<.05$ ). Asimismo, en un trabajo de Lazzari, Pisanti y Avallone (2006) realizado en una muestra de personal al cuidado de la salud, técnicos profesionales, y administrativos, varias de las dimensiones del clima organizacional (calidad del servicio prestado, calidad de la organización, y calidad de las relaciones) presentaron predicción sobre el agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización personal.

Es preciso resaltar que un cúmulo considerable de estudios sobre el SQT y el clima organizacional se ha efectuado comúnmente en poblaciones compuestas por trabajadores al cuidado de la salud, como es el caso del personal de enfermería, lo cual posiblemente deriva de que este fenómeno se presenta mayormente en profesiones que implican un contacto intenso con usuarios de servicios (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2005). No obstante, existen colectivos laborales cuyo contacto con usuarios es nulo o está presente en una medida mínima, y donde la investigación relacionada es reducida; este es el caso de aquellos que se encuentran inmersos en el sector industrial, los cuales pueden desenvolverse en una monotonía continua, así como también bajo un estrés y presión constantes, originados ya sea por dificultades en la realización de sus labores, deficiencias en la gestión organizacional expresadas en una supervisión deficiente o coercitiva en alto grado, falta de reconocimiento hacia sus labores, presencia de horarios laborales extensos (Gunusen y Ustun,

2009), así como por una latente inequidad entre la carga de trabajo y el personal disponible para ello (Keshvari et al., 2011).

Cabe también señalar que, si bien existen múltiples investigaciones sobre las relaciones entre el SQT y el clima organizacional, en ninguna de ellas se ha analizado la posible presencia de terceras variables moderadoras que las intervengan, cuyo nombre deriva del efecto moderador que ejercen al intervenir o modificar los resultados de las relaciones entre el predictor y el criterio (Ato y Vallejo, 2011). En algunos estudios relacionados indirectamente, el efecto moderador sobre el SQT lo ha desempeñado la inteligencia emocional (e.g. Görgens-Ekermans y Brand, 2012; Gao, Shi, Niu y Wang, 2013; Szczygiel y Bazinska, 2013), lo cual parece comprensible si se considera por un lado que este tipo de inteligencia se integra de un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, relacionadas con la percepción, comprensión, uso y gestión de las emociones (Mayer y Salovey, 1997), y por el otro, en vista de que el núcleo del SQT es un agotamiento de tipo emocional experimentado en el trabajo, cuya expresión se da a través de un desgaste psíquico, baja ilusión por el trabajo, incremento de expresiones de indolencia y sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005).

De tal manera, tiene sentido teórico considerar que el trabajador que percibe, comprende, usa y gestiona de manera efectiva sus emociones no experimente el SQT o lo haga en menor medida a comparación de aquel cuya gestión es deficiente, y que este manejo efectivo pudiera influir a su vez en que a pesar de que desempeñe sus labores en un clima organizacional compuesto de variables cuya expresión sea percibida como negativa (aunque objetivamente no lo sea), esta percepción no lo lleve hacia el SQT ya que en ese proceso logra manejar sus emociones eficazmente.

Un paso previo a la comprobación de estos supuestos es determinar qué dimensiones del clima organizacional considerar en sus relaciones con el SQT, sobre las cuales se esperaría que la inteligencia emocional ejerza efecto moderador. Como se ha visto a lo largo de este documento, las propuestas sobre dicho constructo son

diversas, así como también las dimensiones que los estudiosos del tema proponen y prueban en su conformación. Por lo tanto, en esta investigación se determinó seleccionar una propuesta poseedora de cimientos teórico-conceptuales sólidos, así como también que contara con evidencia empírica de su validez en México, ya que comúnmente las escalas utilizadas en este país para medición del clima organizacional son extranjeras y carecen de validación en el mismo, por lo que se desconoce si son acordes y reflejan la realidad laboral y de cultura nacional. Estos aspectos no pueden pasarse por alto, ya que los contextos de aquellos países de origen probablemente son muy distintos a los nuestros, y en mayor medida cuando se trata de países desarrollados social y económicamente.

De tal manera, se seleccionó la propuesta de comprensión del clima organizacional de Gómez y Vicario (2008), la cual posee solidez desde el punto de vista teórico-conceptual, además de que se realizan novedosas aportaciones al entendimiento con base en la interpretación de su naturaleza en tres niveles distintos: el individual, el interpersonal y el organizacional. Aunado a lo anterior, otro punto a considerar es que fue desarrollada en México, y que posteriormente se llevó a la operacionalización y validación mediante un cuestionario de autoinforme elaborado por Patlán-Pérez y Flores (2013), también en este país. De tal manera, las dimensiones que conforman su propuesta teórica-conceptual: satisfacción del trabajador, autonomía en el trabajo, relaciones sociales, unión entre compañeros, consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y liderazgo de directivos, y que se reflejan en su cuestionario, son las que se retomaron y utilizaron en la presente investigación.

## **5.2 Justificación**

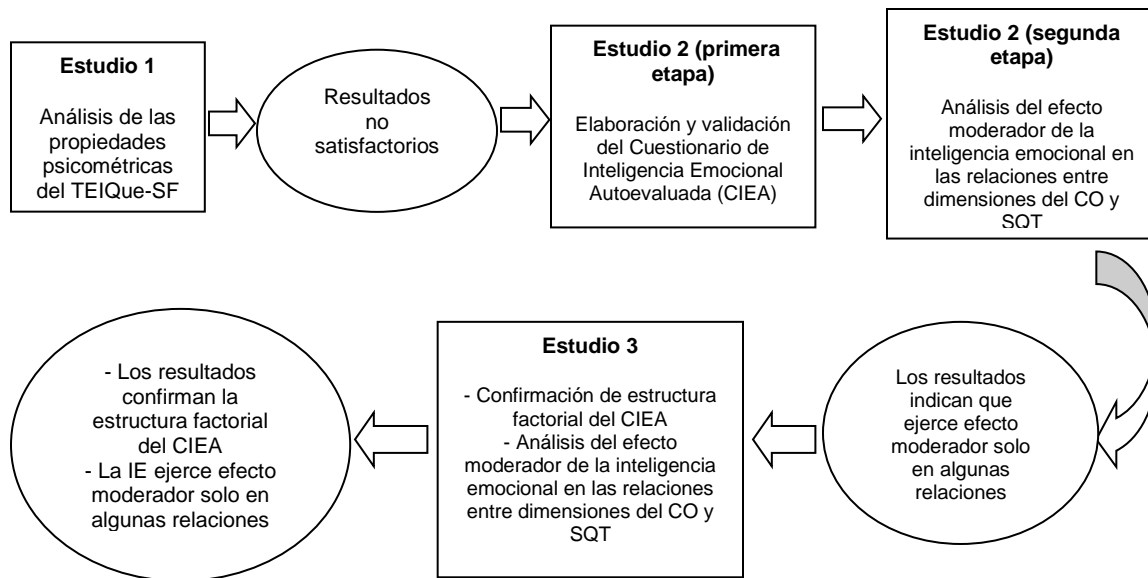
La principal justificación de esta investigación recae en lo empírico, dado que su realización permitió identificar el efecto moderador que la inteligencia emocional ejerce en las relaciones entre los componentes del SQT y del clima organizacional. Este efecto no se había considerado en otras investigaciones afines, donde se hayan examinado las relaciones entre ambos constructos. De esta manera, se abonó

evidencia empírica a su estudio e identificación. Otra justificación es su posible utilidad práctica, ya que el haberse elaborado en población industrial mexicana un cuestionario de inteligencia emocional como parte de esta investigación, probablemente repercutirá en que la medición de este fenómeno con base en el mismo al interior del sector industrial contará con la certeza, validez y confiabilidad suficientes, además de reflejar las características del entorno laboral nacional. También encuentra justificación en su relevancia social, toda vez que la identificación del efecto moderador de la inteligencia emocional puede permitir a las organizaciones sustentar la generación de planes y estrategias enfocadas en desarrollar en sus colaboradores las habilidades que involucra este constructo, como forma de protegerlos de las posibles repercusiones que las percepciones negativas del clima organizacional representan en el SQT, y cuyas afectaciones a su vez recaen por ejemplo, en su salud biopsicosocial.

### **5.3 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación fue multietapa (Creswell, 2014), ya que se conformó de tres estudios, cuyas características metodológicas particulares se describen a detalle en los capítulos seis, siete y ocho, correspondientes a cada uno; cabe destacar que todos ellos se vincularon estrechamente. En el primero (ver capítulo seis) se analizaron las propiedades psicométricas de la versión corta del cuestionario rasgo inteligencia emocional (*TEIQue-SF*, por sus siglas en inglés; Petrides y Funham, 2003) debido a la ausencia de su validez en población mexicana. El segundo (ver capítulo siete) se derivó de las deficientes propiedades psicométricas del *TEIQue-SF*, y se dividió en dos etapas, en cuya primera se elaboró el cuestionario de inteligencia emocional autoevaluada (CIEA), y se determinó su validez de contenido, de constructo y de criterio, mientras que en la segunda se analizó el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT. En el tercero (ver capítulo ocho) se confirmó la estructura factorial del CIEA, y también se analizó el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones señaladas. En la figura 8 se representa la secuencia de los tres estudios realizados.





**Figura 8. Esquema de los tres estudios de la investigación**

Fuente: Elaboración propia

## 5.4 Objetivos e hipótesis

1. Analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en trabajadores del sector industrial de Morelos

La hipótesis nula y alterna (Kerlinger y Lee, 2002; Creswell, 2014) que guiaron esta investigación fueron las siguientes:

Ho: La inteligencia emocional no ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT en trabajadores del sector industrial.

H1: La inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT en trabajadores del sector industrial.

### 5.4.1 Objetivos específicos e hipótesis

1. Analizar la confiabilidad de los factores y facetas del *TEIQue-SF* en una muestra de estudiantes universitarios.

2. Examinar la estructura factorial del *TEIQue-SF* en la muestra de estudio.
3. Determinar la validez concurrente de los factores y facetas del *TEIQue-SF* con las escalas afecto positivo y negativo del *PANAS* en la muestra de estudio.

1. Ho1: La estructura factorial del *TEIQue-SF* no se compone de cuatro factores y dos facetas en la muestra de estudio.

H1: La estructura factorial del *TEIQue-SF* se compone de cuatro factores y dos facetas en la muestra de estudio.

2. Ho2: Los factores y facetas del *TEIQue-SF* no se encuentran altamente correlacionados con el afecto positivo y el afecto negativo en la muestra de estudio.

H2: los factores y facetas del *TEIQue-SF* se encuentran altamente correlacionados con el afecto positivo y el afecto negativo en la muestra de estudio.

1. Elaborar el Cuestionario de Inteligencia Emocional Autoevaluada (CIEA) y examinar su validez de contenido con base en una muestra de trabajadores industriales de una compañía de producción farmacéutica.

2. Determinar la estructura factorial del CIEA en la muestra de estudio

3. Analizar la validez de criterio de las dimensiones del CIEA sobre el afecto negativo y la inhibición social en la muestra de estudio.

1. Ho1: El CIEA no presenta una estructura factorial compuesta de cuatro factores en la muestra de estudio.

H1: El CIEA presenta una estructura factorial compuesta de cuatro factores en la muestra de estudio.

2. Ho2: Las dimensiones del CIEA no poseen validez de criterio sobre el afecto negativo y la inhibición social en la muestra de estudio.

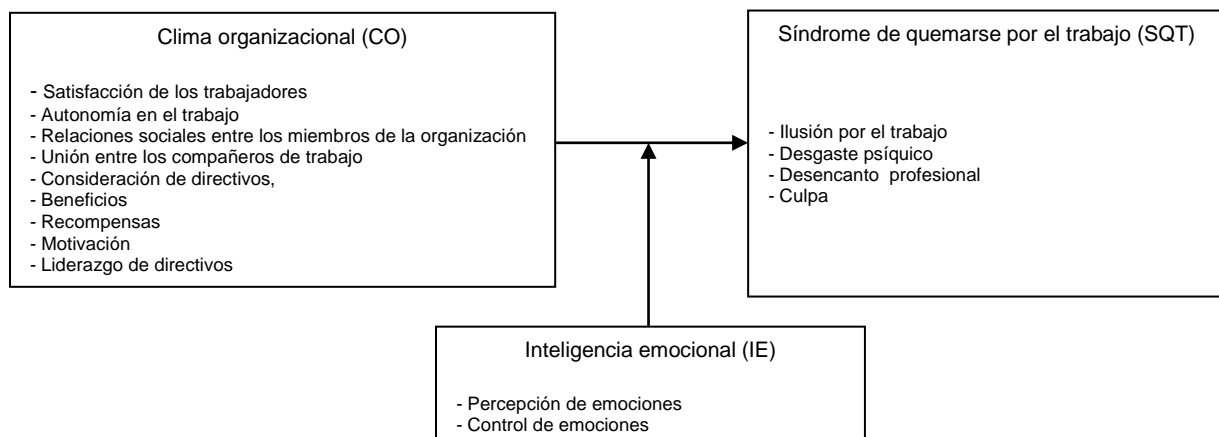
H2: Las dimensiones del CIEA poseen validez de criterio sobre el afecto negativo y la inhibición social en la muestra de estudio.

1. Determinar los niveles de SQT, inteligencia emocional y clima organizacional presentes en la muestra de estudio.
  2. Analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, de inteligencia emocional y del SQT.
  3. Analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT en la muestra de estudio
1. Ho1: El SQT, la inteligencia emocional y el clima organizacional no presentan niveles elevados en la muestra de estudio.  
H1: El SQT, la inteligencia emocional y el clima organizacional presentan niveles elevados en la muestra de estudio.
  2. Ho2: Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, de inteligencia emocional y del SQT no se encuentran relacionados significativamente.  
H2: Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, de inteligencia emocional y del SQT se encuentran relacionados significativamente.
  3. Ho3: La inteligencia emocional no ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.  
H3: La inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.
1. Confirmar la estructura factorial del CIEA en una muestra de trabajadores de una compañía industrial de producción metalmecánica.
  2. Analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, de inteligencia emocional y del SQT en la muestra de estudio.
  3. Analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.
1. Ho1: La estructura factorial del CIEA no se confirma como una de dos dimensiones.

- H1: La estructura factorial del CIEA se confirma como una de dos dimensiones.
2. Ho2: Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, inteligencia emocional y SQT no se encuentran relacionados significativamente.
- H2: Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, inteligencia emocional y SQT se encuentran relacionados significativamente.
3. Ho3: La inteligencia emocional no ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.
- H3: La inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.

## 5.5 Modelo hipotético

Las relaciones entre las variables de esta investigación y sus dimensiones se representan en el modelo hipotético de la figura 9.



**Figura 9. Modelo hipotético del efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre el clima organizacional y el SQT**

Fuente: elaboración propia

En este modelo se presenta, por un lado, que las percepciones del clima organizacional tienen un resultado sobre el SQT a manera de que cuando son negativas promueven su desarrollo, y al ser positivas lo evitan; diversos estudios empíricos confirman esta propuesta (Lubraska, 2011; Lavian, 2012; Thompson y

Rose, 2012). Por otro lado, ya que la inteligencia emocional trata de habilidades de tipo cognitivo relacionadas con la gestión, uso, comprensión y control de las emociones (Mayer y Salovey, 1997), probablemente su gestión efectiva en este ámbito tenga efecto protector sobre el SQT, en virtud de que este fenómeno es de naturaleza también emocional.

De tal forma, es natural esperar que el manejo efectivo de las emociones potencie la ilusión por el trabajo y prevenga el desgaste psíquico, el desencanto profesional y la culpa. Esto tiene sentido si se considera el modelo del proceso de desarrollo del SQT representado en la figura 5, propuesto por Gil-Monte (2005), donde el origen del SQT son los estresores organizacionales, los cuales involucran diversas variables del entorno social, así como otras provenientes de los sistemas físico-tecnológico y social-interpersonal de la organización, las cuales el trabajador aprecia y percibe, y por lo tanto puede implementar una serie de estrategias de afrontamiento cognitivo-conductual para contrarrestarlas, las que en caso de fallar dan paso a la aparición del SQT, así como a otros posibles resultados de carácter fisiológico, psicológico, comportamental, y diversas consecuencias psicosociales, en la salud y desempeño del trabajador. Cabe destacar que en todo ese proceso pueden intervenir distintas variables demográficas, biológicas, afectivas y cognitivas, siendo éstas últimas entre las cuales se encuentra la inteligencia emocional, siempre que se tome como base el modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997). El papel de dichas variables es el de moderar su aparición.

## Capítulo 6. Estudio 1. Análisis del TEIQue-SF: Rasgo inteligencia emocional

En este estudio se analizaron las propiedades psicométricas del cuestionario rasgo inteligencia emocional versión corta (*TEIQue-SF*, por sus siglas en inglés; Petrides y Funham, 2003), ante la ausencia de este tipo de análisis en México. La población fueron estudiantes universitarios, cuya elección consistió en la relativa facilidad para tener acceso a ellos, y a que a su edad promedio (entre 18 y 25 años), de acuerdo a Bouchard (2004) se tienen cimentadas las características de personalidad e inteligencia, lo que teóricamente podría incluir al rasgo inteligencia emocional. Se seleccionó el *TEIQue-SF* debido a sus resultados consistentes en varios estudios (e.g. Mikolajczak et al., 2007; Thomas y Mousavy, 2012); además, ya que una validación sobre la calidad de sus ítems, realizada con base en la teoría de respuesta al ítem, resultó satisfactoria en muestra de estudiantes (Cooper y Petrides, 2010; Zampetakis, 2011), lo mismo que otra desde la teoría clásica del test, en muestra de trabajadores (Jacobs, Sim y Zimmermann, 2015).

### 6.1 Objetivos

1. Analizar la confiabilidad de los factores y facetas del *TEIQue-SF* en una muestra de estudiantes universitarios.
2. Examinar la estructura factorial del *TEIQue-SF* en la muestra de estudio.
3. Determinar la validez concurrente de los factores y facetas del *TEIQue-SF* con las escalas afecto positivo y negativo del *PANAS* en la muestra de estudio.

### 6.2 Hipótesis y variables

**Tabla 9**

*Hipótesis nulas y alternas del primer estudio*

| <b>Hipótesis nula</b>  | <b>Hipótesis alterna</b>   |
|--|--|
| Ho1 La estructura factorial del <i>TEIQue-SF</i> no se compone de cuatro factores y dos facetas  | H1 La estructura factorial del <i>TEIQue-SF</i> se compone de cuatro factores y dos facetas  |
| Ho2 Los factores y facetas del <i>TEIQue-SF</i> no se encuentran altamente correlacionados con el afecto positivo y el afecto negativo | H2 Los factores y facetas del <i>TEIQue-SF</i> se encuentran altamente correlacionados con el afecto positivo y el afecto negativo |

La variable de estudio fue la inteligencia emocional, en su concepción como rasgo de personalidad; sus dimensiones, facetas e ítems se muestran en la tabla 10.

**Tabla 10**

*Factores y facetas del rasgo inteligencia emocional*

| <b>Factor</b> | <b>Facetas</b>        | <b>Definición conceptual</b>                                    | <b>Ítems</b>                      |
|---------------|-----------------------|---|-----------------------------------|
| Emocionalidad | Rasgo empatía         | Capacidad de considerar las perspectivas de las demás           | 1, 16, 2,<br>17, 8, 23,<br>13, 28 |
|               | Percepción de la      | Claridad sobre los sentimientos de sí mismo y de otras personas |                                   |
|               | Expresión de la       | Capacidad de comunicar los sentimientos a otros                 |                                   |
|               | Relaciones            | Capacidad de mantener relaciones personales gratificantes       |                                   |
| Autocontrol   | Gestión del estrés    | Capacidad de permanecer bajo presión y de regular el estrés     | 4, 19, 7,<br>22, 15, 30           |
|               | Impulsividad          | Ser reflexivo y poco probable de dar paso a urgencias           |                                   |
|               | Regulación de la      | Capacidad de controlar las emociones                            |                                   |
| Sociabilidad  | Gestión de la emoción | Capacidad de influenciar los sentimientos de otros              | 6, 21, 10,<br>25, 11, 26          |
|               | Asertividad           | Fortaleza, franqueza y disposición a exigir los derechos        |                                   |
|               | Conciencia social     | Construcción de redes de trabajo con habilidades sociales       |                                   |
| Bienestar     | Rasgo felicidad       | Gusto y satisfacción con la propia vida                         | 5, 20, 9,<br>24, 12, 27           |
|               | Rasgo optimismo       | Confidencia y disposición a mirar el lado positivo de la vida   |                                   |
|               | Autoestima            | Refiere éxito y autoconfidencia                                 |                                   |
|               | Adaptabilidad*        | Flexibilidad y disposición a adaptarse a nuevas condiciones     |                                   |
|               | Automotivación*       | Disposición a hacer frente a la adversidad                      |                                   |

*Notas:*

1. Las facetas son subcategorías de variables que componen a los factores del *TEIQue-SF*; las dos independientes no agruparon en ninguno durante los análisis factoriales exploratorios realizados por sus autores.
2. Elaboración con base en Petrides y Furnham (2003), Petrides (2009), y los procesos de traducción-retraducción.

### 6.3 Método de trabajo

Las características metodológicas que se siguieron en este estudio se desarrollan en los apartados siguientes.

#### 6.3.1 Tipo de estudio

Este estudio fue cuantitativo y deductivo (Creswell, 2015). Su alcance fue exploratorio-correlacional debido a que se pretendió, por un lado, examinar la estructura del *TEIQue-SF*, pero sin llegar a confirmar la que fue propuesta originalmente por sus autores (Petrides y Furnham, 2003), así como correlacionar sus componentes con las escalas afecto positivo y afecto negativo (*PANAS*, por sus siglas en inglés; Watson, Clark y Tellegen, 1988). El diseño fue no experimental y de

corte transversal, ya que la recolección de datos sobre los aspectos señalados se efectuó solamente en un tiempo único.

### **6.3.2 Población, muestra participante y selección**

La población fueron 2013 estudiantes de las carreras de psicología, informática y administración de una universidad pública; los participantes fueron 155, es decir, se tuvo una tasa del 7.7%. La muestra fue por conveniencia, y se integró mediante bola de nieve con base en invitación verbal realizada a diversos profesores para que permitieran la participación de sus alumnos. No se establecieron criterios de exclusión, y los de inclusión consistieron en que los participantes fueran estudiantes activos y decidieran colaborar voluntariamente. Debido a la extensión del *TEIQue-SF* (30 ítems) y de la muestra (N=155), la proporción fue 5:1, acorde con lo recomendado por Gorsuch (1983). Como características, el sexo de 52% fue masculino y 48% femenino; el rango de edad fue de 18 a 63 años, con una media de 20.8 años y desviación estándar de 4.06 años; el 95% eran solteros y 5% casados; 28% tenía empleo y 72% era desempleado.

### **6.3.3 Instrumentos para recolección de datos**

Para la recolección de datos sobre inteligencia emocional se utilizó el *TEIQue-SF* (Cooper y Petrides, 2010). Este cuestionario se descargó de manera libre y gratuita desde la página web del autor ([www.psychometriclab.com](http://www.psychometriclab.com)). Se sometió a procesos de traducción-retraducción basados en las recomendaciones de Beaton, Bombardier, Guillermin y Ferraz (2000). En un primer momento, ya que la escala se elaboró en idioma inglés, fue traducida al español por un traductor cuya primera lengua era la inglesa, y la segunda el español. La versión obtenida se entregó a otro traductor en un segundo momento, el cual poseía al idioma español como primera lengua, y al inglés como segunda. La versión resultante se sometió en un tercer momento a discusión conjunta por ambos traductores, y se complementó con la participación de un estudioso de la inteligencia emocional, de modo que, si bien se procurara en todo momento la comprensión semántica de los ítems y se hicieran las



adaptaciones culturales necesarias, no se perdiera la esencia de lo que se preguntaba sobre el constructo. Como resultado, se obtuvo la versión a ser aplicada.

El *TEIQue-SF* consta de 30 ítems agrupados en 15 facetas, 13 de las cuales componen a cuatro factores, y dos facetas que son independientes (Petrides y Furnham, 2003) (ver tabla 10). Del total de ítems, 15 se encuentran en sentido inverso (ítems 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 25, 26 y 28), por lo que fue necesario recodificarlos para tener un solo sentido en todos los ítems. La escala de respuesta es Likert de siete opciones, desde 1 “totalmente en desacuerdo”, hasta 7 “totalmente de acuerdo”; aquellos valores cercanos a 1 serían indicativos de que la persona posee un grado bajo del rasgo inteligencia emocional, y, por el contrario, valores cercanos al 7 indicarían posesión de un grado alto del mismo.

Para analizar la validez concurrente del *TEIQue-SF* se utilizaron las escalas que componen al *PANAS* (Watson et al., 1988), es decir, por un lado, la escala afecto positivo, la cual refleja el grado al que un individuo se siente entusiasta, activo o alerta, mediante 10 emociones positivas (e.g. firme, inspirado), y por otro lado, la escala afecto negativo, la cual refleja estados como ira y nerviosismo a partir de 10 emociones negativas (e.g. temeroso, nervioso). Ambas pueden medirse como estado o rasgo (en este estudio se midieron como rasgo), mediante una escala de respuesta Likert con cinco opciones, que van de 1 “muy poco o nada”, a 5 “extremadamente”, donde sus valores entre más cercanos se encuentren a 1 indican un grado bajo de los componentes del afecto positivo o negativo de que se trate, y entre más apegados a la opción 5 significan un grado alto.

En un estudio en México se analizó y confirmó la estructura factorial del *PANAS* mediante análisis factoriales exploratorio y confirmatorio (Moral, 2011). Debido a que el rasgo inteligencia emocional y ambos afectos involucran aspectos de tipo emocional, se esperarían relaciones directas con el afecto positivo, e inversas con el negativo, tal como se obtuvo en otros estudios similares (Mikolajczk y Luminet, 2007; Szczygiel y Bazinska, 2013). De tal forma, un coeficiente inferior a .30 indicaría que las escalas comparadas miden aspectos diferentes; a partir de aquí y hasta .80

se considerarían como concurrentes; mayores a .80 indicarían una medición del mismo fenómeno, de acuerdo con lo señalado por Keszei, Novak y Streiner (2010).

#### **6.3.4 Procedimiento**

Los participantes contestaron en papel los dos cuestionarios durante tiempo de clases y supervisados por sus profesores; antes leyeron y firmaron el consentimiento informado.

#### **6.3.5 Principios éticos**

Se trató de cumplir con los principios éticos señalados en algunas guías de investigación con personas (Koepsell y Ruiz, 2015; Declaración de Helsinki, 1964). Se utilizó y firmó consentimiento informado, el cual fue leído y entregado a los participantes previamente a iniciar el estudio; el anonimato y confidencialidad de sus respuestas se garantizaron con este elemento. Se aseguró que tuvieran autonomía para decidir participar o no en el estudio. Por la parte de los posibles daños, al parecer los instrumentos de medición no contenían preguntas que pudieran poner en riesgo a los participantes o afectarles (principio de no maleficencia). Sin embargo, se incumplió con el principio de beneficencia, ya que no hubo retorno de información ni se les otorgó algún estímulo. De la misma manera, se incumplió con el de justicia, ya que no hubo aspectos en los cuáles se beneficiaron con los hallazgos obtenidos.

#### **6.3.6 Análisis de datos**

La muestra se caracterizó mediante los estadísticos de la media y la desviación estándar. La confiabilidad de factores y facetas del *TEIQue-SF* se determinó con alfa de Cronbach, y su validez de constructo se examinó mediante análisis factorial exploratorio. Por último, se realizaron correlaciones de *Spearman* entre factores y facetas con las escalas del *PANAS* para analizar su validez concurrente. Todos los análisis se efectuaron con *SPSS* versión 21.

## 6.4 Resultados obtenidos

En la determinación de la confiabilidad de los componentes del *TEIQue-SF*, estimada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, se tomó en cuenta lo señalado por los autores de dicha escala sobre su composición, es decir, para calcular los factores se tomaron a 26 de sus 30 ítems, y los cuatro restantes correspondieron a las dos facetas independientes, que son automotivación y adaptabilidad (Petrides y Furnham, 2003). Los coeficientes de confiabilidad obtenidos se mostraron en rango de bajo a aceptable (entre .32 y .82) (ver tabla 11).

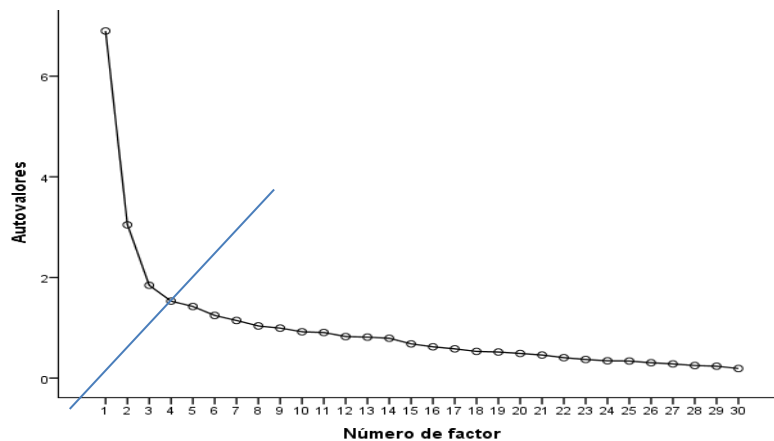
**Tabla 11.**

*Descriptivos y confiabilidad del TEIQue-SF (n=155)*

| Factor/faceta         | Media | DE   | $\alpha$ Cronbach |
|-----------------------|-------|------|-------------------|
| Factor bienestar      | 5.44  | 1.20 | .82               |
| Factor autocontrol    | 4.48  | 1.08 | .64               |
| Factor emocionalidad  | 4.84  | .96  | .63               |
| Factor sociabilidad   | 4.71  | .89  | .46               |
| Faceta automotivación | 5.08  | 1.38 | .59               |
| Faceta adaptabilidad  | 5.07  | 1.29 | .32               |

Al tratarse de una primera experiencia con el *TEIQue-SF* en un escenario cultural diferente al contexto donde fue desarrollado, se optó por realizar Análisis Factorial Exploratorio (AFE) con el fin de ubicar una estructura factorial que respaldara su validez de constructo (Pérez-Gil, Chacón-Moscoso y Moreno, 2000) o que permitiera explorar elementos que coadyuvan a la evolución y construcción de la teoría (Lloret-Segura, Ferreret-Traver, Hernández-Baeza y Tomás-Marco 2014), así como también con la idea de aportar información inicial para avalar análisis confirmatorios posteriores. Los análisis preliminares de datos arrojaron una adecuación  $KMO=.81$ , y la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa ( $X^2=1780.89$ ,  $gl=44$ ,  $P=.000$ ), indicando que es viable realizar el análisis factorial exploratorio. Se utilizó el método de mínimos cuadrados no ponderados para estimación de factores, ya que se sugiere para muestras pequeñas, diversos ítems, o para casos con problemas de distribución normal, y como método de rotación se eligió Oblimin, recomendado cuando se esperan factores correlacionados (Lloret-Segura et al., 2014).

Para determinar los factores a retener se siguieron varios criterios; en primer lugar, se dio prioridad a la interpretabilidad conceptual, y se complementó con el criterio de contraste de caída del gráfico de sedimentación o *scree test* (ver figura 10), un mínimo de 3 ítems contenidos por factor, y cargas factoriales mayores a .40 (Lloret-Segura et al. 2014; Izquierdo, Olea y Abad, 2014).



**Figura 10. Gráfico de sedimentación como criterio complementario en la determinación del número de factores del TEIQue-SF**

Fuente: Elaboración propia

Como resultado, surgió una estructura de cuatro factores con auto-valor superior a uno (ver tabla 12), los cuales explicaron 39.23% de la varianza. Se desecharon los ítems con carga factorial inferior a .40, y aquellos con superior, pero que la presentaron en más de un factor. El factor uno contuvo a los ítems 3, 6, 11, 17, 19, 21, 23, 24, 27 y 30; el dos al 5, 12, 13 y 20; el tres al 4, 7 y 8; y el cuatro al 10, 16 y 28, los cuales, al mezclarse entre sí, no coincidieron con la estructura original de la escala (cuatro factores y dos facetas independientes), confirmada al nivel de ítem en población de estudiantes universitarios ingleses (Cooper y Petrides, 2010), y de estructura factorial en población de trabajadores alemanes (Jacobs et al., 2015). De tal manera, se procedió a examinar el contenido conceptual de los factores y se encontró cierta coherencia entre ellos, por lo que se propuso una nominación de acuerdo a lo que parecen representar. El factor uno se denominó “eficacia en la gestión de emociones”, el segundo “pesimismo-negatividad”, el tercero “incontrolabilidad emocional” y el cuarto “inhibición social”.

**Tabla 12***Matriz de estructura del TEIQue-SF obtenida del análisis factorial exploratorio (n=155)*

| Nº ítem | Factor/faceta original | Ítem  | F1<br>Eficacia en la gestión de emociones | F2<br>Pesimismo-negatividad | F3<br>Incontrolabilidad emocional | F4<br>Inhibición social |
|---------|------------------------|---|---|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 24      | Bienestar              | Considero que tengo muchas fortalezas personales                              | .735                                      |                             |                                   |                         |
| 19      | Autocontrol            | Usualmente, cuando quiero, logro encontrar maneras de controlar mis emociones | .696                                      |                             |                                   |                         |
| 23      | Emocionalidad          | Frecuentemente hago una pausa y reflexiono acerca de mis sentimientos         | .664                                      |                             |                                   |                         |
| 11      | Sociabilidad           | Normalmente soy capaz de influenciar sobre cómo se sienten otras personas     | .626                                      |                             |                                   |                         |
| 21      | Sociabilidad           | Me podría describir como un buen negociador                                   | .592                                      |                             |                                   |                         |
| 27      | Bienestar              | Generalmente creo que las cosas saldrán muy bien en mi vida                   | .528                                      |                             |                                   |                         |
| 30      | Autocontrol            | Otras personas me admiran por ser relajado                                    | .515                                      |                             |                                   |                         |
| 3       | Auto-motivación        | Por lo general, soy una persona altamente motivada                            | .489                                      |                             |                                   |                         |
| 17      | Emocionalidad          | Normalmente puedo "estar en los zapatos de otro" y experimentar sus emociones | .480                                      |                             |                                   |                         |
| 6       | Sociabilidad           | Puedo tratar con las personas efectivamente                                   | .442                                      |                             |                                   |                         |
| 12      | Bienestar              | En general, mi perspectiva hacia la mayoría de las cosas es pesimista         |   | .878                        |                                   |                         |
| 5       | Bienestar              | Generalmente la vida no me parece placentera                                  |   | .761                        |                                   |                         |
| 13      | Emocionalidad          | Frecuentemente personas cercanas a mí se quejan de que no las trato bien      |   | .564                        |                                   |                         |
| 20      | Bienestar              | En lo general, estoy contento/a con mi vida                                   |   | .557                        |                                   |                         |
| 7       | Autocontrol            | Tiendo a cambiar de parecer frecuentemente                                    |   |                             | .835                              |                         |
| 4       | Autocontrol            | Usualmente me es difícil controlar mis emociones                              |   |                             | .642                              |                         |
| 8       | Emocionalidad          | En muchas ocasiones, no puedo definir cuál es la emoción que estoy sintiendo  |   |                             | .473                              |                         |
| 16      | Emocionalidad          | Frecuentemente se me dificulta mostrar mi afecto hacia aquellos cercanos a mí |   |                             |                                   | .687                    |
| 28      | Emocionalidad          | Se me dificulta crear lazos afectivos aun con las personas más cercanas a mí  |   |                             |                                   | .631                    |
| 10      | Sociabilidad           | Frecuentemente me resulta difícil defender mis derechos                       |   |                             |                                   | .468                    |

*Nota:* Método mínimos cuadrados no ponderados y rotación Oblimin

Cabe destacar que en lo referente a la validez concurrente del *TEIQue-SF*, obtenida mediante correlaciones de *Spearman* entre sus factores y facetas respecto las escalas afecto positivo y negativo del *PANAS*, con la propuesta original se obtuvieron solo algunos coeficientes significativos y de efecto reducido (ver tabla 13);

la menor asociación fue entre la faceta automotivación y el afecto negativo ( $r=-.17$ ;  $p<.05$ ), y la mayor entre el factor autocontrol y este mismo afecto ( $r=-.30$ ;  $p<.01$ ).

**Tabla 13**

*Coefficientes de correlación de Spearman entre el TEIQue-SF original y el PANAS (n=155)*

|                 | Bienestar | Autocontrol | Emocionalidad | Sociabilidad | Automotivación | Adaptabilidad | Afecto positivo | Afecto negativo |
|-----------------|-----------|-------------|---------------|--------------|----------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Bienestar       | 1.000     | .41**       | .63**         | .47**        | .56**          | .60**         | .20*            | -.19*           |
| Autocontrol     | .41**     | 1.00        | .45**         | .42**        | .43**          | .40**         | .13             | -.30**          |
| Emocionalidad   | .63**     | .45**       | 1.00          | .55**        | .47**          | .47**         | .13             | -.16            |
| Sociabilidad    | .47**     | .42**       | .55**         | 1.00         | .35**          | .38**         | 1.00            | -.04            |
| Automotivación  | .56**     | .43**       | .47**         | .35**        | 1.00           | .45**         | .21**           | -.17*           |
| Adaptabilidad   | .60**     | .40**       | .47**         | .38**        | .45**          | 1.00          | 1.00            | -.23**          |
| Afecto positivo | .20*      | .13         | .13           | 1.00         | .21**          | 1.00          | 1.00            | -.03            |
| Afecto negativo | -.19*     | -.30**      | -.16          | -.04         | -.17*          | -.23**        | -.03            | 1.00            |

*Notas:* \* La correlación es significativa al nivel .05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral)

a) El signo obtenido de la correlación fue cambiado para favorecer su comprensión conceptual

Asimismo, se realizaron correlaciones de *Spearman* con los cuatro factores resultantes del análisis factorial exploratorio, de las cuales, algunas fueron significativas aunque no mejoraron en relación a la propuesta de estructura original del *TEIQue-SF*, al presentar una fuerza reducida; la menor se observó entre el factor “gestión de emociones” y el afecto positivo ( $r=.17$ ;  $p<.05$ ), y la mayor entre “pesimismo y negatividad” y el afecto negativo ( $r=-.21$ ;  $p<.05$ ). Todos los coeficientes obtenidos se muestran en la tabla 14.

**Tabla 14**

*Coefficientes de correlación de Spearman entre el TEIQue-SF obtenido y el PANAS (n=155)*

|                               | Eficacia gestión de emociones | Pesimismo-negatividad | Incontrolabilidad emocional | Inhibición social | Afecto positivo | Afecto negativo |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| Eficacia gestión de emociones | 1.00                          | .49**                 | .14                         | .36**             | .17*            | -.14            |
| Pesimismo-negatividad         | .49**                         | 1.00                  | .32**                       | .41**             | .19*            | -.20*           |
| Incontrolabilidad emocional   | .14                           | .32**                 | 1.00                        | .31**             | .10             | -.17*           |
| Inhibición social             | .36**                         | .41**                 | .31**                       | 1.00              | .10             | -.07            |
| Afecto positivo               | .17*                          | .19*                  | .10                         | .10               | 1.00            | -.03            |
| Afecto negativo               | -.14                          | -.20*                 | -.17*                       | -.07              | -.03            | 1.00            |

*Notas:* \* La correlación es significativa al nivel .05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral)

## 6.5 Discusión y limitaciones

Este estudio se efectuó con diversos objetivos. El primero fue analizar la confiabilidad de los factores y facetas del TEIQue-SF, lo cual se realizó mediante estimación del alfa de Cronbach. Se obtuvieron en general coeficientes reducidos y algunos de ellos no aceptables, menores a los presentados en estudios similares realizados en un estudio de validación llevado a cabo en población alemana (Jacobs et al., 2015).

Un segundo objetivo consistió en examinar la estructura factorial de la escala. Los resultados del análisis exploratorio realizado mostraron una estructura que no coincidió con la propuesta original, ya que los factores obtenidos agruparon ítems de una forma considerablemente distinta. El factor uno agrupó ítems de cuatro factores distintos (bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad), y de la faceta automotivación, planteada como independiente; el factor dos contuvo algunos ítems de los factores bienestar y emocionalidad; el factor tres agrupó ítems del factor autocontrol y de emocionalidad, y el factor cuatro a algunos correspondientes a los factores sociabilidad y emocionalidad.

El resultado obtenido propone una estructura con menor cantidad de ítems y compuesta de cuatro factores, los cuales parecen representar conceptos teóricamente distintos, a los que por su lógica se denominaron: eficacia en la gestión emocional (factor 1), pesimismo-negatividad (factor 2), incontrolabilidad emocional (factor 3) e inhibición social (factor 4). Dicha estructura queda abierta a la posibilidad y necesidad de confirmarla, y de observar su comportamiento en otros estudios. Esta falta de congruencia de cada factor obtenido respecto de la composición y por lo tanto, de la definición dada por sus autores a cada uno de ellos pudiera deberse a distintas razones:

- 1) Una falta de universalidad (o fortaleza) teórica o conceptual del constructo “rasgo inteligencia emocional” en todas las culturas y contextos.

2) A las limitaciones propias del *TEIQue-SF* como instrumento para su medición de acuerdo al esquema teórico planteado.

3) Haber explorado una escala corta que deriva del *TEIQue* en una versión larga original, la que fue resultado de un análisis de contenido a los principales modelos utilizados en la literatura para medir la inteligencia emocional y que quizás limitaron la validez de contenido, lo que se refuerza con los propios argumentos del autor de la misma: “mantener una adecuada cobertura de dominio en una versión corta pudiera darse a expensas de unas ideales propiedades psicométricas del ítem” (Cooper y Petrides, 2010, p. 456).

Todo lo anterior debe considerarse en la interpretación de estos resultados. Estudios futuros deberán explorar con mayor profundidad estas posibilidades, ya que el presente no permite asignar con certeza la razón precisa.

Un tercer objetivo consistió en determinar la validez concurrente de los factores y facetas del *TEIQue-SF* con las escalas afecto positivo y negativo del *PANAS*. Los resultados obtenidos mostraron solo algunas correlaciones significativas y de efecto pequeño, indicando que los constructos no están ampliamente relacionados, al menos en la muestra participante. Una posible explicación a lo anterior es que el rasgo inteligencia emocional incorpora a algunos factores cuyas facetas no implican emociones (e.g. bienestar), o que las facetas que componen a algunos de ellos corresponden tanto a aspectos emocionales como a otros distintos, como sucede con los factores autocontrol y sociabilidad, y por lo tanto no se relacionan en amplia medida. La evidencia empírica relacionada sustenta lo anterior, ya que en trabajos similares la inteligencia emocional ha correlacionado significativamente en sentido positivo con el afecto positivo, e inversamente con el negativo, aunque esto a nivel agregado de sus factores en una sola puntuación global (Szczygiel y Bazinska, 2013). No obstante, también se encuentra contrariedad en otros trabajos, ya que a nivel de sus diversos factores componentes, varios también se han encontrado relacionados con ambos afectos (Mikolajczak Roy, Luminet, Fillée y Timary, 2007).



