

## Inteligencia emocional en el talento humano empresarial

### Business human talent's Emotional intelligence

Alfredo Martinez  
Alejsiritmart17@gmail.com  
Investigador independiente  
<https://orcid.org/0000-0001-8073-8213>

#### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la eficacia de un programa basado en inteligencia emocional dirigido al talento humano de la empresa Leche Gloria, ubicada en Arequipa – Perú. El tipo de investigación es explicativa con diseño cuasi experimental de un grupo con pre y pos prueba. Al existir movimiento estadístico en G2, se considera que ha existido modificación cognitiva en la percepción del talento humano en comprender la importancia de la inteligencia emocional. No solo se trata de crear un ambiente libre de conflictos, sino que cuando estos se generen, puedan ser abordados como parte del proceso, aprendiendo de ellos y contribuyendo en el crecimiento de los entes involucrados, propiciándose así, un espíritu de tolerancia en contra de la frustración causada por un mal manejo emotivo de las situaciones adversas, tanto en lo personal como en lo laboral.

**Descriptores:** respeto de sí mismo; identidad; empresa. (Fuente: Tesauro UNESCO).

#### ABSTRACT

The objective of the research was to determine the effectiveness of a program based on emotional intelligence aimed at human talent in a company called Leche Gloria, located in Arequipa, Peru. This research was focused on an explanatory design with a quasi-experimental study of a group who answered pre and post-tests. The statistical analysis based on a movement in G2 emphasized that there had been a cognitive modification in the perception of human talent in understanding the importance of emotional intelligence. It determined that it was not only about creating an environment free of conflicts, but when they were regenerated, they might be addressed as part of the process to learn from them and contribute to the growth of the entities involved. It allowed people to raise a spirit of tolerance against the frustration caused by a fair emotional handling of adverse situations, both personally and in work.

**Descriptors:** self esteem; identity; enterprises. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 17/9/2020. Revisado: 28/9/2020. Aprobado: 27/11/2020. Publicado: 01/01/2021.

**Sección artículos de investigación**

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional en los últimos años se ha convertido en una herramienta que ha permitido a las organizaciones empresariales superar posturas donde muchas veces el ser humano era relegado a un segundo plano; sin embargo, gracias a la inteligencia emocional, se ha podido entender la gran importancia que tiene el talento humano para el desarrollo efectivo y exitoso de la empresa. Esto quizás, porque la inteligencia emocional parte del auto conocerse para que la persona pueda controlar sus emociones y sacar así, el mayor de los provechos tanto en su propio beneficio como del entorno social – empresarial en el que se encuentre.

Autores como (Chen & Guo, 2020) consideran que la inteligencia emocional influye positivamente en las acciones de las personas, por tanto, puede incidir asertivamente en la consecución de metas propuestas si los líderes de la organización la implementan efectivamente. Por otro lado, (Manrique-Solana, 2015) hace un cuestionamiento del manejo empresarial que se le brinda a la inteligencia emocional, cuestionándola como marketing para configurar una personalidad meramente positiva, con la finalidad de alcanzar mayores ventas, recomendando no dejar de lado la perspectiva existencialista de saber manejar las emociones negativas como parte del crecimiento humano. Para ello, se requiere contar con un proyecto de vida, con el propósito de comprender la combinación de éxito – fracaso como un proceso de aprendizaje para crecer integralmente, siendo esta postura favorable para planificar planes de formación empresarial donde se enseña al talento humano a trabajar en el equilibrio emocional como eje transformador de la persona como esencia del proceso organizacional.

De este modo, la persona encontrará herramientas para auto conocerse y trabajar en el control de las emociones ante diversas situaciones que ocurren en su entorno social – laboral, con el fin de sacar el mejor provecho de ellas. En este sentido, el auto conocimiento emocionales considerado como una nueva vacuna contra enfermedades que tienen su raíz en las emociones (Merino-Villeneuve, 2015), resaltando así, la importancia de trabajar en promover esta capacidad en el talento humano. Esto puede traer consigo que factores como el ambiente y desempeño laboral de los empleados tienda a ser más eficaz si en la organización se gestiona el uso de la inteligencia emocional como principio del fomento de las relaciones humanas. Por consiguiente, un empleado que se auto conozca y pueda manejar las emociones en favor propio y del resto del equipo de trabajo, podrá contribuir a un mejor proceso laboral y, por ende, su desempeño tendería a ser exitoso para lograr un manejo asertivo de las habilidades sociales en función de procesar relaciones interpersonales que consoliden un mejor clima organizacional (Flores-Mamani, et al., 2016).

La inteligencia emocional es una alternativa para el fomento de habilidades sociales dentro de la empresa, lo que constituye una oportunidad para crecer en valores, en empatía, en sinergia, en comunicación, entre otras cualidades que permitirán gestionar un óptimo desempeño laboral, debido a que existirá mayor probabilidad de adaptación por parte de los empleados al entorno laboral y, desde esta perspectiva, generar actitudes cooperativas que conlleven a niveles de éxito a la empresa (Stichter, et al., 2019). De ese modo, existe la posibilidad de generar mejores equipos de trabajo que se sientan identificados y motivados con la labor que desempeñan, por lo cual la empresa tendría mayores opciones de consolidar relaciones donde el ganar – ganar sea el principio a seguir. Esto implica que cada empleado, desde su puesto de trabajo, se concentra en lograr el mejor de los éxitos para la empresa, lo que se constituye en un gran trabajo en equipo, propiciándose interdependencia entre el talento humano (Tamayo, et al., 2017).

La relación ganar – ganar a partir del uso efectivo de la inteligencia emocional en la empresa, podría generar un mejor desempeño laboral en los empleados, es decir, que éstos tengan la oportunidad de trabajar bajo principios de eficacia que les permitan optimizar su labor en la empresa. Si bien es cierto que existen factores como una excelente remuneración y beneficios sociales para motivar al empleado, también es cierto que, si existe un mejor ambiente de trabajo, éste podrá tener mayor oportunidad de desempeñar mejor su labor dentro de la empresa; es allí donde la inteligencia emocional se constituye en una opción válida para generar un óptimo desempeño laboral en las organizaciones empresariales, destacándose el crecimiento de la autoestima de la persona (Salice, 2020).

La inteligencia emocional debe ser trabajada en la empresa, siguiendo una planificación para que la misma pueda llegar a todos los miembros de la organización y así se pueda gestar cambios que conlleven a optimizar el desempeño laboral, lo cual redundará en beneficios para la organización empresarial. Sin embargo, por medio de observaciones directas y por entrevistas no formales con el talento humano de la empresa Leche Gloria, se ha podido evidenciar que la inteligencia emocional no es fomentada efectivamente como una herramienta que permita al capital humano potenciar un mejor desempeño laboral, lo cual trae consigo que surjan situaciones donde las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo no se lleven a cabo del mejor modo, lo cual perjudica la productividad de la empresa.

En este sentido, el 35% de la población con la cual se ha podido establecer entrevistas no formales, manifiestan que en la organización no desarrollan de modo continuo, planes que les permitan fomentar su crecimiento personal, es así, que factores como el autoconocimiento y autorregulación no son tratados como principios generadores de una sana convivencia y, por ende, promotores de un óptimo desempeño laboral. Esto puede traer consigo que los empleados, en ciertas ocasiones, no se sientan seguros de sí mismos, identificándose así, con personas con cierta similitud a ellas, lo cual podría generar que se construyan bloques dentro de la organización que imposibiliten el trabajo en equipo y cooperativo. Así mismo, un 43% de las personas comentaron que consideran que no existen estrategias por parte del equipo directivo que promuevan la motivación entre los empleados, siendo éste un indicador de la inexistencia de planes de trabajo, sobre todo bajo los principios de la inteligencia emocional, lo cual, desde luego, puede influir negativamente en el ambiente de trabajo, pero, sobre todo, en el desempeño laboral de los miembros de la organización.