No se niega totalmente la posible explicación de los detractores del constructo de inteligencia emocional de que este fenómeno aún tiene limitaciones en su consolidación teórica y que contiene retos que implican la necesidad de un modelo universal y un instrumento aplicable a distintos contextos. No obstante, el presente estudio explora solo un instrumento, que al mostrar propiedades psicométricas (incluida su asociación) limitadas, no implica en automático la invalidez de la teoría. Se enfatiza más bien la posibilidad de que las propiedades psicométricas del TEIQue-SF no sean universales y se observen solo en algunas poblaciones, pero no en otras. Prueba de ello es que en una investigación en población integrada por universitarios europeos (Mikolajczak et al., 2007) se obtuvieron correlaciones significativas entre todos sus factores y las escalas afecto positivo y negativo, lo que contrastó con las evidencias obtenidas en el presente estudio.

En conclusión, el *TEIQue-SF* no presentó adecuadas propiedades psicométricas en la muestra estudiada, por lo que se recomiendan más investigaciones que permitan asegurar la viabilidad de su utilización en México. Asimismo, es necesario que estudios de validación futura comparen particularmente la estructura factorial obtenida en el análisis exploratorio de esta investigación respecto a la original, con el objeto de seguir enriqueciendo el desarrollo empírico y teórico del tema de la inteligencia emocional, así como la viabilidad instrumental de su medición de acuerdo a contextos diversos. Aunado a las sugerencias anteriores y de mayor importancia es la necesidad de elaborar escalas específicas para población mexicana, con lo cual se evitaría el utilizar escalas provenientes de otras latitudes, que como en el caso de los hallazgos obtenidos, no se comportan teórica y empíricamente en concordancia con lo señalado por sus autores. Por lo tanto, queda abierta la necesidad de efectuar un siguiente trabajo con el objetivo de elaborar y validar una escala que posea suficiente fortaleza teórica, conceptual y empírica.

### **Limitaciones**

Este estudio presenta algunas limitaciones. Una de ellas consiste en que la muestra no fue aleatoria y representativa, y además, se compuso por estudiantes

universitarios, población que ciertamente reviste un interés de estudio con relación a la inteligencia emocional, pero cuyas condiciones son particulares y pudieran conllevar algunos sesgos relacionados con su edad y situacional laboral; por lo tanto, se desconoce si el comportamiento psicométrico de la escala podría ser diferente en poblaciones con otras características, por ejemplo, en colectivos laborales.

También es posible que el tamaño de la muestra haya influenciado la no replicación de la estructura del *TEIQue-SF* en el análisis factorial exploratorio debido a la relación ítems-participantes de 5:1 que se tuvo. En algunos estudios (Costello y Osborne, 2005) se argumenta que relaciones de 10:1 y 20:1 presentan posibilidades de 60% y 70% respectivamente, de producir soluciones factoriales correctas, y con 5:1 del 40%. No obstante, la perspectiva de la relación, a decir de algunos autores (Lloret-Segura et al. 2014) está en desuso. Asimismo, en simulaciones Monte Carlo realizadas por De Winter, Dodou y Wieringa (2009), la replicación correcta de estructuras factoriales se presenta en muestras menores a 50 participantes.

Una limitación también puede significar que en el proceso de adaptación de la escala no se agregaron otras metodologías (por ejemplo, cualitativas), las cuales podrían aportar mayor evidencia a la propuesta de características universales del rasgo de inteligencia emocional, y su medición en diferentes contextos y culturas.

## **Capítulo 7. Estudio 2: La inteligencia emocional y su efecto moderador**

Este segundo estudio se dividió en dos etapas. En la primera se elaboró un instrumento para medición de la inteligencia emocional, denominado Cuestionario de Inteligencia Emocional Autoevaluada (CIEA), y se analizó su validez de contenido, de constructo y de criterio. En la segunda etapa se analizó el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT.

### **7.1 Primera etapa. Elaboración del CIEA: Inteligencia emocional como habilidad**

Debido a los hallazgos que mostraron como no satisfactorias las propiedades psicométricas del *TEIQue-SF*, obtenidos en el primer estudio de esta investigación (ver capítulo 6), se descartó el seguir sustentando el abordaje de la inteligencia emocional en su concepción como un rasgo de personalidad. Esta decisión también se tomó ya que en una consulta más actualizada del estado del arte se encontró evidencia contundente sobre la inconsistencia y debilidad de los modelos mixtos de inteligencia emocional, entre los que se encuentra dicha concepción. El meta-análisis de Joseph, Jin, Newman y O'Boyle (2015) mostró que autoinformes emanados de modelos mixtos conjuntan sin explicación y sustento suficientes, a variables de personalidad, de habilidad cognitiva y de habilidad percibida, y a raíz de esa amplitud obtienen altos niveles predictivos sobre determinados criterios (e.g. el desempeño en el trabajo). Estas evidencias empíricas son coincidentes con discusiones en donde se argumenta fuerte debilidad de la inteligencia emocional en el aspecto teórico al sustentarse en modelos mixtos (e.g. Landy, 2005; Salovey et al., 2008), la que se traslada hacia sus instrumentos.

Con base en las evidencias señaladas respecto a las deficiencias de los modelos mixtos de inteligencia emocional, y por lo tanto, de las distintas formas de medirla que de ellos derivan (en este caso como un rasgo, competencia, o capacidad), se decidió realizar un viraje y fundamentar su estudio, así como la elaboración del CIEA, en la postura teórica donde se le concibe como un cúmulo de habilidades cognitivas

que involucran la percepción, comprensión, uso y gestión de las emociones para facilitar el pensamiento y favorecer el crecimiento personal, es decir, en la definición y modelo de Mayer y Salovey (1997), la que a decir de algunos autores es una de las de mayor seriedad en el estudio de la inteligencia emocional (Joseph et al., 2015). De tal forma, esta primera etapa se realizó para atender los objetivos que se muestran a continuación.

### 7.1.1 Objetivos

1. Elaborar el Cuestionario de Inteligencia Emocional Autoevaluada (CIEA) y examinar su validez de contenido en una muestra de trabajadores de una compañía de producción farmacéutica.
2. Determinar la estructura factorial del CIEA en la muestra de estudio.
3. Analizar la validez de criterio del CIEA sobre el afecto negativo y la inhibición social en la muestra de estudio.

### 7.1.2 Hipótesis y variables

**Tabla 15**

*Hipótesis nulas y alternas de la primera etapa del segundo estudio*

| Hipótesis nula  | Hipótesis alterna   |
|---|---|
| Ho1 El CIEA no presenta una estructura factorial compuesta de cuatro factores en la muestra de estudio.   | H1 El CIEA presenta una estructura factorial compuesta de cuatro factores en la muestra de estudio.   |
| Ho2 Las dimensiones del CIEA no poseen una validez de criterio en sentido inverso sobre la inhibición social y el afecto negativo en la muestra de estudio. | H2 Las dimensiones del CIEA poseen una validez de criterio en sentido inverso sobre la inhibición social y el afecto negativo en la muestra de estudio. |

La variable de estudio fue la inteligencia emocional, en su concepción como un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, y que de acuerdo con el modelo de Mayer y Salovey (1997) se compone de cuatro ramas, las cuales se describen en la tabla 16.

**Tabla 16. Inteligencia emocional concebida como un conjunto de habilidades**

| Rama                                      | Descripción  |
|---|--|
| 1: percepción de las emociones            | Habilidad para identificar las emociones en los estados físicos, emociones y pensamientos de uno mismo, así como para identificar las emociones en otros y expresarlas adecuadamente. Esta rama refleja la percepción de emociones y envuelve la capacidad de reconocer emociones en las expresiones y posturas faciales de los demás; envuelve la percepción no verbal y la expresión de las emociones en el rostro, voz y canales de comunicación relacionados.  |
| 2: uso de las emociones en el pensamiento | La facilitación envuelve la capacidad de las emociones para asistir al pensamiento; las emociones priorizan el pensamiento al dirigir la atención a información importante. Los estados emocionales permiten el cambio de perspectivas y enfocar diferencialmente los problemas. La mayoría de las teorías de las emociones incluyen un componente de sentimientos, y muchos discuten la existencia de señales fisiológicas distintivas de algunas emociones. Parte de la inteligencia incluye desarrollar un conocimiento base sobre tales experiencias, en las cuales puede dibujarse. |
| 3: comprensión de las emociones           | Habilidad para etiquetar emociones y reconocer sus relaciones con las palabras por sí mismas, tales como la relación entre querer y amar, para interpretar los significados que conllevan las emociones y para reconocer las transiciones entre ellas. Refleja la capacidad para analizar emociones, apreciar sus probables tendencias sobre el tiempo y entender sus resultados. El aspecto de desarrollo de esta rama coincide con el crecimiento del lenguaje y del pensamiento proposicional.  |
| 4: gestión de las emociones               | Habilidad para permanecer abierto a las emociones, tanto de las placenteras como de las que no lo son, para reflexivamente elegir entre una emoción y otra, monitorearlas y gestionarlas en relación a uno mismo y a otros. Refleja la gestión de las emociones en el contexto de las metas individuales, el autoconocimiento y la autoconsciencia social, lo cual necesariamente envuelve el resto de la personalidad.  |

*Nota:* Elaboración propia con base en Salovey y Mayer (1997)

### 7.1.3 Elaboración y validez de contenido del CIEA

La elaboración de la escala se fundamentó en el concepto de Mayer y Salovey (1997) “es la habilidad para percibir adecuadamente, evaluar y expresar la emoción; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento; la habilidad para entender las emociones, el conocimiento emocional, y para regular las emociones para promover un crecimiento emocional e intelectual”

(p.10); y en su modelo teórico, el cual se compone de cuatro ramas, que son la percepción de emociones, su uso en el pensamiento, la comprensión del lenguaje y señales de las emociones, y su gestión para lograr objetivos específicos (una mayor explicación del modelo se muestra en el apartado 3.4.2).

Algunos componentes de este modelo se han utilizado en la elaboración de instrumentos de medición en población trabajadora de Asia (Wong y Law, 2002) y Europa (Brasseur, Grégoire, Bourdu y Mikolajczak, 2013), no obstante, se descartó utilizarlos debido a que provienen de contextos cuyas características difieren de los existentes en Latinoamérica y específicamente de México, y porque al hacerlo podría correrse el riesgo de observar propiedades psicométricas inadecuadas, tal como sucedió en el primer estudio de esta investigación con el *TEIQue-SF*. Más allá de estos argumentos, se antepuso la necesidad de contribuir a la generación de un instrumento de medición particular al contexto latinoamericano, y propio para población mexicana.

De manera inicial, con base en la definición conceptual de inteligencia emocional y de las ramas del modelo teórico se generó un banco de 32 ítems, los cuales conformaron la primera versión del CIEA, la que se aplicó en papel a una muestra conveniente compuesta por 28 estudiantes de penúltimo semestre de la carrera de administración de una universidad pública, integrada mediante la estrategia de bola de nieve. El objetivo fue explorar la comprensión de los ítems y observar posibles redundancias. La escala de respuesta fue Likert de siete opciones, las cuales iniciaban en 1 “totalmente en desacuerdo”, hasta 7 “totalmente de acuerdo”, y un espacio en blanco para escribir comentarios al final de cuestionario. Aquellas respuestas proporcionadas sobre la escala señalada que se acercaran en mayor medida a la opción 1 indicarían ausencia de las habilidades de inteligencia emocional, y, por el contrario, una mayor cercanía hacia la opción 7 significaría posesión elevada de las mismas. Como resultado de este ejercicio se hicieron las correcciones necesarias y se retiraron cinco ítems considerados imprecisos y redundantes; el cuestionario se redujo a 27 ítems (ver tabla 17), de los cuales el 15, 5, 26, 24, 2, 6, 3, 23, 25 se encontraban en sentido inverso.

**Tabla 17***Composición del CIEA a nivel de ítems en su versión para ser evaluada por jueces*

| Número de ítem/descripción  | Rama                                      |
|---|---|
| 1. Cuando enfrente alguna situación específica, comúnmente logro separar en mis pensamientos la parte emocional de la de otras esferas    | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 2. No siempre comprendo a qué se deben las emociones que siento   | 3) Comprensión de las emociones           |
| 3. La mayor parte del tiempo me resulta difícil ejercer control sobre mis emociones   | 4) Gestión de las emociones               |
| 4. Regularmente logro percibir como se sienten otras personas, aun sin que me lo digan  | 1) Percepción de las emociones            |
| 5. Considero que mis emociones raramente me sirven para tener un pensamiento claro  | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 6. A menudo me es difícil entender las respuestas emocionales de otras personas   | 3) Comprensión de las emociones           |
| 7. Si fuera necesario, podría influenciar las emociones de otras personas para que estuvieran de acuerdo a mis objetivos                  | 4) Gestión de las emociones               |
| 8. Ante cualquier situación regularmente me es sencillo percibir las emociones que experimento  | 1) Percepción de las emociones            |
| 9. Por lo general, mis pensamientos se encuentran libres de influencias emocionales   | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 10. La mayor parte del tiempo logro comprender las emociones que se manifiestan en mí   | 3) Comprensión de las emociones           |
| 11. Generalmente trato de utilizar mis emociones para lograr los objetivos que me propongo  | 4) Gestión de las emociones               |
| 12. Cuando algo me afecta o beneficia, inmediatamente logro identificar la emoción que genera en mi persona                               | 1) Percepción de las emociones            |
| 13. Cuando me siento mal emocionalmente, con facilidad logro detectar la causa y con ello, modificar mis pensamientos                     | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 14. Mis decisiones personales nunca están basadas en mis emociones  | 4) Gestión de las emociones               |
| 15. Si una persona se encuentra emocionalmente perturbada, me es difícil notarlo de inmediato   | 1) Percepción de las emociones            |
| 16. En aquellas ocasiones en que me encuentro en reflexión, logro separar las emociones que podrían afectarme de las que me beneficiarían | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 17. Si no le simpatizo a una persona, puedo identificarlo de inmediato  | 3) Comprensión de las emociones           |
| 18. Cuando una persona a mi alrededor se encuentra afectada emocionalmente, me es sencillo lograr tranquilizarla                          | 4) Gestión de las emociones               |
| 19. Cuando he pasado por una situación emocional complicada, logro aprender de ella y considerar la enseñanza para otras situaciones      | 1) Percepción de las emociones            |
| 20. Mis expresiones emocionales a menudo delatan si alguien no me cae bien  | 3) Comprensión de las emociones           |
| 21. Otras personas comúnmente me piden consejo sobre sus asuntos emocionales, y con base en ello toman decisiones                         | 4) Gestión de las emociones               |
| 22. La mayor parte del tiempo logro comprender por qué las personas a mi alrededor se sienten de una u otra manera                        | 3) Comprensión de las emociones           |
| 23. Por lo común no encuentro las formas de apoyar emocionalmente a otras personas cuando es necesario                                    | 4) Gestión de las emociones               |
| 24. Soy incapaz de tomar decisiones cuando me encuentro en una perturbación emocional   | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 25. Por lo regular, mis emociones no me ayudan en el logro de las metas que me propongo   | 4) Gestión de las emociones               |
| 26. En una situación complicada o problemática, me es realmente difícil mantenerme ecuánime   | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |
| 27. Si me encuentro en una discusión, generalmente logro vincular positivamente mis emociones con mis ideas                               | 2) Uso de las emociones en el pensamiento |

Esta versión del CIEA se dispuso de manera virtual al escrutinio de dos jueces expertos en elaboración de instrumentos psicosociales, a quienes se les pidió valorar la pertinencia de los ítems respecto la definición de la rama de inteligencia emocional de la cual derivaban, con base en una escala de respuesta Likert, donde el número 1=total impertinencia, el 2=regular impertinencia, el 3=regular pertinencia y el 4=total pertinencia. Como se observa en la tabla 18, de acuerdo a las calificaciones brindadas, 22 de los 27 ítems presentaron una evaluación entre tres y cuatro, es decir, suficiente. En los casos en que uno de los jueces calificó alto a un ítem y el otro juez otorgó una calificación baja, se consideró la observación escrita reflejada en el espacio en blanco correspondiente, para de esta manera valorar con mayor profundidad su pertinencia.



**Tabla 18**

*Calificación de ítems del CIEA realizada por jueces expertos*

| Número de ítem/descripción  | Recodif | Dimensión teórica                                   | Calificación de jueces |        | Observaciones de jueces |  |
|---|---------|---|------------------------|--------|-------------------------|--|
|   |         |   | Juez 1                 | Juez 2 | Juez 1                  | Juez 2   |
| 1. Cuando enfrento alguna situación específica, comúnmente logro separar en mis pensamientos la parte emocional de la de otras esferas    | No      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 3                      | 1      |                         | El que pueda separar las emociones de los pensamientos, no implica que las emociones asistan al pensamiento  |
| 2. No siempre comprendo a qué se deben las emociones que siento   | Si      | Comprensión de las emociones                        | 3                      | 1      |                         | A menos que se aclare que se recodifica este ítem  |
| 3. La mayor parte del tiempo me resulta difícil ejercer control sobre mis emociones   | Si      | Gestión de las emociones                            | 4                      | 1      |                         | A menos que se aclare que se recodifica este ítem  |
| 4. Regularmente logro percibir como se sienten otras personas, aun sin que me lo digan  | No      | Percepción de las emociones en uno mismo y en otros | 4                      | 4      |                         |  |
| 5. Considero que mis emociones raramente me sirven para tener un pensamiento claro  | Si      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 3                      | 1      |                         | Mide lo contrario, a menos que se aclare que se recodifica   |
| 6. A menudo me es difícil entender las respuestas emocionales de otras personas   | Si      | Comprensión de las emociones                        | 4                      | 1      |                         | A menos que se aclare que se recodifica este ítem  |
| 7. Si fuera necesario, podría influenciar las emociones de otras personas para que estuvieran de acuerdo a mis objetivos                  | No      | Gestión de las emociones                            | 3                      | 3      |                         | La definición no aclara que se deben gestionar las emociones de "otros". Se asume que es sólo individual por la descripción  |
| 8. Ante cualquier situación regularmente me es sencillo percibir las emociones que experimento  | No      | Percepción de las emociones en uno mismo y en otros | 4                      | 4      |                         |  |
| 9. Por lo general, mis pensamientos se encuentran libres de influencias emocionales   | No      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 4                      | 1      |                         | No parece corresponder a la idea de que las emociones "asistan" al pensamiento   |
| 10. La mayor parte del tiempo logro comprender las emociones que se manifiestan en mí   | No      | Comprensión de las emociones                        | 3                      | 4      |                         |  |
| 11. Generalmente trato de utilizar mis emociones para lograr los objetivos que me propongo  | No      | Gestión de las emociones                            | 3                      | 4      |                         |  |
| 12. Cuando algo me afecta o beneficia, inmediatamente logro identificar la emoción que genera en mi persona                               | No      | Percepción de las emociones en uno mismo y en otros | 4                      | 4      |                         |  |
| 13. Cuando me siento mal emocionalmente, con facilidad logro detectar la causa y con ello, modificar mis pensamientos                     | No      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 3                      | 3      |                         | Quizás si logra detectar el sentimiento encaje plenamente, pero no necesariamente la causa   |
| 14. Mis decisiones personales nunca están basadas en mis emociones  | No      | Gestión de las emociones                            | 4                      | 2      |                         | No queda claro si eso implica que se "controlan"   |
| 15. Si una persona se encuentra emocionalmente perturbada, me es difícil notarlo de inmediato   | Si      | Percepción de las emociones en uno mismo y en otros | 4                      | 1      |                         | Si me es "difícil" notarlo, entonces no tengo "habilidad" para reconocer las emociones, lo que es contrario a la definición. En todo caso habría que aclarar que este se recodifica. |
| 16. En aquellas ocasiones en que me encuentro en reflexión, logro separar las emociones que podrían afectarme de las que me beneficiarían | No      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 4                      | 1      |                         | separar las emociones, no implica que puedan asistirme al pensamiento  |

| Número de ítem/descripción   | Recodif | Dimensión teórica                                   | Calificación de jueces |        | Observaciones de jueces |  |
|--|---------|---|------------------------|--------|-------------------------|--|
|  |         |   | Juez 1                 | Juez 2 | Juez 1                  | Juez 2   |
| 17. Si no le simpatizo a una persona, puedo identificarlo de inmediato   | No      | Comprensión de las emociones                        | 4                      | 4      |                         |  |
| 18. Cuando una persona a mi alrededor se encuentra afectada emocionalmente, me es sencillo lograr tranquilizarla                                 | No      | Gestión de las emociones                            | 4                      | 1      |                         | Insisto en que una cosa es la gestión propia y otra la de otros                    |
| 19. Cuando he pasado por una situación emocional complicada, logro aprender de ella y considerar la enseñanza para otras situaciones posteriores | No      | Percepción de las emociones en uno mismo y en otros | 4                      | 4      |                         |  |
| 20. Mis expresiones emocionales a menudo delatan si alguien no me cae bien   | No      | Comprensión de las emociones                        | 3                      | 4      |                         |  |
| 21. Otras personas comúnmente me piden consejo sobre sus asuntos emocionales, y con base en ello toman decisiones                                | No      | Gestión de las emociones                            | 3                      | 1      |                         | Insisto en que una cosa es la gestión propia y otra la de otros                    |
| 22. La mayor parte del tiempo logro comprender por qué las personas a mi alrededor se sienten de una u otra manera                               | No      | Comprensión de las emociones                        | 4                      | 4      |                         |  |
| 23. Por lo común no encuentro las formas de apoyar emocionalmente a otras personas cuando es necesario   | Si      | Gestión de las emociones                            | 4                      | 1      |                         | Insisto en que una cosa es la gestión propia y otra la de otros.                   |
| 24. Soy incapaz de tomar decisiones cuando me encuentro en una perturbación emocional  | Si      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 3                      | 4      |                         | Siempre y cuando las situaciones complicadas generen emociones que sean percibidas |
| 25. Por lo regular, mis emociones no me ayudan en el logro de las metas que me propongo  | Si      | Gestión de las emociones                            | 3                      | 1      |                         | A menos que se aclare que está en sentido contrario                                |
| 26. En una situación complicada o problemática, me es realmente difícil mantenerme ecuánime  | Si      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 3                      | 3      |                         |  |
| 27. Si me encuentro en una discusión, generalmente logro vincular positivamente mis emociones con mis ideas                                      | No      | Uso de las emociones en el pensamiento              | 4                      | 3      |                         | Siempre y cuando la vinculación implique que una influencia a la otra              |

Este análisis de validez de contenido se utilizó posteriormente en conjunción con los resultados del análisis factorial exploratorio, ya que las calificaciones otorgadas a los ítems por los jueces se contrastaron con su distribución en la estructura resultante de dicho análisis para así discriminar entre aquellos ítems que deberían permanecer o ser retirados de la versión definitiva del CIEA.

### 7.1.4 Método de trabajo

Una vez que se elaboró el CIEA y se determinó su validez de contenido, se procedió a analizar su validez de constructo mediante la realización de un análisis factorial exploratorio. Asimismo, se examinó su validez de criterio sobre la inhibición

social y el afecto negativo, ya que desde un punto de vista teórico todos estos constructos se encuentran relacionados por los aspectos emocionales que envuelven. De tal forma, se esperaba que la inteligencia emocional presentara validez de criterio en sentido inverso sobre las dos variables seleccionadas, es decir, que sus niveles, al ser menores, se relacionarían con mayores niveles de inhibición social y de afecto negativo, y viceversa, lo cual es coherente ya que una persona que no logra gestionar sus emociones probablemente tiene dificultades para entablar relaciones sociales, y tiende a experimentar sentimientos negativos; lo anterior sucedería de manera contraria al poseer niveles elevados. En una revisión a la literatura se encontró evidencia empírica de soporte parcial a esta propuesta, en concreto de la asociación en sentido inverso de la inteligencia emocional sobre el afecto negativo (Jahanvash, 2009; Mikolajczak y Luminet, 2008), pero no se encontraron antecedentes de su asociación con la inhibición social, por lo que este análisis además abonaría a cubrir este vacío empírico y en el conocimiento.

#### **7.1.4.1 Tipo de estudio**

Esta segunda etapa fue cuantitativa y se desarrolló de manera deductiva (Creswell, 2015). Su alcance fue exploratorio-correlacional, ya que la intención consistió en detectar una posible estructura para el CIEA, y relacionar sus componentes con la inhibición social y el afecto negativo para determinar su validez de criterio sobre ambas dimensiones. El diseño fue no experimental de corte transversal, ya que la recolección y análisis de datos se realizó en una sola ocasión por cuestiones logísticas, y principalmente por la decisión de la empresa participante de autorizar la recolección de datos de sus trabajadores en solo una ocasión.

#### **7.1.4.2 Población, muestra participante y selección**

La población participante fueron 120 trabajadores de las diferentes áreas de una compañía farmacéutica (producción y oficinas), dedicada a la producción y comercialización de medicamentos, ubicada en el Centro Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC), en el Estado de Morelos, a quienes se invitó a participar de

manera verbal y mediante avisos en los tableros de la empresa. Se logró una muestra de 106 individuos, equivalente a una tasa de participación del 88%. Al haberla conformado de manera conveniente no se realizaron estrategias estadísticas para su determinación o selección; asimismo, no se establecieron criterios de exclusión, ya que se buscaba que todos los colaboradores tuvieran la misma oportunidad de participar.

Entre sus características sociodemográficas, 52% correspondió al sexo masculino y 48% al femenino; 65% laboraba en oficina y 35% en producción; la edad se ubicó en rango de entre 18 y 68 años, con media de 35 años y desviación estándar de 9.3 años; el estado civil de 41% fue soltero, 50% casado, y 9% unión libre; la antigüedad laboral se ubicó en rango entre menos de un año y 33 años, con media de 5.1 años y desviación estándar de 4.7 años. Por último, el grado escolar de 1% fue primaria, 13% secundaria, 19% preparatoria, 44% licenciatura, 17% posgrado y 6% no especificó.

#### **7.1.4.3 Instrumentos para recolección de datos**

Para la recolección de datos sobre inteligencia emocional se utilizó la versión del CIEA que resultó del análisis de jueces llevado a cabo para identificar su validez de contenido, es decir, la versión inicial de este cuestionario, cuya escala de respuesta se ubica desde 1=totalmente en desacuerdo, hasta 7=totalmente de acuerdo.

La medición de la inhibición social y el afecto negativo se realizó con el cuestionario *DS14* de Denollet (2005). El afecto negativo implica una disforia, ansiedad, irritabilidad, y puntos de vista negativos que caracterizan a personas poseedoras de un alto nivel (e.g. “frecuentemente hago dramas por cosas sin importancia”). La inhibición social involucra sentimientos de inhibición, tensión, e inseguridad social en quienes presentan niveles elevados (e.g. “frecuentemente me siento inhibido en situaciones de convivencia con otras personas”). El *DS14* se compone de 14 ítems repartidos entre ambas dimensiones; la escala de respuesta

es Likert de cinco opciones, que van de 0=totalmente falso, hasta 4=totalmente cierto; aquellos valores cercanos a 0 indican ausencia del afecto negativo o de la inhibición social, y cuando se encuentran más cercanas a la opción 4 indican su presencia. Se ha utilizado en estudios de relación efectuados en población española (Montero, Rueda y Bermúdez, 2012), y su estructura factorial se ha validado en población europea (Spindler, Kruse, Zwisler y Pedersen, 2009) y estadounidense (Barnett, Ledoux, Garcini y Bakker, 2009). Desde el punto de vista teórico, se esperaba que la inteligencia emocional tuviera validez de criterio en sentido negativo sobre al afecto negativo y la inhibición social.

#### **7.1.4.4 Procedimiento**

Los participantes contestaron en papel el CIEA y el *DS14* en sus domicilios particulares, debido a que la dirección de la empresa así lo determinó para no ver afectado el tiempo activo de labores.

#### **7.1.4.5 Principios éticos**

Se buscó cumplir con los principios éticos en la investigación con personas, señalados por Koepsell y Ruiz (2015), y en la Declaración de Helsinki (1964). A los participantes se les entregó el consentimiento informado, y se resolvieron dudas al respecto en caso de haberlas; la confidencialidad y anonimato de sus respuestas fueron resguardadas. Asimismo, se aseguró que tuvieran la autonomía suficiente para decidir participar o no en el estudio. Por la parte de los posibles daños, al parecer los instrumentos de medición no contenían preguntas que pudieran poner en riesgo a los participantes o afectarles, con lo que se atendió el principio de no maleficencia. También se trató de cumplir con el de beneficencia, aunque se logró parcialmente, ya que la información obtenida se retornó de manera general a los participantes, pero no de manera individualizada. Tampoco se les brindaron beneficios como resultado de este estudio, en forma de terapias individuales o mediante mejoras organizacionales en la gestión del trabajo, ya que la empresa no autorizó estrategias al respecto, con lo que se incumplió con el principio de justicia.

#### **7.1.4.6 Análisis de datos**

Los ítems del CIEA se representaron con estadísticos descriptivos como la media y desviación estándar. Para determinar la estructura factorial se realizó un análisis factorial exploratorio con base en el método de mínimos cuadrados no ponderados, necesario para el caso de muestras de tamaño reducido; el método de rotación fue Oblimin, ya que se esperaban factores correlacionados; ambos métodos se siguieron de esa manera en atención a las recomendaciones de Lloret-Segura et al. (2014). La confiabilidad de los factores obtenidos se estimó con alfa de Cronbach, y su validez de criterio se determinó mediante regresión múltiple efectuada con base en el método “pasos sucesivos” sobre la inhibición social y el afecto negativo, contenidos en el cuestionario *DS14* (Denollet, 2005). En lo que respecta a este cuestionario, se recodificaron sus ítems originalmente planteados en sentido inverso (ítems 1 y 3), se caracterizaron con la media y desviación estándar, y se estimó la confiabilidad de sus dos dimensiones. Todos los análisis se realizaron mediante el software *SPSS* en su versión 21.

### 7.1.5 Resultados obtenidos

Los estadísticos descriptivos de datos del CIEA se muestran en la tabla 19.

**Tabla 19**

*Estadísticos descriptivos de los ítems del CIEA (n=106)*

| Ítems               | Media (rango de respuestas entre 1 y 7) | DE   |
|---------------------|---|------|
| IF1                 | 5.59                                    | 1.53 |
| IE2 (recodificado)  | 5.54                                    | 1.68 |
| IE3 (recodificado)  | 5.89                                    | 1.51 |
| IE4                 | 4.93                                    | 1.61 |
| IE5 (recodificado)  | 4.37                                    | 1.96 |
| IE6 (recodificado)  | 4.84                                    | 1.60 |
| IE7                 | 3.42                                    | 2.04 |
| IE8                 | 5.24                                    | 1.60 |
| IE9                 | 4.90                                    | 1.77 |
| IE10                | 5.48                                    | 1.54 |
| IE11                | 4.76                                    | 1.97 |
| IE12                | 5.56                                    | 1.53 |
| IE13                | 5.51                                    | 1.58 |
| IE14                | 4.93                                    | 1.59 |
| IE15 (recodificado) | 4.93                                    | 1.79 |
| IE16                | 5.44                                    | 1.53 |
| IE17                | 5.42                                    | 1.57 |
| IE18                | 4.95                                    | 1.44 |
| IE19                | 6.10                                    | 1.33 |
| IE20 (recodificado) | 3.82                                    | 1.85 |
| IE21                | 4.51                                    | 1.62 |
| IE22                | 4.69                                    | 1.48 |
| IE23 (recodificado) | 4.97                                    | 1.50 |
| IE24 (recodificado) | 5.13                                    | 1.78 |
| IE25 (recodificado) | 5.48                                    | 1.69 |
| IE26                | 5.23                                    | 1.81 |
| IE27                | 5.05                                    | 1.62 |

Para el caso del Cuestionario *DS14*, algunos de sus principales estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 20.

**Tabla 20**

*Estadísticos descriptivos de los ítems del DS14 (n=106)*

| Ítems                  | Media (rango de repuestas entre 0 y 4) | DE   |
|------------------------|--|------|
| Tipo D1 (recodificado) | 1.07                                   | 1.21 |
| Tipo D2                | .61                                    | 1.06 |
| Tipo D3 (recodificado) | 2.39                                   | 1.29 |
| Tipo D4                | 1.12                                   | 1.58 |
| Tipo D5                | .75                                    | 1.10 |
| Tipo D6                | 1.07                                   | 1.17 |
| Tipo D7                | .56                                    | 1.03 |
| Tipo D8                | .87                                    | 1.10 |
| Tipo D9                | .43                                    | .91  |
| Tipo D10               | 1.27                                   | 1.24 |
| Tipo D11               | 1.45                                   | 1.24 |
| Tipo D12               | 1.13                                   | 1.30 |
| Tipo D13               | .61                                    | 1.00 |
| Tipo D14               | .70                                    | .98  |

Los coeficientes alfa de Cronbach de las dimensiones del Cuestionario *DS14* se presentan en la tabla 21; aquí se observa una confiabilidad entre regular y alta.

**Tabla 21**

*Confiabilidad del DS14 (n=155)*

| Dimensión         | $\alpha$ Cronbach |
|-------------------|-------------------|
| Afecto negativo   | .85               |
| Inhibición social | .61               |

Posteriormente, el resultado del análisis factorial exploratorio efectuado a los ítems del CIEA arrojó una adecuación aceptable ( $KMO=.854$ ) y una prueba de esfericidad de Bartlett significativa ( $X^2=1383.46$ ;  $gl=351$ ;  $P=0.000$ ), lo que indicó que era viable realizar el análisis. El criterio para determinar los factores de composición de la estructura fue el de Kaiser, es decir, aquellos con auto valor mayor a la unidad; en la matriz de varianzas explicadas seis factores lo presentaron, y en su conjunto explicaron 63.09% de la varianza (ver tabla 22), sin embargo, esta cantidad de factores discrepó respecto de los cuatro factores que se plantean en el modelo

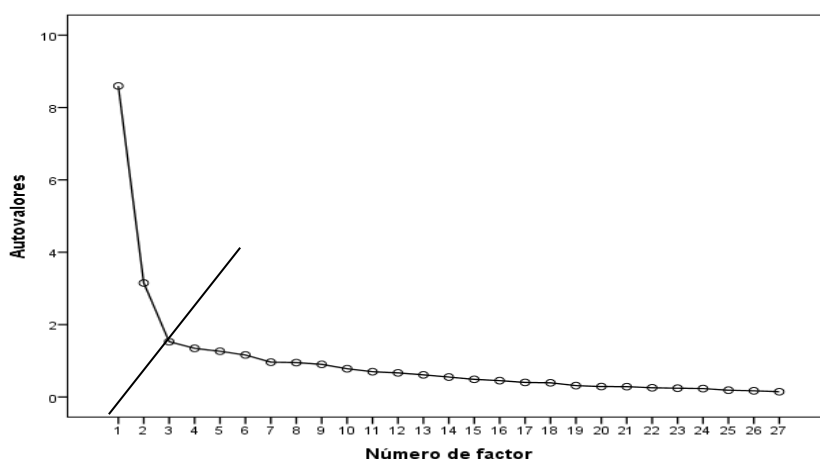


teórico de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997), el cual se tomó como base para elaborar el CIEA, y cuya cantidad era la esperada.

**Tabla 22**  
*Matriz de varianza explicada de factores del CIEA con autovalor mayor a la unidad*

| Factor | Autovalor | % de la varianza | % acumulado de varianza |
|--------|-----------|------------------|-------------------------|
| 1      | 8.59      | 31.83            | 31.83                   |
| 2      | 3.14      | 11.66            | 43.49                   |
| 3      | 1.52      | 5.65             | 49.14                   |
| 4      | 1.34      | 4.97             | 54.12                   |
| 5      | 1.26      | 4.67             | 58.80                   |
| 6      | 1.16      | 4.29             | 63.09                   |

La determinación de la cantidad de factores a retener en la matriz de estructura se realizó mediante cuatro criterios. El primero fue que cada factor debía integrar a tres o más ítems, con la intención de favorecer su estabilidad, interpretación y replicación posterior, de acuerdo a lo señalado por Preacher y MacCallum (2003) y por Lloret-Segura et al. (2014). El segundo criterio fue la inspección visual del *scree test* (ver figura 11), donde se observó un quiebre considerable entre el segundo y tercer factor, lo que indicó que una estructura compuesta por dos o tres factores sería la más viable.



**Figura 11. Gráfico de sedimentación como criterio complementario en la determinación del número de factores del CIEA**

Fuente: Elaboración propia

El tercero, y de mayor importancia, consistió en que cada factor debía poseer una comprensión conceptual suficiente, derivada de una coherencia y consistencia en el significado común de sus ítems retenidos. El cuarto criterio fue la saturación factorial de los ítems; en este caso se determinó que la mínima para mantener a uno dentro de un factor sería .50; algunos autores como Lloret-Segura et al. (2014) proponen que la saturación mínima de un reactivo a retener es .30, no obstante, recomiendan incrementarla para dar mayor fortaleza a la estructura de la escala y favorecer de esta manera su replicación posterior. Se decidió también que un ítem sería retirado al presentar una saturación igual o mayor a .50 en más de un factor, como fue el caso de los ítems 16, 18, 26, 22 y 25, con la intención de favorecer de esta manera la estabilidad de la estructura obtenida (Lloret-Segura et al., 2014).

Como resultado de la aplicación de todos estos criterios conjuntamente, se mantuvieron únicamente el factor uno con los ítems 12, 13, 8, 10, 27, 19, 9, 1, y el factor dos con los ítems 3, 2, 6 y 20, tal como se muestra en la tabla 23; aquí se encuentran resaltados en tono claro aquellos ítems retenidos, y en color más oscuro los que se eliminaron por alguno o varios de los cuatro criterios utilizados para su discriminación.

**Tabla 23***Matriz de estructura del CIEA resultante del análisis factorial exploratorio (n=106)*

| Ítem                 | Descripción  | Factor |       |       |       |       |       |
|----------------------|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                      |  | 1      | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     |
| IE12                 | Cuando algo me afecta o beneficia, inmediatamente logro identificar la emoción que genera en mi persona                                      | .844   | .272  | .344  | .194  | .343  | -.092 |
| IE16                 | En aquellas ocasiones en que me encuentro en reflexión, logro separar las emociones que podrían afectarme de las que me beneficiarían        | .797   | .216  | .301  | .187  | .501  | -.320 |
| IE13                 | Cuando me siento mal emocionalmente, con facilidad logro detectar la causa y con ello, modificar mis pensamientos                            | .785   | .332  | .367  | .105  | .402  | -.108 |
| IE8                  | Ante cualquier situación regularmente me es sencillo percibir las emociones que experimento  | .767   | .265  | .307  | .264  | .231  | -.099 |
| IE10                 | La mayor parte del tiempo logro comprender las emociones que se manifiestan en mí  | .750   | .172  | .398  | .211  | .346  | -.196 |
| IE27                 | Si me encuentro en una discusión, generalmente logro vincular positivamente mis emociones con mis ideas                                      | .720   | .243  | .366  | .270  | .435  | -.351 |
| IE19                 | Cuando he pasado por una situación emocional complicada, logro aprender de ella y considerar la enseñanza para otras situaciones posteriores | .673   | .254  | .280  | .223  | .399  | -.174 |
| IE9                  | Por lo general, mis pensamientos se encuentran libres de influencias emocionales   | .646   | .117  | .413  | .282  | .265  | -.349 |
| IE1                  | Cuando enfrente alguna situación específica, comúnmente logro separar en mis pensamientos la parte emocional de la de otras esferas          | .614   | .163  | .196  | .126  | .239  | -.175 |
| IE18                 | Cuando una persona a mi alrededor se encuentra afectada emocionalmente, me es sencillo lograr tranquilizarla                                 | .578   | .220  | .517  | -.036 | .302  | -.497 |
| IE26<br>Recodificado | En una situación complicada o problemática, me es realmente difícil mantenerme ecuánime  | .419   | .691  | .086  | .093  | .538  | .006  |
| IE3<br>Recodificado  | La mayor parte del tiempo me resulta difícil ejercer control sobre mis emociones   | .187   | .652  | -.187 | -.051 | .147  | .106  |
| IE2<br>Recodificado  | No siempre comprendo a qué se deben las emociones que siento   | .406   | .628  | -.056 | -.168 | .026  | .196  |
| IE6<br>Recodificado  | A menudo me es difícil entender las respuestas emocionales de otras personas   | .427   | .624  | .198  | -.051 | .235  | .033  |
| IE20<br>Recodificado | Mis expresiones emocionales a menudo delatan si alguien no me cae bien   | .180   | .615  | -.085 | -.302 | .044  | -.252 |
| IE15<br>Recodificado | Si una persona se encuentra emocionalmente perturbada, me es difícil notarlo de inmediato  | .120   | .486  | .066  | .020  | .084  | .045  |
| IE5<br>Recodificado  | Considero que mis emociones raramente me sirven para tener un pensamiento claro  | .181   | .408  | -.027 | -.274 | .110  | .353  |
| IE22                 | La mayor parte del tiempo logro comprender por qué las personas a mi alrededor se sienten de una u otra manera                               | .504   | .176  | .740  | .349  | .331  | -.330 |
| IE21                 | Otras personas comúnmente me piden consejo sobre sus asuntos emocionales, y con base en ello toman decisiones                                | .166   | -.061 | .729  | .127  | .147  | -.055 |
| IE7                  | Si fuera necesario, podría influenciar las emociones de otras personas para que estuvieran de acuerdo a mis objetivos                        | .245   | -.178 | .623  | .183  | -.006 | -.068 |
| IE23<br>Recodificado | Por lo común no encuentro las formas de apoyar emocionalmente a otras personas cuando es necesario   | .190   | .094  | .369  | .085  | .029  | -.152 |
| IE17                 | Si no le simpatizo a una persona, puedo identificarlo de inmediato   | .374   | .066  | .247  | .856  | .059  | -.148 |
| IE4                  | Regularmente logro percibir como se sienten otras personas, aun sin que me lo digan  | .390   | .037  | .456  | .488  | .337  | -.204 |
| IE11                 | Generalmente trato de utilizar mis emociones para lograr los objetivos que me propongo   | .403   | -.068 | .153  | .052  | .651  | .025  |
| IE24<br>Recodificado | Soy incapaz de tomar decisiones cuando me encuentro en una perturbación emocional  | .322   | .383  | .128  | -.013 | .629  | .014  |
| IE25<br>Recodificado | Por lo regular, mis emociones no me ayudan en el logro de las metas que me propongo  | .571   | .477  | .143  | .240  | .613  | -.130 |
| IE14                 | Mis decisiones personales nunca están basadas en mis emociones   | .278   | -.001 | .192  | .129  | .000  | -.440 |

Nota: Método mínimos cuadrados no ponderados y rotación Oblimin

En vista de que la matriz de estructura del CIEA se conformó de seis factores, y su composición final quedó representada por dos, no coincidió con la propuesta original de cuatro dimensiones de inteligencia emocional planteada en el modelo de Mayer y Salovey (1997), tomado como su fundamento teórico-conceptual. Por lo tanto, se analizó a detalle el concepto de los ítems de ambos factores finales con la premisa de que probablemente la comprensión de los mismos por participantes mexicanos no fue correspondiente con respecto a la definición de las dimensiones que se presumía representaban. Esta comprensión pareció ser divergente de la evidenciada en población estadounidense, donde el modelo tuvo su origen, y cuya evidencia empírica ha estado apegada en mayor medida al modelo de cuatro dimensiones en aquellos estudios donde a partir del mismo se han originado instrumentos para evaluar la inteligencia emocional desde un enfoque de medición objetiva (e.g. Mayer et al., 2000, 2003).