En cuanto a la empatía que pueda existir como un promotor del desempeño laboral, un 27% de las personas han manifestado no sentirse identificados con las necesidades de muchos de sus compañeros de trabajo, lo que conlleva a la realización de trabajos de modo individual aislados, donde el trabajo en equipo no se pone de manifiesto, lo cual hace que diluyan recursos tanto humanos como financieros para la empresa. En las observaciones realizadas por el investigador, se ha podido percibir que los empleados, en su mayoría, tienden a no controlar el estrés y las tensiones causadas producto de las exigencias impartidas desde el equipo directivo de la organización; esto ocasiona que muchas veces surjan discusiones entre los miembros de la organización, por tal motivo, tienden a disminuir su desempeño laboral a causa de los malestares que se generan entre los grupos de trabajo.

Otro factor a destacar es la comunicación agresiva que se produce muchas veces entre los empleados, producto de un mal manejo de las emociones, razón por la cual se perjudica más el ambiente de trabajo y, por consiguiente, el desempeño laboral. Asimismo, se ha percibido un estado de desinterés por parte de los empleados en formarse en temas que les permitan solventar tales situaciones, más aún de crecer integralmente como personas. En consideración a lo expuesto, se hace necesario tomar correctivos para que estas situaciones no se incrementen en la organización y, por ende, terminen por perjudicar su productividad. En este sentido, se planteó trabajar en la aplicación de un programa de formación basado en inteligencia emocional, con el fin de brindar al talento humano de la organización, las herramientas apropiadas para mejorar sus relaciones interpersonales y elevar su productividad.

Con base en lo anterior, se planteó como objetivo de la investigación 'determinar la eficacia de un programa basado en inteligencia emocional dirigido al talento humano de la empresa Leche Gloria, ubicada en Arequipa – Perú'.

## MÉTODO

Se procede a describir el procedimiento metodológico empleado en la investigación:

### Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es explicativa con diseño cuasi experimental de un grupo con pre y pos prueba, considerando el siguiente proceso:

G1 = Grupo en pre prueba



X = Tratamiento

G2 = Grupo en pos prueba

Para el cronograma se planteó lo siguiente:

Primera semana: Se presentó al talento humano el programa de formación y el objetivo de la investigación. Se procedió a aplicar prueba en momento de pre prueba.

Segunda semana: Se inició aplicación del tratamiento.

Quinta semana: Finalización del tratamiento.

Sexta semana: Aplicación de prueba en momento de pos prueba.

### **Muestra poblacional**

La muestra fue no probabilística intencional con un grupo constituido por 86 personas pertenecientes al talento humano de la empresa Leche Gloria ubicada en Arequipa – Perú.

### **Técnica e instrumento de recolección de información**

La técnica de recolección empleada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue un cuestionario tipo prueba de 23 ítems de cinco alternativas de respuesta en escala Likert.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

El instrumento fue validado por el juicio de tres expertos y se realizó una prueba piloto a 10 personas que no pertenecen a la muestra poblacional, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Una vez recopilados los datos de la prueba piloto, se procedió a calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0,89, siendo así, calificado como confiable para su aplicación.

### **Técnica para el análisis estadístico de la información recopilada**

Se realizó prueba t de Student para la comparación de medias, mediante procesamiento del paquete estadístico IBM SPSS Statistics V 25.

### **Conflicto ético**

El investigador declara que no experimentó con humanos o animales, no existiendo conflicto de interés por parte de las partes involucradas.

## **RESULTADOS**

En razón del tratamiento aplicado, se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 1:** Prueba t de Student para pre y pos prueba

|    |         | Prueba para una muestra |                      |                                                   |          |        |
|----|---------|-------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------|--------|
|    |         | Valor de prueba = 0     |                      |                                                   |          |        |
| T  | Gl      | Sig.<br>(bilateral)     | Diferencia de medias | 95% de intervalo de confianza<br>de la diferencia |          |        |
|    |         |                         |                      | inferior                                          | Superior |        |
| G1 | 20,371  | 86                      | ,000                 | 1,91954                                           | 1,7322   | 2,1069 |
| G2 | 167,725 | 86                      | ,002                 | 4,91954                                           | 4,8612   | 4,9778 |

Al existir movimiento estadístico en G2, se considera que ha existido modificación cognitiva en la percepción del talento humano para comprender la importancia de la inteligencia emocional en cuanto al auto conocimiento y la auto regulación, lo cual favorece la consolidación de un mejor clima organizacional, por lo tanto, se puede afirmar que el tratamiento aplicado ha sido eficaz en



la muestra poblacional.