Estos hallazgos propiciaron dar nombre a los dos factores obtenidos con base en lo que parecen representar. El primero se denominó “percepción de emociones” ya que en conjunto sus ítems reflejan la habilidad de los participantes para percibir a sus emociones, y con ello involucrarlas en sus procesos de pensamiento y comportamientos para de esta manera favorecerlos. El factor dos se nombró “control de emociones” debido a que sus ítems representan principalmente la habilidad de ejercer control sobre las emociones ante las diferentes situaciones que se presentan. Entonces, se procedió a calcular la confiabilidad de ambos factores con base en el alfa de Cronbach; tal como se observa en la tabla 24, se obtuvieron coeficientes elevados.

**Tabla 24**

*Alfa de Cronbach de los factores finales del CIEA*

| Factor                  | Cantidad de ítems | $\alpha$ Cronbach |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Percepción de emociones | 8                 | .90               |
| Control de emociones    | 4                 | .73               |

La tabla 25 contiene los coeficientes obtenidos del modelo donde se tomó como criterio al afecto negativo; tal como se planteó teóricamente, la percepción de

emociones, así como el control de emociones resultaron sus predictores significativos en sentido inverso, en este caso con una fuerza de regular a alta.

**Tabla 25**

*Principales coeficientes obtenidos de la regresión sobre la dimensión criterio afecto negativo (n=106)*

| Variable independiente  | Beta   | F del modelo | Cambio en R <sup>2</sup> |
|-------------------------|--------|--------------|--------------------------|
| Percepción de emociones | -52*** | 12.97***     | 46%                      |
| Control de emociones    | -28*** |              |                          |

*Nota:* Niveles de significación estadística \*\*\*<.0001

La tabla 26 muestra los principales coeficientes obtenidos del modelo donde se consideró a los dos factores de la inteligencia emocional predictores de la inhibición social; en concordancia con lo planteado en el aspecto teórico, ambos factores resultaron sus predictores en sentido inverso, con una fuerza media.

**Tabla 26**

*Principales coeficientes obtenidos de la regresión sobre la dimensión criterio inhibición social (n=106)*

| Variable independiente  | Beta    | F del modelo | Cambio en R <sup>2</sup> |
|-------------------------|---------|--------------|--------------------------|
| Percepción de emociones | -.36*** | 10.02**      | 28%                      |
| Control de emociones    | -.28**  |              |                          |

*Nota:* Niveles de significación estadística \*\*<.001; \*\*\*<.0001

## 7.1.6 Discusión y limitaciones

Esta primera etapa del estudio se realizó para atender a tres objetivos. El primero fue elaborar el CIEA para medición de inteligencia emocional y determinar su validez de contenido. Para atenderlo, los ítems que la compusieron, elaborados con base en el modelo teórico de las cuatro ramas de inteligencia emocional propuesto por Mayer y Salovey (1997), fueron sometidos a comprensión conceptual y semántica por parte de una muestra conveniente de estudiantes universitarios en una prueba piloto. Posteriormente, una vez que se realizaron las modificaciones y correcciones necesarias, los ítems fueron sujetos de una validación de jueces para examinar su validez de contenido.

El segundo objetivo fue determinar la estructura factorial del CIEA con un análisis factorial exploratorio, cuya estructura resultante mostró varios factores donde se mezclaron algunos ítems designados previamente de manera conceptual a otros distintos, y en la cual permanecieron únicamente dos factores después de aplicar varios criterios. Con base en tales resultados se aceptó la hipótesis nula uno, ya que el CIEA no se compuso por cuatro factores. Estos resultados originaron dos factores a partir de lo que conceptualmente parecen reflejar; el primero se denominó percepción de emociones y el segundo control de emociones. Una explicación a la estructura obtenida consiste en que posiblemente las dimensiones de inteligencia emocional del modelo de Mayer y Salovey (1997) se comprenden de manera diferente en contextos y poblaciones con características considerablemente distintas a las de Estados Unidos (donde el modelo tuvo origen). Es probable que la comprensión de las dimensiones, tal como las definen Mayer y Salovey (1997), no sea universal ni estable, sino que varíe entre culturas.

Lo anterior se sustenta en que otras escalas para medir la inteligencia emocional elaboradas en Estados Unidos con base en el modelo de las cuatro ramas de Salovey y Mayer (1997), como es el caso del *MEIS* (Mayer et al., 2000) y el *MSCEIT* (Mayer et al., 2003) presentan una estructura factorial altamente apegada a dicho modelo. En el caso del *MEIS*, la estructura resultante de un análisis factorial exploratorio se compuso de tres factores, que fueron la percepción, comprensión, y gestión de emociones (Mayer et al., 2000). En relación al *MSCEIT*, su estructura factorial compuesta por sus cuatro factores propuestos se soportó mediante análisis factorial confirmatorio ( $X^2=94.28$ ,  $NFI=.97$ ,  $TLI=.96$ ,  $RMSEA=.052$ ), consistente con las cuatro ramas del modelo. No obstante, ambas escalas se orientan a evaluar la inteligencia emocional a partir del desempeño observado, y no mediante información proporcionada por el mismo participante, como es el caso del CIEA. La existencia de escalas de tipo autoinforme, elaboradas con base en este modelo es escasa, lo que dificulta realizar comparaciones a nivel estructural, e incluso teórico-conceptual. En este tenor, únicamente se encuentra el cuestionario *PEC*, elaborado por Brasseur et

al. 2013) en población francesa, sin embargo, se dividió en dos la “identificación y expresión de emociones”, de modo que la estructura fue de cinco dimensiones.

El tercer objetivo fue analizar la validez de criterio de las dimensiones de inteligencia emocional sobre la inhibición social y el afecto negativo. Por una parte, se obtuvo que tanto la percepción de emociones como el control de emociones presentaron dicha validez en sentido inverso sobre el afecto negativo, entendiéndose con esto que una mayor percepción de las emociones por parte de las personas, así como su control ejercido ante las diversas situaciones que se le presentan, favorecen el experimentar menos emociones negativas, y sentimientos de ansiedad e irritabilidad. Este hallazgo coincide con los de Mikolajczack y Luminet (2008), y Jahanvash (2009), aunque en tales casos se analizaron las relaciones entre el afecto negativo y el puntaje global de inteligencia emocional, y no sobre sus dimensiones, a diferencia del presente estudio.

Por otra parte, la percepción de emociones y el control de emociones también mostraron validez de criterio en sentido inverso sobre la inhibición social, tal como se esperaba teóricamente. De tal forma, una mayor percepción de las emociones, así como el control ejercido sobre ellas deriva en experimentar una menor disconformidad social, pérdida del aplomo social y de evitación de confrontaciones sociales. Estos resultados no pudieron contrastarse con los obtenidos en otras investigaciones donde se analizaron estas mismas relaciones, ya que no existen; lo más cercano son estudios donde se identificó empíricamente la relación en sentido negativo entre la inteligencia emocional y la fobia social, es decir, con la ansiedad provocada por la exposición a situaciones de desempeño social, las que se opta por evitar (e.g. Summerfeldt, Kloosterman, Antony, McCabe y Parker, 2010; Inam, Kalhil, Binte y Abiodullah, 2014). Para finalizar, con base en todos los hallazgos discutidos se sustenta la validez de criterio de la inteligencia emocional en relación a las variables de resultado utilizadas, a la vez que se cubre un vacío empírico y del conocimiento en estos campos de estudio.

Por las evidencias anteriores, el CIEA se muestra como un cuestionario con suficiente validez de contenido, de constructo y de criterio para medición de la inteligencia emocional. De tal manera, en una siguiente etapa sería posible analizar su efecto moderador sobre las relaciones entre el clima organizacional y el SQT.

### **Limitaciones**

Esta primera etapa presentó algunas limitaciones. La principal posiblemente fue el tamaño de la muestra participante, ya que para algunos puede parecer reducida y ello implicaría el riesgo de afectar la estabilidad de la estructura factorial del CIEA. Sin embargo, algunos estudiosos (De Winter et al., 2009) señalan con base en resultados de simulaciones Monte Carlo, que un análisis factorial exploratorio puede aplicarse en muestras pequeñas, incluso menores a N=50 siempre que la cantidad de factores se limite a entre uno y cuatro. No obstante, en investigaciones posteriores se recomienda aumentar el tamaño de la muestra, así como también se sugiere confirmar la estructura factorial obtenida del CIEA.

También se considera una limitación el alcance transversal que se tuvo, ya que impide aseverar causalidad en las relaciones observadas, específicamente en la capacidad predictiva de las dimensiones de inteligencia emocional sobre la inhibición social y el afecto negativo. En futuras investigaciones se recomienda seguir diseños de tipo experimental, cuasiexperimental o longitudinal, para sustentar firmemente las relaciones de causalidad entre las dimensiones involucradas. Por otra parte, el haber utilizado únicamente cuestionarios de tipo autoinforme es otra limitación, ya que se corre el riesgo de obtener varianza común por el método de medición; en futuras investigaciones se recomienda utilizar diversos métodos, tales como reportes de terceros, pruebas de desempeño objetivo, e incluso indicadores fisiológicos.



## 7.2 Segunda etapa: análisis del efecto moderador de la inteligencia emocional

En esta segunda etapa se consolidó la investigación, ya que se dispuso de un instrumento válido y confiable para medir a la inteligencia emocional, el cual se elaboró en la etapa previa. Los objetivos que la guiaron se muestran a continuación.

### 7.2.1 Objetivos

1. Determinar los niveles de SQT, inteligencia emocional y clima organizacional presentes en la muestra de estudio.
2. Analizar las relaciones entre variables sociodemográficas, clima organizacional, inteligencia emocional y SQT en la muestra de estudio.
3. Analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.

### 7.2.2 Hipótesis y variables

**Tabla 27**

*Hipótesis nulas y alternas de la segunda etapa del segundo estudio*

| Hipótesis nulas   | Hipótesis alternas   |
|---|--|
| Ho1 El SQT, la inteligencia emocional y el clima organizacional no presentan niveles elevados.  | H1 El SQT, la inteligencia emocional y el clima organizacional presentan niveles elevados.   |
| Ho2 Las variables sociodemográficas, el clima organizacional, la inteligencia emocional y el SQT no se encuentran relacionados significativamente | H2 Las variables sociodemográficas, el clima organizacional, la inteligencia emocional y el SQT se encuentran relacionados significativamente. |
| H03 La inteligencia emocional no ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT.              | H3 La inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT.               |

La variable dependiente fue el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). En su comprensión y operacionalización se tomó la propuesta de Gil-Monte (2005, 2011), es decir, la de un fenómeno psicológico derivado del estrés crónico experimentado en el contexto laboral, compuesto por cuatro dimensiones que son la ilusión por el trabajo, el desgaste psíquico, la culpa y el desencanto profesional. La última de ellas sustituye a la indolencia, ya que se enfoca en trabajadores que no atienden a clientes o usuarios de servicios, y por lo tanto, las actitudes negativas que llegan a desarrollar

las dirigen sobre sus labores y también hacia la propia organización (Gil-Monte, 2011). Una mayor descripción de las dimensiones se muestra en la tabla 28.

**Tabla 28**

*Síndrome de quemarse por el trabajo (variable dependiente)*

| Dimensión              | Definición conceptual  |
|------------------------|--|
| Ilusión por el trabajo | Evalúa el deseo de las personas de lograr metas laborales para su superación personal; así percibe su trabajo como atractivo y fuente para alcanzar una realización. Incluye un componente de autoeficacia profesional.        |
| Desgaste psíquico      | Se define como la presencia de agotamiento emocional y físico en el trabajo.   |
| Desencanto profesional | Presencia de actitudes negativas caracterizadas por indiferencia y cinismo hacia la organización y las propias labores desempeñadas por el trabajador. Altas puntuaciones indican insensibilidad hacia los aspectos señalados. |
| Culpa                  | Se define como la aparición de sentimientos de culpa relacionados con actitudes y comportamientos negativos en el trabajo, especialmente en relación a las personas con quienes se establecen relaciones a su interior.        |

*Nota:* Elaboración propia con base en Gil-Monte (2011)

La variable independiente fue el clima organizacional (CO). En su comprensión y operacionalización se tomaron como sustento los trabajos de Gómez y Vicario (2008), de Patlán-Pérez, Torres y Hernández (2012), y de Patlán-Pérez y Flores, (2013), donde se le considera un constructo que refleja la percepción de diversos elementos del contexto laboral en el nivel individual, inter-personal y organizacional, y cuya composición a nivel de dimensiones y su definición se muestra en la tabla 29.

**Tabla 29**

*Sistemas y dimensiones del clima organizacional (variable independiente)*

| Sistema                | Dimensiones                            | Definición de factores  |
|------------------------|--|---|
| Sistema individual     | Satisfacción de los trabajadores       | Grado en que los trabajadores se perciben reconocidos por su trabajo, y se sienten satisfechos con el logro de metas y objetivos, resultado de un ambiente agradable y satisfacción.  |
|                        | Autonomía en el trabajo                | Grado en que perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades.  |
| Sistema interpersonal  | Relaciones sociales entre los miembros | Grado en que perciben el trabajo con sus compañeros en una atmósfera de amistad y camaradería, donde existe buena comunicación para el trabajo en equipo.   |
|                        | Unión entre los compañeros de trabajo  | Grado de comunicación, compromiso e integración entre miembros de la organización, así como percepción de recibir apoyo y ayuda de compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.  |
| Sistema organizacional | Consideración de directivos            | Grado en que perciben que su superior otorga apoyo, se dirige y comunica con respeto y amabilidad y les brinda el trato más humano posible  |
|                        | Beneficios y recompensas               | Grado en que perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas, tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y premios que hacen hacer sentirse satisfecho y obtener reconocimiento.                                   |
|                        | Motivación                             | Grado en que son alentados por la organización y las condiciones que hacen que trabajen intensamente. Esto se refleja en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido, y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse. |
|                        | Liderazgo de directivos                | Grado en el que perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, cómo la toma de decisiones y el don de mando influyen en sus actividades.  |

*Nota:* Elaborado con base en Gómez y Vicario (2008), Patlán-Pérez et al. 2012, y Patlán-Pérez y Flores (2013)

La variable que se consideró como moderadora en esta etapa, es decir, aquella que se planteó interviene en las relaciones entre la variable dependiente (SQT) y la independiente (CO) fue la inteligencia emocional (IE). Su comprensión se basó en el trabajo de Mayer y Salovey (1997), en donde se entiende como un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo relacionadas con percibir, evaluar y expresar la emoción, generar sentimientos que facilitan el pensamiento, entender la emoción y el conocimiento emocional, así como para regular las emociones y promover un crecimiento emocional e intelectual. Su operacionalización se llevó a cabo a partir de las dos dimensiones resultantes del análisis factorial exploratorio efectuado en la primera etapa del presente estudio, es decir, la percepción de emociones y el control de emociones (ver tabla 30), cuyo fundamento teórico fue el modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional propuesto por Mayer y Salovey (1997).

**Tabla 30**

*Dimensiones de inteligencia emocional (variable moderadora)*

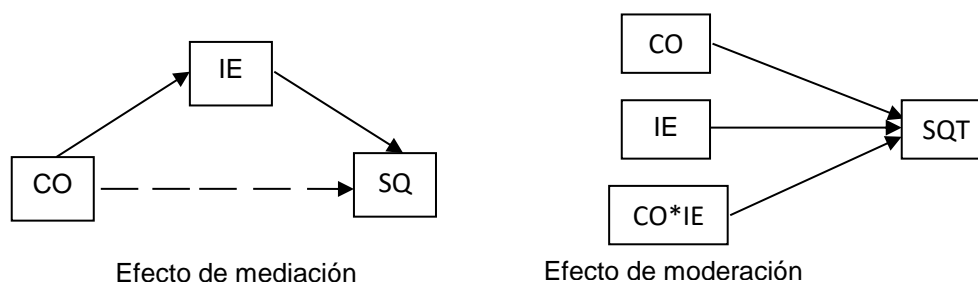
| Dimensión               | Definición conceptual  |
|-------------------------|--|
| Percepción de emociones | Refleja la habilidad de las personas para percibir sus emociones e involucrarlas en sus procesos del pensamiento y comportamientos, y de esta manera favorecerlos. |
| Control de emociones    | Representa la habilidad de las personas para ejercer control sobre sus emociones en las diferentes situaciones que se le presentan.                                |

### **7.2.3 Efecto moderador y mediador de terceras variables**

Para comprender lo que implica un efecto moderador se hace preciso abordar sus características principales y naturaleza. Inicialmente, al establecer relación causal entre una variable “X” y una variable “Y” puede considerarse el papel que podría desempeñar alguna tercera variable en tales relaciones, la cual es llamada “Z”, moderadora (Ato y Vallejo, 2011) o moderador (Baron y Kenny, 1986). Esta puede ser una variable cuantitativa o cualitativa que afecta la dirección y/o la fuerza en la relación entre una variable independiente o predictor, y una dependiente o criterio. De acuerdo a Ato y Vallejo (2011) una variable moderadora tiene capacidad de alterar la magnitud y/o dirección existente entre X e Y; estos autores proponen el ejemplo una intervención quirúrgica (X) cuyos resultados reducen en mayor medida

los síntomas (Y) en hombres que, en mujeres, de manera que probablemente el género (Z) modera la relación intervención-síntomas.

El papel de una variable moderadora se conoce como efecto moderador, el cual es *completo* cuando el efecto causal de X sobre Y se convierte en cero, y *parcial* cuando el efecto se reduce de manera considerable, pero sin llegar a cero. Además, también puede modificar la dirección de la relación causal de X e Y (Ato y Vallejo, 2011). En la literatura se presenta cierta confusión debido a la existencia de otras terceras variables conocidas como mediadoras, las cuales de acuerdo a Baron y Keeny (1986) median la relación entre predictor y criterio, por lo que ejercen un efecto mediador. A decir de Kraemer, Kiernan, Essex y Kupfer (2008) una definición clara entre variable moderadora y mediadora es esencial para evitar ambigüedad, inconsistencia y errores en los resultados obtenidos de la investigación. Para facilitar su comprensión y diferenciación, se representan ambos efectos en la figura 12, específicamente en torno a las variables del presente estudio. Cabe señalar que dichos efectos pueden probarse ya sea con modelos de regresión o mediante modelos de ecuaciones estructurales (Ato y Vallejo, 2011).



**Figura 12. Efectos de mediación y de moderación representados con variables de estudio**

Fuente: Elaboración propia con base en Ato y Vallejo (2011)

#### 7.2.4 Método de trabajo

Las características metodológicas que se siguieron en esta segunda etapa se desarrollan en los apartados siguientes.

#### **7.2.4.1 Tipo de estudio**

Esta etapa fue cuantitativa y se desarrolló de manera deductiva (Creswell, 2015). El alcance fue exploratorio-correlacional, ya que la intención fue identificar en la muestra de estudio los niveles de SQT, clima organizacional e inteligencia emocional, así como analizar el efecto moderador de ésta última en las relaciones entre ambos constructos. El diseño fue no experimental y de corte transversal, ya que la recolección y análisis de datos se realizó en una sola ocasión por cuestiones logísticas, y principalmente por la decisión de la empresa participante de no autorizar la recolección de datos sobre sus trabajadores más de una vez.

#### **7.2.4.2 Población, muestra participante y selección**

Debido a que tanto esta segunda etapa como la anterior forman parte de un mismo estudio, los datos sobre las variables que ambas comprenden se recolectaron en la misma población de estudio en un momento único. Por lo tanto, al haber sido ya descritas a detalle sus características en la primera etapa, no se presentan en este espacio para evitar repetitividad (ver apartado 7.1.4.2).

#### **7.2.4.3 Instrumentos para recolección de datos**

La medición de las variables se realizó con tres cuestionarios. El SQT se evaluó con el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo versión desencanto profesional (CESQT-DP; Gil-Monte, 2011), enfocado específicamente en trabajadores cuyas actividades no implican atender usuarios o clientes. El CESQT-DP se compone de 20 ítems repartidos en cuatro dimensiones, las cuales son ilusión por el trabajo (e.g. “mi trabajo me supone un reto estimulante”), desgaste psíquico (e.g. “pienso que estoy saturado/a por el trabajo”), desencanto profesional (e.g. “no me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo”) y culpa (e.g. “me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo”); la última de ellas puede o no presentarse en el trabajador, y sirve más bien para diagnosticar el grado de SQT experimentado. La escala de respuesta de los ítems es tipo Likert cuyas opciones inician en 0=nunca, hasta 4=muy frecuentemente todos los días. Sus

principales características se muestran en la tabla 31 (para consultar las preguntas que contiene, revisar el anexo 1 ubicado al final de este documento)

**Tabla 31**

*Principales características del CESQT-DP*

| Sub-escala             | Definición conceptual   | Definición operacional<br>(cantidad de ítems) |
|------------------------|---|---|
| Ilusión por el trabajo | Implica el deseo de lograr metas laborales para superación, percibir el trabajo como atractivo, y fuente para alcanzar realización. Incluye un componente de autoeficacia profesional. Sus ítems se encuentran formulados de manera positiva. | 5   |
| Desgaste psíquico      | Se define como la presencia de agotamiento emocional y físico en el trabajador.   | 4   |
| Desencanto profesional | Se refiere a la presencia de actitudes negativas, caracterizadas por indiferencia y cinismo hacia la organización y las actividades propias del trabajo realizado.  | 6   |
| Culpa                  | Consiste en sentimientos de culpa relacionados con las actitudes y comportamientos negativos en el trabajo.   | 5   |

*Nota:* Elaboración propia con base en Gil-Monte (2011)

Las propiedades psicométricas del CESQT-DP en México se examinaron en una investigación realizada en una muestra integrada por obreros industriales (Camacho-Ávila, Gil-Monte y Juárez-García, 2014). Por una parte, con base en un modelo de ecuaciones estructurales se confirmó su estructura factorial original compuesta de cuatro dimensiones (CFI=.935, RMSEA=.048), y por otra, la confiabilidad de las mismas se estimó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo rango se mostró aceptable (entre .68 y .79).

El clima organizacional se midió con la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), elaborada por Gómez y Vicario (2008), y validada por Patlán-Pérez y Flores (2013), en ambos casos en muestras provenientes de poblaciones de trabajadores mexicanos. Una de sus principales cualidades es el haber sido elaborada en México, a partir de dos vías: la primera, mediante revisión de la literatura para identificar y extraer aquellas variables mayormente utilizadas en

la medición del clima organizacional, y la segunda a partir de redes semánticas naturales llevadas a cabo en una población de trabajadores del sector privado y público. En igual proporción de ambas fuentes (50%) se generó un banco de datos para elaborar los ítems (Gómez y Vicario, 2008; Patlán-Pérez, Torres y Hernández, 2012; Patlán-Pérez y Flores, 2013).

La EMCO integra ocho factores, que son la satisfacción de los trabajadores (e.g. “los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades”), autonomía en el trabajo (e.g. “los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades”), relaciones sociales entre los miembros de la organización (e.g. “los trabajadores se llevan bien entre ellos”), unión entre los compañeros de trabajo (e.g. “en mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales”), consideración de directivos (e.g. “el trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto”), beneficios y recompensas (e.g. “existen distintas formas de recompensar a los trabajadores”), motivación (e.g. “cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo”) y liderazgo de directivos (e.g. “el jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo”). Los factores integran a un total de 29 ítems, cuatro de los cuales se encuentran redactados en sentido inverso (ítems 4, 18, 19, 29), de tal modo deben recodificarse para que todos tengan un mismo sentido. La escala de respuesta es tipo Likert con opciones de 1=nunca, hasta 5=siempre. Las principales características de la EMCO se presentan en la tabla 32 siguiente (para consultar las preguntas que contiene, revisar el anexo 2 ubicado al final de este documento).



**Tabla 32***Principales características de la EMCO*

| Factor                                 | Definición conceptual  | (cantidad ítems) |
|--|--|------------------|
| Satisfacción de los trabajadores       | Grado en que los trabajadores se perciben reconocidos por su trabajo, y se sienten satisfechos con el logro de metas y objetivos, resultado de un ambiente agradable y satisfacción.   | 4                |
| Autonomía en el trabajo                | Grado en que perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades.   | 3                |
| Relaciones sociales entre los miembros | Grado en que perciben el trabajo con sus compañeros en una atmósfera de amistad y camaradería, donde existe buena comunicación para el trabajo en equipo.  | 3                |
| Unión entre los compañeros de trabajo  | Grado de comunicación, compromiso e integración entre miembros de la organización, así como percepción de los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.   | 4                |
| Consideración de directivos            | Grado en que perciben que su superior otorga apoyo, se dirige y comunica con respeto y amabilidad, y les brinda el trato más humano posible.   | 5                |
| Beneficios y recompensas               | Grado en que perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas, tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y premios que hacen hacer sentirse satisfecho y obtener reconocimiento.                                  | 4                |
| Motivación                             | Grado en que son alentados por la organización y las condiciones que hacen que trabajen intensamente. Esto se refleja en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse. | 3                |
| Liderazgo de directivos                | Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, en cómo la toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de sus actividades.   | 3                |

*Nota:* Elaboración propia con base Patlán-Pérez et al. (2012)

La EMCO fue utilizada en México en un estudio con profesores (Patlán-Pérez et al. 2012), donde se vinculó a la justicia y clima organizacional con la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que los factores del clima organizacional presentaron efectos explicativos sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, en este caso con la satisfacción con la aplicación de habilidades ( $R^2=.431$ ;  $p=.05$ ), logros ( $R^2=.356$ ;  $p=.01$ ), tareas ( $R^2=.34$ ;  $p=.01$ ), desarrollo de la organización ( $R^2=.51$ ;  $p=.01$ ), autoridad ( $R^2=.48$ ;  $p=.01$ ), políticas ( $R^2=.61$ ;  $p=.01$ ) y con la satisfacción con las compensaciones ( $R^2=.47$ ;  $p=.01$ ). En otro estudio de Patlán-Pérez y Flores (2013), realizado en México con trabajadores de enfermería y administrativos de una institución de salud, se analizó la validez de constructo, confiabilidad y validez predictiva de las dimensiones de la EMCO. Los resultados del análisis factorial exploratorio realizado para determinar su estructura mostraron ocho factores contenidos en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional, los cuales presentaron correlaciones negativas y significativas con agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, contenidos en la escala de desgaste ocupacional (rango entre  $r=.12$  y  $r=-.42$ ). El alfa de Cronbach obtenido por los factores se presentó en rango elevado (entre  $.71$  y  $.84$ ).

La medición de la inteligencia emocional se realizó con el Cuestionario de Inteligencia Emocional Autoevaluada (CIEA), elaborado en la primera etapa de este estudio con base en el soporte teórico del modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997). Se compone de 12 ítems repartidos en dos dimensiones que son la percepción de emociones (e.g. “cuando algo me afecta o beneficia, inmediatamente logro identificar la emoción que genera en mi persona”), y el control de emociones (e.g. “la mayor parte del tiempo me resulta difícil ejercer control sobre mis emociones”), cuya escala de respuesta es tipo Likert, con opciones que van desde 1= totalmente en desacuerdo, hasta 7=totalmente de acuerdo. Las dimensiones, y su definición tanto conceptual como operacional se muestran en la tabla 33 siguiente (para consultar las preguntas que contiene, revisar el anexo 3 ubicado al final de este documento).

**Tabla 33***Principales características del CIEA*

| Dimensión               | Definición conceptual  |
|-------------------------|--|
| Percepción de emociones | Refleja la habilidad de las personas para percibir sus emociones e involucrarlas en sus procesos del pensamiento y comportamientos, y de esta manera favorecerlos. |
| Control de emociones    | Representa la habilidad de las personas para ejercer control sobre sus emociones en las diferentes situaciones que se le presentan.                                |

La validez de contenido del CIEA se obtuvo mediante el método de evaluación de jueces. Para determinar su estructura factorial se aplicó un análisis factorial exploratorio, el cual arrojó dos dimensiones: por un lado, la percepción de emociones y por el otro el control de emociones. La confiabilidad fue estimada con el coeficiente alfa de Cronbach, y se mostró elevada en ambas dimensiones (percepción de emociones  $\alpha=.90$ ; control de emociones  $\alpha=.73$ ). Por último, las dos dimensiones presentaron validez de criterio sobre dos resultados: en este caso, tanto percepción de emociones ( $\beta=-.51$ ;  $p=.000$ ) como control de emociones ( $\beta=-.27$ ;  $p=.001$ ) mostraron capacidad predictiva en sentido inverso sobre el afecto negativo ( $\beta=-.39$ ;  $p=.00$ ), así como también respecto de la inhibición social ( $\beta=-.26$ ;  $p=.005$ ).

**7.2.4.4 Procedimiento**

A los trabajadores participantes se les entregó en papel el CIEA, el CESQT-DP y la EMCO para ser respondidos en su casa, debido a que los directivos no deseaban perder tiempo activo de labores. Su confidencialidad y la de sus respuestas se mantuvieron en todo momento. Para ello, el investigador y los participantes firmaron un consentimiento informado, previa lectura, aclaración y aceptación de las condiciones dispuestas en el documento. Los criterios éticos para la realización de investigaciones con personas se procuraron en todo momento, para ello se siguieron las especificaciones propuestas por Koepsell y Ruiz (2014).

#### 7.2.4.5 Análisis de datos

Los datos de las variables se representaron con la media, desviación estándar, asimetría y curtosis. La confiabilidad se obtuvo mediante coeficiente alfa de Cronbach. Todos estos aspectos se presentan en el apartado “estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos”, ubicado en la sección de resultados obtenidos (ver tablas 34, 35, y 36). Los niveles de SQT en la muestra participante se determinaron con base en los baremos propuestos por Gil-Monte (2011), los cuales se destinan a población española, latinoamericana y mexicana, y se concentran en el apartado 7.2.2 “interpretación descriptiva de los niveles del SQT, CO e IE”.

Las relaciones entre las dimensiones del SQT y las variables sociodemográficas fueron analizadas para identificar cuáles de éstas últimas serían controladas en los modelos de regresión jerárquica, debido a que en la revisión de la literatura presentada en el capítulo uno de esta investigación se presentó una considerable cantidad de evidencia respecto a sus asociaciones entre sí (e.g. De Souza et al., 2012; Tejada y Gómez, 2011). Para identificarlas se utilizaron diversas técnicas estadísticas. Debido a que el sexo y el área laboral son variables de tipo categórico se realizó una prueba “t”; respecto al estado civil y el grado escolar se utilizó ANOVA de una vía; en torno a la edad y la antigüedad laboral se utilizó correlación de *Spearman*. Estas mismas técnicas se utilizaron para identificar las asociaciones entre las variables sociodemográficas ya señaladas, y todos los componentes del clima organizacional; si bien, la evidencia empírica disponible sobre tales relaciones es inexistente, fue necesario hacerlo para que, en caso de requerirlo, fuera posible controlar su efecto en los análisis de regresión posteriores.

Las relaciones entre las dimensiones de inteligencia emocional y las variables demográficas “sexo” y “edad” se analizaron mediante prueba “t” y correlación de *Spearman*, respectivamente. Por un lado, en virtud de la premisa de que las mujeres logran gestionar de manera más adecuada sus emociones en comparación con los hombres, lo cual es consistente con estudios retomados en la revisión de la literatura

presentada en el capítulo tres de esta investigación (e.g. Arora et al., 2010; Khan y Minbashian, 2017); por otro, ya que la edad parece también influir sobre las variaciones en la gestión de las emociones, de forma tal que se realiza con mayor eficacia conforme la persona crece, lo cual se sustenta en evidencia empírica disponible (Fernández-Berrocal et al., 2012; Cabello et al., 2016), revisada también en el capítulo tres. Todos los hallazgos obtenidos se presentan en el apartado 7.2.5.3 “relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE”.

Las asociaciones entre las dimensiones que componen al clima organizacional, inteligencia emocional y SQT se analizaron con correlación de *Spearman*, para sustentar su incorporación a los modelos de regresión jerárquica utilizados posteriormente para examinar el efecto moderador de la inteligencia emocional. Los hallazgos obtenidos se presentan en el apartado 7.2.5.4 “relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE”.

Cabe destacar que de las dimensiones del clima organizacional contenidas en la EMCO, la denominada “beneficios y recompensas” se desintegró en sus ítems componentes, ya que tanto éstos como el nombre de la dimensión reflejaban dos aspectos distintos entre sí. Por un lado, recompensas, las que de acuerdo a Siegrist (2010, 2012) son retribuciones que el trabajador recibe en forma de dinero, estima, y oportunidades de desarrollo, y por lo tanto se otorgan en función de un buen desempeño sostenido a lo largo del tiempo, o de un trabajo realizado excepcionalmente en un periodo específico. Por otro, beneficios, a las cuales tienen acceso todos los trabajadores por el hecho de laborar en la empresa, independientemente del desempeño mostrado. De tal forma, se conjuntaron los ítems 21 y 22 en representación de “beneficios”, y el 20 y 23 en torno a “recompensas”.

Por último, el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organización y del SQT se examinó con base en modelos de regresión lineal jerárquica efectuados con el método “pasos sucesivos”,

y que implicaron tres o cuatro pasos en virtud del control de variables sociodemográficas. En el primero, éstas fueron controladas cuando fue necesario; en el segundo se introdujo una dimensión de clima organizacional; en el tercero una de inteligencia emocional; y en el cuarto se introdujo la variable moderadora, obtenida de multiplicar una a una y entre sí las dimensiones del clima organizacional y de inteligencia emocional. Los valores de las dimensiones predictoras se estandarizaron antes de ejecutar las regresiones, para ello se les restó la media (lo que se conoce como “centralización”); de esta manera se evitó la multicolinealidad (Aiken y West, 1991). Los hallazgos se presentan en el apartado 7.2.5.5 “efecto moderador de la inteligencia emocional”, donde también se representa gráficamente dicho efecto, al dividir en dos grupos mediante la mediana los valores de las dimensiones de inteligencia emocional, considerando en nivel alto los que estuvieron hacia arriba, y en bajo los que se ubicaron abajo de esta medida. Todos los análisis se efectuaron con SPSS versión 21.

## **7.2.5 Resultados obtenidos**

En esta sección se presentan los resultados de los diversos análisis realizados en esta etapa, los cuales, en virtud de ser de índole diversa, se dividen y presentan en apartados específicos con la intención de facilitar su comprensión. Se comienza con la descripción de los principales coeficientes estadísticos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos.

### **7.2.5.1 Estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos**

Los estadísticos descriptivos tales como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis y los coeficientes de confiabilidad correspondientes a las dimensiones del SQT se concentran en la tabla 34, donde se observan medias en rango entre .52 y 3.39, y coeficientes alfa de Cronbach regulares (rango entre .67 y .84).

**Tabla 34***Descriptivos de las dimensiones del SQT en la muestra participante (n=106)*

| Dimensiones del SQT    | Media (rango de respuestas entre 0 y 5) | DE  | $\alpha$ Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|------------------------|---|-----|-------------------|-----------|----------|
| Ilusión por el trabajo | 3.39                                    | .62 | .71               | -1.26     | 1.76     |
| Desgaste psíquico      | .94                                     | .79 | .80               | .52       | -.55     |
| Desencanto profesional | .72                                     | .60 | .67               | .79       | -.16     |
| Culpa                  | .52                                     | .68 | .84               | 2.17      | 6.08     |

En lo referente a las dimensiones de clima organizacional, los estadísticos descriptivos de la media, desviación estándar, asimetría, curtosis y los coeficientes de confiabilidad se presentan en la tabla 35. Aquí se observan medias en rango entre 3.69 y 4.10, así como coeficientes alfa de Cronbach en rango entre medio y alto (entre .68 y .87).

**Tabla 35***Descriptivos de las dimensiones de clima organizacional en la muestra participante (n=106)*

| Dimensiones   | Media (rango de respuestas entre 1 y 5) | DE  | $\alpha$ Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|---|---|-----|-------------------|-----------|----------|
| Satisfacción de los trabajadores                          | 4.04                                    | .61 | .82               | .03       | -.88     |
| Autonomía en el trabajo                                   | 3.69                                    | .83 | .79               | -.21      | -.40     |
| Relaciones sociales entre los miembros de la organización | 3.78                                    | .72 | .83               | .33       | -.85     |
| Unión entre los compañeros de trabajo                     | 3.99                                    | .74 | .84               | -.29      | -.85     |
| Consideración de directivos                               | 4.48                                    | .56 | .81               | -1.37     | 1.4      |
| Beneficios y recompensas                                  | 3.56                                    | .96 | .87               | -.34      | -.60     |
| Motivación  | 4.11                                    | .64 | .85               | -.11      | -.93     |
| Liderazgo de directivos                                   | 4.10                                    | .74 | .68               | -.43      | -.77     |

Con relación a las dimensiones de inteligencia emocional, los resultados de la media, desviación estándar, asimetría y curtosis, así como los coeficientes de confiabilidad se muestran en la tabla 36, donde se observan medias y coeficientes alfa de Cronbach satisfactorios.

**Tabla 36***Descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional en la muestra participante (n=106)*

| Dimensión               | Media (rango de respuestas entre 1 y 7) | DE   | $\alpha$<br>Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|-------------------------|---|------|----------------------|-----------|----------|
| Percepción de emociones | 5.39                                    | 1.18 | .92                  | -1.27     | 1.85     |
| Control de emociones    | 4.95                                    | 1.15 | .78                  | -.64      | .19      |

### 7.2.5.2 Interpretación descriptiva de niveles del SQT, CO e IE

En materia del SQT, los resultados obtenidos de la estimación de sus niveles en la muestra participante se presentan en la tabla 37, donde se observa la mayor prevalencia de los niveles muy bajo y bajo, cuyo conjunto representa cerca del 90% del total. Mientras tanto, los niveles medio y alto lo estuvieron en menor medida.

**Tabla 37***Niveles de SQT en la muestra de trabajadores participantes (n=106)*

| Nivel    | Cantidad participantes | Porcentaje |
|----------|------------------------|------------|
| Muy bajo | 57                     | 53.8       |
| Bajo     | 35                     | 33.0       |
| Medio    | 10                     | 9.4        |
| Alto     | 4                      | 3.8        |
| Total    | 106                    | 100.0      |

En lo referente a las dimensiones de clima organizacional contenidos en la EMCO, si bien no existen baremos para determinar sus niveles, ello se realizó con base en la mediana; aquellos valores inferiores a esta medida se consideraron bajos, y los que se encontraron arriba de la misma fueron tomados como altos. Como se observa en la tabla 38, los valores de todas sus dimensiones se ubicaron en porcentajes ligeramente por encima de la mediana, lo que indica que en su mayoría los trabajadores parecen percibir en la empresa un clima organizacional positivo.



**Tabla 38***Niveles de CO en la muestra participante con base en la mediana (n=106)*

| Dimensión de CO                        | Mediana | Debajo de la mediana | Arriba de la mediana |
|--|---------|----------------------|----------------------|
| Satisfacción de los trabajadores       | 4.00    | 43 (40.6%)           | 83 (59.4%)           |
| Autonomía en el trabajo                | 3.67    | 47 (44.3%)           | 59 (55.7%)           |
| Relaciones sociales entre los miembros | 3.67    | 40 (37.7%)           | 66 (62.3%)           |
| Unión entre los compañeros de trabajo  | 4.00    | 45 (42.5%)           | 61 (57.5%)           |
| Consideración de directivos            | 4.60    | 41 (38.7%)           | 65 (62.3%)           |
| Beneficios                             | 4.00    | 46 (43.4%)           | 60 (56.6%)           |
| Recompensas                            | 3.50    | 42 (39.6%)           | 64 (60.4%)           |
| Motivación                             | 4.00    | 34 (32.1%)           | 72 (67.9%)           |
| Liderazgo de directivos                | 4.33    | 49 (48.1%)           | 57 (51.9%)           |

Respecto a las dos dimensiones de inteligencia emocional contenidas en el CIEA, debido a que tampoco existen baremos para determinar sus niveles, nuevamente se utilizó la mediana como punto de corte. Aquellos valores ubicados debajo de la misma significaron niveles bajos, y los que se encontraron hacia arriba se tomaron como altos. En la tabla 39 se observa que la percepción y el control de emociones arrojaron niveles en porcentajes ligeramente arriba de la mediana, lo que significó que más de la mitad de los participantes consideran poseer niveles altos de estas dos habilidades de inteligencia emocional.

**Tabla 39***Niveles de IE en la muestra participante con base en la mediana (n=106)*

| Dimensión de IE         | Mediana | Debajo de la mediana | Arriba de la mediana |
|-------------------------|---------|----------------------|----------------------|
| Percepción de emociones | 5.63    | 51 (48.1%)           | 55 (51.9%)           |
| Control de emociones    | 5.25    | 50 (47.2%)           | 56 (52.8%)           |

### 7.2.5.3 Relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE

En este apartado se muestran los resultados obtenidos del análisis de las relaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional, efectuadas para identificar cuáles de tipo sociodemográfico se controlarían posteriormente en los modelos de regresión

jerárquica. Primeramente, se presentan los hallazgos obtenidos en torno a las dimensiones del SQT. Los que corresponden a su asociación con el sexo se encuentran en la tabla 40, donde se observa que la diferencia de medias fue significativa únicamente respecto la culpa, encontrando que los hombres presentaron niveles más altos.

**Tabla 40**  
*Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y la variable sexo (n=106)*

| Dimensión del SQT      | Grupos    | N  | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                |                             |   |      |      |
|------------------------|-----------|----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------|-----------------------------|---|------|------|
|                        |           |    |        | F  | Sig. | T                                   | Gl  | Sig. (bilateral) | Dif. de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |      |
|                        |           |    |        |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   | Inf. | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Masculino | 51 | 3.33   | .14  | .71  | -1.07                               | 104 | .29              | -.13           | .120                        | -.36  | .11  |      |
|                        | Femenino  | 55 | 3.45   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |      |
| Desgaste Psíquico      | Masculino | 51 | .79    | .14  | .71  | -1.90                               | 104 | .06              | -.29           | .151                        | -.58  | .01  |      |
|                        | Femenino  | 55 | 1.08   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |      |
| Desencanto profesional | Masculino | 51 | .72    | .41  | .53  | -.07                                | 104 | .94              | -.00           | .117                        | -.24  | .22  |      |
|                        | Femenino  | 55 | .72    |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |      |
| Culpa                  | Masculino | 51 | .72    | 8.52   | .004 | 3.01                                | 104 | .003             | .39            | .128                        | .13   | .64  |      |
|                        | Femenino  | 55 | .33    |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |      |

Los resultados de la prueba “t” entre las dimensiones del SQT y el área laboral se muestran en la tabla 41; aquí se observa que ninguna de las diferencias de medias de las dimensiones del SQT respecto a esta variable fue significativa.

**Tabla 41**  
*Prueba “t” entre las dimensiones del SQT y la variable área laboral (n=106)*

| Dimensión del SQT      | Grupos     | N  | Medias | Prueba de Levene para igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |                          |      |      |
|------------------------|------------|----|--------|---|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|------|------|
|                        |            |    |        | F   | Sig. | T                                   | Gl  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% I.C. para diferencia |      |      |
|                        |            |    |        |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |                          | Inf. | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Oficinas   | 69 | 3.47   | 1.  | .21  | 1.83                                | 104 | .07              | .23                  | .12                         | -.02                     | .48  |      |
|                        | Producción | 37 | 3.24   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |                          |      |      |
| Desgaste Psíquico      | Oficinas   | 69 | 1.03   | 6.  | .01  | 1.69                                | 104 | .09              | .27                  | .16                         | -.05                     | .58  |      |
|                        | Producción | 37 | .76    |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |                          |      |      |
| Desencanto profesional | Oficinas   | 69 | .74    | .9  | .32  | .50                                 | 104 | .61              | .06                  | .12                         | -.18                     | .30  |      |
|                        | Producción | 37 | .68    |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |                          |      |      |
| Culpa                  | Oficinas   | 69 | .43    | 4.  | .03  | -1.70                               | 104 | .09              | -.24                 | .14                         | -.51                     | .04  |      |
|                        | Producción | 37 | .67    |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |                          |      |      |

Los resultados de las ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el estado civil se muestran en la tabla 42; se observa que las diferencias de medias intergrupos no fueron significativas en ninguno de los casos.

**Tabla 42**  
*ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el estado civil (n=106)*

| Dimensión del SQT      | Grupos      | N  | Medias | Media Intergrupos | F    | Sig. |
|------------------------|-------------|----|--------|-------------------|------|------|
| Ilusión por el trabajo | Soltero     | 43 | 3.23   | .94               | 2.50 | .09  |
|                        | Casado      | 53 | 3.51   |                   |      |      |
|                        | Unión libre | 10 | 3.46   |                   |      |      |
| Desgaste Psíquico      | Soltero     | 43 | .92    | .00               | .01  | .99  |
|                        | Casado      | 53 | .95    |                   |      |      |
|                        | Unión libre | 10 | .95    |                   |      |      |
| Desencanto profesional | Soltero     | 43 | .75    | .06               | .18  | .84  |
|                        | Casado      | 53 | .69    |                   |      |      |
|                        | Unión libre | 10 | .76    |                   |      |      |
| Culpa                  | Soltero     | 43 | .53    | .73               | 1.57 | .21  |
|                        | Casado      | 53 | .45    |                   |      |      |
|                        | Unión libre | 10 | .86    |                   |      |      |

Los resultados de las ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el grado escolar se concentran en la tabla 43, donde se muestra que las diferencias de medias intergrupos tampoco fueron significativas en ninguno de los casos.

**Tabla 43**  
*ANOVAS de un factor entre las dimensiones del SQT y el grado escolar (n=106)*

| Dimensión del SQT      | Grupos       | N  | Medias | Media Intergrupos | F    | Sig. |
|------------------------|--------------|----|--------|-------------------|------|------|
| Ilusión por el trabajo | Primaria     | 1  | 3.40   | .63               | 1.68 | .15  |
|                        | Secundaria   | 14 | 3.66   |                   |      |      |
|                        | Preparatoria | 20 | 3.08   |                   |      |      |
|                        | Licenciatura | 47 | 3.43   |                   |      |      |
|                        | Posgrado     | 18 | 3.38   |                   |      |      |
|                        | Otro         | 6  | 3.53   |                   |      |      |
| Desgaste Psíquico      | Primaria     | 1  | .25    | .59               | .95  | .45  |
|                        | Secundaria   | 14 | .61    |                   |      |      |
|                        | Preparatoria | 20 | .93    |                   |      |      |
|                        | Licenciatura | 47 | 1.07   |                   |      |      |
|                        | Posgrado     | 18 | .93    |                   |      |      |
|                        | Otro         | 6  | .83    |                   |      |      |
| Desencanto profesional | Primaria     | 1  | .33    | .58               | 1.65 | .15  |
|                        | Secundaria   | 14 | .40    |                   |      |      |
|                        | Preparatoria | 20 | .84    |                   |      |      |
|                        | Licenciatura | 47 | .83    |                   |      |      |
|                        | Posgrado     | 18 | .67    |                   |      |      |
|                        | Otro         | 6  | .44    |                   |      |      |
| Culpa                  | Primaria     | 1  | .20    | .66               | 1.44 | .22  |
|                        | Secundaria   | 14 | .63    |                   |      |      |
|                        | Preparatoria | 20 | .83    |                   |      |      |
|                        | Licenciatura | 47 | .37    |                   |      |      |
|                        | Posgrado     | 18 | .47    |                   |      |      |
|                        | Otro         | 6  | .57    |                   |      |      |

Los resultados de las correlaciones de *Spearman* entre la edad, antigüedad laboral y las dimensiones del SQT se muestran en la tabla 44; aquí se observa que solo la antigüedad estuvo relacionada significativamente con el desgaste psíquico.

**Tabla 44**

*Correlaciones de Spearman entre la edad, antigüedad laboral y las dimensiones del SQT (n=106)*

| Variables  | Ilusión por el trabajo | Desgaste Psíquico | Desencanto profesional | Culpa |
|------------|------------------------|-------------------|------------------------|-------|
| Edad       | -.029                  | .140              | .173                   | .086  |
| Antigüedad | -.069                  | .207*             | .169                   | .105  |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de los análisis de las relaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del clima organizacional se presentan en las tablas siguientes. En la tabla 45 se observa que la diferencia de medias con respecto al sexo no fue significativa en ningún caso.

**Tabla 45**

*Prueba "t" entre las dimensiones del clima organizacional y la variable sexo (n=106)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos    | N  | Medias | Prueba Levene igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                |                             |                            |      |
|------------------------------------|-----------|----|--------|-------------------------------------|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------|-----------------------------|----------------------------|------|
|                                    |           |    |        | F                                   | Sig. | T                                   | GI  | Sig. (bilateral) | Dif. de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza |      |
|                                    |           |    |        |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             | Inf.                       | Sup. |
| Satisfacción de los trabajadores   | Masculino | 51 | 4.08   | 1.5                                 | .22  | .66                                 | 104 | .51              | .08            | .12                         | -.16                       | .31  |
|                                    | Femenino  | 55 | 4.00   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Autonomía en el trabajo            | Masculino | 51 | 3.59   | .07                                 | .80  | -1.16                               | 104 | .25              | -.19           | .16                         | -.51                       | .13  |
|                                    | Femenino  | 55 | 3.78   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Relaciones sociales                | Masculino | 51 | 3.84   | .30                                 | .59  | .91                                 | 104 | .37              | .13            | .14                         | -.15                       | .41  |
|                                    | Femenino  | 55 | 3.72   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Unión entre los compañeros         | Masculino | 51 | 4.09   | .18                                 | .67  | 1.37                                | 104 | .17              | .20            | .14                         | -.09                       | .48  |
|                                    | Femenino  | 55 | 3.89   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Consideración de directivos        | Masculino | 51 | 4.44   | .76                                 | .38  | -.81                                | 104 | .42              | -.09           | .11                         | -.30                       | .13  |
|                                    | Femenino  | 55 | 4.52   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Beneficios                         | Masculino | 51 | 3.77   | .27                                 | .60  | .87                                 | 104 | .39              | .17            | .20                         | -.22                       | .57  |
|                                    | Femenino  | 55 | 3.60   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Recompensas                        | Masculino | 51 | 3.55   | .75                                 | .39  | 1.08                                | 104 | .28              | .21            | .20                         | -.18                       | .60  |
|                                    | Femenino  | 55 | 3.34   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Motivación                         | Masculino | 51 | 4.11   | .14                                 | .71  | .02                                 | 104 | .99              | .00            | .13                         | -.25                       | .25  |
|                                    | Femenino  | 55 | 4.11   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |
| Liderazgo de directivos            | Masculino | 51 | 4.11   | .03                                 | .87  | .10                                 | 104 | .92              | .01            | .14                         | -.27                       | .30  |
|                                    | Femenino  | 55 | 4.10   |                                     |      |                                     |     |                  |                |                             |                            |      |

En la tabla 46 se presentan los resultados de la prueba “t” efectuada entre las dimensiones del clima organizacional y el área laboral; aquí se observa que la diferencia de medias fue significativa únicamente en el caso de la autonomía en el trabajo.

**Tabla 46**  
*Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y la variable área laboral (n=106)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos     | N  | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                |                |                        |                          |      |
|------------------------------------|------------|----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|----------------|----------------|------------------------|--------------------------|------|
|                                    |            |    |        | F  | Sig. | T                                   | Gl  | Sig. Bilateral | Dif. de medias | Error de la diferencia | 95% I.C. para diferencia |      |
|                                    |            |    |        |  |      |                                     |     |                |                |                        | Inf.                     | Sup. |
| Satisfacción de los trabajadores   | Oficinas   | 69 | 3.97   | .20  | .65  | -1.58                               | 10  | .12            | -.19           | .12                    | -.44                     | .05  |
|                                    | Producción | 37 | 4.17   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Autonomía en el trabajo            | Oficinas   | 69 | 3.82   | 1.06   | .31  | 2.23                                | 104 | .03            | .37            | .17                    | .04                      | .70  |
|                                    | Producción | 37 | 3.45   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Relaciones sociales                | Oficinas   | 69 | 3.75   | 1.16   | .28  | -.45                                | 104 | .66            | -.07           | .15                    | -.36                     | .23  |
|                                    | Producción | 37 | 3.82   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Unión entre los compañeros         | Oficinas   | 69 | 3.92   | 1.01   | .32  | -1.24                               | 104 | .22            | -.19           | .15                    | -.49                     | .11  |
|                                    | Producción | 37 | 4.11   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Consideración de directivos        | Oficinas   | 69 | 4.49   | .24  | .63  | .29                                 | 104 | .77            | .03            | .11                    | -.19                     | .26  |
|                                    | Producción | 37 | 4.46   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Beneficios                         | Oficinas   | 69 | 3.77   | .01  | .93  | 1.15                                | 104 | .25            | .24            | .21                    | -.17                     | .66  |
|                                    | Producción | 37 | 3.53   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Recompensas                        | Oficinas   | 69 | 3.59   | .79  | .38  | 2.19                                | 104 | .08            | .45            | .20                    | .04                      | .85  |
|                                    | Producción | 37 | 3.15   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Motivación                         | Oficinas   | 69 | 4.09   | .01  | .94  | -.51                                | 104 | .61            | -.07           | .13                    | -.33                     | .19  |
|                                    | Producción | 37 | 4.15   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |
| Liderazgo de directivos            | Oficinas   | 69 | 4.13   | .66  | .42  | .41                                 | 104 | .68            | .06            | .15                    | -.24                     | .36  |
|                                    | Producción | 37 | 4.06   |  |      |                                     |     |                |                |                        |                          |      |

Los resultados de las ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil se muestran en la tabla 47, donde se observa que la diferencia de medias intergrupos de esta variable sociodemográfica fue significativa respecto la consideración de directivos y el liderazgo de directivos.

**Tabla 47***ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil (n=106)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos      | Media | N  | Media cuadrática intergrupos | F    | Sig. |
|------------------------------------|-------------|-------|----|------------------------------|------|------|
| Satisfacción de los trabajadores   | Soltero     | 4.15  | 43 | 0.71                         | 1.95 | 0.15 |
|                                    | Casado      | 4.01  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.75  | 10 |                              |      |      |
| Autonomía en el trabajo            | Soltero     | 3.78  | 43 | 1.75                         | 2.61 | 0.08 |
|                                    | Casado      | 3.73  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.13  | 10 |                              |      |      |
| Relaciones sociales                | Soltero     | 3.87  | 43 | 2.31                         | 4.72 | 0.09 |
|                                    | Casado      | 3.82  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.13  | 10 |                              |      |      |
| Unión entre los compañeros         | Soltero     | 3.99  | 43 | 1.54                         | 2.88 | 0.06 |
|                                    | Casado      | 4.08  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.48  | 10 |                              |      |      |
| Consideración de directivos        | Soltero     | 4.54  | 43 | 1.50                         | 5.20 | 0.01 |
|                                    | Casado      | 4.53  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.96  | 10 |                              |      |      |
| Beneficios                         | Soltero     | 3.62  | 43 | 1.02                         | 0.97 | 0.38 |
|                                    | Casado      | 3.80  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.35  | 10 |                              |      |      |
| Recompensas                        | Soltero     | 3.35  | 43 | 2.43                         | 2.42 | 0.09 |
|                                    | Casado      | 3.61  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 2.90  | 10 |                              |      |      |
| Motivación                         | Soltero     | 4.20  | 43 | 0.77                         | 1.92 | 0.15 |
|                                    | Casado      | 4.10  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.77  | 10 |                              |      |      |
| Liderazgo de directivos            | Soltero     | 4.14  | 43 | 3.07                         | 6.13 | 0.00 |
|                                    | Casado      | 4.21  | 53 |                              |      |      |
|                                    | Unión libre | 3.37  | 10 |                              |      |      |

Los resultados de las ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el grado escolar se concentran en la tabla 48, en la cual se observa que la diferencia de medias intergrupos de esta variable fue significativa solamente con respecto a la autonomía en el trabajo.

**Tabla 48***ANOVAS de un factor entre las dimensiones del clima organizacional y el grado escolar (n=106)*

| Dimensión                        | Grupos       | N  | Medias | Media Intergrupos | F    | Sig. |
|----------------------------------|--------------|----|--------|-------------------|------|------|
| Satisfacción de los trabajadores | Primaria     | 1  | 5.00   | .56               | 1.55 | .18  |
|                                  | Secundaria   | 14 | 4.30   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 3.89   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 4.02   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 3.94   |                   |      |      |
| Autonomía en el trabajo          | Otro         | 6  | 4.25   | 2.07              | 3.34 | .01  |
|                                  | Primaria     | 1  | 4.04   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 4.33   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 3.24   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 3.27   |                   |      |      |
| Relaciones sociales              | Posgrado     | 18 | 3.87   | .62               | 1.18 | .32  |
|                                  | Otro         | 6  | 4.02   |                   |      |      |
|                                  | Primaria     | 1  | 3.67   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 3.69   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 5.00   |                   |      |      |
| Unión entre los compañeros       | Licenciatura | 47 | 3.74   | .86               | 1.59 | .17  |
|                                  | Posgrado     | 18 | 3.53   |                   |      |      |
|                                  | Otro         | 6  | 3.83   |                   |      |      |
|                                  | Primaria     | 1  | 3.89   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 3.72   |                   |      |      |
| Consideración de directivos      | Preparatoria | 20 | 3.78   | .56               | 1.88 | .11  |
|                                  | Licenciatura | 47 | 5.00   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 4.36   |                   |      |      |
|                                  | Otro         | 6  | 3.75   |                   |      |      |
|                                  | Primaria     | 1  | 3.96   |                   |      |      |
| Beneficios                       | Secundaria   | 14 | 3.92   | .69               | .64  | .67  |
|                                  | Preparatoria | 20 | 4.13   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 3.99   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 4.20   |                   |      |      |
|                                  | Otro         | 6  | 4.67   |                   |      |      |
| Recompensas                      | Primaria     | 1  | 4.17   | 1.46              | 1.44 | .22  |
|                                  | Secundaria   | 14 | 4.55   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 4.52   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 4.43   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 4.48   |                   |      |      |
| Motivación                       | Otro         | 6  | 5.00   | .31               | .75  | .59  |
|                                  | Primaria     | 1  | 3.50   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 3.58   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 3.69   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 3.72   |                   |      |      |
| Liderazgo de directivos          | Posgrado     | 18 | 4.08   | .68               | 1.25 | .29  |
|                                  | Otro         | 6  | 3.68   |                   |      |      |
|                                  | Primaria     | 1  | 5.00   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 3.18   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 3.08   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 3.57   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 3.58   |                   |      |      |
|                                  | Otro         | 6  | 3.50   |                   |      |      |
|                                  | Primaria     | 1  | 3.44   |                   |      |      |
|                                  | Secundaria   | 14 | 5.00   |                   |      |      |
|                                  | Preparatoria | 20 | 4.19   |                   |      |      |
|                                  | Licenciatura | 47 | 3.98   |                   |      |      |
|                                  | Posgrado     | 18 | 4.11   |                   |      |      |
|                                  | Otro         | 6  | 4.06   |                   |      |      |

Los resultados obtenidos de las correlaciones de *Spearman* efectuadas entre las variables sociodemográficas “edad”, “antigüedad laboral” y las dimensiones del

clima organizacional se concentran en la tabla 49. Aquí se muestra que la edad se asoció significativamente con las relaciones sociales, en tanto la antigüedad laboral con la satisfacción de los trabajadores, la consideración de directivos y la motivación.

**Tabla 49**

*Correlaciones de Spearman entre la edad, antigüedad laboral y las dimensiones del clima organizacional SQT (n=106)*

| Variables          | Satisfacción de trabajadores | Autonomía en el trabajo | Relaciones sociales | Unión entre los compañeros | Consideración de directivos | Beneficios | Recomendaciones | Motivación | Liderazgo de directivos |
|--------------------|------------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|-----------------|------------|-------------------------|
| Edad               | .021                         | -.010                   | .197*               | .142                       | -.151                       | .039       | -.032           | -.054      | -.131                   |
| Antigüedad laboral | -.194*                       | .050                    | -.105               | -.144                      | -.216*                      | -.015      | .041            | -.258**    | -.121                   |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de los análisis de las relaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones de inteligencia emocional, efectuados para identificar cuáles de dichas variables se controlarían en los modelos de regresión jerárquica posteriores se presentan en las tablas 50 y 51. En la tabla 50 se observa que las diferencias de medias del sexo no fueron significativas en ningún caso.

**Tabla 50**

*Prueba "t" entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable sexo (n=106)*

| Dimensión SQT           | Grupos    | N  | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |   |      |
|-------------------------|-----------|----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|
|                         |           |    |        | F  | Sig. | T                                   | Gl  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                         |           |    |        |  |      |                                     |     |                  |                      |                             | Inf.  | Sup. |
| Percepción de emociones | Masculino | 51 | 5.43   | .192   | .66  | -.041                               | 104 | .97              | -.01                 | .24                         | -.48  | .46  |
|                         | Femenino  | 55 | 5.44   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Control de emociones    | Masculino | 51 | 5.16   | .028   | .87  | 1.072                               | 104 | .29              | .26                  | .24                         | -.22  | .73  |
|                         | Femenino  | 55 | 4.90   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |

En la tabla 51 se observa que ninguna de las asociaciones de la edad con las dimensiones de inteligencia emocional fue significativa.



**Tabla 51**

*Correlaciones de Spearman entre la edad y las dimensiones de inteligencia emocional*

| Variable demográfica | Percepción de emociones | Control de emociones |
|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Edad                 | -.006                   | -.12                 |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos en este apartado, en la tabla 52 se concentran todas las variables sociodemográficas que estuvieron relacionadas significativamente con las dimensiones que componen al SQT, clima organizacional e inteligencia emocional.

**Tabla 52**

*Resumen de las relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional*

| Variables sociodemográficas | SQT                | Clima organizacional   | Inteligencia emocional |
|-----------------------------|--------------------|--|------------------------|
| Área laboral                |                    | -Autonomía en el trabajo<br>-Recompensas   |                        |
| Sexo                        | -Culpa             |  |                        |
| Edad                        |                    | -Relaciones sociales   |                        |
| Estado civil                |                    | -Consideración de directivos<br>-Liderazgo de directivos                         |                        |
| Antigüedad laboral          | -Desgaste psíquico | -Satisfacción de los trabajadores<br>-Consideración de directivos<br>-Motivación |                        |
| Grado escolar               |                    | -Autonomía en el trabajo   |                        |

#### **7.2.5.4 Relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE**

Los resultados de las correlaciones de *Spearman* efectuadas entre las dimensiones de los tres constructos de estudio se concentran en la tabla 53, donde se observa que la mayoría resultaron significativas.

**Tabla 53**

*Correlaciones de Spearman entre dimensiones del clima organizacional, SQT e inteligencia emocional (n=106)*

|                             | Ilusión por el trabajo | Desgaste psíquico | Desencanto profesional | Culpa  | Percepción de emociones | Control de emociones |
|-----------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|--------|-------------------------|----------------------|
| Satisfacción                | .285**                 | -.385**           | -.490**                | -.152  | .410**                  | .255**               |
| Autonomía en el trabajo     | .250**                 | -.034             | -.089                  | -.178  | .214*                   | .269**               |
| Relaciones Sociales         | .126                   | -.269**           | -.284**                | -.100  | .109                    | .258**               |
| Unión                       | .260**                 | -.347**           | -.377**                | -.188  | .293**                  | .272**               |
| Consideración de directivos | .427**                 | -.345**           | -.487**                | -.195* | .522**                  | .383**               |
| Beneficios                  | .341**                 | -.204*            | -.242*                 | -.015  | .370**                  | .332**               |
| Recompensas                 | .286**                 | -.189             | -.209*                 | -.090  | .227*                   | .424**               |
| Motivación                  | .341**                 | -.328**           | -.374**                | -.217* | .397**                  | .304**               |
| Liderazgo de directivos     | .298**                 | -.335**           | -.458**                | -.189  | .129                    | .341**               |
| Ilusión trabajo             | 1                      | -.077             | -.287**                | -.115  | .473**                  | .286**               |
| Desgaste psíquico           |                        | 1                 | .559**                 | .329** | -.163                   | -.352**              |
| Desencanto profesional      |                        |                   | 1                      | .354** | -.271**                 | -.431**              |
| Culpa                       |                        |                   |                        | 1      | -.266**                 | -.410**              |
| Percepción de emociones     |                        |                   |                        |        | 1                       | .418**               |
| Control de emociones        |                        |                   |                        |        |                         | 1                    |

Notas: \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

De tal manera, para el caso de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT, aquellas significativas con respecto a ilusión por el trabajo se presentaron con fuerza entre pequeña y media (rango entre  $r=.25$  y  $r=.45$ ); lo mismo sucedió con desgaste psíquico (rango entre  $r=.27$  y  $r=.39$ ) y desencanto profesional (rango entre  $r=.26$  y  $r=.49$ ); con respecto a culpa, solo dos relaciones fueron significativas, y con fuerza pequeña ( $r=.20$  y  $r=.26$ ).

Por otra parte, todas las relaciones entre dimensiones del SQT e inteligencia emocional fueron significativas y se presentaron con fuerza de regular a media, tanto con respecto a percepción de emociones (rango entre  $r=-.24$  y  $r=.46$ ) como con

control de emociones (rango entre  $r=-.29$  y  $r=.45$ ). En lo referente a las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y de inteligencia emocional la mayoría resultaron significativas; aquellas con respecto a percepción de emociones tuvieron una fuerza de regular a media (rango entre  $r=.24$  y  $r=.41$ ), lo mismo que con control de emociones (rango entre  $r=.23$  y  $r=.38$ ). Derivado de que la mayoría de las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional estuvieron asociadas significativamente con las cuatro dimensiones del SQT, todas fueron introducidas en los modelos de regresión efectuados posteriormente para examinar el efecto moderador. Cabe señalar que si bien algunas dimensiones no presentaron relación significativa se tomaron en cuenta debido a que en los pasos de este tipo de modelos puede suceder que las relaciones entre el predictor y el criterio pueden convertirse en significativas, así como cambiar su sentido ya sea de positivo a negativo o viceversa (Ato y Vallejo, 2011).

#### **7.2.5.5 Efecto moderador de la inteligencia emocional**

Se realizaron en total 72 modelos de regresión jerárquica para analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT, en donde se incorporaron una a una las variables predictoras, es decir, las nueve dimensiones de clima organizacional y las dos de inteligencia emocional, así como las variables criterio, en este caso, las cuatro dimensiones del SQT ( $9 \times 2 \times 4 = 72$ ).

Como resultado de esto procesos, cuatro modelos resultaron significativos al incorporar a la variable moderadora, lo que fue indicativo de efecto moderador ejercido por los componentes de la inteligencia emocional en interacción con los factores del clima organizacional. De estos modelos, dos involucraron a la ilusión por el trabajo, cuyos principales coeficientes obtenidos se encuentran en las tablas 54 y 55.

En la tabla 54 se observan efectos principales de control de emociones, así como el incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 54**

*Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio ilusión por el trabajo (SQT)*

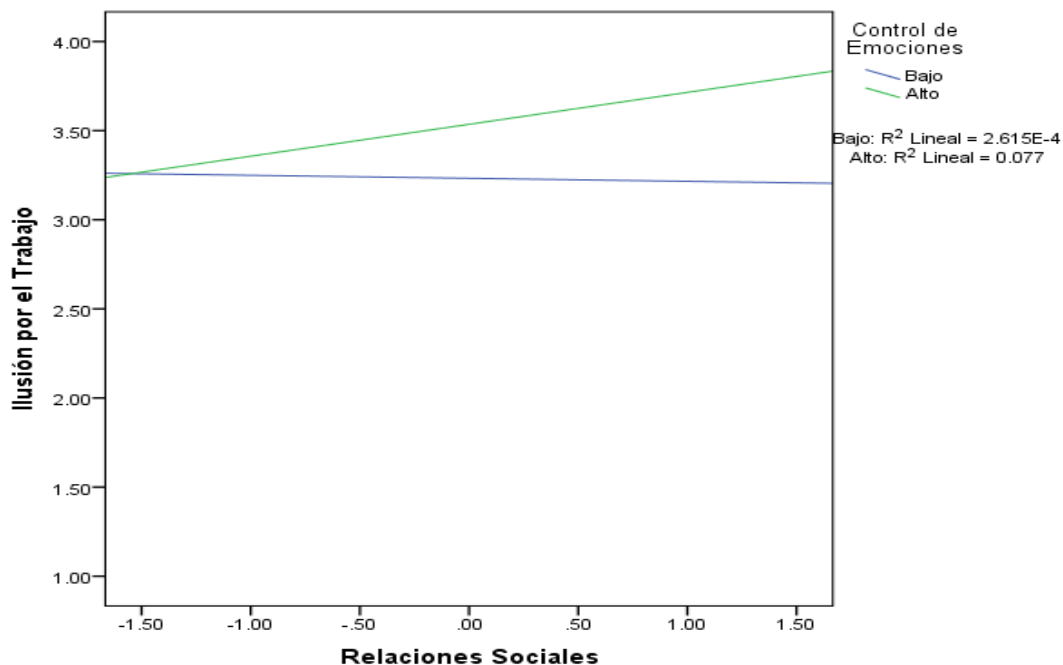
| Modelos | Variable independiente                                    | Beta  | F     | R <sup>2</sup> |
|---------|---|-------|-------|----------------|
| 1       | Relaciones sociales entre los miembros de la organización | .06   | 7.80  | 8%             |
| 2       | Control de emociones                                      | .32** | 9.72* | 9%             |
| 3       | Relaciones sociales X Control de emociones                | .22*  | 5.46* | 13%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para menor extensión de la tabla solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre ilusión por el trabajo.

2. No se incorporaron en el modelo variables sociodemográficas que no estuvieron relacionadas con ilusión por el trabajo en análisis bivariados.

El efecto moderador identificado se representa en la figura 13; aquí se observa que la fuerza en la relación entre relaciones sociales e ilusión por el trabajo es significativamente diferente dependiendo del bajo o alto control de emociones.



**Figura 13. Efecto moderador de control de emociones en la relación entre relaciones sociales e ilusión por el trabajo**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 55 se observan efectos principales de la percepción de emociones, así como el incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 55**

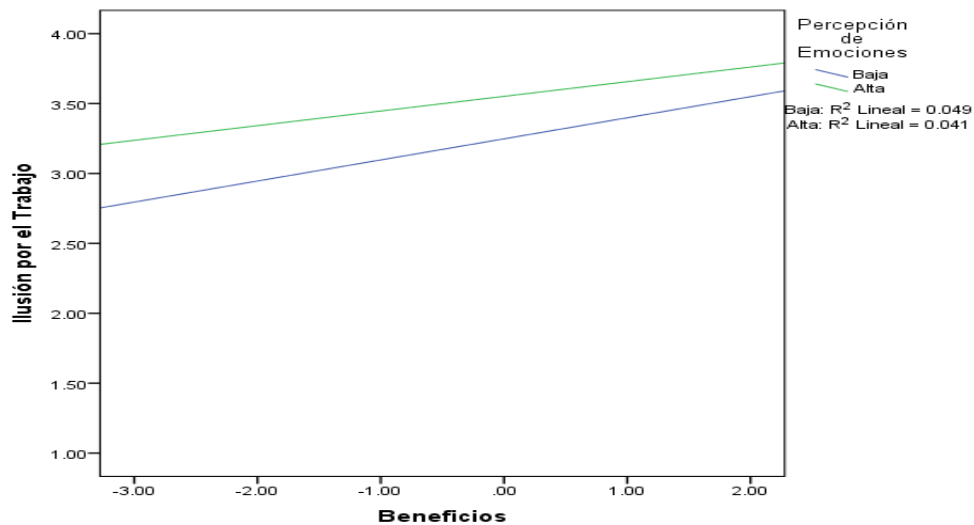
*Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio ilusión por el trabajo (SQT)*

| Modelos | Variable independiente               | Beta   | F del    | R <sup>2</sup> |
|---------|--------------------------------------|--------|----------|----------------|
| 1       | Beneficios                           | .21*   | 9.35**   | 8%             |
| 2       | Percepción de emociones              | .46*** | 22.61*** | 25%            |
| 3       | Beneficios X Percepción de emociones | .18*   | 4.16*    | 28%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para menor extensión de la tabla solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre ilusión por el trabajo
2. No se incorporaron en el modelo variables sociodemográficas ya que no estuvieron relacionadas con ilusión por el trabajo en análisis bivariados

El efecto moderador se representa en la figura 14; se muestra que la fuerza en la relación entre beneficios e ilusión por el trabajo es significativamente diferente cuando existe baja o alta percepción de emociones.



**Figura 14. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios e ilusión por el trabajo**

Nota: Las puntuaciones de la gráfica corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

Sobre el desgaste psíquico, un modelo de regresión jerárquica resultó significativo al incorporar a la variable moderadora en el último paso, indicando con

ello presencia de efecto moderador. Los principales coeficientes se concentran en la tabla 56; aquí se observa un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado, y efectos principales de control de emociones.

**Tabla 56**

*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)*

| Modelos | Variable independiente            | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|-----------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 1       | Antigüedad laboral                | .20*    | 4.40*        | 4%             |
| 2       | Motivación                        | -.30**  | 10.03**      | 13%            |
| 3       | Control de emociones              | -.38*** | 16.83***     | 25%            |
| 4       | Motivación X Control de emociones | .22*    | 6.81*        | 30%            |

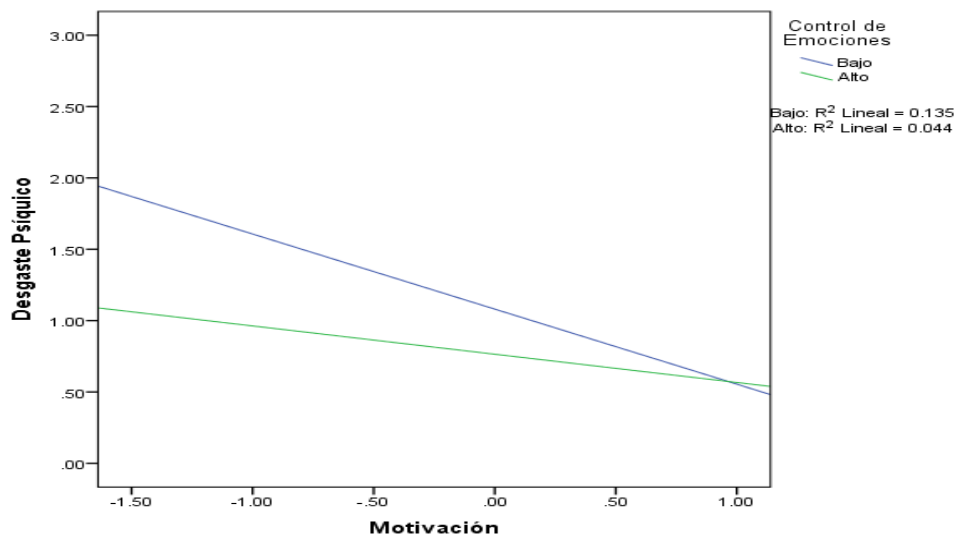
Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico

2. Se controló la antigüedad laboral ya que únicamente esta variable sociodemográfica se encontró relacionada significativamente con el desgaste psíquico y la motivación en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 15; se observa que la fuerza en la relación negativa entre motivación y desgaste psíquico es significativamente diferente cuando existe bajo o alto control de emociones.



**Figura 15. Efecto moderador de control de emociones en la relación entre motivación y desgaste psíquico**

Nota: Las puntuaciones de la gráfica corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión desencanto profesional, un modelo de regresión jerárquica resultó significativo al incorporar a la variable moderadora, indicando efecto moderador; los principales coeficientes se concentran en la tabla 57, donde se observan efectos principales del componente de inteligencia emocional percepción de emociones, así como un incremento de varianza al incorporarse al modelo.

**Tabla 57**

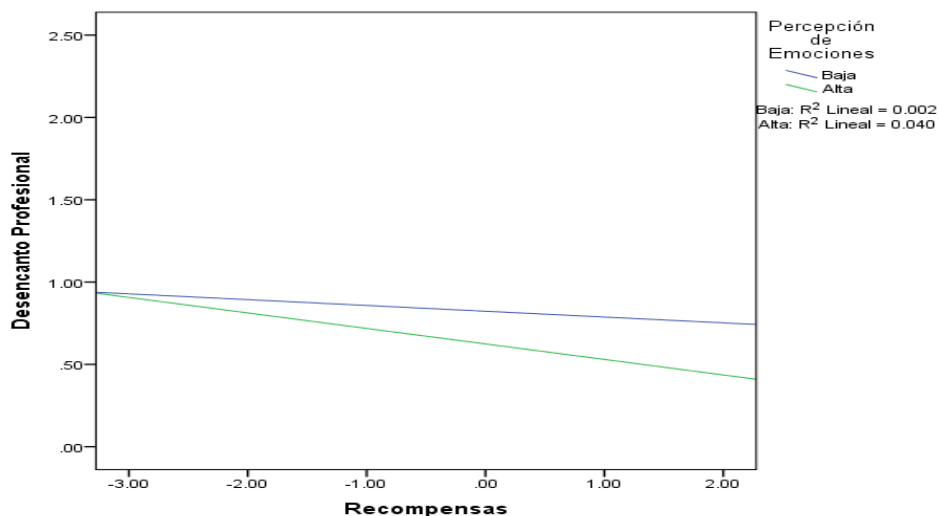
*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio indolencia (SQT)*

| Modelos | Variable independiente                | Beta    | F   | R <sup>2</sup> |
|---------|---------------------------------------|---------|-----|----------------|
| 1       | Área laboral                          | -.05    | .25 | 1%             |
| 2       | Recompensas                           | -.16    | 2.5 | 1%             |
| 3       | Percepción de emociones               | -.41*** | 19. | 16%            |
| 4       | Recompensas X Percepción de emociones | -.19*   | 4.0 | 19%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Con fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico
2. Se controló el área laboral ya que únicamente esta variable sociodemográfica se encontró relacionada significativamente con las recompensas en análisis bivariados

El efecto moderador se representa en la figura 16; se muestra que la fuerza en la relación negativa entre las recompensas y el desencanto profesional es significativamente diferente cuando existe baja o alta percepción de emociones.



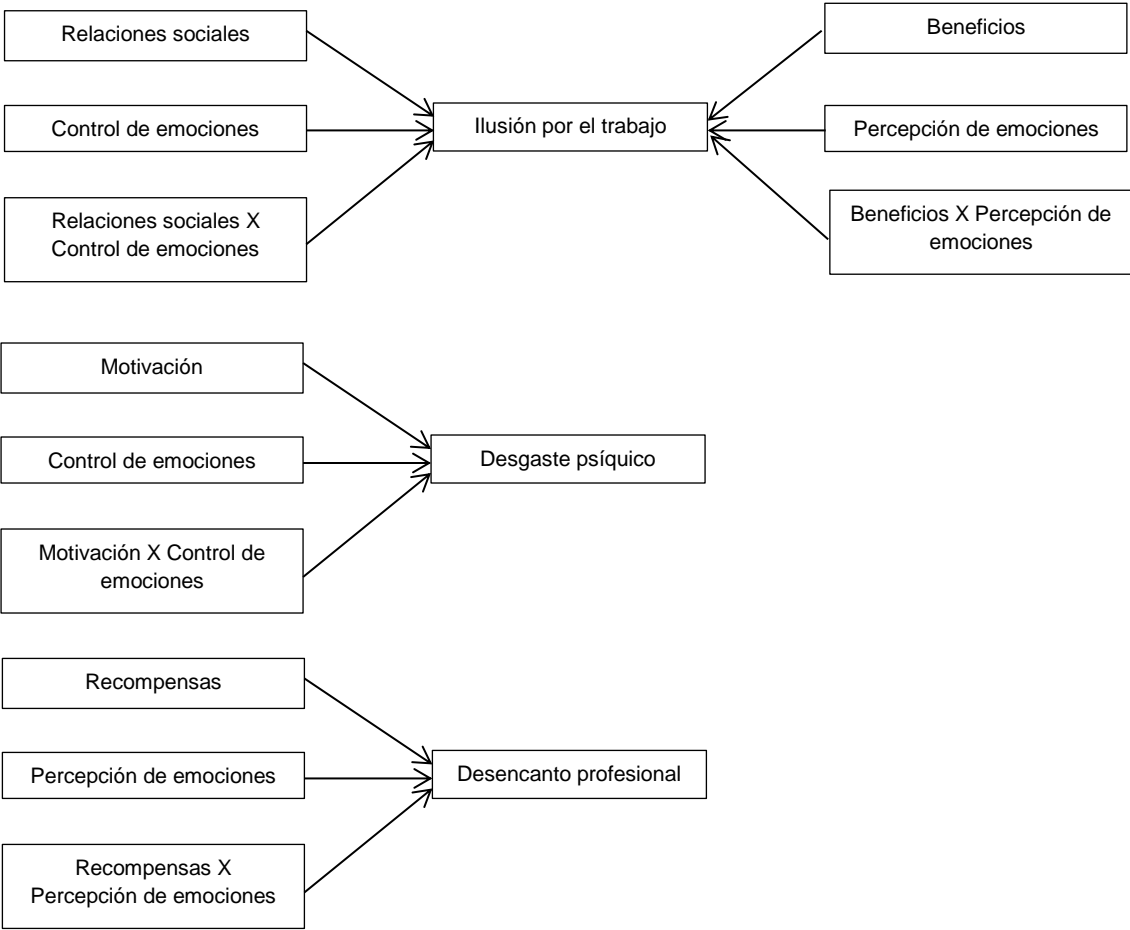
**Figura 16. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre recompensas y desencanto profesional**

Nota: Las puntuaciones de la gráfica corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

Por último, ningún modelo de regresión jerárquica efectuado en torno a las relaciones entre alguna dimensión del clima organizacional y la dimensión culpa del SQT resultó significativo al incorporar a la variable moderadora, lo que indica inexistencia de efecto moderador de la inteligencia emocional en estas relaciones.

En el esquema de la figura 17 se concentran las dimensiones de inteligencia emocional y del clima organizacional cuya interacción ejerció efecto moderador sobre determinados componentes del SQT, de manera que se facilite su visualización y comprensión.



**Figura 17. Interacciones entre dimensiones del clima organizacional e inteligencia emocional que ejercieron efecto moderador sobre el SQT**

Fuente: Elaboración propia



### 7.2.6 Discusión y limitaciones

Esta segunda etapa se realizó para atender tres objetivos. El primero consistió en identificar los niveles de SQT, inteligencia emocional y clima organizacional en la muestra de estudio. A este respecto, los niveles de SQT presentados por los trabajadores participantes fueron bajo y muy bajo principalmente, mientras que los niveles medio y alto tuvieron una presencia reducida. Estos hallazgos son comprensibles, ya que la prevalencia de este fenómeno tanto teórica como empíricamente se espera alta en trabajadores que atienden a usuarios, por ejemplo, profesores y personal al cuidado de la salud (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2005), lo cual no fue el caso del presente estudio, ya que se realizó con colaboradores de áreas de producción y oficinas de una compañía dedicada a producir fármacos y suplementos alimenticios, cuyo contacto con usuarios de servicios es escaso.

Para el caso de los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional y del clima organizacional, los cuales fueron determinados con base en la mediana, en general resultaron en porcentajes principalmente altos en poco más de la mitad de los participantes. Estos hallazgos no pueden compararse ya que no hay estudios donde también se hayan determinado los niveles de estos constructos con base en dicha medida, sin embargo, se interpretan de forma tal que parecen indicar que en su mayoría los trabajadores consideran poseer altas habilidades de inteligencia emocional, y que al clima organizacional lo perciben favorable. Por lo tanto, con base en dichas evidencias se aceptó parcialmente la hipótesis alterna número uno de esta etapa, ya que los niveles del SQT no fueron principalmente altos, pero sí lo fueron en cuanto a la inteligencia emocional y el clima organizacional.