## Discusión

Es necesario que las personas tengan formada su conciencia emocional, por cuanto así podrán reconocer sus emociones y enfocarlas en beneficio propio, con la finalidad de brindar un mejor servicio en su lugar de trabajo. Además, podrán promover una mejor relación intra e interpersonal, a fin de sentirse bien consigo mismos (as) y desempeñarse como mejores personas en favor de lograr mejorar sus vidas personales y profesionales, por cuanto las habilidades sociales asertivas, contribuyen a trascender las problemáticas cotidianas a las cuales se enfrenta el talento humano en razón de optimizar el clima organizacional (Torres-Hernández, 2020).

La oportunidad de realizar autoevaluación por parte del talento humano, radica en que le permite aprender de sus errores, crear humildad en sus triunfos, es decir, permite ir configurando una personalidad equilibrada desde el punto de vista emocional, siendo esto favorable para quienes laboran en la gerencia pública, debido a que les permite tener mayor empatía con sus compañeros y clientes, pero sobre todo consigo mismos, elevando, de esta manera, las posibilidades de prestar un mejor servicio en favor del crecimiento social, por cuanto al procesarse la evaluación como parte de la organización, se concibe una mejor cultura organizacional basada en la perspectiva de aprender desde los errores para consolidar procesos de éxito (Linares-Medina, et al., 2014).

La organización debe permitir al talento humano, trabajar sus emociones en la medida que tienen mayor confianza en sí mismos, con lo cual podrían prestar un mejor servicio, por cuanto las ideas que tienen para favorecer su ambiente de trabajo, podrían desarrollarse en pro de la empresa, propiciándose un liderazgo transformador capaz de mejorar la confianza y la flexibilidad para trabajar con la visión de crecer permanentemente como persona y así contribuir efectivamente al éxito de la empresa (Omar, et al., 2016), compartiéndose además, la visión de (Merino-Villeneuve, 2015).

En este orden de ideas, es fundamental generar conciencia sobre la importancia de trabajar con herramientas emocionales que permitan al empleado autorregularse. Por lo tanto, se persigue lograr una personalidad agradable en el trabajo frente al público que se atiende, ante lo cual, podría existir mayor posibilidad de generar un ambiente empático que promueva mayor efectividad tanto interna como externa de la organización. En atención a ello, la empatía contribuye a formular conductas pro sociales en favor de optimizar las interrelaciones humanas (Richaud & Mesurado, 2016), concordándose así con lo descrito por (Tamayo, et al., 2017).

Desarrollar la capacidad de adaptabilidad emocional en los empleados es de importancia para la organización, por cuanto favorece la efectividad de trabajo y permite a sus miembros tener la disposición de asumir las funciones con proactividad en aras de lograr la promoción de nuevos espacios y alternativas que fomenten un mejor ambiente de trabajo en la organización, debido que la persona aprende a controlar la felicidad subjetiva, además de episodios de tristeza que podrían desarrollarse por resultados no óptimos en su labor dentro de la empresa (Hermosilla-Ávila & Sanhueza-Alvarado, 2015).

Así mismo, el afán de triunfo debe ser canalizado con herramientas emocionales y gerenciales que permitan trabajar de modo efectivo, con la finalidad de potenciar las fortalezas que tiene la organización en función de brindar el mejor servicio posible a los clientes internos y externos de la empresa. En este sentido, se deben promover actividades donde se le brinde al talento humano la posibilidad de conocer alternativas que fomenten sus capacidades y ganas de triunfo, situación que contribuiría eficazmente a lograr mejorar la efectividad laboral de la población estudiada, lo cual confirma la opinión de manejar efectivamente las emociones para evitar cuadros contraproducentes para el desenvolvimiento asertivo del talento humano (Da-Fonseca, 2016).