El segundo objetivo consistió en analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas, el SQT, el clima organizacional y la inteligencia emocional, cuyos resultados obtenidos permitieron aceptar parcialmente la hipótesis alterna número dos, ya que por un lado, solamente algunas de las variables sociodemográficas se encontraron relacionadas significativamente con determinadas dimensiones de los

constructos, y por otro, tales dimensiones en su mayoría se encontraron relacionadas significativamente entre sí.

Los hallazgos sobre las reducidas relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y el SQT no son sorprendidos, ya que evidencia empírica relacionada no permite concluir sobre la existencia de un patrón específico (e.g. De Souza et al., 2012; Tejada y Gómez, 2011), lo que sugiere proseguir con su análisis y medición para detectar la razón de esas inconsistencias. Con respecto al clima organizacional, los hallazgos también consistieron en escasas asociaciones significativas con estas variables, las cuales a causa de que no se dispone evidencia empírica afín, no pueden contrastarse, por lo que queda interpretar que al parecer no hay diferencias considerables en la percepción del clima organizacional a partir de ellas. Esto también sugiere proseguir su abordaje en investigaciones siguientes, ya que este vacío en el conocimiento apenas comienza a cubrirse con el presente estudio. En lo que respecta a los resultados de las relaciones del sexo y la edad con la inteligencia emocional, debido a que en ningún caso fueron significativas, divergen totalmente con estudios en donde sí lo fueron (e.g. Arora et al., 2010; Fernández-Berrocal et al., 2012; Cabello et al., 2016; Khan y Minbashian, 2017); por lo tanto, existe la necesidad de realizar trabajos adicionales.

Para finalizar la reflexión sobre el segundo objetivo, las relaciones entre las dimensiones del SQT, inteligencia emocional y clima organizacional fueron principalmente significativas, y en mayor cantidad entre aquellas que componen a la inteligencia emocional y al SQT. Lo anterior puede explicarse desde la reflexión de que las emociones son aspectos medulares en ambos constructos; por un lado, dicha inteligencia implica habilidades relacionadas con las emociones, y por otro, debido a que el SQT es un agotamiento de tipo emocional desarrollado en el entorno del trabajo.

El tercer objetivo fue examinar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT. Para su atención se efectuaron diversos modelos de regresión jerárquica,

cuyos resultados mostraron dicho efecto en algunas de las relaciones establecidas entre variables. Por lo tanto, se aceptó parcialmente la hipótesis alterna dos de esta etapa, la cual planteaba que ejercería efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT.

Entre los hallazgos obtenidos se encuentra que los beneficios otorgados por la empresa farmacéutica propician en mayor medida una ilusión por el trabajo si los trabajadores perciben sus emociones y las involucran en sus pensamientos y comportamientos. A diferencia, en los trabajadores que poseen un nivel bajo de esta habilidad de inteligencia emocional, el impacto de los beneficios organizacionales en la ilusión por el trabajo es menor.

Otro hallazgo consiste en que las recompensas brindadas por la compañía aminoran la presencia de desencanto profesional (actitudes negativas e indiferencia en el contexto laboral) en los trabajadores que perciben sus emociones y las involucran adecuadamente en sus pensamientos y comportamientos. En contraparte, en aquellos en los que esta habilidad es baja, el efecto de las recompensas en la indolencia es nulo prácticamente.

También se encontró que las relaciones sociales sostenidas por los colaboradores en el contexto laboral aumentan la ilusión por el trabajo únicamente en quienes poseen un control de emociones alto. Es posible que esta habilidad les permita sostener mejores intercambios sociales con sus compañeros de trabajo, y que conjuntamente incidan en su mayor ilusión por el trabajo. En contraparte, en aquellos en los que esta habilidad es baja, el efecto de las relaciones sociales en la ilusión por el trabajo es inexistente.

Los hallazgos obtenidos reflejaron que el efecto de la motivación realizada en la organización sobre el desgaste psíquico es nulo en los trabajadores que controlan sus emociones. En cambio, la motivación disminuye el desgaste psíquico en aquellos que no controlan sus emociones adecuadamente.

En lo que respecta a la dimensión del SQT denominada culpa, fue ciertamente inesperado el no observar efecto moderador alguno; no obstante, una posible explicación consiste en que es una expresión del SQT que a decir de Gil-Monte (2005; 2011) sirve principalmente para identificar el perfil del trabajador en cuanto a su desarrollo, por lo que en ocasiones puede no acompañarlo. Lo anterior posiblemente sucedió con los colaboradores de este estudio, ya que la media de experimentación de la culpa que reportaron fue escasa, al ubicarse entre “nunca” y “algunas veces al año”.

En resumen, la evidencia empírica obtenida indica que la inteligencia emocional ejerce efecto moderador solo en algunas de las relaciones entre dimensiones del clima organizacional y del SQT, lo que ciertamente no demerita su relevancia, ya que es natural esperar que las relaciones entre variables no sean en todos los casos significativas considerando que los eventos y situaciones que se suscitan y experimentan a lo largo del tiempo en el entorno de trabajo son percibidos de manera distinta entre los trabajadores, y siendo esto lo que puede suscitar a su vez las diferentes reacciones afectivas que pueden llegar a experimentar, tal como señala la teoría de eventos afectivos (Weiss y Cropanzano, 1996). De esta forma, algunos aspectos del trabajo pueden ser relevantes o considerados como negativos por algunos colaboradores, pero no por otros. Por lo tanto, se observa necesario realizar más estudios para identificar aquellas relaciones más frecuentes y sólidas.

Mención aparte requiere que, si bien algunas de las dimensiones de inteligencia emocional presentaron un rol moderador, también mostraron efectos principales en la mayoría de sus relaciones con el SQT, es decir, mantuvieron un papel predictor independiente; diversa evidencia aún se encuentra en investigaciones relacionadas (e.g. Augusto-Landa et al., 2006; Vera et al., 2007; Kaur et al., 2013). En este tenor, en los cuatro modelos de regresión jerárquica que resultaron significativos al incorporar como moderador a algún componente de la inteligencia emocional, únicamente algunas dimensiones del clima organizacional presentaron efectos principales sobre las del SQT, mientras que, a diferencia, las de dicha inteligencia los mostraron en todos ellos.

Además, en tres de estos cuatro modelos, la varianza del SQT explicada por los componentes de inteligencia emocional fue superior en comparación con la que explicaron las dimensiones del clima organizacional. De tal forma, señalar a las variables organizacionales como los predictores más importantes del SQT, tal como argumentan algunos autores (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2005), queda un tanto en entredicho, al menos en este trabajo y específicamente en la muestra de estudio. Aunado a ello, el clima organizacional generalmente se mide mediante una amplia cantidad de dimensiones, cuya falta de uniformidad impide realizar comparaciones más detalladas al nivel dimensional en torno a su predicción sobre el SQT.

### **Limitaciones**

Esta etapa de estudio presenta algunas limitaciones. La primera de ellas se refiere a su diseño transversal, el cual impide señalar causalidad en las relaciones encontradas. En otras investigaciones se sugiere seguir diseños longitudinales para observar su persistencia en el tiempo; así como experimentales, donde pueda controlarse el efecto de variables. Por otra parte, el haber utilizado solo autoinformes para recolectar datos es otra limitación, ya que existe el riesgo de haber obtenido varianza común por el método de medición. En estudios afines, además de los autoinformes, y específicamente para el caso de aquellos con los que se evalúe a la inteligencia emocional se recomienda incorporar otras metodologías disponibles para su medición, tales como pruebas objetivas basadas en el desempeño observado, las cuales son evaluadas por un panel de jueces expertos.

Otra limitación pudiera encontrarse, en algunos casos, en el tamaño de la muestra de estudio, ya que en tres de los cuatro modelos de regresión jerárquica que resultaron significativos al incorporar a la variable moderadora se introdujeron a tres variables independientes, y en el restante se insertaron cuatro en virtud de que en este caso fue necesario controlar el efecto de la antigüedad laboral. De tal manera, el ratio variable independiente-participante fue de 35:1 y 26:1, respectivamente. Este último es menor a la recomendación de Wilson y Morgan (2007), quienes indican preferentemente contar con ratios superiores a 30:1, aunque, por otro lado, también

señalan contar como mínimo con ratios de 10:1 para llegar a detectar un efecto. Por su parte, Knofczynski y Mundfrom (2008) con base en diversas simulaciones Monte Carlo argumentan que para obtener un coeficiente de correlación  $p^2$  elevado, del orden de .90 en una regresión múltiple compuesta por siete variables independientes y cuyos fines son predictivos es suficiente contar con 40 participantes. De cualquier manera, para incrementar la potencia estadística, y, por lo tanto, dar mayor fortaleza a los resultados obtenidos se recomienda en estudios posteriores incorporar un número de participantes mayor al del presente.

## **Capítulo 8. Confirmación estructural del CIEA y análisis del efecto moderador de la inteligencia emocional**

Como resultado de los hallazgos obtenidos en el segundo estudio de esta investigación quedaron algunos cabos sueltos. Por un lado, aquellos que giran en torno a identificar la replicación y fortaleza psicométrica de la estructura factorial del cuestionario CIEA en muestra proveniente de una nueva compañía del sector industrial, ya que en el segundo estudio únicamente se examinó y determinó su composición a nivel exploratorio. Por otro lado, sobre la solidez del efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT; en concreto, en identificar si dicho efecto presenta patrones de similitud en su expresión, lo cual claramente abonaría mayor sustento y precisión a las estrategias de desarrollo de la inteligencia emocional que pudieran promoverse en los trabajadores industriales. Por lo tanto, se decidió realizar este tercer estudio en busca de indagar y clarificar con mayor precisión estos aspectos.

### **8.1 Objetivos**

1. Confirmar la estructura factorial del CIEA en una muestra de trabajadores de una compañía industrial de producción metalmecánica.
2. Analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, de inteligencia emocional y del SQT en la muestra de estudio.
3. Analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio.

## 8.2 Hipótesis y variables

**Tabla 58**

*Hipótesis nulas y alternas del tercer estudio*

| Hipótesis nula  | Hipótesis alterna   |
|---|---|
| Ho1 La estructura factorial del CIEA no se confirma.  | H1 La estructura factorial del CIEA se confirma con dos dimensiones.  |
| H02 Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, inteligencia emocional y SQT no se encuentran relacionados significativamente. | H2 Las variables sociodemográficas, las dimensiones del clima organizacional, inteligencia emocional y SQT se encuentran relacionados significativamente. |
| H03 La inteligencia emocional no ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio. | H3 La inteligencia emocional ejerce efecto moderador en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT en la muestra de estudio. |

Las variables fueron las mismas que se consideraron en el segundo estudio de esta investigación, es decir, la dependiente fue el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), la independiente fue el clima organizacional (CO), y la moderadora fue la inteligencia emocional (IE); por lo tanto, a fin de evitar la repetitividad, se omitió describirlas nuevamente en este espacio (para su revisión, ver el apartado 7.2.2)

## 8.3 Método de trabajo

Las características metodológicas que se siguieron en este tercer estudio se presentan en los apartados siguientes.

### 8.3.1 Tipo de estudio

Este estudio fue cuantitativo y se desarrolló de manera deductiva (Creswell, 2015). El alcance fue exploratorio-correlacional, ya que la intención fue confirmar la estructura del CIEA, así como explorar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT. El diseño fue no experimental de corte transversal, ya que los datos se recabaron en un momento único, tanto por cuestiones logísticas como también ante la imposibilidad



de realizar un seguimiento a lo largo del tiempo debido a la indisposición de la empresa participante a permitir más de una medición.

### **8.3.2 Población, muestra participante y selección**

La población participante fueron 430 trabajadores de las diferentes áreas de una compañía industrial dedicada a la fabricación y comercialización de equipo metalmecánico y refrigerante, cuyas ubicaciones industriales se encuentran en el Centro Industrial del Valle de Cuernavaca (CIVAC), en el Estado de Morelos, y sus oficinas corporativas en la Ciudad de México. La invitación a participar para el caso de CIVAC se realizó mediante avisos colocados en los tableros de la planta, y para los trabajadores corporativos con base en invitación personalizada enviada individualmente a sus correos electrónicos. La muestra que se logró obtener se compuso de 374 colaboradores, equivalente a una tasa de participación del 87%. En vista de se conformó de manera conveniente, no se realizaron estrategias estadísticas para su determinación o selección; asimismo, no se establecieron criterios de exclusión, ya que se buscaba que todos tuvieran la misma oportunidad de participar.

Entre sus características sociodemográficas, 85% correspondió al sexo masculino y 15% al femenino; 68% laboraba en la planta de producción y 32% en oficinas corporativas; la edad se ubicó en rango de entre 18 y 62 años, con media de 35.5 años y desviación estándar de 9.6 años; el estado civil de 34% fue soltero(a), 49% casado(a), 13.5% unión libre y 2.5% viudo(a); la antigüedad laboral se ubicó en rango entre menos de un año y 34.8 años, con media de 16.75 años y desviación estándar de 16.25 años. Por último, el grado escolar de 2% fue primaria, 17% secundaria, 27% preparatoria, 52% licenciatura y 2% posgrado.

### **8.3.3 Instrumentos para recolección de datos**

En este tercer estudio los instrumentos de recolección fueron los mismos que se utilizaron en el anterior. El SQT se evaluó con el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo versión desencanto profesional (CESQT-DP;

Gil-Monte, 2011); el clima organizacional con la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO; Gómez y Vicario, 2008; Patlán-Pérez y Flores, 2013); y la inteligencia emocional con el Cuestionario de Inteligencia Emocional Autoevaluada (CIEA), elaborado en la primera de las etapas del estudio previo. Por lo tanto, para evitar la repetitividad se omite en este espacio la descripción de cada uno de estos instrumentos, toda vez que se realizó de manera profunda en el segundo estudio ya mencionado (ver apartado 7.2.4.3).

### **8.3.4 Procedimiento**

La aplicación de los instrumentos se realizó de manera online a través de una plataforma virtual tanto para los trabajadores de la planta CIVAC como para los que encontraban en las oficinas corporativas. En la planta se contó con la colaboración de un equipo conformado por tres becarios, quienes apoyaron al personal que por motivo de su baja escolaridad o competencias tecnológicas reducidas no pudieron contestar solos. Esto no se replicó en las oficinas corporativas debido a que en estas instalaciones de la empresa la escolaridad es alta, y prácticamente todos los trabajadores contaban con equipo de cómputo fijo o portátil para responder los cuestionarios sin mayores dificultades.

### **8.3.5 Principios éticos**

En este estudio se trató de cumplir con los principios éticos en la investigación con personas, señalados por Koepsell y Ruiz (2015), y en la Declaración de Helsinki (1964). A los participantes se les dispuso el consentimiento informado de manera impresa o virtual, previamente a comenzar a responder los cuestionarios, y se resolvieron dudas al respecto. La confidencialidad y anonimato de sus respuestas fueron resguardadas. Asimismo, se aseguró el principio de la autonomía al brindarles en todo momento la libertad suficiente para decidir participar o no en la investigación. Por la parte de los posibles daños, los instrumentos no parecían contener preguntas que pusieran en riesgo a los participantes o afectarles, de modo que se cubrió el principio de no maleficencia. No obstante, el principio de beneficencia se atendió

parcialmente, ya que la información obtenida se retornó de manera general a los participantes, pero no de manera individualizada. Tampoco se les brindaron beneficios como resultado de este estudio, en forma de terapias individuales o mediante la implementación de mejoras organizacionales en la gestión del trabajo, ya que la empresa no autorizó estrategias al respecto, con lo que se incumplió con el principio de justicia.

### **8.3.6 Análisis de datos**

La estructura factorial del CIEA se confirmó con análisis factorial confirmatorio, mediante modelos de ecuaciones estructurales cuya bondad de ajuste se determinó con varios indicadores, lo que de acuerdo a Ruíz, Pardo y San Martín (2010) es necesario para sostener con mayor fortaleza el ajuste. De tal manera, dos indicadores de ajuste absoluto considerados fueron el chi-cuadrado  $X^2$  ( $>.05$ ) y la razón  $X^2/gf$  ( $<3$ ); uno de ajuste comparativo fue el *CFI* ( $>.90$ ); uno de ajuste parsimonioso fue el *NFI* ( $>.90$ ); y, por último, el *RMSEA* ( $<.08$ ) y el *RMR* (=entre 0 y .08) (ver estos hallazgos en el apartado 8.4.1 “modelo confirmatorio de la estructura factorial del CIEA”)

Posteriormente, como parte del análisis del efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT, los datos de las variables se representaron con la media, desviación estándar, asimetría y curtosis, y la confiabilidad de las dimensiones se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Todos estos aspectos se presentan en el apartado 8.4.2 denominado “estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos”, ubicado al inicio de la sección de resultados obtenidos en este tercer estudio.

Las relaciones entre las dimensiones del SQT y las variables sociodemográficas se analizaron para identificar cuáles de éstas últimas serían controladas en los modelos de regresión jerárquica, debido a que en la revisión de la literatura presentada en el capítulo uno de esta investigación se presentaron evidencias

empíricas respecto a sus correlaciones entre sí. Para ello se utilizaron diversas técnicas estadísticas. En torno al sexo, área laboral, estado civil y grado escolar se realizaron pruebas “t”; cabe destacar que, para el caso de las dos últimas de estas variables, debido a la heterogeneidad de los grupos originales que las conformaron fue necesario reagruparlos en solo dos, los cuales para el estado civil fueron “vive sin pareja” y “vive con pareja”, y en torno al grado escolar “educación básica” y “educación superior o posgrado”. Con la edad y antigüedad laboral se utilizó correlación de *Spearman*. Estas mismas técnicas se utilizaron con iguales especificaciones para identificar las asociaciones con respecto a los componentes del clima organizacional, ya que, si bien la evidencia empírica en torno a ellas es inexistente, parece coherente suponer que están relacionados debido a la naturaleza individual que reviste a la percepción del clima organizacional; de tal modo, fue necesario controlar su posible efecto en los análisis de regresión posteriores.

Por otro lado, las relaciones entre las dimensiones de inteligencia emocional y las variables “sexo” y “edad” se examinaron mediante prueba “t” y correlación de *Spearman*, respectivamente. Por un lado, con base en la premisa de que las mujeres gestionan de manera más eficiente sus emociones en comparación con los hombres, lo cual es consistente con estudios empíricos relacionados (e.g. Arora et al., 2010; Khan y Minbashian, 2017), los cuales se abordaron en la revisión de la literatura realizada en el capítulo tres de esta investigación. Por otro lado, ya que la edad parece influir en las variaciones de la gestión de las emociones, de forma tal que parece realizarse con mayor eficiencia conforme la persona crece, lo cual se sustenta en evidencia empírica relacionada (Fernández-Berrocal et al., 2012; Cabello et al., 2016), también vista en el capítulo ya señalado. Todos los hallazgos obtenidos se presentan en el apartado 8.4.2 “relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE”.

En lo que respecta a las asociaciones entre las dimensiones del clima organizacional, inteligencia emocional y SQT, se analizaron con correlación de *Spearman*, de modo que fuera posible acotar su incorporación a los modelos de

regresión jerárquica posteriores. Los hallazgos se presentan en el apartado 8.4.4 “relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE.

Cabe destacar que de las dimensiones del clima organizacional contenidas en el cuestionario EMCO, la de “beneficios y recompensas” se desintegró en sus ítems componentes ya que tanto éstos, como el nombre de la dimensión reflejaban dos aspectos diferentes. Por un lado, las recompensas de acuerdo a Siegrist (2010, 2012) son retribuciones que el trabajador recibe en forma de dinero, estima, y oportunidades de desarrollo, y por lo tanto se otorgan en función de un buen desempeño sostenido a lo largo del tiempo, o de un trabajo excepcionalmente realizado en un periodo específico. Mientras tanto, a los beneficios tienen derecho todos los trabajadores por el hecho de laborar en la empresa, independientemente del desempeño mostrado. De tal forma, se conjuntaron los ítems 21 y 22 en representación de “beneficios”, y el 20 y 23 para las “recompensas”.

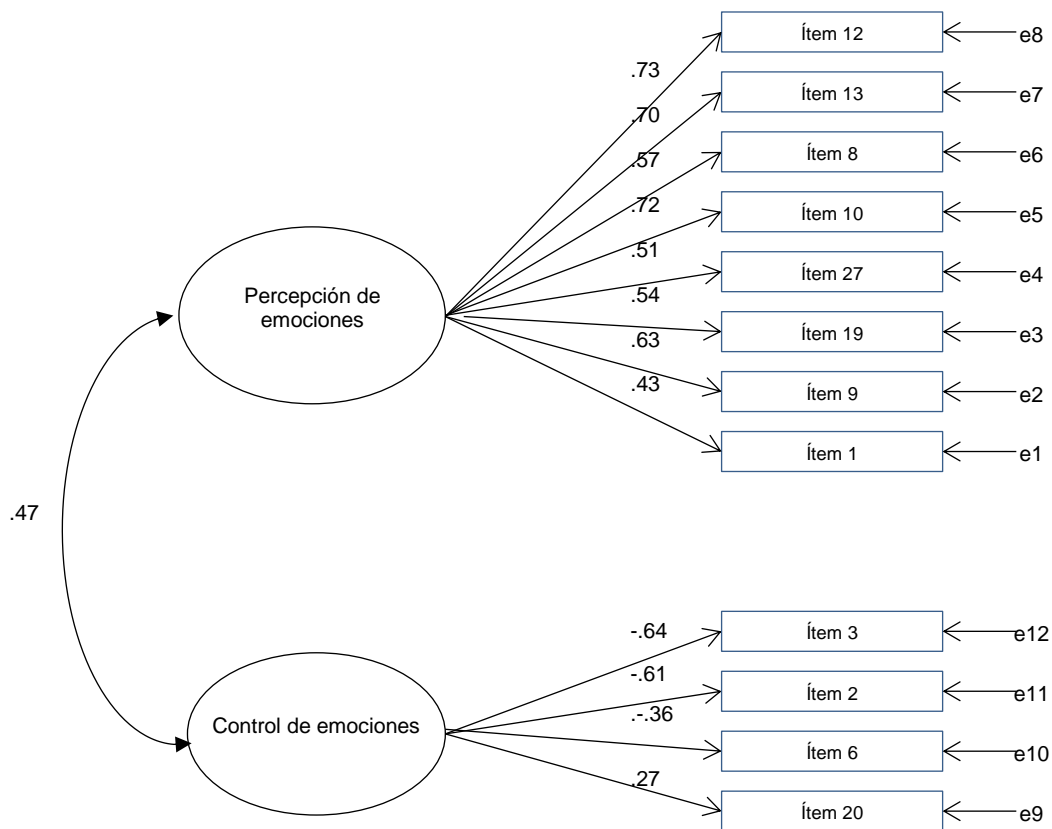
Por último, el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organización y SQT se examinó con modelos de regresión lineal jerárquica, efectuados con el método “pasos sucesivos”, y que implicaron tres o cuatro pasos en virtud del control de variables sociodemográficas. En el primero, fueron controladas cuando fue necesario; en el segundo se introdujo una dimensión de clima organizacional; en el tercero una de inteligencia emocional; y en el cuarto se introdujo la variable moderadora, obtenida de multiplicar una a una y entre sí las dimensiones del clima organizacional e inteligencia emocional. Los valores de las dimensiones predictoras se estandarizaron antes de ejecutar las regresiones; para ello se les restó la media (es decir, la “centralización”), y de esta manera se evitó la multicolinealidad (Aiken y West, 1991). Los hallazgos se presentan en el apartado 8.4.5 “efecto moderador de la inteligencia emocional”, donde también se representa gráficamente dicho efecto con base en dividir en dos grupos mediante la mediana, los valores de las dimensiones de inteligencia emocional, considerando nivel alto los que estuvieron hacia arriba, y bajo los que se ubicaron por debajo. Todos los análisis se realizaron con *SPSS* versión 21, y su módulo para modelos de ecuaciones estructurales *AMOS* versión 22.

## 8.4 Resultados obtenidos

En virtud de que se realizaron diversos análisis de datos, y que por lo tanto los hallazgos obtenidos también fueron de diversa índole, este apartado se dividió en diferentes subapartados para facilitar la presentación y comprensión de los mismos.

### 8.4.1 Modelo confirmatorio de la estructura factorial del CIEA

La mayoría de los índices de ajuste del modelo confirmatorio de la estructura factorial del CIEA, compuesta por dos dimensiones, fueron satisfactorios, ya que se obtuvo un índice  $X^2=152.44$  con  $p=.000$ , razón  $X^2/gl=2.88$ ,  $CFI=.91$ ,  $RMSEA=.071$ , no obstante, los que estuvieron un poco fuera de lo esperado fueron el  $NFI=.87$  y el  $RMR=.12$ . Se representa en la figura 18, donde se observan saturaciones factoriales en su mayoría elevadas, y correlación alta entre las dos dimensiones del modelo.



**Figura 18. Modelo estructural confirmado de la estructura factorial del CIEA**

Fuente: Elaboración propia

### 8.4.2 Estadísticos descriptivos y confiabilidad de las dimensiones de los constructos

Los estadísticos descriptivos media, desviación estándar, asimetría, curtosis y los coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del SQT se concentran en la tabla 59; aquí se observan alfas de Cronbach principalmente elevados, excepto para el caso del desencanto profesional, y medias en rango entre .69 y 2.98.

**Tabla 59**

*Descriptivos de las dimensiones del SQT en la muestra participante (n=374)*

| Dimensiones del SQT    | Media (rango de respuestas entre 0 y 5) | DE   | $\alpha$ Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|------------------------|---|------|-------------------|-----------|----------|
| Ilusión por el trabajo | 2.98                                    | 0.81 | .77               | -0.79     | 0.43     |
| Desgaste psíquico      | 1.09                                    | 0.89 | .83               | 0.89      | 0.40     |
| Desencanto profesional | 0.90                                    | 0.67 | .51               | 0.69      | 0.09     |
| Culpa                  | 0.69                                    | 0.69 | .81               | 1.35      | 2.41     |

En lo referente a las dimensiones de clima organizacional, los estadísticos descriptivos de la media, desviación estándar, asimetría, curtosis y los coeficientes de confiabilidad se presentan en la tabla 60; aquí se observa que las medias se encontraron en rango entre 2.77 y 4, y los coeficientes alfas de Cronbach fueron primordialmente elevados (rango entre  $\alpha=.66$  y  $\alpha=.85$ ).

**Tabla 60**

*Descriptivos de las dimensiones de clima organizacional en la muestra participante (n=374)*

| Dimensiones   | Media (rango de respuestas entre 1 y 5) | DE   | $\alpha$ Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|---|---|------|-------------------|-----------|----------|
| Satisfacción de los trabajadores                          | 3.83                                    | 0.64 | .80               | -0.29     | 0.40     |
| Autonomía en el trabajo                                   | 3.48                                    | 0.85 | .76               | -0.25     | -0.26    |
| Relaciones sociales entre los miembros de la organización | 3.87                                    | 0.70 | .84               | -0.43     | 0.39     |
| Unión entre los compañeros de trabajo                     | 3.94                                    | 0.70 | .82               | -0.48     | 0.02     |
| Consideración de directivos                               | 4.26                                    | 0.65 | .77               | -0.90     | 0.31     |
| Beneficios  | 3.20                                    | 1.10 | .78               | -0.18     | -0.75    |
| Recompensas   | 2.77                                    | 1.11 | .73               | 0.16      | -0.71    |
| Motivación  | 4.00                                    | 0.68 | .85               | -0.22     | -0.61    |
| Liderazgo de directivos                                   | 3.78                                    | 0.75 | .66               | -0.16     | -0.30    |

Con relación a las dimensiones de inteligencia emocional, los estadísticos descriptivos compuestos por la media, desviación estándar, asimetría y curtosis, así como los coeficientes de confiabilidad se concentran en la tabla 61, donde destaca que las medias fueron regulares y los alfas de Cronbach elevados.

**Tabla 61**

*Descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional en la muestra participante (n=374)*

| Dimensión de inteligencia emocional | Media (rango entre 1 y 7) | DE   | $\alpha$ Cronbach | Asimetría | Curtosis |
|-------------------------------------|---------------------------|------|-------------------|-----------|----------|
| Percepción de emociones             | 5.54                      | 0.93 | .82               | -1.34     | 3.33     |
| Control de emociones                | 4.89                      | 0.93 | .88               | -0.31     | -0.14    |

### 8.4.3 Relaciones entre variables sociodemográficas y dimensiones del SQT, CO e IE

En este apartado se muestran los resultados del análisis de las relaciones entre las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional y las variables sociodemográficas, realizados para identificar cuáles de éstas últimas se controlarían posteriormente en los modelos de regresión jerárquica. Primeramente, se presentan los hallazgos obtenidos respecto a las dimensiones del SQT; los correspondientes a su asociación con el sexo se encuentran en la tabla 62, donde se observa que las diferencias de medias no fueron significativas en ningún caso.

**Tabla 62**

*Prueba "t" entre las dimensiones del SQT y la variable sexo (n=374)*

| Dimensión del SQT      | Grupos    | N   | Medias | Prueba de Levene para igualdad varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |   |      |
|------------------------|-----------|-----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|
|                        |           |     |        | F  | Sig. | T                                   | GI  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                        |           |     |        |  |      |                                     |     |                  |                      |                             | Inf.  | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Masculino | 343 | 2.96   | .19                                      | .66  | -1.29                               | 372 | .20              | -.17                 | .13                         | -.43  | .09  |
|                        | Femenino  | 41  | 3.13   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Desgaste Psíquico      | Masculino | 343 | 1.07   | .52                                      | .47  | -1.16                               | 372 | .25              | -.17                 | .15                         | -.46  | .12  |
|                        | Femenino  | 41  | 1.24   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Desencanto             | Masculino | 343 | 0.90   | .12                                      | .73  | .30                                 | 372 | .76              | .03                  | .11                         | -.19  | .25  |
|                        | Femenino  | 41  | 0.87   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Culpa                  | Masculino | 343 | 0.68   | .36                                      | .55  | -.37                                | 372 | .71              | -.04                 | .11                         | -.27  | .18  |
|                        | Femenino  | 41  | 0.73   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |



Los resultados de la asociación de las dimensiones del SQT con el área laboral se muestran en la tabla 63; aquí se observa que las diferencias de medias fueron significativas solamente con respecto a ilusión por el trabajo y culpa.

**Tabla 63**  
*Prueba "t" entre las dimensiones del SQT y el área laboral (n=374)*

| Dimensión del SQT      | Grupos              | N   | Medias | Prueba de Levene para igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |   |       |      |
|------------------------|---------------------|-----|--------|---|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|---|-------|------|
|                        |                     |     |        | F   | Sig. | T                                   | GI  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |       |      |
|                        |                     |     |        |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   | Inf.  | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Dirección de planta | 231 | 2.83   | 7.86  | 0.01 | -4.52                               | 372 | 0.00             | -0.38                | 0.08                        | -0.54   | -0.21 |      |
|                        | Otra Dirección      | 143 | 3.21   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |       |      |
| Desgaste Psíquico      | Dirección de planta | 231 | 1.07   | 0.04  | 0.84 | -0.56                               | 372 | 0.58             | -0.05                | 0.09                        | -0.24   | 0.13  |      |
|                        | Otra Dirección      | 143 | 1.12   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |       |      |
| Desencanto profesional | Dirección de planta | 231 | 0.91   | 0.68  | 0.41 | 0.36                                | 372 | 0.72             | 0.03                 | 0.07                        | -0.12   | 0.17  |      |
|                        | Otra Dirección      | 143 | 0.88   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |       |      |
| Culpa                  | Dirección de planta | 231 | 0.75   | 2.96  | 0.09 | 2.03                                | 372 | 0.04             | 0.15                 | 0.07                        | 0.00  | 0.29  |      |
|                        | Otra Dirección      | 143 | 0.60   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |       |      |

Los resultados de la asociación de las dimensiones del SQT con el estado civil se presentan en la tabla 64, donde destaca que las diferencias de medias fueron significativas respecto a desgaste psíquico y desencanto profesional.

**Tabla 64**  
*Prueba "t" entre las dimensiones del SQT y el estado civil (n=374)*

| Dimensión del SQT      | Grupos          | N   | Medias | Prueba de Levene para igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |        |                  |                      |                             |   |      |      |
|------------------------|-----------------|-----|--------|---|------|-------------------------------------|--------|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|------|
|                        |                 |     |        | F   | Sig. | T                                   | GI     | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |      |
|                        |                 |     |        |   |      |                                     |        |                  |                      |                             |   | Inf. | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Vive sin pareja | 130 | 2.90   | .75   | .384 | -1.29                               | 372.00 | .20              | -.11                 | .09                         | -.29  | .06  |      |
|                        | Vive con pareja | 244 | 3.02   |   |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |      |
| Desgaste Psíquico      | Vive sin pareja | 130 | 1.24   | 6.21  | .013 | 2.52                                | 372.00 | .01              | .24                  | .10                         | .05   | .43  |      |
|                        | Vive con pareja | 244 | 1.00   |   |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |      |
| Desencanto profesional | Vive sin pareja | 130 | 0.99   | .58   | .445 | 2.06                                | 372.00 | .04              | .15                  | .07                         | .01   | .29  |      |
|                        | Vive con pareja | 244 | 0.84   |   |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |      |
| Culpa                  | Vive sin pareja | 130 | 0.70   | .10   | .741 | 0.20                                | 372.00 | .84              | .01                  | .08                         | -.13  | .16  |      |
|                        | Vive con pareja | 244 | 0.60   |   |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |      |

Los resultados de la asociación de las dimensiones del SQT y el grado escolar se muestran en la tabla 65; aquí destaca que las diferencias de medias fueron significativas en todos los casos, excepto con respecto a la culpa.

**Tabla 65**  
*Prueba "t" entre las dimensiones del SQT y el grado escolar (n=374)*

| Dimensión del SQT      | Grupos                      | N   | Medias | Prueba de Levene para igualdad varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                |                             |   |      |
|------------------------|-----------------------------|-----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------|-----------------------------|---|------|
|                        |                             |     |        | F  | Sig. | T                                   | Gl  | Sig. (bilateral) | Dif. de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                        |                             |     |        |  |      |                                     |     |                  |                |                             | Inf.  | Sup. |
| Ilusión por el Trabajo | Educación básica            | 207 | 2.86   | 6.13                                     | .014 | -3.20                               | 372 | .001             | -.27           | .08                         | -.43  | -.10 |
|                        | Educación superior/posgrado | 167 | 3.13   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |
| Desgaste Psíquico      | Educación básica            | 207 | 0.94   | 0.63                                     | .429 | -3.48                               | 372 | .001             | -.32           | .09                         | -.50  | -.14 |
|                        | Educación superior/posgrado | 167 | 1.26   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |
| Desencanto profesional | Educación básica            | 207 | 0.83   | 1.26                                     | .262 | -2.16                               | 372 | .031             | -.15           | .07                         | -.29  | -.01 |
|                        | Educación superior/posgrado | 167 | 0.98   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |
| Culpa                  | Educación básica            | 207 | 0.75   | 4.38                                     | .037 | 1.88                                | 372 | .061             | .13            | .07                         | -.01  | .28  |
|                        | Educación superior/posgrado | 167 | 0.61   |  |      |                                     |     |                  |                |                             |   |      |

Los resultados de las correlaciones de *Spearman* entre edad y antigüedad laboral con respecto a las dimensiones del SQT se muestran en la tabla 66, donde se observa que la edad se relacionó en sentido inverso con el desencanto profesional, y que la antigüedad laboral lo hizo también de manera inversa con esta misma dimensión, y en sentido directo con la culpa.

**Tabla 66**  
*Correlaciones de Spearman entre edad, antigüedad laboral y las dimensiones del SQT*

| Variables sociodemográficas | Ilusión por el trabajo | Desgaste Psíquico | Desencanto profesional | Culpa  |
|-----------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|--------|
| Edad                        | .055                   | -.101             | -.154**                | .098   |
| Antigüedad laboral          | -.027                  | -.058             | -.116*                 | .182** |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En lo que corresponde a los resultados de los análisis de las relaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del clima organizacional, se presentan en las tablas siguientes. Los que se refieren a su asociación con el sexo se encuentran en la tabla 67, donde se observa que las diferencias de medias fueron significativas únicamente con respecto a las relaciones sociales.

**Tabla 67**  
*Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y la variable sexo (n=374)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos    | N   | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |   |      |
|------------------------------------|-----------|-----|--------|--|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|
|                                    |           |     |        | F  | Sig. | T                                   | GI  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                                    |           |     |        |  |      |                                     |     |                  |                      |                             | Inf.  | Sup. |
| Satisfacción de los trabajadores   | Masculino | 333 | 3.84   | 1.57   | 0.21 | 0.47                                | 372 | 0.64             | 0.05                 | 0.11                        | -0.16   | 0.26 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.79   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Autonomía en el trabajo            | Masculino | 333 | 3.47   | 6.94   | 0.01 | -1.01                               | 372 | 0.31             | -0.14                | 0.14                        | -0.42   | 0.13 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.61   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Relaciones sociales                | Masculino | 333 | 3.89   | 0.01   | 0.91 | 1.94                                | 372 | 0.05             | 0.22                 | 0.12                        | 0.00  | 0.45 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.67   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Unión entre los compañeros         | Masculino | 333 | 3.95   | 0.00   | 0.99 | 0.87                                | 372 | 0.38             | 0.10                 | 0.12                        | -0.13   | 0.33 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.85   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Consideración de directivos        | Masculino | 333 | 4.24   | 3.52   | 0.06 | -1.74                               | 372 | 0.08             | -0.19                | 0.11                        | -0.40   | 0.02 |
|                                    | Femenino  | 41  | 4.43   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Beneficios                         | Masculino | 333 | 3.21   | 0.42   | 0.52 | 0.47                                | 372 | 0.64             | 0.09                 | 0.18                        | -0.27   | 0.45 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.12   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Recompensas                        | Masculino | 333 | 2.77   | 0.96   | 0.33 | -0.12                               | 372 | 0.90             | -0.02                | 0.18                        | -0.38   | 0.34 |
|                                    | Femenino  | 41  | 2.79   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Motivación                         | Masculino | 333 | 4.01   | 1.12   | 0.29 | 0.89                                | 372 | 0.37             | 0.10                 | 0.11                        | -0.12   | 0.32 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.91   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
| Liderazgo de directivos            | Masculino | 333 | 3.77   | 0.00   | 0.95 | -0.41                               | 372 | 0.68             | -0.05                | 0.12                        | -0.30   | 0.19 |
|                                    | Femenino  | 41  | 3.82   |  |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |

Los resultados de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el área laboral se muestran en la tabla 68; aquí se observa que las diferencias de medias fueron significativas con respecto a la autonomía de los trabajadores, las relaciones sociales, la unión entre los compañeros y la motivación.

**Tabla 68**

*Prueba "t" entre las dimensiones del clima organizacional y el área laboral (n=374)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos              | N   | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      |       | Prueba T para la igualdad de medias |                  |                      |                             |   |       |
|------------------------------------|---------------------|-----|--------|--|------|-------|-------------------------------------|------------------|----------------------|-----------------------------|---|-------|
|                                    |                     |     |        | F  | Sig. | T     | Gl                                  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |       |
|                                    |                     |     |        |  |      |       |                                     |                  |                      | Inf.                        | Sup.  |       |
| Satisfacción de los trabajadores   | Dirección de planta | 231 | 3.86   | 6.4  | .012 | 1.10  | 372.00                              | .274             | .074                 | .068                        | -.059   | .208  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.78   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Autonomía en el trabajo            | Dirección de planta | 231 | 3.35   | 10.6   | .001 | -4.00 | 372.00                              | .000             | -.354                | .088                        | -.528   | -.180 |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.70   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Relaciones sociales                | Dirección de planta | 231 | 3.94   | 0.0  | .836 | 2.42  | 372.00                              | .016             | .180                 | .074                        | .034  | .326  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.76   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Unión entre los compañeros         | Dirección de planta | 231 | 4.01   | 0.2  | .646 | 2.47  | 372.00                              | .014             | .184                 | .074                        | .038  | .330  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.83   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Consideración de directivos        | Dirección de planta | 231 | 4.22   | 5.1  | .024 | -1.73 | 372.00                              | .084             | -.120                | .069                        | -.256   | .016  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 4.34   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Beneficios                         | Dirección de planta | 231 | 3.19   | 2.0  | .163 | -0.29 | 372.00                              | .772             | -.034                | .118                        | -.265   | .197  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.22   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Recompensas                        | Dirección de planta | 231 | 2.71   | 0.4  | .512 | -1.30 | 372.00                              | .195             | -.153                | .118                        | -.384   | .079  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 2.87   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Motivación                         | Dirección de planta | 231 | 4.07   | 6.2  | .013 | 2.68  | 372.00                              | .008             | .192                 | .072                        | .051  | .334  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.88   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |
| Liderazgo de directivos            | Dirección de planta | 231 | 3.74   | 1.7  | .187 | -1.10 | 372.00                              | .272             | -.088                | .080                        | -.246   | .069  |
|                                    | Otra Dirección      | 143 | 3.83   |  |      |       |                                     |                  |                      |                             |   |       |

Los resultados de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil se presentan en la tabla 69, donde destaca que las diferencias de medias no fueron significativas en ninguno de los casos.

**Tabla 69**  
*Prueba "t" entre las dimensiones del clima organizacional y el estado civil (n=374)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos          | N   | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      |       |        | Prueba T para la igualdad de medias |                      |                             |   |     |      |      |
|------------------------------------|-----------------|-----|--------|--|------|-------|--------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------|---|-----|------|------|
|                                    |                 |     |        | F  | Sig. | T     | GI     | Sig. (bilateral)                    | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |     |      |      |
|                                    |                 |     |        |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     | Inf. | Sup. |
| Satisfacción de los trabajadores   | Vive sin pareja | 130 | 3.77   | .04  | .83  | -1.41 | 372.00 | .159                                | -.10                 | .07                         | -.23  | .04 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.86   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Autonomía en el trabajo            | Vive sin pareja | 130 | 3.51   | 1.29   | .26  | 0.50  | 372.00 | .621                                | .05                  | .09                         | -.14  | .23 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.47   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Relaciones sociales                | Vive sin pareja | 130 | 3.79   | 1.45   | .23  | -1.49 | 372.00 | .137                                | -.11                 | .08                         | -.26  | .04 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.91   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Unión entre los compañeros         | Vive sin pareja | 130 | 3.86   | .86  | .36  | -1.78 | 372.00 | .077                                | -.14                 | .08                         | -.28  | .01 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.99   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Consideración de directivos        | Vive sin pareja | 130 | 4.26   | 1.75   | .19  | 0.00  | 372.00 | 1.000                               | .00                  | .07                         | -.14  | .14 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 4.26   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Beneficios                         | Vive sin pareja | 130 | 3.11   | .57  | .45  | -1.12 | 372.00 | .263                                | -.13                 | .12                         | -.37  | .10 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.25   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Recompensas                        | Vive sin pareja | 130 | 2.76   | .25  | .62  | -0.14 | 372.00 | .887                                | -.02                 | .12                         | -.25  | .22 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 2.78   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Motivación                         | Vive sin pareja | 130 | 3.92   | 2.33   | .13  | -1.65 | 372.00 | .099                                | -.12                 | .07                         | -.27  | .02 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 4.04   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |
| Liderazgo de directivos            | Vive sin pareja | 130 | 3.73   | 2.11   | .15  | -0.93 | 372.00 | .351                                | -.08                 | .08                         | -.24  | .08 |      |      |
|                                    | Vive con pareja | 244 | 3.80   |  |      |       |        |                                     |                      |                             |   |     |      |      |

Los resultados de la asociación de las dimensiones del SQT y el grado escolar se muestran en la tabla 70; aquí destaca que las diferencias de medias fueron significativas en todos los casos, excepto con respecto a la culpa.