Esto hace pensar en la necesidad de incorporar en la organización, acciones que contribuyan en que el talento humano tenga mayor compromiso con la misma, es decir, que puedan estar en consonancia con la consecución de los objetivos que se proponen, situación que podría favorecer



la efectividad laboral de la institución. Esto crea la necesidad de trabajar para fomentar un espíritu de trabajo cooperativo cimentado en equipos de trabajo que puedan contribuir sistemáticamente al logro de los objetivos que se plantean, con el propósito de ser eficaces, productivos y cónsonos con la razón social – política de la institución. Para ello, es posible implementar el aprendizaje cooperativo basado en la sinergia al aprender del otro (Azorín-Abellán, 2018), posibilitando la conformación de verdaderos equipos de trabajos, respaldados por una visión emocional saludable.

Lo planteado contribuye a asumir por parte del talento humano, la resolución de conflictos que puedan suscitarse en el entorno inmediato donde labora, situación que contribuye a tener una mayor efectividad laboral, posibilitando la incorporación de estrategias que incentiven una actitud positiva hacia el éxito de la organización. Al respecto, es pertinente tener en consideración que la mayoría de los conflictos se originan a causa de una mala comunicación o errada interpretación del lenguaje corporal, generándose así situaciones no asertivas para la consolidación de relaciones interpersonales favorables. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta estrategias como la resolución grupal, para superar inconvenientes emocionales que obstaculicen el efectivo rendimiento del talento humano (Abarca-Arias, et al., 2020), confirmándose para tal fin, la necesidad de una autoestima favorable (Salice, 2020).

(Manrique-Solana, 2015) apoya la necesidad de trabajar en base a un proyecto de vida para promover un adecuado manejo de las emociones. Para tal fin, se debe tener en cuenta el establecimiento de metas y estrategias para cumplirlas, de ese modo, se minimiza el riesgo de no tolerar el fracaso en caso de que este exista durante el proceso, percibiéndolo y comprendiéndolo, como un aprendizaje para mejorar progresivamente. Por lo tanto, la empresa debe tener presente este aspecto dentro de su formación continua, con la intención de incentivar la sinergia en equipos de trabajo cooperativo elevándolos al máximo nivel de compromiso, para lo cual es fundamental contar con una cultura institucional centrada en la persona como eje medular de la productividad empresarial – social.

## **CONCLUSIÓN**

El tratamiento aplicado resultó efectivo para la muestra poblacional en razón de abordarse la inteligencia emocional como una concepción no solo del manejo de las emociones, sino en el crecimiento individual – grupal de cada participante, lo cual permitió fomentar un espíritu de trabajo cooperativo dentro del cual se formaron equipos de trabajo que pudieron contribuir sistemáticamente al logro de los objetivos planteados. De esta forma, se trabajó en función de la búsqueda de la eficacia y la productividad para cumplir con la razón social – política de la empresa, puesto que no solo se trató de crear un ambiente libre de conflictos, sino que cuando estos se generaron, pudieron ser abordados como parte del proceso. Así, se aprendió de ellos y se logró el crecimiento de los entes involucrados, propiciándose un espíritu de tolerancia en contra de la frustración causada por un mal manejo emotivo de las situaciones adversas, tanto en lo personal como en lo laboral.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario

## **CONFLICTO DE INTERÉS**

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la empresa Leche Gloria por su colaboración en el proyecto de investigación.