**Tabla 70**  
*Prueba “t” entre las dimensiones del clima organizacional y el grado escolar (n=374)*

| Dimensión del clima organizacional | Grupos                      | N   | Medias | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |        |                  |                      |                             |   |      |
|------------------------------------|-----------------------------|-----|--------|--|------|-------------------------------------|--------|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|
|                                    |                             |     |        | F  | Sig. | T                                   | Gl     | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                                    |                             |     |        |  |      |                                     |        |                  |                      |                             | Inf.  | Sup. |
| Satisfacción de los trabajadores   | Educación básica            | 207 | 3.93   | 4.40   | .037 | 3.22                                | 372.00 | .001             | .211                 | .065                        | .082  | .340 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.71   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Autonomía en el trabajo            | Educación básica            | 207 | 3.41   | 2.29   | .131 | -1.97                               | 372.00 | .049             | -.173                | .088                        | -.346   | .000 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.58   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Relaciones sociales                | Educación básica            | 207 | 3.99   | 1.89   | .169 | 3.93                                | 372.00 | .000             | .281                 | .072                        | .141  | .422 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.71   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Unión entre los compañeros         | Educación básica            | 207 | 4.08   | 0.70   | .405 | 4.34                                | 372.00 | .000             | .310                 | .071                        | .169  | .450 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.77   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Consideración de directivos        | Educación básica            | 207 | 4.27   | 1.91   | .167 | 0.28                                | 372.00 | .782             | .019                 | .068                        | -.114   | .152 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 4.25   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Beneficios                         | Educación básica            | 207 | 3.35   | 4.79   | .029 | 2.93                                | 372.00 | .004             | .333                 | .114                        | .109  | .556 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.01   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Recompensas                        | Educación básica            | 207 | 2.89   | 3.49   | .062 | 2.27                                | 372.00 | .024             | .260                 | .115                        | .035  | .485 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 2.63   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Motivación                         | Educación básica            | 207 | 4.16   | 4.78   | .029 | 5.34                                | 372.00 | .000             | .364                 | .068                        | .230  | .498 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.80   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |
| Liderazgo de directivos            | Educación básica            | 207 | 3.80   | 5.47   | .020 | 0.71                                | 372.00 | .476             | .056                 | .078                        | -.098   | .210 |
|                                    | Educación superior/posgrado | 167 | 3.74   |  |      |                                     |        |                  |                      |                             |   |      |

Los resultados de las correlaciones de *Spearman* entre edad y antigüedad laboral con respecto a las dimensiones del clima organizacional se contienen en la tabla 71; aquí se observa que ninguna de las relaciones fue significativa.

**Tabla 71**

*Correlaciones de Spearman entre edad, antigüedad laboral y dimensiones del clima organizacional (n=374)*

| Variables          | Satisfacción | Autonomía | Relaciones sociales | Unión | Consideración | Beneficios | Recomensas | Motivación | Liderazgo |
|--------------------|--------------|-----------|---------------------|-------|---------------|------------|------------|------------|-----------|
| Edad               | .080         | .057      | .029                | .059  | .019          | .013       | .017       | .006       | .042      |
| Antigüedad laboral | .031         | -.010     | .007                | .044  | -.039         | -.041      | -.073      | .034       | -.021     |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de los análisis de las relaciones entre las variables sexo y edad con respecto a las dimensiones de inteligencia emocional se presentan en las tablas siguientes. Aquellos que corresponden a sus asociaciones con el sexo se presentan en la tabla 72; como aquí puede verse, las diferencias de medias no fueron significativas con respecto a ninguna dimensión del clima organizacional.

**Tabla 72**

*Prueba "t" entre las dimensiones de inteligencia emocional y la variable sexo (n=374)*

| Dimensión de inteligencia emocional | Grupos    | N   | Medias | Prueba de Levene para igualdad de varianzas |      | Prueba T para la igualdad de medias |     |                  |                      |                             |   |      |
|-------------------------------------|-----------|-----|--------|---|------|-------------------------------------|-----|------------------|----------------------|-----------------------------|---|------|
|                                     |           |     |        | F   | Sig. | T                                   | GI  | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |      |
|                                     |           |     |        |   |      |                                     |     |                  |                      |                             | Inf.  | Sup. |
| Percepción de emociones             | Masculino | 333 | 5.56   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
|                                     | Femenino  | 41  | 5.39   | .00   | 1.00 | 1.10                                | 372 | .27              | .17                  | .15                         | -.13  | .47  |
| Control de emociones                | Masculino | 333 | 4.87   |   |      |                                     |     |                  |                      |                             |   |      |
|                                     | Femenino  | 41  | 5.04   | .00   | .99  | -1.06                               | 372 | .29              | -.16                 | .15                         | -.47  | .14  |

En la tabla 73 se concentran los resultados de las asociaciones entre la edad y las dimensiones de inteligencia emocional; aquí se observa que esta variable estuvo relacionada significativamente con el control de emociones.

**Tabla 73**

*Correlaciones de Spearman entre la edad y las dimensiones de inteligencia emocional*  
(n=374)

| Variable | Percepción de emociones | Control de emociones |
|----------|-------------------------|----------------------|
| Edad     | -0.052                  | -.107*               |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos en este apartado, en la tabla 74 se concentran las variables sociodemográficas que estuvieron relacionadas significativamente con alguna de las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional, las cuales se controlaron posteriormente en los modelos de regresión jerárquica donde fue necesario hacerlo.

**Tabla 74**

*Resumen de las relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del SQT, clima organizacional e inteligencia emocional*

| Variables sociodemográficas | Dimensiones de los constructos con los que resultaron relacionadas       |  |                        |
|-----------------------------|--|--|------------------------|
|                             | SQT  | Clima organizacional   | Inteligencia emocional |
| Área laboral                | -Ilusión por el trabajo<br>-Culpa  | -Autonomía en el trabajo<br>-Relaciones sociales<br>-Unión entre los compañeros<br>-Motivación   |                        |
| Sexo                        |  | -Relaciones sociales   |                        |
| Edad                        | -Desencanto profesional  |  | -Control de emociones  |
| Estado civil                | -Desgaste psíquico<br>-Desencanto profesional                            | -Unión entre los compañeros  |                        |
| Antigüedad laboral          | -Desencanto profesional<br>-Culpa  |  |                        |
| Grado escolar               | -Ilusión por el trabajo<br>-Desgaste psíquico<br>-Desencanto profesional | -Satisfacción de los trabajadores<br>-Autonomía en el trabajo<br>-Relaciones sociales<br>-Unión entre los compañeros<br>-Beneficios<br>-Recompensas<br>-Motivación |                        |

#### 8.4.4 Relaciones entre dimensiones del SQT, CO e IE

Los resultados de las correlaciones de *Spearman* entre las dimensiones de los constructos de estudio se concentran en la tabla 75; aquí se observa que la mayoría resultaron significativas, aunque en menor medida en lo que respecta a culpa.



**Tabla 75**

*Correlaciones de Spearman entre dimensiones del clima organizacional, SQT e inteligencia emocional (n=374)*

|                         | Ilusión por el trabajo | Desgaste psíquico | Desencanto profesional | Culpa   | Percepción de emociones | Control de emociones |
|-------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|---------|-------------------------|----------------------|
| Satisfacción            | .363**                 | -.446**           | -.553**                | -.145** | .226**                  | .130*                |
| Autonomía               | .274**                 | -.200**           | -.221**                | -.091   | .162**                  | .033                 |
| Relaciones sociales     | .251**                 | -.307**           | -.405**                | -.087   | .200**                  | .123*                |
| Unión                   | .307**                 | -.357**           | -.468**                | -.148** | .248**                  | .098                 |
| Consideración           | .332**                 | -.412**           | -.494**                | -.161** | .269**                  | .165**               |
| Beneficios              | .329**                 | -.303**           | -.360**                | -.036   | .171**                  | .005                 |
| Recompensas             | .220**                 | -.281**           | -.304**                | -.070   | .128*                   | .044                 |
| Motivación              | .295**                 | -.382**           | -.415**                | -.098   | .229**                  | .116*                |
| Liderazgo de directivos | .349**                 | -.333**           | -.433**                | -.062   | .223**                  | .088                 |
| Ilusión trabajo         | 1                      | -.255**           | -.399**                | -.117*  | .307**                  | .209**               |
| Desgaste psíquico       |                        | 1                 | .619**                 | .313**  | -.217**                 | -.157**              |
| Desencanto profesional  |                        |                   | 1                      | .296**  | -.262**                 | -.195**              |
| Culpa                   |                        |                   |                        | 1       | -.215**                 | -.266**              |
| Percepción de emociones |                        |                   |                        |         | 1                       | .335**               |
| Control de emociones    |                        |                   |                        |         |                         | 1                    |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Como puede verse en la tabla anterior, de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT, la mayoría resultaron significativas. Cabe destacar que, respecto a ilusión por el trabajo, con una fuerza entre pequeña y media (rango entre  $r=.22$  y  $r=.34$ ); lo mismo sucedió con desgaste psíquico (rango entre  $r=-.20$  y  $r=-.44$ ), y con desencanto profesional (rango entre  $r=-.26$  y  $r=-.55$ ); en lo tocante a culpa, la fuerza fue pequeña (rango entre  $r=-.11$  y  $r=-.16$ ). De una manera similar, la mayoría de las relaciones entre las dimensiones de clima organizacional y de inteligencia emocional resultaron significativas; con respecto a percepción de emociones presentaron una fuerza de regular a media (rango entre  $r=.24$  y  $r=.41$ ), lo mismo que con control de emociones (rango entre  $r=.23$  y  $r=.38$ ). Por otra parte, todas las relaciones entre las dimensiones del SQT y de inteligencia

emocional fueron significativas. En lo que corresponde a percepción de emociones, con una fuerza de regular a media (rango entre  $r=-.21$  y  $r=.30$ ), y de la misma manera con control de emociones (rango entre  $r=-.15$  y  $r=-.26$ ).

Derivado de que la mayoría de las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional se mostraron asociadas significativamente con las dimensiones del SQT, todas se introdujeron en los modelos de regresión jerárquica efectuados para examinar el efecto moderador de la inteligencia emocional. Cabe señalar que esta decisión se tomó ya que, si bien algunas dimensiones no presentaron relación significativa, se les consideró debido a que en los pasos que conforman a este tipo de modelos puede suceder que las relaciones entre el predictor y el criterio se conviertan en significativas, así como cambiar el sentido de su relación, ya sea de positivo a negativo o viceversa (Ato y Vallejo, 2011).

#### **8.4.5 Efecto moderador de la inteligencia emocional**

Para analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT se efectuaron 72 modelos de regresión jerárquica, en los cuales se incorporaron una a una las variables predictoras, es decir, las nueve dimensiones de clima organizacional y las dos de inteligencia emocional, así como las variables criterio, que fueron las cuatro dimensiones del SQT ( $9 \times 2 \times 4 = 72$ ). Ocho de estos modelos resultaron significativos al incorporar a la variable moderadora, lo que indicó efecto moderador ejercido por los componentes de inteligencia emocional en interacción con los de clima organizacional; de entre ellos, cuatro involucraron tanto al desgaste psíquico como al desencanto profesional. Cabe destacar que en ningún modelo que involucró a la ilusión por el trabajo y la culpa se obtuvo efecto moderador significativo.

En la tabla 76 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 76**

*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)*

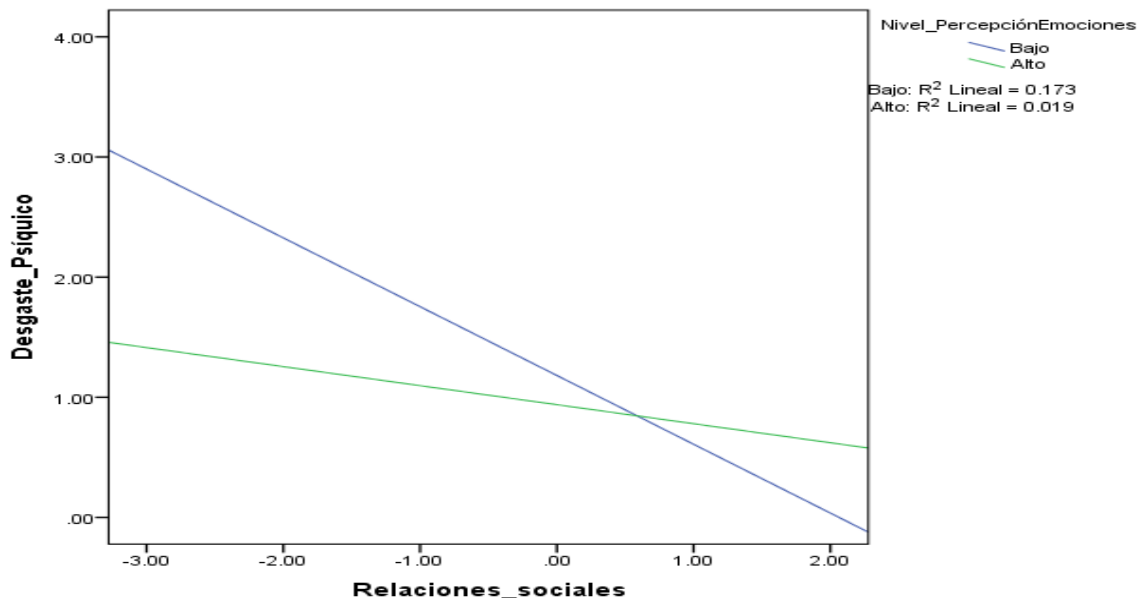
| Modelos | Variable independiente                        | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|---|---------|--------------|----------------|
| 1       | Grado escolar                                 | .20*    | 15.79***     | 4%             |
| 2       | Edad  | -.11**  | 4.61*        | 5%             |
| 3       | Relaciones sociales entre los miembros        | -.28*** | 32.39***     | 13%            |
| 4       | Percepción de emociones                       | -.18*** | 23.63***     | 16%            |
| 5       | Relaciones sociales X Percepción de emociones | .15**   | 10.55**      | 18%            |

Notas: Niveles de significación estadística \* < .05 \*\* < .001 \*\*\* < .0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico
2. Se controló el grado escolar y la edad ya que se encontraron relacionados significativamente con el desgaste psíquico y las relaciones sociales en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 19; aquí se observa que la fuerza en la relación entre relaciones sociales y desgaste psíquico es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 19. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre relaciones sociales y desgaste psíquico**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 77 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 77**

*Coeficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)*

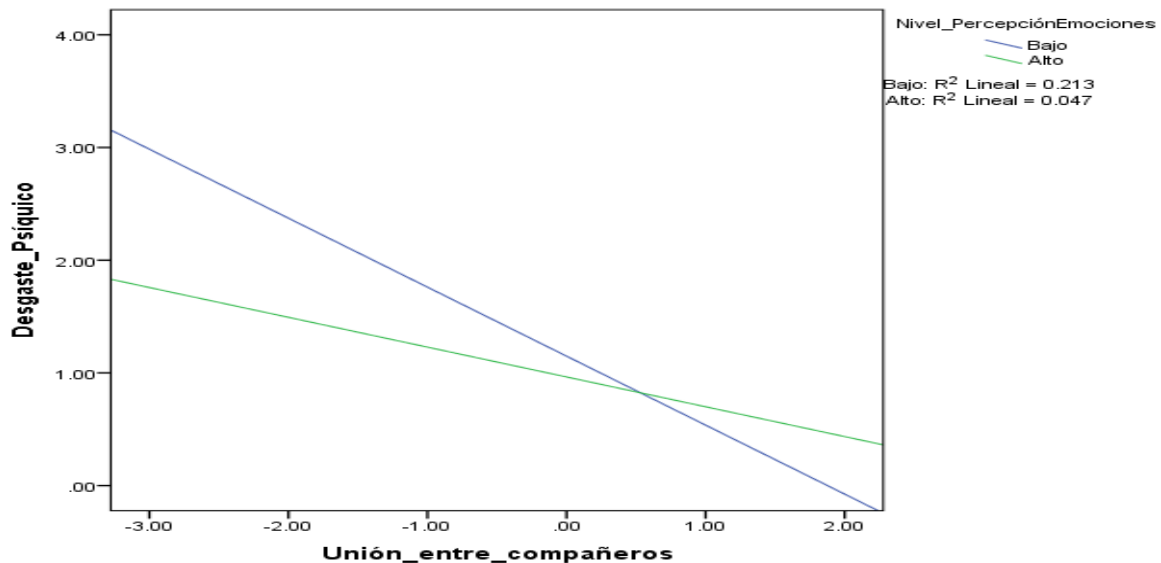
| Modelos | Variable independiente                | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|---------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 1       | Grado escolar                         | .20***  | 15.79***     | 4%             |
| 2       | Área laboral                          | -.14*   | 5.15*        | 5%             |
| 3       | Unión entre los compañeros de trabajo | -.37*** | 57.41***     | 18%            |
| 4       | Percepción de emociones               | -.15**  | 9.27**       | 20%            |
| 5       | Unión X Percepción de emociones       | .12*    | 6.09*        | 21%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico
2. Se controló el grado escolar y el área laboral ya que se encontraron relacionados significativamente con el desgaste psíquico y la unión entre los compañeros de trabajo en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 20, donde destaca que la fuerza en la relación entre unión y desgaste psíquico es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 20. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre unión entre compañeros y desgaste psíquico**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 78 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 78**

*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)*

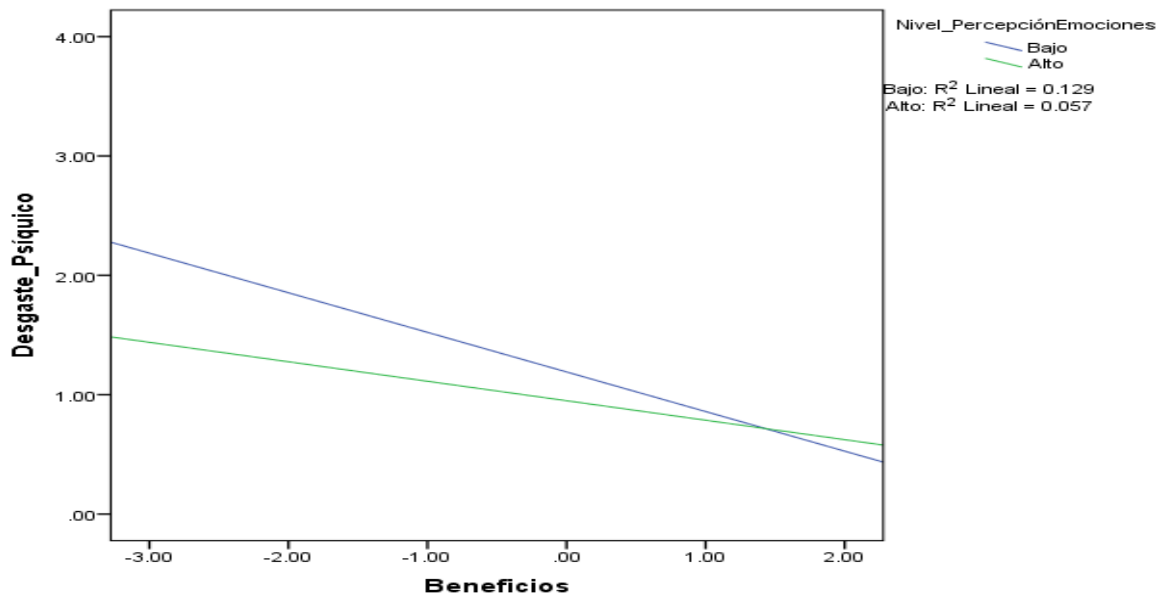
| Modelos | Variable independiente               | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|--------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 1       | Grado escolar                        | .20***  | 15.79***     | 4%             |
| 2       | Edad                                 | -.11*   | 4.61*        | 5%             |
| 3       | Beneficios                           | -.30*** | 37.09***     | 14%            |
| 4       | Percepción de emociones              | -.18*** | 14.35***     | 17%            |
| 5       | Beneficios X Percepción de emociones | .10*    | 4.30*        | 18%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico
2. Se controló el grado escolar y la edad ya que se encontraron relacionados significativamente con el desgaste psíquico y los beneficios en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 21, donde destaca que la fuerza en la relación entre beneficios y desgaste psíquico es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 21. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios y desgaste psíquico**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 79 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 79**

*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desgaste psíquico (SQT)*

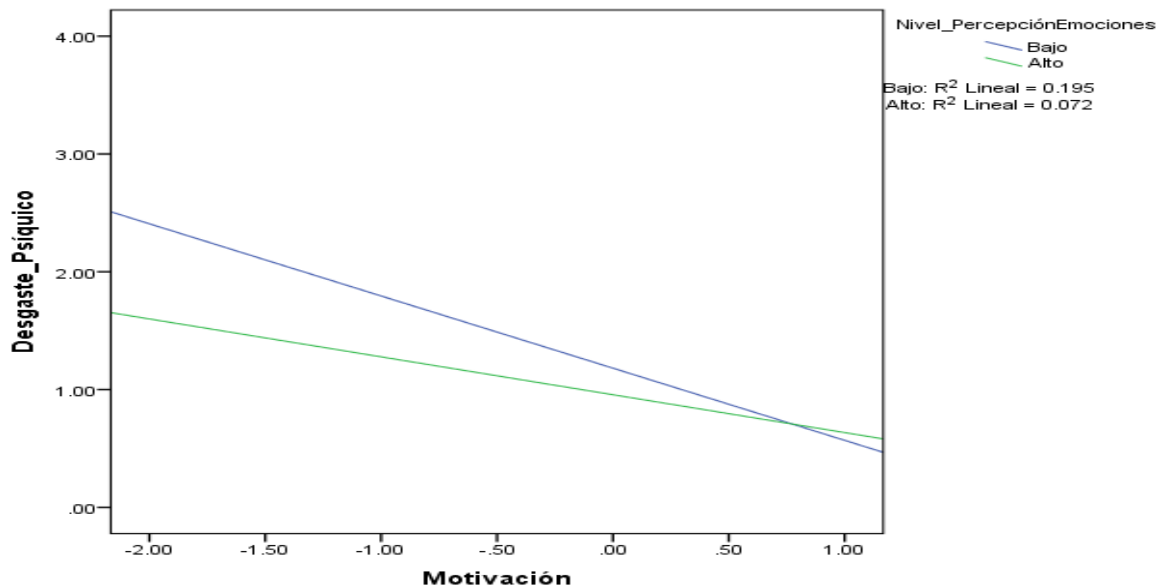
| Modelos | Variable independiente               | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|--------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 1       | Grado escolar                        | .20***  | 15.79***     | 4%             |
| 2       | Edad                                 | -.11*   | 4.61*        | 5%             |
| 3       | Motivación                           | -.36*** | 52.48***     | 16%            |
| 4       | Percepción de emociones              | -.15**  | 9.1**        | 18%            |
| 5       | Motivación X Percepción de emociones | -.10*   | 4.81*        | 19%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desgaste psíquico
2. Se controló el grado escolar y la edad ya que se encontraron relacionados significativamente con el desgaste psíquico y la motivación en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 22, donde destaca que la fuerza en la relación entre beneficios y desgaste psíquico es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 22. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre motivación y desgaste psíquico**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 80 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 80**

*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT)*

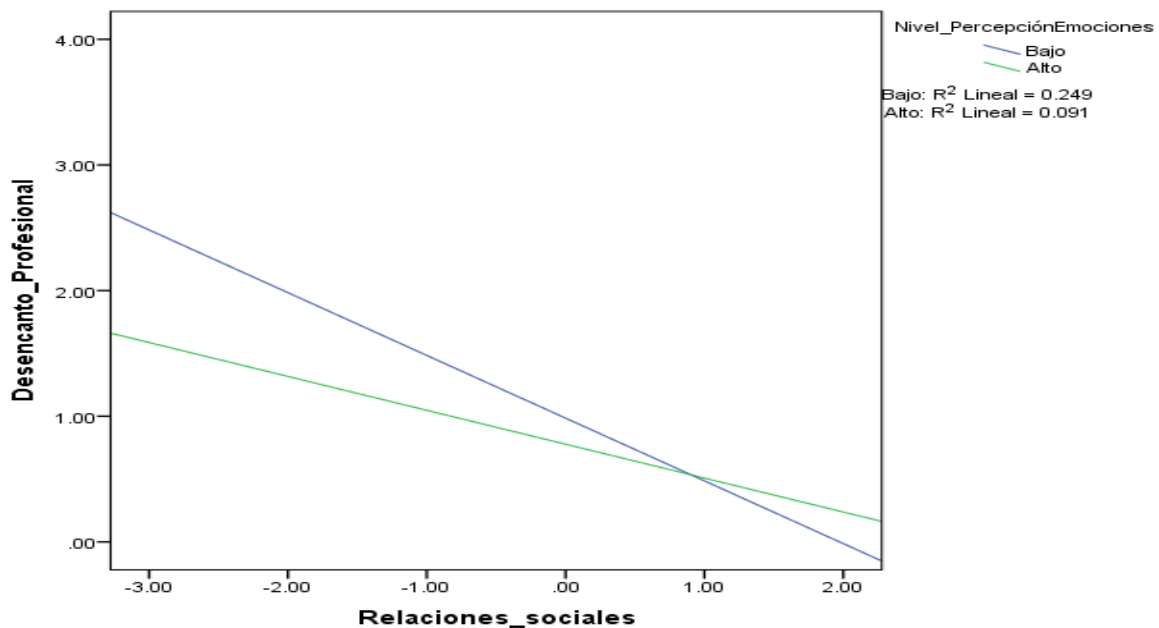
| Modelos | Variable independiente                        | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|---|---------|--------------|----------------|
| 2       | Antigüedad laboral                            | -.18**  | 11.96*       | 3%             |
| 3       | Relaciones sociales entre los miembros        | -.43*** | 85.25***     | 21%            |
| 4       | Percepción de emociones                       | -.20*** | 18.61***     | 25%            |
| 5       | Relaciones sociales X Percepción de emociones | .11*    | 5.47**       | 26%            |

Notas: Niveles de significación estadística \* < .05 \*\* < .001 \*\*\* < .0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desencanto profesional
2. Se controló el grado escolar y la edad ya que se encontraron relacionados significativamente con el desgaste psíquico y la motivación en análisis bivariados

Fuente: Elaboración propia

El efecto moderador se representa en la figura 23, donde se observa que la fuerza en la relación entre relaciones sociales y desencanto profesional es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 23. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre relaciones sociales y desencanto profesional**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 81 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 81**

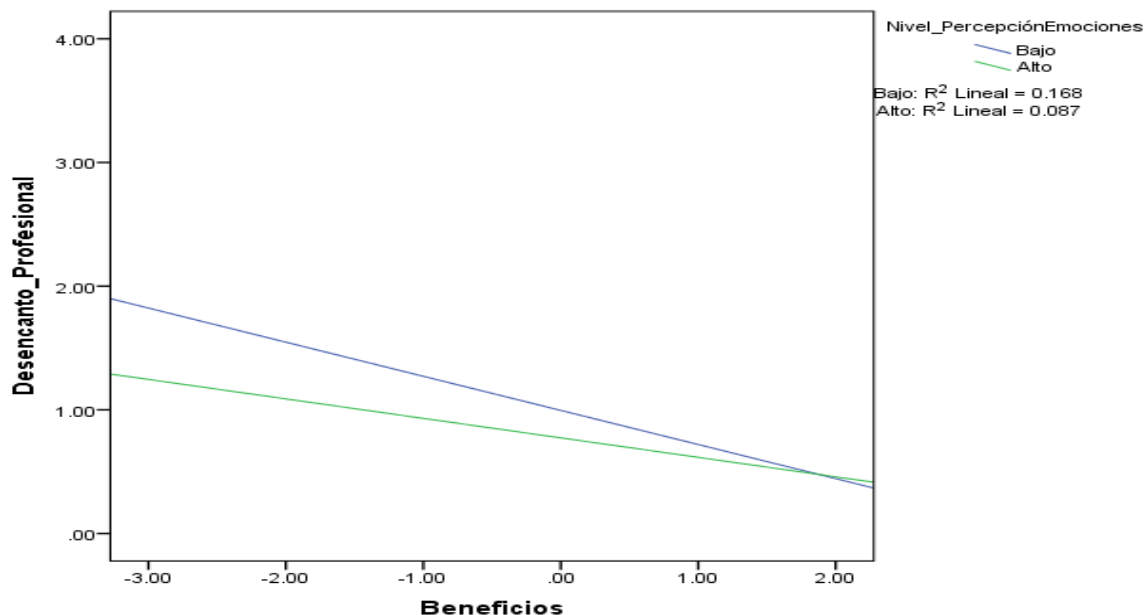
*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT)*

| Modelos | Variable independiente               | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|--------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 2       | Antigüedad laboral                   | -.17*   | 11.96*       | 3%             |
| 3       | Beneficios                           | -.37*** | 61.70***     | 17%            |
| 4       | Percepción de emociones              | -.21*** | 19.72***     | 21%            |
| 5       | Beneficios X Percepción de emociones | .10**   | 4.18**       | 22%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desencanto profesional
2. Se controló la antigüedad laboral ya que se encontró relacionada significativamente con el desencanto profesional en análisis bivariados

El efecto moderador se representa en la figura 24, donde se observa que la fuerza en la relación entre beneficios y desencanto profesional es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 24. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre beneficios y desencanto profesional**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia



En la tabla 82 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 82**

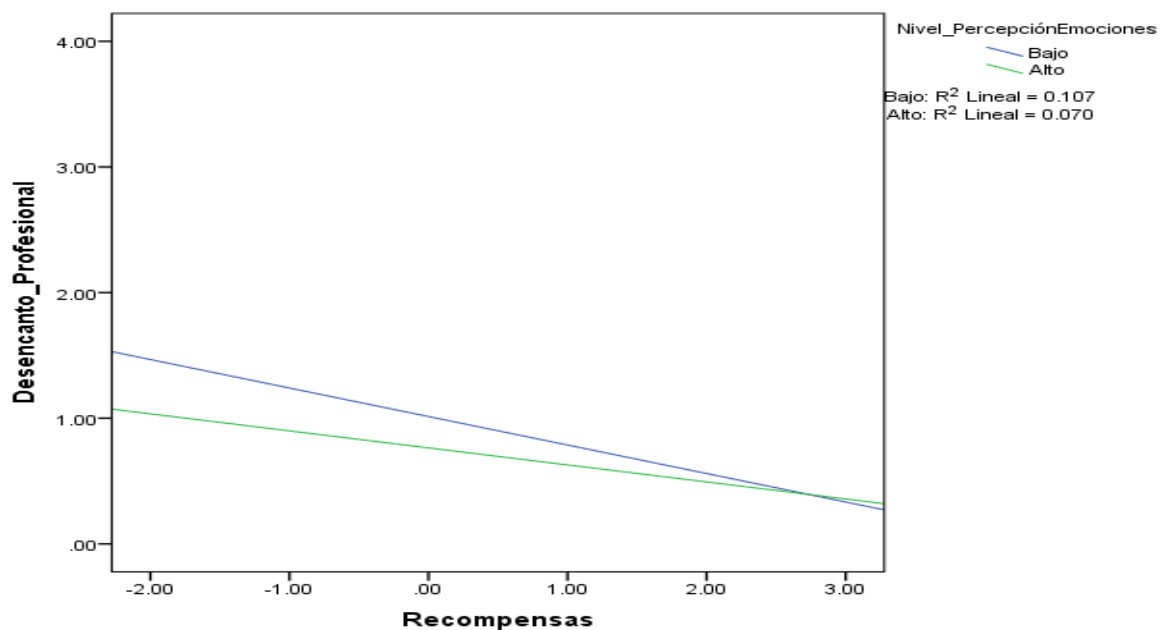
*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT)*

| Modelos | Variable independiente                | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|---------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 2       | Antigüedad laboral                    | -.18*   | 11.96**      | 3%             |
| 3       | Recompensas                           | -.31*** | 42.28***     | 13%            |
| 4       | Percepción de emociones               | -.22*** | 21.62**      | 18%            |
| 5       | Recompensas X Percepción de emociones | .10*    | 4.06*        | 19%            |

Notas: Niveles de significación estadística \*<.05 \*\*<.001 \*\*\*<.0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desencanto profesional
2. Se controló la antigüedad laboral ya que se encontró relacionada significativamente con el desencanto profesional en análisis bivariados

El efecto moderador se representa en la figura 25, donde se observa que la fuerza en la relación entre recompensas y desencanto profesional es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.



**Figura 25. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre recompensas y desencanto profesional**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 83 se observan efectos principales de la percepción de emociones, y un incremento significativo de varianza a cada paso efectuado.

**Tabla 83**

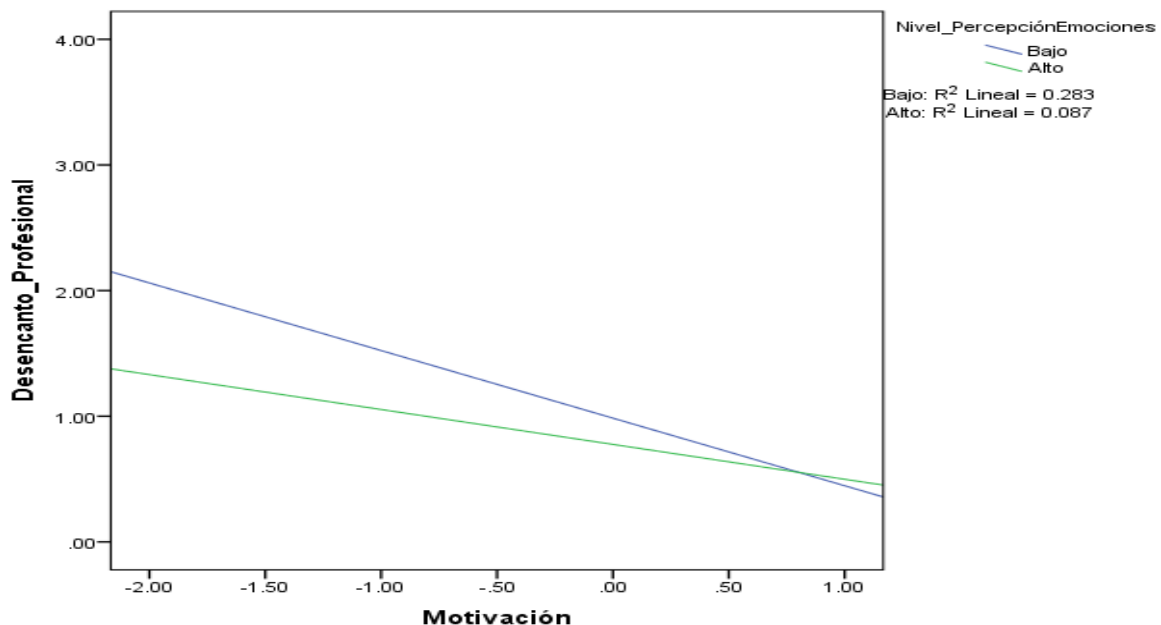
*Coefficientes de las regresiones jerárquicas sobre la dimensión criterio desencanto profesional (SQT)*

| Modelos | Variable independiente               | Beta    | F del modelo | R <sup>2</sup> |
|---------|--------------------------------------|---------|--------------|----------------|
| 2       | Antigüedad laboral                   | -.18**  | 11.96**      | 3%             |
| 3       | Motivación                           | -.44*** | 91.86***     | 22%            |
| 4       | Percepción de emociones              | -.17*** | 14.34***     | 25%            |
| 5       | Motivación X Percepción de emociones | .11*    | 5.69*        | 26%            |

Notas: Niveles de significación estadística \* < .05 \*\* < .001 \*\*\* < .0001

1. Para fines de menor extensión de la tabla, solo se incluyen las interacciones entre las dimensiones de clima organizacional e inteligencia emocional que mostraron efecto moderador significativo sobre desencanto profesional
2. Se controló la antigüedad laboral ya que se encontró relacionada significativamente con el desencanto profesional en análisis bivariados

El efecto moderador se representa en la figura 26, donde se observa que la fuerza en la relación entre motivación y desencanto profesional es significativamente diferente entre la baja y alta percepción de emociones.

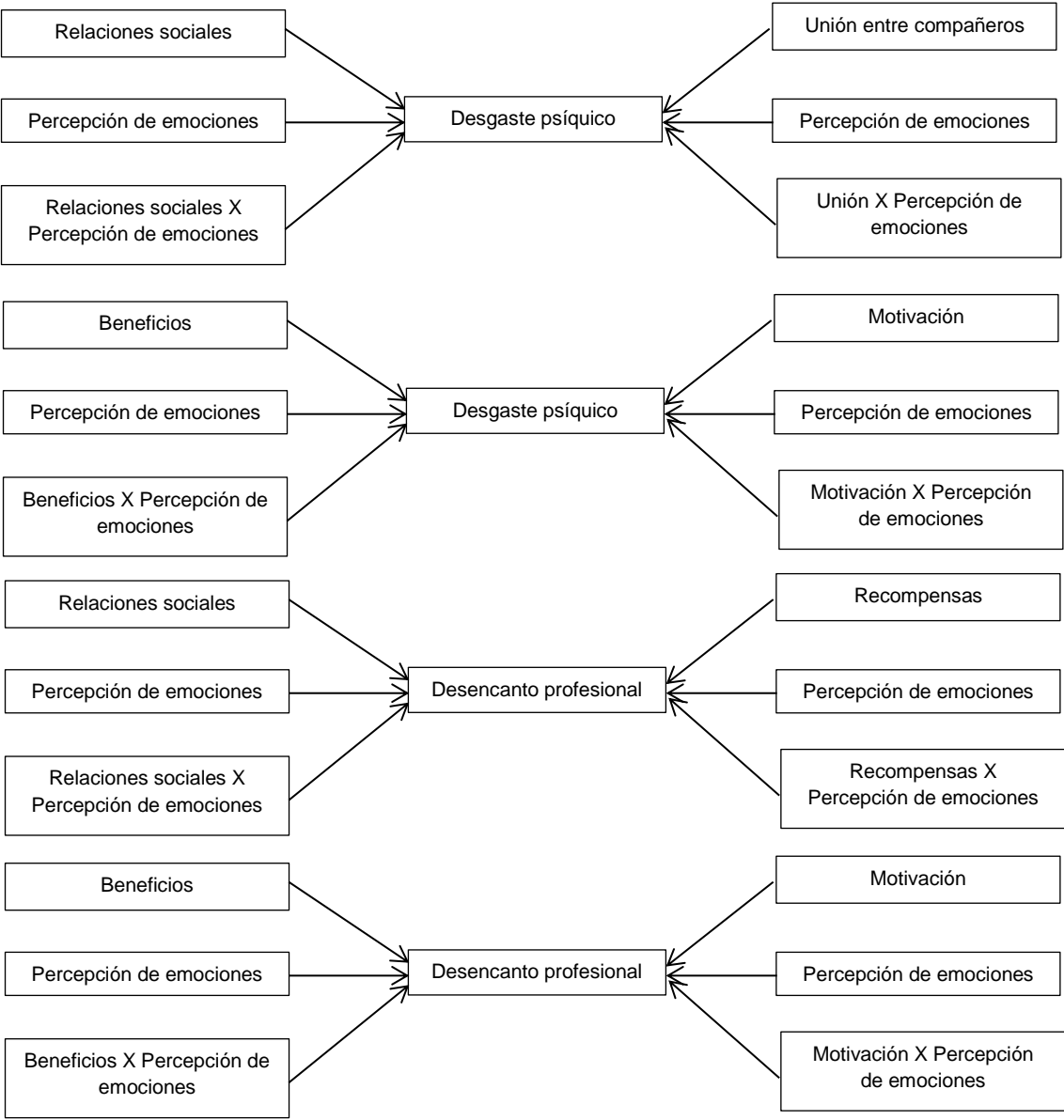


**Figura 26. Efecto moderador de percepción de emociones en la relación entre motivación y desencanto profesional**

Nota: Las puntuaciones del gráfico corresponden a los puntajes estandarizados de las variables

Fuente: Elaboración propia

En la figura 27 se concentran las dimensiones de inteligencia emocional y clima organizacional cuya interacción ejerció efecto moderador sobre algunos componentes del SQT. Como se observa, se presentó un patrón recurrente que involucra a las relaciones sociales, los beneficios y la motivación.



**Figura 27.** Interacciones entre dimensiones del clima organizacional e inteligencia emocional que ejercieron efecto moderador sobre el SQT

Fuente: Elaboración propia

## 8.5 Discusión y limitaciones

Este tercer estudio se realizó para atender tres objetivos. El primero de ellos consistió en confirmar la estructura factorial del CIEA, lo cual se atendió mediante la realización de un análisis factorial confirmatorio de primer orden, con base en un modelo de ecuaciones estructurales, cuya bondad de ajuste fue satisfactoria en la mayoría de los índices que se consideraron. Por lo tanto, su estructura, compuesta por las dimensiones percepción de emociones y control de emociones se mostró válida. De esta manera, se aceptó la hipótesis alternativa número uno, la cual postulaba que su estructura factorial se confirmaría con dos dimensiones.

Al retomar estos hallazgos, como también los del segundo estudio que antecede se observa que la fortaleza y validez de dicho instrumento es sólida y robusta para la medición de la inteligencia emocional en contexto laboral mexicano. En este sentido, las contribuciones brindadas sobre la investigación de este fenómeno recaen en lo teórico y en lo empírico, toda vez que se ha elaborado y confirmado un cuestionario para su medición en un contexto donde son escasos, como es el caso de México.

El segundo objetivo consistió en analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas con respecto al SQT, el clima organizacional y la inteligencia emocional, con la intención de identificar cuáles de dichas variables se controlarían en los modelos de regresión jerárquica subsecuentes. Los resultados obtenidos permitieron aceptar parcialmente la hipótesis alternativa número dos, ya que por un lado, solamente algunas variables sociodemográficas se encontraron relacionadas significativamente con algunas dimensiones de los constructos, y por otro, varias de las dimensiones se encontraron relacionadas significativamente entre sí.

A un nivel más específico, los hallazgos sobre las relaciones significativas entre las variables sociodemográficas y el SQT no son sorprendidos, ya que evidencia empírica disponible, incluso acumulada a lo largo de décadas que se llevan en su estudio no permite concluir sobre la existencia de un patrón consistente entre sí (e.g.

De Souza et al., 2012; Tejada y Gómez, 2011), lo que sugiere proseguir con su análisis y medición en estudios siguientes para encontrar una posible explicación.

En lo que corresponde al clima organizacional, se obtuvo una mayor cantidad de asociaciones significativas con las variables sociodemográficas, sin embargo, debido a que no se dispone de evidencia empírica afín, estos hallazgos no pueden contrastarse sino únicamente interpretarse. De tal forma, al parecer existen diferencias en la percepción del clima organizacional a partir de algunas de dichas variables, de las cuales, considerando los hallazgos del presente estudio y del anterior, el área laboral, la edad, el estado civil y el grado académico son las más consistentes, lo que sugiere prestarles atención especial, y proseguir con su estudio en investigaciones siguientes.

En los resultados de las relaciones de la inteligencia emocional con la edad y el sexo, únicamente se observaron diferencias estadísticas en torno a la edad, lo cual coincide con los hallazgos de otros estudios afines (e.g. Arora et al., 2010; Fernández-Berrocal et al., 2012; Cabello et al., 2016; Khan y Minbashian, 2017). Sin embargo, hace falta realizar estudios adicionales para clarificar con más precisión esta relación, y determinar con mayor solidez que tal como se argumenta teóricamente y se expresó en lo empírico, las personas conforme crecen desarrollan una mayor eficacia en el manejo de sus emociones.

En cuanto a las relaciones entre las dimensiones del SQT, la inteligencia emocional y el clima organizacional, la mayoría resultaron significativas, y en el sentido esperado teóricamente. Estas asociaciones pueden explicarse en virtud de la interrelación que se da entre estos constructos en el contexto laboral, ya que por un lado, la percepción del clima organizacional puede influir positiva o negativamente en la aparición del SQT, tal como se observa en evidencia disponible (Lubraska, 2011; Lavian, 2012; Thompson y Rose, 2012), y por el otro, la inteligencia emocional mantiene vínculos estrechos con ambos constructos, los cuales pueden ser positivos con el clima organizacional, y en forma de factor protector ante las expresiones del SQT (Görgens-Ekermans y Brand, 2012).

El tercer objetivo fue examinar el efecto moderador de la inteligencia emocional en las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y SQT. Para su atención, se efectuaron diversos modelos de regresión jerárquica, cuyos resultados fueron significativos estadísticamente en varias de las relaciones establecidas entre variables. Por lo tanto, se aceptó parcialmente la hipótesis alternativa tres de este estudio. En este tenor, se identificó que las relaciones sociales que los trabajadores de esta empresa metalmecánica sostienen con los demás compañeros disminuyen el desgaste psíquico en aquellos que no perciben sus emociones y las involucran en sus pensamientos y comportamientos. En tanto, en aquellos que poseen y ejercitan esta habilidad de inteligencia emocional, el efecto de las relaciones sociales en el desgaste psíquico es escaso.

Otro hallazgo consiste en que la unión que los trabajadores perciben en la compañía aminora la presencia de desgaste psíquico solamente en aquellos que no perciben sus emociones y las involucran adecuadamente en sus pensamientos y comportamientos. En contraparte, en quienes poseen un nivel elevado de esta habilidad, el efecto de la unión en el desgaste psíquico es más bien reducido.

También se encontró que los beneficios que la organización otorga de manera general y sin distinción a todos los colaboradores como retribución por el trabajo realizado disminuye el desgaste psíquico en quienes no poseen una percepción de emociones. Mientras tanto, aquellos que cuentan con esta habilidad, prácticamente no necesitan percibir que la empresa les otorga estos beneficios para con ello mantener en niveles bajos el desgaste psíquico, es decir, el efecto que tienen tales beneficios sobre esta expresión del SQT es escaso.

Los hallazgos obtenidos reflejaron también que la motivación brindada por la empresa disminuye el desgaste psíquico solamente en los trabajadores que no perciben sus emociones. En cambio, en aquellos que cuentan con esta habilidad, el efecto de la motivación en el desgaste psíquico es prácticamente nulo.

También se encontró que las relaciones sociales sostenidas por los colaboradores con sus compañeros de trabajo disminuyen el desencanto profesional en quienes poseen una percepción de emociones baja. En aquellos que cuentan con esa habilidad en nivel alto, el efecto de las relaciones sociales en el desencanto profesional es sumamente reducido.

Otro hallazgo consistió en que los beneficios otorgados por la empresa propician un menor desencanto profesional solamente en los trabajadores que perciben sus emociones en medida escasa. A diferencia, en aquellos que cuentan con un nivel alto de esta habilidad, el efecto de los beneficios en el desencanto profesional es prácticamente nulo.

Se encontró también que las recompensas brindadas por la compañía aminoran las actitudes de desencanto profesional en los trabajadores que perciben escasamente sus emociones. En contraparte, en aquellos que poseen esta habilidad en medida amplia, el efecto de las recompensas en el desencanto profesional es inexistente.

Por último, se encontró que la motivación recibida en la empresa disminuye el desencanto profesional en los trabajadores que perciben sus emociones en un grado bajo. De manera contraria, en aquellos trabajadores que cuentan con esta habilidad en grado elevado, el efecto de la motivación en el desencanto profesional es prácticamente nulo.

En lo que respecta a la dimensión culpa, no se identificó efecto moderador alguno. Una posible explicación se encuentra en que al ser una expresión del SQT que únicamente sirve para identificar el perfil del trabajador en cuanto a su desarrollo, en ocasiones puede no presentarse, sin que ello indique que no existe dicha patología (Gil-Monte, 2005, 2011). Lo anterior sucedió en este estudio, ya que la media de experimentación de la culpa por parte de los trabajadores fue .62, es decir, se ubicó alrededor de la opción de respuesta “nunca”.

En resumen, la evidencia empírica obtenida indica que la inteligencia emocional ejerce efecto moderador significativo estadísticamente en varias de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y del SQT. Esto es comprensible debido a que las relaciones entre variables no siempre pueden ser significativas si se reflexiona en que los eventos y situaciones que se viven a lo largo del tiempo en el entorno de trabajo son percibidos de manera distinta por cada uno de los colaboradores, lo que a su vez suscita las diferencias en las reacciones afectivas y emocionales que llegan a experimentarse (Weiss y Cropanzano, 1996). En pocas palabras, algunos elementos del contexto laboral pueden parecerle relevantes o negativos a algunos colaboradores y a otros lo contrario.

### **Limitaciones**

El presente estudio tiene algunas limitaciones. La primera de ellas se refiere a su diseño transversal, el cual impide señalar causalidad en las relaciones entre las variables; por lo tanto, en investigaciones futuras se sugiere seguir diseños longitudinales que permitan observar su comportamiento a lo largo del tiempo. Asimismo, el uso exclusivo de instrumentos de tipo autoinformado se considera otra limitación, debido a que conlleva riesgos de obtención de varianza común por la utilización del mismo método de medición; en estudios posteriores se recomienda complementarlos con otras metodologías disponibles para evaluar los fenómenos de estudio, entre las que se ubican pruebas objetivas en forma de reportes de terceros, o medidas basadas en el desempeño.



## Capítulo 9. Conclusiones, recomendaciones, líneas de investigación y limitaciones

### 9.1 Conclusiones

La inteligencia emocional es hoy en día un constructo de interés en el contexto de las organizaciones, así como en el ámbito académico y de la consultoría (Saks y Gruman, 2014). En el contexto organizacional, su estudio y aplicación se ha orientado hacia la práctica, principalmente en torno a actividades propias de la gestión de los recursos humanos, sin embargo, esta orientación no ha ido de la mano con una consolidación del constructo en el aspecto teórico, conceptual y científico, con el que además dicha práctica en ocasiones se observa desvinculada. Lo anterior de alguna forma otorga cierta razón al argumento de Davies, Stankov y Roberts (1998), de que parece ser un fenómeno elusivo.

Bajo ese entendido es que se desarrolló esta investigación, cuyas aspiraciones fueron, por un lado, ahondar en el análisis conceptual y psicométrico de algunos de los instrumentos disponibles para su medición, y por el otro, examinar el efecto moderador que podría ejercer en las relaciones entre los componentes del clima organizacional y del SQT. Con ese cometido se efectuaron tres estudios. En el primero se analizaron las propiedades psicométricas del Cuestionario del rasgo inteligencia emocional versión corta (*TEIQue-SF*, por sus siglas en inglés; Petrides y Furnham, 2003). En el segundo se elaboró una escala para evaluar la inteligencia emocional como un cúmulo de habilidades cognitivas percibidas por la propia persona, a la cual se le llamó CIEA, y se utilizó para analizar el efecto moderador propuesto en muestra de trabajadores industriales. En el tercer estudio se confirmó la estructura factorial del CIEA mediante modelos de ecuaciones estructurales de primer orden, y nuevamente se analizó el efecto moderador de la inteligencia emocional, también con trabajadores industriales.

Con estos antecedentes, cabe concluir que algunas de las mayores aportaciones de esta investigación son teóricas, ya que los hallazgos indican que la

composición de la inteligencia emocional en México parece sustentarse en dos dimensiones. Así también metodológicas, debido a que se elaboró y confirmó un cuestionario para medirla, cuya solidez y robustez teórica-conceptual ha quedado comprobada en dos estudios independientes. Asimismo, con base en los hallazgos obtenidos y discutidos en los apartados correspondientes de cada uno de los tres diferentes estudios, se plantean las conclusiones que se presentan en párrafos siguientes.

Como es sabido, en el estudio de cualquier fenómeno es fundamental e imprescindible que el aspecto empírico esté soportado por una base teórica-conceptual robusta. Para el caso de la inteligencia emocional, puede concluirse que ambos elementos se observan en buena medida desvinculados en aquellos de sus modelos catalogados como mixtos, en los cuales se le concibe de diversas maneras, algunas veces como un rasgo de personalidad, otras como una competencia social, o incluso también como una actitud. En este sentido, en un cúmulo amplio de estudios que se basan en tales modelos, se observa que la prueba empírica está desalineada, y en varios casos no se soporta por cimientos teórico-conceptuales robustos.

Esta conclusión se sustenta, por un lado, en la revisión a la literatura realizada a lo largo de esta investigación. Por ejemplo, para el caso del rasgo inteligencia emocional, de donde se desprende el *TEIQue-SF*, un meta-análisis de Joseph et al. (2015) evidenció que sus resultados se observan considerablemente influidos por la amplitud de variables que su modelo de base contiene, algunas de las cuales o son variables psicológicas consolidadas, tales como la autoeficacia y los cinco grandes rasgos de personalidad, o se les traslapan en buena medida. Además, estos autores argumentan que aquí, y en general en los demás modelos mixtos, no se da razón sólida del por qué las variables que integran fueron incorporadas, y en su caso no fueron incluidas otras, lo que siembra dudas respecto a su validez de constructo que se trasladan a su medición empírica. Lo anterior se observó en el primer estudio de esta investigación, donde no se logró replicar satisfactoriamente la composición de la

versión corta del cuestionario del rasgo inteligencia emocional (*TEIQue-SF*, por sus siglas en inglés; Petrides y Furnham, 2003).

Por otro lado, esta conclusión de igual manera se fundamenta en los hallazgos empíricos obtenidos en el primer estudio de esta investigación, donde la evidencia no permitió sustentar las propiedades psicométricas del *TEIQue-SF*, autoinforme emanado desde la postura del rasgo inteligencia emocional (Petrides y Furnham, 2003), con lo que si bien no se invalida su teoría de sustento se aporta evidencia que le cuestiona. En este estudio también se discutieron diversas implicaciones empíricas, consistentes, por un lado, en que este rasgo incluye a algunos factores cuyos componentes (los que son llamados facetas por sus autores) no implican emociones (e.g. bienestar), o que a su interior se mezclan tanto aspectos emocionales como otros que no lo son, tal como sucede con el factor sociabilidad y el de autocontrol. Se observa por lo tanto una gran amplitud de variables de las cuales algunas no parecen tener sustento en su consideración dentro del modelo teórico-conceptual de soporte, tal como señala Joseph et al. (2015), y sin embargo se miden. De tal forma, hay una clara desvinculación y debilidad entre la teoría y la prueba empírica.

Sin embargo, no todas las posturas teóricas de la inteligencia emocional son débiles o se encuentran desvinculadas de su medición empírica, tal como sucede con los modelos mixtos, y en concreto con su concepción como un rasgo de personalidad. Este es el caso de aquella donde se le sitúa como un cúmulo de habilidades de tipo cognitivo, representada por Mayer y Salovey (1997), y que se soporta en el modelo de las cuatro ramas propuesto por estos mismos autores.

Lo anterior se resalta ya que dicho modelo se tomó como base en esta investigación para elaborar el cuestionario CIEA, cuya estructura factorial, compuesta por dos dimensiones, se confirmó mediante un modelo de ecuaciones estructurales, las cuales a su vez mostraron validez de contenido y de criterio. Si bien, dicha estructura fue diferente a la esperada al haber tenido como sustento al modelo de las cuatro ramas, cuyas dimensiones son la percepción, comprensión,

uso y gestión de emociones, ello no imposibilita que dicho modelo pueda soportar la elaboración de escalas robustas en el aspecto teórico-conceptual y empírico en diferentes latitudes. Al respecto, es probable que sus dimensiones, tal como las definen Mayer y Salovey (1997) no se comprendan de la misma manera en contextos ampliamente diferentes, como los propios de México, con lo que, si bien tampoco se invalida la teoría de partida, ciertamente emergen algunas precauciones que habrían de considerarse sobre su validez de contenido, y sobre la cual tendrían que realizarse específicamente estudios subsecuentes donde se analice y revise a mayor profundidad.

Cabe señalar que el modelo de las cuatro ramas ha sido base en la elaboración de escalas en población estadounidense, como el *MSCEIT* y el *MEIS*, cuya estructura ha sido acorde en amplia medida, aunque con algunas diferencias, con las cuatro dimensiones que lo conforman. No obstante, la orientación de dichas escalas es hacia la medición de la inteligencia emocional con base en el desempeño objetivo, observado y calificado por un panel de expertos, más no mediante el autoinforme, el cual es el enfoque del cuestionario CIEA. Desafortunadamente, en la actualidad se cuenta con escasos cuestionarios de autoinforme emanados del modelo de Mayer y Salovey (1997), lo que impide realizar comparaciones en torno a su consistencia y replicabilidad.

A nivel internacional, únicamente se ha elaborado el cuestionario *PEC* en población francesa (Brasseur et al., 2013), no obstante, sus proponentes dividieron en dos la dimensión “percepción de emociones”, por lo que al final la estructura se compuso de cinco dimensiones y no de cuatro como el modelo propone. Wong y Law (2002) también desarrollaron una escala, a la que denominaron *WEIS*, sin embargo, se basaron en los primeros trabajos de Salovey y Mayer (1990), en los que si bien su modelo se conformaba también de cuatro dimensiones, eran distintas a las que plantearon posteriormente, las cuales sirvieron de base tanto a la elaboración del CIEA, como del *PEC* de Brasseur et al. (2013), es decir, las contenidas en el modelo de las cuatro ramas (Mayer y Salovey, 1997).

De tal forma, se concluye que la inteligencia emocional experimenta un vacío teórico-conceptual, ya que por un lado son escasas las posturas que sustenten firmemente su estudio, y por otro, en general las existentes son divergentes, inconsistentes e incluso excluyentes entre sí. En la actualidad coexisten tres principales corrientes: en una de ellas se le considera como un conjunto de habilidades de tipo cognitivo (Mayer y Salovey, 1997); en una segunda se entiende como un grupo o conjunto de competencias de tipo social (Bar-On, 1997); y en una tercera como un rasgo de personalidad que se integra por un cúmulo de diversas habilidades emocionales autopercibidas, de variables de tipo cognitivo, así también de diversos rasgos de personalidad (Petrides y Furnham, 2003). Estas últimas dos se catalogan como modelos mixtos. Aunado a esta amplitud de concepciones, la solidez de los preceptos de algunas de ellas es debatible, concretamente para el caso de los ya mencionados modelos mixtos.

La postura del rasgo inteligencia emocional propuesta por Petrides y Furnham (2003), además de ser debatible desde el punto de vista empírico, también lo es desde el aspecto teórico-conceptual. Primeramente, porque desde la teoría de rasgos estos se componen por un conjunto de variables o aspectos afines que forman parte de un espectro común, por lo que sus características son similares entre sí. De acuerdo con los argumentos de estos autores, el modelo en que se sustenta lo elaboraron con base en una revisión a la literatura sobre las diversas dimensiones con las que se ha descrito y medido a la inteligencia emocional, y finalmente incluyeron a las que ellos consideraron principales. Cabe destacar que algunas de sus dimensiones son considerablemente divergentes entre sí y no parecen adecuarse a las características de los rasgos ya señaladas; este es el caso de la empatía, el control del estrés, la regulación de la emoción, la asertividad y la autoestima. Al respecto, Mayer, Salovey y Caruso (2008) comentan que los modelos que se ubican en la categoría de mixtos, entre los que se encuentra el rasgo inteligencia emocional, dan escasa o nula explicación del por qué entre sus componentes se encuentran algunas variables y otras no, lo que claramente coincide con la forma en que Petrides y Furnham (2003) plantearon su modelo.

Por lo tanto, es adecuado concluir que la inteligencia emocional es un campo fértil para el planteamiento de propuestas teóricas y conceptuales acordes a los distintos países, ya que los contextos son en ocasiones diferentes a aquellos donde se han elaborado algunas de las principales concepciones existentes. Estas propuestas, de la mano con una operacionalización eficaz posiblemente aclararán con el paso del tiempo y en mayor medida, los diversos vacíos y contrariedades esbozadas en estas conclusiones. Por lo tanto, una de las principales aportaciones del CIEA en el estudio de este fenómeno es la de abonar evidencia en torno a estos vacíos señalados.

Otra conclusión afín radica en que la inteligencia emocional es un elemento de relevancia en la gestión de los recursos humanos en el contexto del trabajo del sector industrial, ya que se reconocen sus relaciones directas con todos los componentes del SQT, de entre las cuales se retoman por su mayor recurrencia las sostenidas por la percepción de emociones con el desgaste psíquico y el desencanto profesional. Asimismo, debido a que el efecto moderador fue más recurrente y consistente con respecto a las relaciones sociales, los beneficios, la motivación y las recompensas, por lo cual también destaca al involucrar la percepción que los trabajadores poseen en torno al clima de su organización, en este caso, sobre las dimensiones señaladas. Con estos hallazgos se va configurando un patrón que involucra de manera específica y diferencial a determinadas dimensiones del clima organizacional y del SQT, las cuales habrían de considerarse para el caso de intervenciones enfocadas en estos fenómenos llevadas a cabo en el sector industrial.

Esto parece indicar que los esfuerzos que hagan las empresas industriales en el afrontamiento del SQT, así como en mejorar el clima organizacional y con ello la percepción que del mismo se forma el trabajador, no tendrán resultados eficaces si se hacen de manera separada e independiente, y sobre todo, si en ese proceso no se involucra el desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional en sus colaboradores, en concreto, de la percepción de emociones y el control de emociones, ya que como se ha visto, ejercen efecto moderador sobre determinadas relaciones entre aquellos constructos. En este sentido, ya que las condiciones de

trabajo son complejas en la industria, considerar a la inteligencia emocional como un componente importante de la gestión de los trabajadores industriales resulta en una estrategia válida para protegerlos del SQT, así como para tener mejores resultados en la percepción del clima organizacional que aquí se presenta.

De esta forma, la inteligencia emocional resulta relevante en el contexto industrial debido a su carácter protector ante las posibles consecuencias que la percepción del clima organizacional puede representar sobre el SQT, fenómeno psicológico que por sí mismo ha motivado décadas de investigación pero que a la fecha no posee un conjunto de estrategias consolidadas para atenderlo una vez que se encuentra presente en grado elevado en el trabajador. En este sentido, una vía para prevenirlo, específicamente en sus interacciones con las percepciones del clima organizacional, es fomentar el desarrollo de las habilidades de tipo cognitivo relacionadas con las emociones, en este caso, de la percepción de emociones y del control de emociones, pero hacerlo de manera diferencial, es decir, fomentarlas solo en aquellos trabajadores que presentan niveles bajos de las mismas, ya que como se identificó en esta investigación, la influencia de la percepción de los componentes del clima organizacional en el SQT en la mayoría de los casos es prácticamente nula cuando se trata de colaboradores que poseen niveles elevados.

Cabe señalar que esto no es motivo para que las organizaciones “entrenen” a sus trabajadores para gestionar de manera eficiente sus emociones, mientras que el contexto y organización del trabajo permanecen intactos, sino que se presenta como una estrategia más de la cual echar mano en la procuración del bienestar, y de la salud laboral y psicosocial de los trabajadores. En este sentido, es natural pensar que por más que se prepare al colaborador para gestionar eficazmente sus emociones, esto será insuficiente e ineficaz para lograr su subsistencia en un trabajo donde las condiciones organizacionales son negativas.

Para finalizar este apartado, vale la pena señalar que las dimensiones del clima organizacional llamadas “relaciones sociales” y “recompensas”, las cuales fueron mayormente consistentes en los dos estudios realizados sobre el efecto moderador

de la inteligencia emocional, son tanto en nombre como conceptualmente, similares al “apoyo social” y a las “recompensas” dentro de la literatura específica a los factores de riesgo psicosocial del trabajo, con lo que se reconoce otra posible vía de influencia de la inteligencia emocional en fenómenos particulares al contexto laboral. Estos factores, tal como señala Siegrist (2010, 2012), son predictores de la enfermedad física y psicosocial, por lo que queda abierta la posibilidad de indagar mayormente al respecto en investigaciones subsecuentes.

## **9.2 Recomendaciones para las organizaciones**

En este apartado se presentan algunas recomendaciones dirigidas hacia las organizaciones del sector industrial, ya que el efecto moderador de la inteligencia emocional se analizó en empresas participantes del mismo, las cuales se proponen con base en la discusión de los hallazgos obtenidos en los estudios realizados en esta investigación. Estas propuestas no tienen un carácter prescriptivo, sino más bien tratan de orientar hacia una adecuada gestión de los fenómenos de estudio, es decir, el SQT, el clima organizacional y la inteligencia emocional.

Inicialmente, se recomienda a las organizaciones que planean realizar estrategias para afrontar el SQT en sus colaboradores, prestar atención al desarrollo de la inteligencia emocional, y preferentemente hacerlo con base en su comprensión como un conjunto de habilidades cognitivas relacionadas con las emociones, y no como un cúmulo disperso de variables que no responden a un sentido y coherencia entre sí, tal como se propone en los modelos mixtos, los cuales no poseen solidez teórica y conceptual suficientes. Lo anterior se plantea de esta forma ya que las emociones son relevantes en la comprensión del estrés (Mark y Smith, 2008), el cual al presentarse de manera crónica en la organización es la causa principal del SQT (Maslach, 2003; Gil-Monte, 2005, 2011).

Para Lazarus y Folkman (1986) el estrés es “una reacción particular entre el individuo y el entorno, evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p.43). Estos autores lo consideran una reacción



que resulta no de un rasgo estable en el individuo, sino de un proceso compuesto de cuatro elementos, los cuales son una causa externa o agente interno (estresor), una evaluación realizada por una mente o por un sistema fisiológico que distingue lo amenazante de lo benigno, unas estrategias de afrontamiento utilizadas por el organismo o mente para hacer frente al estresor, y un patrón de efectos en la mente y cuerpo denominados reacciones al estrés (Lazarus, 1993). Por lo tanto, sería incoherente tratar de aminorar sus consecuencias fomentando el desarrollo de la inteligencia emocional si a ésta no la conforman emociones, como es el caso de la postura del rasgo (Petrides y Furnham, 2003), o cuando se le considera un cúmulo de competencias (Bar-On, 1997).

La promoción y desarrollo de la inteligencia emocional se sugiere efectuarla mediante intervenciones enfocadas en los trabajadores que previamente se han identificado niveles bajos o insuficientes de las habilidades que involucra; en dicha detección se recomienda utilizar el instrumento de medición CIEA, el cual se elaboró con base en el modelo de las cuatro ramas de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997), aunque al respecto presenta algunas variaciones, ya que se conforma solo de dos dimensiones relacionadas, más no idénticas a aquellas que se encuentran en el modelo señalado. A pesar de ello, las intervenciones podrían realizarse con base en el modelo, cuyas cuatro ramas en resumen consisten en la habilidad de percibir emociones, su asistencia al pensamiento, la comprensión de emociones, y su regulación efectiva (Mayer et al., 2004). Lo que se pretende es desarrollar las habilidades mediante capacitación y entrenamiento, tal como se plantea en las guías de Ciarrochi y Mayer (2007). El enfoque de la intervención podría ser el nivel individual, aunque para el caso de las organizaciones el nivel grupal es el idóneo si se considera que se busca su incremento para conseguir resultados que se reflejen en todo un equipo o área de trabajo (Clarke, 2010).

La intervención, a decir de Bagheri, Mohd y Besharat (2016) se orienta a que los individuos logren una regulación emocional efectiva, para lo cual es necesario aprendan a percibir sus emociones, en lograr el aprendizaje necesario de las mismas para expresarlas de una manera constructiva, y en comprender las causas y posibles

consecuencias de una diversidad amplia de emociones, de modo que sean capaces de utilizarlas eficazmente en sus procesos cognitivos. Algunas de las técnicas utilizadas para este cometido implican lecturas cortas, desempeño de roles y discusión grupal. Dicha intervención podría conformarse de seis sesiones semanales, con duración de 2.5 horas.

Cuando se consideran los hallazgos obtenidos a lo largo de la presente investigación, se encuentra que la intervención para el caso de los trabajadores industriales de México tendría que enfocarse en las habilidades de percepción y control de emociones, las cuales se derivan del modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997), que fue tomado como base. Por un lado, se enfocaría en que el trabajador logre ser consciente de sus emociones experimentadas, y aprenda cómo controlarlas ante las diversas situaciones que se le presentan. De esta forma, se espera que una vez que logra detectarlas, ello se vincule con controlarlas e involucrarlas efectivamente en sus procesos de pensamiento y comportamientos.

Otra recomendación radica en que independientemente de la evaluación y posterior intervención en inteligencia emocional, en las organizaciones también debe atenderse al SQT. Por lo tanto, primero habrán de detectarse sus niveles en los trabajadores mediante la aplicación de una escala confiable, como puede ser el CESQT, y posteriormente atenderlos mediante dos niveles.

El primero es el individual; en este caso, solo para los trabajadores que muestren niveles elevados de SQT, a quienes puede atenderse con terapia cognitiva conductual o alguna otra terapia psicológica efectiva. La segunda vía es más compleja, así como eficaz, ya que en esta se dirige la atención al nivel organizacional, específicamente en aquellos elementos del clima organizacional cuya interacción con la inteligencia emocional presentó implicaciones sobre los componentes del SQT en esta investigación. En este caso, mediante la promoción de las relaciones sociales en el trabajo, en el otorgamiento tanto de beneficios como de recompensas suficientes y justas para los colaboradores, así como en la procuración de una mayor motivación brindada en la empresa. Con lo anterior

directamente se atienden las causas del SQT, las cuales a decir de algunos autores (Maslach, 2009; Gil-Monte, 2005), son organizacionales.

### **9.3 Líneas de investigación**

El conocimiento y aprendizaje sobre la inteligencia emocional logrados a lo largo del desarrollo de los estudios que conforman a esta investigación permite vislumbrar tres líneas de investigación futura, dos de las cuales giran en torno al análisis de las relaciones de la inteligencia emocional con el clima organizacional y el SQT, y la tercera sobre la necesidad de desarrollar conocimiento particular a este campo en el contexto latinoamericano, así como también sobre organizaciones de otros sectores económicos, no solo el industrial.

La primera línea consiste en brindar mayor atención a las habilidades de inteligencia emocional como predictores directos del SQT, esto en virtud de que las variables organizacionales han sido consideradas teórica y empíricamente sus predictores fundamentales (Gil-Monte, 1999, 2005, 2011; Maslach, 2009). La segunda línea se refiere a proseguir el análisis de su relación y comportamiento en interacción con variables diferentes a las que componen al clima organizacional, en concreto con algunas de las ubicadas en el marco de los factores psicosociales del trabajo, cuya relevancia en la salud bio-psicosocial de los trabajadores y en el entorno organizacional es notoria.

Los argumentos que sustentan la segunda línea de estudio consisten en que el efecto moderador de la inteligencia emocional se observó consistentemente en las relaciones entre dimensiones del clima organizacional (relaciones sociales y recompensas) que son consideradas factores psicosociales del trabajo dentro de la literatura correspondiente a los principales modelos de estudio de dichos factores. Tal es el caso de la dimensión del clima organizacional llamada relaciones sociales, cuyo concepto “grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros en una atmósfera de amistad y camaradería, donde existe buena comunicación para el trabajo en equipo” es considerablemente similar al del apoyo

social: “conjunto de interacciones que ayudan al trabajador a desempeñar sus labores, y que incluye componentes como la amistad, trabajo colectivo, apoyo instrumental, tangible, informativo y emocional”, el cual es considerado un factor psicosocial de gran relevancia, y que forma parte del modelo demandas-control del trabajo de Karasek y Theorell (1990).

Otro caso similar es el de la dimensión del clima organizacional llamada recompensas, cuyo nombre y concepto “grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas, tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y premios que hacen sentirse satisfecho y obtener reconocimiento”, es similar a los del factor psicosocial también llamado recompensas dentro del modelo desequilibrio esfuerzo-recompensas de Siegrist (2010, 2012): “retribución en forma de dinero, estima, u oportunidades de promoción o seguridad laboral”.

Los factores psicosociales del trabajo contenidos en los modelos demanda-control del trabajo (Karasek y Theorell, 1990) y desequilibrio esfuerzo-recompensas (Siegrist, 2010, 2012), y en específico el apoyo social y las recompensas retomados, de acuerdo a sus autores y a diversa evidencia empírica disponible son predictores de diversos daños, tales como enfermedades cardiovasculares (Siegrist, 2010; Tomfohr, Edwards, Madsen y Mills, 2015) y mentales (Pauker, et al. 2010). En este sentido, en futuras investigaciones se podrían analizar directamente las relaciones entre los factores psicosociales del trabajo y la inteligencia emocional, así como el posible efecto moderador de esta última en torno a determinadas relacionadas de dichos factores con otras variables criterio que sean de importancia en el contexto de las organizaciones, por ejemplo, el desempeño en el trabajo o la efectividad organizacional.

Para finalizar, la tercera vía consiste en la necesidad de desarrollar modelos y teorías sobre la inteligencia emocional que reflejen los aspectos culturales, de lenguaje y comportamiento propios de naciones como México, y en general de aquellas que componen a Latinoamérica, al ser este un espacio geográfico que

integra a países con características compartidas sobre dichos aspectos señalados, de forma que sea posible desprender instrumentos de medición confiables y válidos. Existe la necesidad de desarrollar conocimiento propio que no solo refleje dichos aspectos, sino que a la vez sirva de base a un crecimiento intelectual particular a estos contextos, cuyas características difieren considerablemente de los predominantes en aquellas naciones desarrolladas donde se genera gran parte del conocimiento, no solo en relación a la inteligencia emocional, sino en prácticamente cualquier otra área del conocimiento humano.

#### **9.4 Limitaciones de esta investigación**

Para finalizar esta investigación, se hace necesario reflexionar sobre las limitaciones de los estudios que la conforman, las cuales si bien se abordaron a profundidad al final de los capítulos donde se desarrolla cada uno de ellos, aquí se retoman de manera integrada para ubicar en una perspectiva amplia las conclusiones que derivaron de los hallazgos obtenidos en los mismos.

Una primera limitación que se tiene es el que las muestras de estudio no se integraron de manera aleatoria y representativa, y que fueron abordadas en un tiempo único, es decir, transversalmente. Por lo tanto, estas conclusiones se refieren únicamente a aquellos participantes que las conformaron, no cuentan con la posibilidad de generalizarse a la población a la que cada una de ellas corresponde y tampoco puede aseverarse causalidad en las relaciones detectadas. Estas limitaciones, ciertamente no desechan los hallazgos recabados ni las conclusiones propuestas, sino más bien abren la puerta a realizar otras investigaciones donde sean subsanadas.

Otro aspecto relacionado con las muestras de estudio, y que pudiera parecer una limitación, consiste en el incumplimiento del requerimiento de normalidad de los datos en varios casos, toda vez que algunas de las pruebas estadísticas utilizadas para analizar las relaciones entre las variables (prueba "t", ANOVAS), e identificar el efecto moderador de la inteligencia emocional (regresión lineal múltiple) fueron

paramétricas, las cuales se aplican en datos cuya distribución de procedencia es normal. Sin embargo, a decir de Sainani (2012), estas pruebas solamente pueden llegar a desenvolverse de manera deficiente en muestras no normales cuando su tamaño es pequeño, del orden de 80 participantes o menos (las muestras de la presente investigación se conformaron de entre 106 y 374 participantes). Asimismo, Mircioiu y Atkinson (2017) agregan que las pruebas paramétricas y no paramétricas aplicadas en datos normales o no normales, obtenidos mediante una escala de respuesta tipo Likert, es decir, ordinal (tal como todas aquellas que fueron utilizadas en esta investigación), generalmente arrojan resultados significativos idénticos, con la diferencia de que las primeras son más discriminantes.

Otra limitación relacionada con las muestras, en específico las del primer y segundo estudio, es el tamaño. Cabe la posibilidad de que al no ser tan grandes pudieran haber tenido influencia en los hallazgos obtenidos, y por ende en las conclusiones generales de la investigación. Por un lado, en la no replicación de la estructura factorial del *TEIQue-SF* durante el primero de ellos; por otro, en la robustez de la estructura factorial del CIEA, y en la potencia estadística de las regresiones jerárquicas aplicadas para analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional, evidenciadas en la primera y segunda etapa del segundo estudio, respectivamente. Como se argumentó en los apartados correspondientes, algunos autores indican que ratios de 5:1 (tal como fue en los estudios del *TEIQue-SF* y del CIEA) implican probabilidades del 40% de producir soluciones factoriales correctas, y pueden llegar a generar ítems clasificados en factores erróneos (Costello y Osborne, 2005). No obstante, otros estudiosos discrepan de lo anterior; tal es el caso de De Winter et al. (2009), quienes afirman, con base en simulaciones Monte Carlo, que la replicación correcta de estructuras factoriales es viable incluso en muestras menores a 50 participantes.

Para el caso de la limitación de la potencia estadística de las regresiones jerárquicas del estudio dos, si bien sería deseable que hubiera sido mayor a la que se tuvo, ello no demerita la evidencia obtenida, la cual posee fortaleza toda vez que de acuerdo a Wilson y Morgan (2007), aquellos ratios en el orden de 10:1 en

modelos de regresión pueden permitir detectar un efecto, aunque sugieren preferentemente contar con mayores a 30:1 (lo cual se cumplió en la mayoría de las regresiones jerárquicas realizadas). Esto es coincidente con lo señalado por Knofczynski y Mundfrom (2008), quienes afirman sustentados en simulaciones Monte Carlo, que en una regresión múltiple compuesta por siete variables independientes, y cuyos fines son predictivos, es suficiente contar con 40 participantes.

Por último, una limitación presente en ambos estudios, y que por lo tanto también puede empañar en alguna medida las conclusiones presentadas, es que los procesos de adaptación y elaboración de los cuestionarios *TEIQue-SF* y *CIEA*, y de la recolección de datos sobre el clima organizacional, la inteligencia emocional y el *SQT* no se enriquecieron con metodologías y aspectos de tipo cualitativo, cuyo conjunto habría brindado una perspectiva más robusta a los mismos.

## Referencias

- Aguayo, R., Vargas, C., De la Fuente, E.I. y Lozano, L.M. (2011). A meta-analytic reliability generalization study of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(2), 343-361
- Aiken, L. S. y West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park: Sage.
- Akerjordet, K. y Sverinsson, E. (2007). Emotional intelligence: a review of the literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, (16), 1405-1416. doi:10.1111/j.1365-2702.2006.01749.x
- Alarcón, J., Schleman, J. y Bowling, N. (2009). Relationships between personality variables and burnout: a meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 24-263. doi: 10.1080/02678370903282600
- Allport, G.W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Henry Holt & Company
- Andrei, F., Mancini, G., Baldaro, B., Trombini, E. y Agnoli, S. (2014). A systematic review on the predictive utility of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). *Applied Psychology Bulletin*, 271(12)
- Ansari, M.A. (1980). Organizational climate: homogeneity within and heterogeneity between organizations. *Journal of Social and Economic Studies*, VIII (1), 89-96
- Argyrs, C. (1958). Some problems in conceptualizing organizational climate. A case study of a bank. *Administrative Science Quarterly*, 2(4), 501-520
- Arora, S., Ashrafian, H., Davis, R., Athanasiou, T., Darzi, A. y Zevdalis, N. (2010). Emotional intelligence in medicine: a systematic review trough the context of



the ACGME competencies. *Medical Education*, 44, 749-764. doi: 10.1111/j.1365-2923.2010.03709.x

Ashkanasy, N.M., Wilderom, C.P.M. y Peterson, M.F. (2000). *Organizational culture and climate*. Thousand Oaks, California: Sage publications Inc.

Ato, M. y Vallejo, G. (2011). Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales de Psicología*, 27(2), 550-561

Augusto-Landa, J.M., Berrios-Martos, P., López-Zafra, E. y Aguilar-Luzón, M.C. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 479-493.