## **REFERENCIAS**

Abarca-Arias, Yessika Madelaine, Espinoza-Moreno, Tula Margarita, Llerenan-Callata, Sara Gaby, & Berrios-Manrique, Narda Yolanda. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería [Labor conflicts types and their management in nursing practice]. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>

Azorín-Abellán, Cecilia Ma. (2018). El método de aprendizaje cooperativo y su aplicación en las aulas [The



- cooperative learning method and its application in the classroom]. *Perfiles educativos*, 40(161), 181-194.
- Chen, Junjun, & Guo, Wei. (2020). Emotional intelligence can make a difference: The impact of principals' emotional intelligence on teaching strategy mediated by instructional leadership. [La inteligencia emocional puede marcar la diferencia: el impacto de la inteligencia emocional de los directores en la estrategia de enseñanza mediada por el liderazgo educativo]. *Educational Management Administration & Leadership*, 48(1), 82-105. <https://doi.org/10.1177/1741143218781066>
- Da-Fonseca, Vitor. (2016). Importância das emoções na aprendizagem: uma abordagem neuropsicopedagógica [Importance of emotions in learning: a neuropsychopedagogical approach]. *Revista Psicopedagogia*, 33(102), 365-384.
- Flores-Mamani, Emilio, García-Tejada, Mario Luis, Calsina-Ponce, Wilber Cesar, & Yapuchura-Sayco, Angélica. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno [The social skills and the interpersonal communication of the students of Altiplano - Puno National University]. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.
- Hermosilla-Ávila, Alicia, & Sanhueza-Alvarado, Olivia. (2015). Control emocional, felicidad subjetiva y satisfacción vital relacionados al afrontamiento y adaptación en personas con cáncer avanzado [Emotional control, subjective happiness and personal satisfaction related to coping and adaptation in people with advanced cancer]. *Ciencia y enfermería*, 21(1), 11-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100002>
- Linares-Medina, Irasema, Ochoa-Jiménez, Sergio, & Ochoa-Silva, Beatriz. (2014). Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico: Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana [Organizational culture and performance evaluation of academic staff. Case study in a Mexican higher education public institution]. *Nova scientia*, 6(11), 324-345.
- Manrique-Solana, Rafael. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional [The problem of emotional intelligence]. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35(128), 801-814. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352015000400008>
- Merino-Villeneuve, Inés. (2015). Una nueva "vacuna": la del autoconocimiento: autoconocimiento a través de la neurociencia, la inteligencia emocional y el mindfulness [A new vaccine: the vaccine of self-knowledge. Self-knowledge through neuroscience, emotional intelligence and the mindfulness]. *Pediatría Atención Primaria*, 17(68), e289-e293. <https://dx.doi.org/10.4321/S1139-76322015000500018>
- Omar, Alicia, Salessi, Solana, & Urteaga, Florencia. (2016). Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos [Leadership, trust, and labor flexibility as predictors of organizational identification: A study with Argentinean workers]. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 33-47.
- Richaud, María Cristina, & Mesurado, Belén. (2016). Las emociones positivas y la empatía como promotores de las conductas prosociales e inhibidores de las conductas agresivas [Positive emotions and empathy as promoters of prosocial behavior and inhibitors of aggressive behavior]. *Acción Psicológica*, 13(2), 31-42. <https://dx.doi.org/10.5944/ap.13.2.17808>
- Salice, Alessandro. (2020). Self-Esteem, Social Esteem, and Pride. [Autoestima, estima social y orgullo]. *Emotion Review*, 12(3), 193-205. <https://doi.org/10.1177/1754073920930788>
- Stichter, Janine, Malugen, Emily, & Davenport, Mattina. (2019). A Six-Step Decision-Making Process to Guide Social Skills Instruction. [Un proceso de toma de decisiones de seis pasos para guiar la instrucción de habilidades sociales]. *Intervention in School and Clinic*, 54(3), 149-159. <https://doi.org/10.1177/1053451218767901>
- Tamayo, M, Besoain-Saldaña, A, Aguirre, M, & Leiva, J. (2017). Trabajo en equipo: relevancia e interdependencia de la educación interprofesional [Teamwork: relevance and interdependence of interprofessional education]. *Revista de Saúde Pública*, 51, 39. <https://doi.org/10.1590/s1518-8787.2017051006816>
- Torres-Hernández, Edgar. (2020). Habilidades intrapersonales y su relación con el burnout en docentes de educación básica en León, México [Intrapersonal skills and their relationship with burnout in basic Education teachers in León, México]. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(39), 163-179. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201939torres9>