Bagheri, Z., Mohd, A. y Besharat, M. (2016). Improving emotion regulation skills through an emotional intelligence training course. *Khazar Journal of Humanities and Social Sciences*, 19(4), 36-48

Bailey, C., Murphy, R. y Porock, D. (2011). Professional tears: developing emotional intelligence around death and dying in emergency work. *Journal of Clinical Nursing*, 20, 3364-3372

Barkhuus, L. y Csank, P. (1999). Allport's theory of traits: a critical review of the theory and two studies. Recuperado de <http://www.itu.dk/~barkhuus/allport.pdf>

Barnett, M., Ledoux, T., Garcini, L. y Bakker, F. (2009). Type D personality and chronic pain: Construct and concurrent validity of the DS-14. *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 16(2), 194-199. doi: 10.1007/s10880-009-9152-0

Bar-On, R. (1997). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25

- Bar-On, R., Maree, J.G. y Elias, M.J. (2007). *Educating people to be emotionally intelligent*. United States of America: Praeger Publishers
- Basinska, B. y Wilczsek-Ruzyczka E. (2013). The rol of rewards and demands in burnout among surgical nurses. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 593-604. doi: 10.2478/13382-013-0129-8
- Becker, T. (2003). Is emotional intelligence a viable concept? *Academy of Management Review*, 28, 192-195
- Beckers, D.G.J., Van der Linder, D., Smulders, P.G.W., Kompier, M.A.J., Taris, T.W. y Geurts, S.A.E. (2008). Voluntary or involuntary? Control over overtime and rewards for overtime on relation to fatigue and work satisfaction. *Work & Stress*, 22(1), 33-50. doi: 10.1080/02678370801984927
- Bettinardi, O. , Montagner, V., Maini, M. y Vidotto, G. (2008). Organizational climate, trust and burnout in a rehabilitation center. *Giornale Italiano Di Medicina Del Lavoro Ed Ergonomia*. 30(1), A59-A63
- Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131
- Borges, R.A. (1998). Personal de enfermería; condiciones de trabajo de alto riesgo. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsast/e/fulltext/personal/personal.pdf>
- Bouchard, T.J.Jr., Lykken, D.T., McGue, M., Segal, N.L. y Tellegen, A. (1990). Sources of human psychological differences: the Minnesota study of twins reared apart. *Science*, 250(12), 223-228
- Bouchard, T. J. Jr. (1994). Genes, environment and personality. *Science*, 264(17). 1700-1701. doi: 10.1126/science.8209250

- Bouchard, T. J. Jr. (2004). Genetic influences in human traits. A survey. *American Psychological Society Science*, 13(4). 148-151. doi: 10.1126/science.8209250
- Bowers, D. G. (1973). OG techniques and their results in 23 organizations: the Michigan ICL study. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 9(1), 21-43
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. y Rhee, K. (1999). *Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competencie inventory (ECI)*. En Reuven Bar-On y James D.A. Parker (Eds.). Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass
- Buhler K.E. y Land T. (2003). Burnout and personality in intensive care: an empirical study. *Hospital Topics*, 81(4), 5-13
- Brasseur, S., Grégoire, J., Bourdu, R., y Mikolajczak, M. (2013). The profile of emotional competence: development and validation of a self-reported measure that fits dimensions of emotional competence theory. *Plos One*, 8(5), 1-8
- Bria, M., Baban, A. y Dumitrascu, D.L. (2012). Systematic review of burnout risk factors among European healthcare care professionals. *Cognition, Brain, Behavior. An Interdisciplinary Journal*, 6(3), 423-452
- Brown, S.P. y Leigh, T.W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-368
- Brummelhuis, L.L., Hoeven, C.L., Bakker, A. y Peper, B. (2011). Breaking through the loss cycle of burnout: the role of motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(2), 268-287. doi: 10.1111/J.2044-8325.2011.02019.x

- Burns, R.A. y Machin, M.A. (2013). Employee and workplace well-being: a multi-level analysis of teacher personality and organizational climate in Norwegian teachers from rural, urban and city schools. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 57(3), 309-324. doi: 10.1080/00313831.2012.656281
- Cabello, R., Sorrel, M.A., Fernández-Pinto, I., Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2016). Age and gender differences in ability emotional intelligence in adults: A cross-sectional study. *Dev. Psychology*, 52(9), 1486-1492. doi: 10.1037/dev0000191
- Carr, J.Z., Schmidt, A.M., Ford, J.K. y DeShon, R.P. (2003). Climate perceptions matter: a meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(4), 605-619. doi: 10.1037/0021-9010.88.4.605
- Cardona, E.D.R. y Zambrano, C.R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189
- Clarke, N. (2010). Developing emotional intelligence abilities through team-based learning. *Human Resource Development Quarterly*, 21(2), 119-138. doi: 10.1002/hrdq.20036
- Clarke, S. (2010). An integrative model of safety climate: linking psychological climate and work attitudes to individual safety outcomes using meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 553-578. doi: 10.1348/096317909X452122
- Ciarrochi, J. y Mayer, J. D. (2007). *Applying emotional intelligence. A practitioner's guide*. New York: Psychology Press
- Clissold, C. (2006). Psychological climate: What is and what does it look like? *Monash University, Business and Economics*, 1-12

- Conte, J.M. (2005). Emotional intelligence: a review and critique of emotional intelligence measures. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 433-440. doi: 10.1002/job.319
- Cooper, A. y Petrides, K.V. (2010). A psychometric analysis of the trait emotional questionnaire-short form (TEIQue-SF) using item response theory. *Journal of Personality Assessment*, 92(5), 442-457. doi:10.1080/00223891.2010.497426
- Cooper, R.K. y Zawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: The Berkley publishing group
- Costa, P.T.Jr. y McCrae, R. R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Odessa, Fl: Psychological Assessment Resources
- Costa, P.T.Jr. y McCrae, R.R. (1989). *The NEO-PI/NEO-FFI manual supplement*. Odessa, Fl: Psychological Assessment Resources
- Costa, P.T.Jr. y McCrae, R.R. (1992). *The NEO-PI-R professional manual*. Odessa, Fl: Psychological Assessment Resources
- Costello, A.B. y Osborne, J.W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment Research & Evaluation*, 10(7), 2-9
- Cox, T. y Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work stress: theory and practice. En Wilson, J.R. & Corlett, E.N. (Eds.). *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*. Londres: Taylor & Francis
- Creswell, J.W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Darabi, M. (2012). Emotional Intelligence: A literature review. *Journal of Applied Sciences Research*, 8(6), 2991-2997

- Davies, M.L., Stankov, L. y Roberts, R.D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015
- DeCotiis, T.A. y Koys, D.J. (1980). The identification and measurement of the dimensions of organizational climate. *Academy of Management Proceedings*, 171-175. doi: 10.5465/AMBPP.1980.4976195
- De Souza, F.S.P., Figueredo, D.M.M., Dos Santos, A.E.V. y Leandro, S.L. (2012). Predictors of burnout syndrome in nurses in the prehospital emergency services. *Acta Paulista de Enfermagem*, 25(1), 68-73.
- Deete, E.J. (2008). *The relationship between emotional intelligence and Burnout of police constable officers on the saps in the Western Cape*. Tesis inédita de maestría: University of the Western Cape
- Demerouti, E. y Bakker, A.B. (2008). *The Oldenburg burnout inventory: a good alternative to measure burnout and engagement*. In J. Halbeslebe (ed). Stress and burnout in health care (pp 65-78). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- Denollet, J. (2005). Standar assesment of negative affectivity, social inhibition, and type D personality. *Psychosomatic Medicine*, 67, 89-97
- Drapela, C.J. (1995). A review of personality theories. Springfield, Illinois: Charles C. Thomas Publisher
- Dressman, M. (2008). *Using social theory in educational research. A practical guide*. New York: Routledge
- Ehrhart, M.G., Schneider, B. y Macey, W.H. (2014). *Organizational climate and culture. An introduction to theory, research and practice*. New York: Routledge

- Eisele, P. y D'Amato, A. (2011). Psychological climate and its relation to work performance and well-being: The mediating role of organizational citizenship behavior (OCB). *Baltic Journal of Psychology*, 12(1), 4-21
- Ellis, A., Abrams, M. y Abrams, L.D. (2009). *Personality theories: critical perspectives*. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc.
- Enríquez, A.H.A. (2011). *Inteligencia emocional plena: hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena*. Tesis inédita de Doctorado. Universidad de Málaga.
- Eysenck, H.J. (1967). *The biological basis of personality*. Springfield: Thomas
- Eysenck, H.J. (1997). *The biological basis of personality*. Springfield: Thomas
- Farmer, B.C. (1996). *A nursing home and its organizational climate. An ethnography*. Westport, U.S.A: British library cataloguing.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the trait met-mood scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755
- Fernández Berrocal, P., Cabello, R., Castillo, R. y Extremera, N. (2012). Gender differences in emotional intelligence: The mediating effect of age. *Behavioural Psychology*, 20(1), 77-89
- Fernández-Sánchez, A., Juárez-García, A., Arias- Galicia, F. y González-Zermeño, M.E. (2010). Agotamiento profesional en personal de enfermería, su relación con variables demográficas y laborales. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 18(1), 15-21.
- Fernet, C., Gagné, M. y Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout? *The moderating role of work motivation*. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1163-1180. doi: 10.1002/job.673

- Fernet, C., Austin, S. y Vallerand, R. (2011). The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment: an extension of the JD-R model. *Work & Stress*, 26(3), 213-229.
- Ferrando, P. J. y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33.
- Fleishman, E.A. (1953). Leadership climate, human relations training, and supervisory behavior. *Personnel Psychology*, 6(2), 205-222
- Flores-Jimenez, C.A., Juárez-García, A., Brito-Ortíz, J.F. y Nava-Gómez, M.E. (2014). *Propiedades psicométricas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo*. Investigaciones psicométricas en trabajadores mexicanos (en prensa)
- Forehand, G.A. y Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- Fridja, N.H., Manstead, A.S.R. y Beam, S. (1993). *Emotion and beliefs. How feelings influence thoughts*. Cambridge: Cambridge University Press
- Fu, W. y Deshpande, S.P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339-349. doi: 10.1007/s10551-013-1876-y
- Galton, F. (2ª. Ed) (1883). *Inquiries into human faculties and its development*. MacMillan. Recuperado de <http://galton.org/>
- Gao, Y., Shi, J., Niu, Q. y Wang, L. (2013). Work-family conflict and job satisfaction: emotional intelligence as a moderator. *Stress and Health*, 29(3), 222-228



- García-Carmona, R.M. y Robles-Ortega, H. (2011). Personalidad resistente y sentido de coherencia como predictores del burnout en personal sanitario de cuidados intensivos. *Ansiedad y Estrés*, (2-3), 99-112
- Gardner, H. (2ª. Ed.) (2011). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. New York: Harper Collins Publishers.
- García-Izquierdo, A.L., Ramos-Villagrasa, P.R. y García-Izquierdo, M. (2009). Los big five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 135-147
- Gibson, J.A., Grey, I.M. y Hastings, R.P. (2009). Supervisor support as a predictor of burnout and therapeutic self-efficacy in therapists working in ABA schools. *Journal of Autism and Developmental disorders*, 39(7), 1022-1030.
- Gignac, G. E. (2008). *Genos Emotional Intelligence Inventory: Technical Manual*. Sydney, NSW: Genos Press
- Gilmer, V.H., Deci, E.L. y Glasser, R. (1977). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw Hill.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Gil-Monte, P.R., Unda R.S. y Sandoval, O.J.I. (2009) Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214

- Gil-Monte, P.R., y Zúñiga, C.L.C. (2009). Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 9(1), 169-178
- Gil-Monte, P.R. (2011). *CESQT. Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: TEA Ediciones S.A.
- Glick, W.H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: pitfalls in multilevel research. *Academy of Management Review*, 10(3), 601-616
- Glisson, C. y Green, P. (2011). Organizational climate, services, and outcomes in child welfare systems. *Child Abuse & Neglect*. 35(8), 582-591. doi: 10.1016/j.chiabu.2011.04.009
- Goddard, R., O'Brien, P. y Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher burnout. *British Educational Research Journal*, 32(6), 857-874
- Godínez, R. y Aceves, P. (2014). El surgimiento de la industria farmacéutica en México. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*, 45(2), 55-68
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence. Why it can matter more than IQ*. Nueva York: Bantam Book
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós S.A.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence*. The 10th anniversary edition. New York: Bantam Book
- Gómez, M.A. y Vicario, O.M. (2008). *Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala*. Tesis inédita de licenciatura. México: UNAM

- Görgens-Ekermans, G. y Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout. *Journal of clinic nursing*, 1, 2275–2285. doi: 10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x
- Green, A., Albanese, B., Cafri, G. y Aarons, G. (2014). Leadership, organizational climate, and working alliance in a children's mental health service system. *Community Mental Health Journal*, 50(7), 771-777. doi: 10.1007/s10597-013-9668-5
- Greene, G. (1961). *A burnt-out case*. United Kingdom: Heinemann
- Grossi, G., Perski, A., Evengard, B., Blomkvist, V., y Orth Gomér, K. (2003). Physiological correlates of burnout among women. *Journal of Psychosomatic Research*, 55, 309-316.
- Gunusen, N.P. y Untun, B. (2009). Turkish's nurses' perspectives on a programe to reduce burnout. *International Nursing Review*, 237-244
- Hernández, P. J., Espinoza, J.J. y Arellano, M.A. (2013). Clima laboral: la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(6), 55-71
- Hernández, S.R., Fernández C.C. y Baptista L.P. (5ª Ed.) (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, S.R., Méndez, V.S. y Contreras, S.R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59(1), 229-257.
- Hong, Y., Hu, J., Liao, H. y Jiang, K. (2013). Missing link in the service profit chain: a meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 237-267. doi: 10.1037/a0031666

Huang, X., Chan, S., Lam, W. y Nan, X. (2010). The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in China. *International Journal of Human Resource Management*, 21(7), 1124-1144. doi: 10.1080/09585191003783553

Hudek-Knezević, J., Maglica, B.K., y Krapic, N. (2011). Personality, organizational stress and attitudes toward work as prospective predictors of professional burnout in hospital nurses. *Croatian Medical Journal*. doi: 10.3325/cmj.2011.52.53S

Hurt, A. A., Grist, C.L., Malesky, L.A. y McCord, D.M. (2013). Personal traits associated with occupational burnout in ABA therapists. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 26, 199-308

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. (2011). *Cuéntame. Información por entidad. Población*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mor/poblacion/dinamica.aspx?tema=me&e=17>

---

\_\_\_\_\_ (2011a). *Cuéntame. Información por entidad. Infraestructura*. Recuperado de <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mor/economia/infraestructura.aspx?tema=me&e=17>

---

\_\_\_\_\_ (2011b). *Panorama sociodemográfico de Morelos*. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora\\_socio/mor/Panorama\\_Mor.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/mor/Panorama_Mor.pdf)

---

\_\_\_\_\_ (2012). *México de un vistazo 2012*. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/2012/Mex\\_vi12.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/2012/Mex_vi12.pdf)

---

\_\_\_\_\_ (2013). *Encuesta Nacional de Empleo y Seguridad Social (ENESS) 2013*. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/tabdirecto.aspx?s=est&c=33653>

---

\_\_\_\_\_ (2013a). *Estadísticas de salud en establecimientos particulares*. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/tabtema.aspx?s=est&c=28915>

---

\_\_\_\_\_ (2014). *Estadísticas a propósito del día mundial de la salud*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2014/salud0.pdf>

---

\_\_\_\_\_ (2014a). *Sociedad y gobierno. Salud discapacidad y seguridad social*. Recuperado de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=21702>

---

\_\_\_\_\_ (2014b). *Economía de México*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/default.aspx?tema=E>

---

\_\_\_\_\_ (2014c). *Censos económicos 2014. Resultados definitivos*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx>

Inam, A., Kalhil, H., Binte, W. y Abiodullah, B. (2014). Relationship of emotional intelligence with social anxiety and social competence of adolescents. *NURTURE Research Journal of Pakistan Home Economics Assocation*, 8(1) 20-29

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2010). *Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. Estado de Morelos*. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM17morelos/index.html>

- Izquierdo I., Olea J., y Abad, F.J. (2014). Exploratory factor analysis in validation studies: Uses and recommendations. *Psicothema*, 26(3), 395-400.
- Jaber, F. y Al-Zoubi, M. (2012). The relationship between work burnout and employees' mental health as measured by GHQ-28: A field study using a sample of university lecturers. *International Journal of Business and Management*, 7(24), 44-51.
- Jackson, M. (2005). *Organizational climate and hospital nurses' job satisfaction, burnout and intent to leave*. Tesis doctoral inédita. University of Pennsylvania, Pennsylvania, USA.
- Jacobs, I., Sim, C.W y Zimmermann, J. (2015). The German TEIQue-SF: Factorial structure and relations to agentic and communal traits and mental health. *Personality and Individual Differences*, 72, 189-194.
- Jahanvash, K. (2009). Emotional intelligence and psychological distress: testing the mediator rol of affectivity. *Europe´s Journal of Psychology*, 4, 20-39
- James, L.R., Hartman, A., Stebbins, M.W. y Jones, A.P. (1977). Relationships between psychological climate and a vie model for work motivation. *Personnel Psychology*, 30(2), 229-254
- James, L. y Jones, A.P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096. doi.org/10.1037/h0037511
- Joint Industrial Safety Council (1987). *Safety-health and working conditions*. Stockholm, Sweden: Tiba Trick AB
- Jordan, P.J., Ashkanasy, M.N., Hartel, C.E.J. y Hooper, G.S. (2002). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12(2), 195-214. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00046-3

- Jones, J.W. (1980). *The staff burnout scale for health professionals*. Park Ridge, Illinois: London House.
- Joseph, D.L. y Newman, D.A. (2010). An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, *95*(1), 54-78. doi: 10.1037/a0017286
- Joseph, D.L., Jin, J. y Newman, D.A., O'Boyle, E.H. (2015). Why Does Self-Reported Emotional Intelligence Predict Job Performance? A Meta-Analytic Investigation of Mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, *100*(2), 298-342. doi: 10.1037/a0037681
- Juárez-García, A., Idrovo, A.J., Camacho-Ávila, A., y Plascencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: una revisión sistemática. *Salud Mental*, *37*, 159-176
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. United States of America: Basic Books
- Kataria, A., Garg, P. y Rastogi, R. (2013). Psychological climate and organizational effectiveness: Role of work engagement. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, *12*(3), 33-47
- Kaur, D., Sambasivan, M. y Kumar, N. (2013). Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behavior of nurses: a cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, *22*, 3192–3202. doi: 10.1111/jocn.12386
- Kerlinger, F.N. y Lee, H. B. (4a. Ed.) (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Keshvari, M., Mohammadi, E., Borounjeni, A.Z. y Farajzadegan, Z. (2011). Burnout: Interpreting the perception of Iranian primary rural health care providers from

working and organizational conditions. *International Journal of Preventive Medicine, Special issue*, 79-88

Khan, M. y Minbashian, A. (2017). The effect of age and work experience on emotional intelligence: A meta-analytic review. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1, 1-17. doi:10.5465/AMBPP.2017.15324

Klein, K.J., Dansereau, F. y Hall, R.J. (1994). Level issues in theory development, data collection and analysis. *The Academy of Management Review*, 19(2), 195-229

Knofczynski, G.T. y Mundfrom, D. (2008). Sample sizes when using multiple linear regression for prediction. *Educational and Psychological Measurement*, 68(3), 431-442.

Koepsell, D.R. y Ruiz, Ch.M.R. (2015). *Ética de la investigación. Integridad científica*. México: Comisión Nacional de Bioética/Secretaría de Salud

Kong, F., Zhao, J. y You, X. (2012). Trait emotional intelligence and mental distress: the mediating role of positive and negative affect. *International Journal of Psychology*, 47(6), 460-466

Koys, D.J. y Decottis, T.A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44, 265-285

Kraemer, H.C., Kiernan, M., Essex, M. y Kupfer, D.J. (2008). How and why criteria defining moderators and mediators differ between the Baron & Kenny and McArthur approaches. *Health Psychology*, 27(2), 1-15. doi:10.1037/0278-6133.27.2.S101

Kun, B. y Demetrovics, Z. (2010). Emotional intelligence and addictions: a systematic review. *Substance Use & Misuse*, 45, 1131-1160. doi: 10.3109/10826080903567855



- Kundu, K. (2007). Development of the conceptual framework of organizational climate. *Vidyasgar University Journal of Commerce*, 12, 99-109
- Lavian, R.H. (2012). The impact of organizational climate on burnout among homeroom teachers and special education teachers (full classes/individual pupils) in mainstream schools. *Teachers & Teaching*, 18(2), 233-247. doi: 10.1080/13540602.2012.632272
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company Inc.
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annu. Rev. Psychol.* 44, 1-22
- Lazzari, D., Pisanti, R. y Avallone, F. (2006). Perception of organizational climate and burnout amongst health care workers: the role of alexithymia as a moderator. *Giornale Italiano Di Medicina Del Lavoro Ed Ergonomia*, 28(1), 43-48.
- Lee, H., Spiers, J., Yurtseven, O., Cummings, G., Sharlow, J., Bhatti, A. y Germann, P. (2010). Impact of leadership development on emotional health in health care managers. *Journal of Nursing Management*, 18, 1027-1039
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308
- Leiter, M., Havie, P. y Frizzell, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social Science and Medicine*, 47(10), 1611-1627.
- León, O.G y Montero, I. (2001). Como explicar el efecto de interacción sin estadística: análisis gráfico de todos los casos posibles en un diseño 2 x 2. *Psicothema*, 13(1), 159-165

- Leuner, B. (1996). Emotionale intelligenz und emanzipation (Emotional intelligence and emancipation). *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 15, 196-203.
- Lewin, K. (1938). *The Conceptual Representation and the Measurement of Psychological Forces. Contributions to Psychological Theory*. Duke University Press, Durham, N.C.
- Lewin, K. (1942). *Field theory and learning*. En D. Cartwright (Ed.), *Field theory in social science* (pp. 60–86). New York: Harper & Row. .
- Lewin, K., Lippitt, R., y White, R.K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created “social climates”. *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299
- Lim, N., Kyoung, E., Kim, H., Yang, E. y Min, S. (2010). Individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals: a meta-analysis. *Journal of Employment Counseling*, 47, 86-97
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press
- Lomax, R.G. (2001). *Statistical concepts* (2ª ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum
- López, M.M.J. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. Tesis inédita de Doctorado. Universidad de Murcia
- Lubraska, A. (2011). Klimat organizacyjny a doświadczanie wypalenia zawodowego. *Medycyna Pracy*, 62(6), 623–631

- Lloret-Segura, S., Ferreret-Traver, A., Hernández-Baeza, A. y Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169
- Maldonado, C.A.G. (2009). Parques industriales de México: dos perspectivas de desarrollo. *Comercio Exterior*, 59(1)
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J.A. (2013). New perspectives: toward an integration of the concept "burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29(3), 800-809
- Mark, G.M. y Smith, A.P. (2008). *Stress models: a review and suggested new direction*. Recuperado de [http://psych.cf.ac.uk/home2/smith/Mark\\_and\\_Smith\\_Typeset.pdf](http://psych.cf.ac.uk/home2/smith/Mark_and_Smith_Typeset.pdf)
- Martin, M. y Cullen, J. (2006). Continuities and Extensions of Ethical Climate Theory: A Meta-Analytic Review. *Journal of Business Ethics*, 69(2), 175-194. DOI: 10.1007/s10551-006-9084-7
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 34(4), 111-124
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). *Job burnout*. *Annual Reviews Psychology*, 52, 397-422
- Maslach, C. (2003). *Burnout: the cost of caring*. California: Malor Books
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Matthews, G., Deary, I.J. y Whiteman, M.C. (2a Ed.) (2003). *Personality traits*. Cambridge: Cambridge University Press

- Matthews, G., Zeidner, M. y Roberts, R. D. (2012). *Emotional intelligence*. New York: Springer Publishing Company
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. y Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298
- Mayer, J.D. y Salovey, D. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & J.D. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic books
- Mayer, J.D., Salovey, D. Caruso, D.R. y Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional with the MSCEIT V2.0. *Emotion* 3(1), 97-105. doi:10.1037/1528-3542.3.1.97
- Mayer, J.D., Salovey, D. y Caruso, D.R. (2004). Emotional Intelligence: theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215
- Mayer, J.D., Salovey, P. y Caruso, D.R. (2008). Emotional intelligence. New ability or eclectic traits? *American Psychological Association*, 63(6), 503-517. doi:10.1037/0003-066X.63.6.503
- McCrae, R.R. y John, O.P. (1991). *An introduction to the five factor model and its applications*. Recuperado de <http://www.workplacebullying.org/multi/pdf/5factor-theory.pdf>
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw Hill
- Melamed, S. (2009). Burnout and risk of regional musculoskeletal pain a prospective study of apparently health employed adults. *Stress and Health*, 25, 313–321. doi: 10.1002/smi.1265
- Merriam, S.B. (1998). *Case study research in education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers

- Mikolajczak, M., Roy, E., Luminet, O., Fillée C. y Timary, P. (2007). The moderating impact of emotional intelligence on free cortisol responses to stress. *Psychoneuroendocrinology*, 32, 1000-1012. doi:10.1016/j.psyneuen.2007.07.009
- Mikolajczak, M., Menil, C. y Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*, 41, 1107–1117. doi:10.1016/j.jrp.2007.01.003
- Mikolajczak, M. y Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and Individual Differences*, 44, 1445–1453. doi:10.1016/j.paid.2007.12.012
- Mircioiu, C. y Atkinson, J. (2017). A comparison of parametric and non-parametric methods applied to a Likert scale. *Pharmacy*, 5(26), 1-12. doi: 10.3390/pharmacy5020026
- Montero, P., Rueda, B. y Bermúdez, J. (2012). Relación de la personalidad tipo D y el agotamiento vital con las emociones negativas y el ajuste psicológico a la enfermedad cardiaca. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 17(2), 93-106
- Montero-Marín. J., García-Campayo, J., Fajó-Pascual, M., Carrasco, J.M., Gascón, S., Gili, M. y Mayoral-Cleries, F. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: the cross-sectional University of Zaragoza study. *Bmc Psichiatry*, 11(49), 1-13.
- Moral, R. J. (2011). La escala de afecto positivo y negativo PANAS en parejas casadas mexicanas. *Ciencia Ergo Sum*, 18(2), 117-125
- Moos, R.H. (3ª ed.) (1996). *Work environment scale manual development, applications, research*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

- Mora, M.J.A y Martín, J.M.L. (2007). La escala de inteligencia de Binet y Simon (1905), su recepción por la psicología posterior. *Revista de Historia de la Psicología*, 28(2-3), 307-313
- Moreno-Jiménez, B, Garrosa, H. E. y Rodríguez, C. R. (2009). El Burnout del profesorado universitario y las Intenciones de abandono: Un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 25(2), 149-163.
- Muchinsky, P.M. (1976). An assesment of the Litwin and Stringer organization climate questionnaire: an empirical and theoretical extension of the Sims and Lafollette study. *Personnel Psychology*, 29, 371-392
- Nikoopour, J., Farsani, M.A., Tajbakhsh, M. y Kiyaiie, S.H.S (2012). The Relationship between Trait Emotional Intelligence and Self-efficacy among Iranian EFL Teachers. *Journal of Language Teaching and Research*, 3 (6), 1165-1174. doi:10.4304/jltr.3.6.1165-1174
- O'Boyle, E.H., Humprey, R.H., Pollack, J.M. Haver, T.H. y Story, P.A. (2011). The relationship between emotional intelligence and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788-818. doi: 10.1002/job.714
- Olivares, F.V.E. y Gil-Monte, P.R. (2007). Análisis de las propiedades psicométricas del “cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo” (CESQT) en profesionales chilenos. *Ansiedad y Estrés*, 13(2-3), 229-240
- O'Neill, B. S. y Arendt, L.A. (2009). Psychological Climate and Work Attitudes: The importance of Telling the Right Story. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 14(4), 1-34
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salarios y tiempo de trabajo en los sectores de los textiles, el vestido, el cuero y el calzado*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo

- Parker, C.P., Baltes, B.B., Young, S.A., Huff, J.W., Altmann, R.A., Lacost, H.A. y Roberts, J.E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389-416. doi: 10.1002/job.198
- Pawson, R. (1996). Theorizing the interview. *The British Journal of Sociology*, 47(2), 295-314
- Patlán-Pérez, J, y Flores, H. R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5, 1-20
- Patlán-Pérez, J, Torres, M.E. Hernández, H. R. (2013). Desarrollo y validación de a escala multidimensional de clima organizacional (EMCO): un estudio empírico con profesionales de la salud. *Revista Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131-139.
- Patterson, M.G., West, M.A., Shackleton, V.J., Dawson, J.F., Lawthom, R., Maitilis, S., Robinson, D.L. y Wallace, A.M. (2005). Validating the organizational climate measure: Link to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408
- Payne, W. L. (1986). *A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire (theory, structure of reality, problem-solving, contraction/expansion, tuning in/coming out/letting go)*. Tesis inédita de doctorado: The Union for Experimenting Colleges and Universities
- Paz, R.F. y Llanos, P.A.M. (2007). Validez factorial del CESQT-PS en un grupo de enfermeras mexicanas. *Archivos de Neurociencias*.
- Peña-Suárez, E., Muñiz, J., Campillo-Álvarez, A., Fonseca-Pedrero, E. y García-Cueto, E. (2013). Assessing organizational climate: psychometric properties of

the CLIOR scale. *Psichotema*, 25(1), 137-144. doi: 10.7334/psichotema2012.260

Pervin L.A., Cervone, D. y Jonh, O.P. (9a. Ed.) (2005). *Personality: theory and research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Petrides, K.V y Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: behavioral validation in two studies on emotion recognition and reactivity to mood induction. *European journal of personality*, 17, 39-57. doi: 10.1002/per.466

Petrides, K.V, Furnham, A. y Mavroveli, S. (2007). Trait emotional intelligence. moving forward in the field of EI. Recuperado de [http://www.psychometriclab.com/admins/files/OUP%20chapter%20\(2007\)%20-%20T\\_EI.pdf](http://www.psychometriclab.com/admins/files/OUP%20chapter%20(2007)%20-%20T_EI.pdf)

Petrides, K.V., Pita, R., y Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289

Petrides, K. V. (2009). *Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire*. En C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. Parker (Eds.), *Assessing emotional intelligence. Theory, research and practice*. New York: Springer

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. New York: The Free Press

Pines, A. M. (1993). Burnout: an existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Mareck (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 33-51). New York: Taylor & Francis

Piqueras, R.J.A., Ramos, L.V., Martínez, G.A.V. y Oblitas, G.L.A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 6(2), 85-112



- Plomin, R., Owen, M.J. y McGuffin, P. (1994). The genetic basis of genetic human behaviors. *Science*, 17(264), 1733-1739. doi: 10.1126/science.8209254
- Plutchick, R. (1994). The nature of emotions. *American Scientist*, 89, 344-450
- Preacher, K.J. y MacCallum, R.C. (2003). Repairing Tom Swift's electric factor analysis machine. *Understanding statistics*, 2(1), 13-43
- ProMéxico (2014). *Industria farmacéutica*. Distrito Federal: ProMéxico
- Prins, J.T., Hoekstra-Weebers, J.E.H.M., Gazendam-Donofrio, S.M., Van de Wiel, H.B.M., Sprangers, F., Jaspers, F.C.A., y Van der Heijden, F.M.M.A (2007). The rol of social support among Dutch medical residents. *Psichology, Health & Medicine*, 12(1), 1-6
- Queiros, C., Carlotto, M.S., Kaiseler, M., Dias, S. y Pereira, A.M. (2013). Predictors of burnout among nurses: An interactionist approach. *Psichotema*, 25(3), 330-335. doi: 10.7334/psicothema2012.246
- Quiao, H. y Schaufeli, W. B. (2011). The convergent validity of four burnout measures in a China simple: A confirmatory factor-analytic approach. *Applied Psichology: An International Review*, 60(1), 87-111. doi: 10.1111/j.1464-0597.2010.00428.x
- Reyes-Tosta, M. (2013). El poder estadístico. Diferencias observadas cuando se cambia el alfa establecido en estudio de investigación. *Scientific International Journal*, 10(1), 23-32
- Richardson, A.M., Burke, R.J. y Leiter, M.P. (1992). Occupational demands, psychological burnout and and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress and Coping*, 5(1), 55-68
- Rychlak, J.F. (1981) (2a. Ed). *Introduction to personality and psychotherapy*. United States: Cengage Learning

- Rivkin, W. Diestel, S. y Schmidt, K. (2014). The positive relationship between servant leadership and employee's psychological health: a multimethod approach. *Zeitschrift für Personalforschung*, 28(1-2), 52-72. doi: 10.1688/ZfP-2014-01-Rivkin
- Robles, R. y Paez, F. (2003). Estudio sobre la traducción al español y las propiedades psicométricas de las escalas de afecto positivo y afecto negativo (PANAS). *Salud Mental*, 26(1), 69-75
- Rogers, E.D., Miles, W.G. y Biggs, W.D. (1980). The factor replicability of the Litwin and Stringer organizational climate questionnaire: an inter-and-intra organizational assessment. *Journal of Management*, 66(1), 65-78
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114
- Rosenberg, T. y Pace, M. (2006). Burnout among mental health professionals: special considerations for the marriage and family therapist. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(1), 87-99
- Ruiz, M. A., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45
- Sainani, K.L. (2012). Dealing with non-normal data. *American Academy of Physical Medicine and Rehabilitation*, 4, 1001-1005
- Saks, A.M. y Gruman, J.A. (2014). *What do we really know about employee engagement?* *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 155-182. doi:10.1002/hrdq.21187
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. *American Psychological Assn.* 125-154
- Sarmiento, S.S. (1997). *Morelos: Sociedad, economía, política y cultura*. Distrito Federal: Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
- Schneider, B., Ehrhart, M.G. y Macey, W.H. (2013). Organizational climate and culture, *Annual Review of Psychology* 64(3), 61-68. doi: 10.1146/annurev-psych-113011-143809
- Schulz, M., Damkroger, A., Heins, C., Wehlitz, L., Lohr, M., Driessen, M., Behrens, J. y Wingenfeld, K. (2009). Effort-reward imbalance and burnout among German nurses in medical compared with psychiatric hospital settings. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16, 225-233
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J. y Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177
- Schluter, J., Winch, S., Holzhauser, K. y Henderson, A. (2008). Nurse's moral sensitivity and hospital Ethical climate: a literature review. *Nursing Ethics*, 15(3), 304-321. doi: 10.1177/0969733007088357
- Scotti, D.J. y Harmon, J. (2014). Linkages between organization climate and work outcomes: perceptual differences among health service professionals as a function of customer contact intensity. *Journal of Health & Human Services Administration*, 36(4), 417-459
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el estrés)*. Argentina: Compañía Editorial Fabril Editora.

- Shanker, R., Bhanugopan, R. y Fish, A. (2012). Changing organizational climate for innovation through leadership: an exploratory review and research agenda. *Review of Management Innovation & Creativity*, 5(14), 105-118
- Shahzad, S., Riaz, Z., Begum, N. y Jahan, S.J. (2014). Urdu translation and psychometric properties of trait emotional intelligence questionnaire short-forms (TEIQue-SF). *Asian Journal of Management Sciences & Education*, 3(1), 130-140
- Shirom, A. y Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures among two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13, 176-200
- Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support, and implications for prevention. En C.L. Cooper (Ed.), *Theories of Organizational Stress*. Great Britain: Oxford University Press, pp. 190-204.
- Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23(3), 279-285. doi: 102478/v10001-010-0013-8
- Siegrist, J. (2012). *Effort-reward imbalance at work-theory, measurement and evidence*. Recuperado de [http://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Datenpool/einrichtungen/institut\\_fuer\\_medizinische\\_sozioologie\\_id54/ERI/ERI-Website.pdf](http://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Datenpool/einrichtungen/institut_fuer_medizinische_sozioologie_id54/ERI/ERI-Website.pdf)
- Snyder, J. (2009). The rol of coworker and supervisor social support in alleviating the experience of burnout for caregivers in the human-services industry. *Southern Communication Journal*, 74(4), 373-389. doi: 10.1080/10417940802516834

- Sochos, A., Bowers, A. y Kinman, G. (2011). Work stressor, social support and burnout in junior doctors: exploring direct and indirect pathways. *Journal of Employment Counseling*, 49, 62-74
- Spindler, H., Kruse, C., Zwisler, A. y Pedersen, S. (2009). Increased anxiety and depression in Danish cardiac patients with a type D personality: Cross-validation of the type D scales (DS-14). *International Journal of Behavioral Medicine*, 16(2), 98-107. doi: 10.1007/s12529-009-9037-5.
- Strauss, A. y Corbin, J. (3a ed.) (2007). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc.
- Summerfeldt, L.J., Kloosterman, P.H., Antony, M.M., McCabe, R.E. y Parker, J.D.A. (2011). Emotional intelligence in social phobia and other anxiety disorders. *J. Psychopathol Behav Assess*, 33, 69-78. doi 10.1007/s10862-010-9199-0
- Szczygiel, D. y Bazińska, R. (2013). The emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212. doi: 10.2478/ppb-2013-0023
- Taormina, R. J. y Law, C.M. (2000). Approaches to preventing burnout: the effects of personal stress management and organizational socialization. *Journal of Nursing Management*, 8, 89-99
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Organizational climate: explorations of a concept*. Boston: Harvard Business School, division of research
- Tavakol, M. y Dennick, R. (2011). *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55. doi: 10.5116/ijme.4dbf.8dfd

- Tejada, P. y Gómez, V. (2012). Prevalencia y factores demográficos y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(3), 863-873
- Thomas, M.S., y Mousavy, S. (2012). The relationship between burnout and trait emotional intelligence among secondary teachers in Malaysia. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 1(4), 15-23
- Thompson, L. y Rose, J. (2011). Does organizational climate impact upon burnout in staff who works with people with intellectual disabilities? A systematic review of the literature. *Journal of Intellectual Disabilities*, 15(3), 177-193. doi: 10.1177/1744629511419616
- Thompson, B.M., Kirk, A. y Brown, D.F. (2005). Work based support, emotional exhaustion and spillover of work stress to the family environment: a study of policewomen. *Stress & Health*, 21, 199-207
- Thumin, F.J. y Thumin, L.J. (2011). The Measurement and Interpretation of Organizational Climate. *The Journal of Psychology*, 145(2), 93–109
- Tone, S., Melbye, E., Falkum, E y Gjerlow, O. (2011). Exploring within- and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups. *Int Arch Occup Environ Health*, 84, 813-824. doi: 10.1007/s00420-011-0667-y
- Toppinen-Tanner. S., Ojajarvi, A., Vaananen, A., Kalimo, R. y Jappinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes. *Behavioral Medicine*, 31(1), 18-28.
- Trufelli, D.C., Bensi, C.G., García, J.B., Narahara, J.L., Abrao, M.N., Diniz, R.W., Da Costa, M.B., Soares, H.P. y Del Giglio, A. (2008). Burnout in cancer professionals: a systematic review and metaanalysis. *European Journal of Cancer Care*, 524-531

- Twigg, N. y Kang, B. (2011). The effect of leadership, perceived support, idealism, and self-esteem on burnout. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 1-19.
- Van der Hulst, M. y Geuts, S. (2001). Associations between overtime and psychological health in high and low reward jobs. *Work & Stress*, 15(3), 227-240. doi: 10.1080/026783701110.1080/02678370110066580
- Vansteenkiste, M., Neyrinck, B., Niemiec, C.P., Soenens, B., De Witte, H. y Van den Broeck, A. (2007). On the relations among work value orientations, psychological need satisfaction and job outcomes: a self-determination theory approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 251-277
- Vega-Vega, P., González-Rodríguez, R., Palma-Torres, C., Ahumada-Jarufe, E., Mandiola-Bonilla, J., Oyarzún-Díaz, C. y Rivera-Martínez, S. (2013). Develando el significado del proceso de duelo en enfermeras(os) pediátricas(os) que se enfrentan a la muerte de un paciente a causa de cáncer. *Chía*, 13(1), 81-91
- Vera, A. Ravanal, I., Cancino, L., Carrasco, C., Contreras, C. y Arteaga, O. (2007). Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional: Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una agencia estatal chilena. *Ciencia & Trabajo*, 9(24), 51-54
- Vos, D. y Ellis, S.M. (2013). Applicability of the organizational climate description questionnaire-Rutgers elementary: A South African case study. *South African Journal of Education*, 33(3), 1-17
- Wang, G. y Ma, X. (2013). The effect of psychological climate for innovation on salespeople's creativity and turnover intention. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 33(4), 373-388. doi: 10.2753/PSS0885-3134330402

- Watson, D., Clark, L.A. y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*; 54, 1063-1070
- Weick, K. E. (1995). *Sense making in organizations*. California: Sage Publications Inc.
- Weiss, H.M. y Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experience at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74
- Wheeler, D.L., Vassar, M., Worley, J.A. y Barnes, L.L.B. (2011). A reliability generalization meta-analysis of coefficient alpha for the Maslach burnout inventory. *Educational and psychological measurement*, 71, 231-244. doi: 10.1177/0013164410391579.
- Wilson, V.C.R. y Morgan, V.L. (2007). Understanding power and rules of thumb for determining sample sizes. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3(2), 43-50
- Woodman, R.W. y King, D.C. (1978). Organizational climate: science or folklore? *The Academy of Management review*, 3(4), 816-826
- Wong, C.S. y Law, K.S. (2002). Development of an emotional intelligence instrument and an investigation of its relationship with leader and follower performance and attitudes. *The Leadership Quarterly*, 13 1–32
- Worley, J. A., Vassar, M., Wheeler, D. y Barnes, L.B. (2008). Factor structure of scores from the Maslach burnout inventory: A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analysis studies. *Educational and Psychological*, 68, 797-823. doi: 10.1177/0013164408315268



Xiaofu, P. y Qiwen, Q. (2007). An analysis of the relation between secondary school organizational climate and teacher job satisfaction. *Chinese Education and Society*, 40(5) 65-77.

Zampetakis, L.A (2011). *The measurement of trait emotional intelligence with TEIQue-SF. An analysis based on unfolding item response theory model*. En N.A. Ashkanasy, W.J. Zerbe & C.E.J. Hartel (Eds.). Research on emotions in organizations. United Kingdom: Emerald group publishing limited

Zeidner, M., Matthews, G. y Roberts, R. D. (2009). *What we know about emotional intelligence*. Massachusetts: MIT Press Books

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo, versión desencanto profesional (CESQT-DP)

Instrucciones: contesta cada afirmación marcando con "X" la opción de respuesta que mejor refleje hasta qué grado estás de acuerdo o en desacuerdo acerca de su significado. Hay cinco opciones posibles:

| Nunca   | Raramente:<br>algunas veces al<br>año | A veces: algunas<br>veces al año | Frecuentemente:<br>algunas veces por<br>semana | Muy frecuentemente:<br>todos los días |   |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| 0   | 1                                     | 2                                | 3  | 4                                     |   |
| Opciones de respuesta   |                                       |                                  |  |                                       |   |
| Afirmaciones  | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 1. Mi trabajo me supone un reto estimulante                               | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 2. No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo                        | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 3. Me siento decepcionado por lo que es mi trabajo                        | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo      | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal                 | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 6. Creo que merezco algo mejor que este trabajo                           | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 7. Pienso que estoy estancado/a y no progreso en este trabajo             | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 8. Pienso que estoy saturado/a por el trabajo                             | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo           | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas                       | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 11. Creo que algunas cosas que hago en mi trabajo no sirven para nada     | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 12. Me siento agobiado/a por el trabajo                                   | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |
| 13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo | 0                                     | 1                                | 2  | 3                                     | 4 |

| Afirmaciones   | Opciones de respuesta |   |   |   |   |
|--|-----------------------|---|---|---|---|
|  | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Etiqueto o clasifico a las personas según su comportamiento        | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Mi trabajo me resulta gratificante                                 | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo                      | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. Me siento desgastado/a emocionalmente                              | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Me siento ilusionado/a por mi trabajo                              | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo         | 0                     | 1 | 2 | 3 | 4 |

## Anexo 2: Escala multidimensional de clima organizacional (EMCO)

Instrucciones: Contesta cada afirmación marcando con "X" la opción de respuesta que mejor refleje hasta qué grado estás de acuerdo o en desacuerdo. Hay cinco opciones posibles:

| Nunca  | Casi nunca | A veces | Casi siempre          | Siempre |   |   |   |
|--|------------|---------|-----------------------|---------|---|---|---|
| 1  | 2          | 3       | 4                     | 5       |   |   |   |
| Afirmaciones   |            |         | Opciones de respuesta |         |   |   |   |
|  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades                             |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades                                 |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema                           |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo                |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo                           |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable                              |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 15. El director trata a su personal de la manera más humana posible  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades                              |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 18. El jefe trata con indiferencia a su personal   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada                          |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades               |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño                            |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo   |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo                               |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo                     |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas            |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |
| 29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización  |            |         | 1                     | 2       | 3 | 4 | 5 |

*Nota: Son ítems inversos el 4, 18, 19 y 29*

### Anexo 3: Cuestionario de inteligencia emocional autoevaluada (CIEA)

Instrucciones: Contesta cada afirmación marcando con "X" la opción de respuesta que mejor refleje hasta qué grado estás de acuerdo o en desacuerdo. No tomes mucho tiempo en reflexionar acerca de su significado exacto, procura contestar lo más sincero posible. No hay respuestas correctas o incorrectas. Las opciones posibles para cada afirmación van de 1 hasta 7:

| 1  | 2                 | 3                  | 4                              | 5               | 6              | 7                     |   |   |   |   |   |   |
|--|-------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|
| Completamente en desacuerdo  | Muy en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Algo de acuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo |   |   |   |   |   |   |
| Afirmaciones   |                   |                    |                                |                 |                | Opciones de respuesta |   |   |   |   |   |   |
|  |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Cuando algo me afecta o beneficia, inmediatamente logro identificar la emoción que genera en mi persona                                       |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. La mayor parte del tiempo me resulta difícil ejercer control sobre mis emociones  |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Cuando me siento mal emocionalmente, con facilidad logro detectar la causa y con ello, modificar mis pensamientos                             |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. No siempre comprendo a qué se deben las emociones que siento  |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Ante cualquier situación regularmente me es sencillo percibir las emociones que experimento   |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. A menudo me es difícil entender las respuestas emocionales de otras personas  |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. La mayor parte del tiempo logro comprender las emociones que se manifiestan en mí   |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Mis expresiones emocionales a menudo delatan si alguien no me cae bien  |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Si me encuentro en una discusión, generalmente logro vincular positivamente mis emociones con mis ideas                                       |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. Cuando he pasado por una situación emocional complicada, logro aprender de ella y considerar la enseñanza para otras situaciones posteriores |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. Por lo general, mis pensamientos se encuentran libres de influencias emocionales   |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Cuando enfrento alguna situación específica, comúnmente logro separar en mis pensamientos la parte emocional de la de otras esferas          |                   |                    |                                |                 |                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Nota: son ítems inversos el 2, 4, 6 y 8  |                   |                    |                                |                 |                |                       |   |   |   |   |   |   |