



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN ATLACOMULCO”

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

IRINA GALINDO GONZALEZ

ASESOR

DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS

ATLACOMULCO, MÉXICO, MARZO DE 2018



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Atlacomulco

Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 17 de Enero de 2018.

P.L.PSIC. IRINA GALINDO GONZALEZ
P R E S E N T E .

Por este conducto me permito comunicar a usted (es) que el Comité Técnico de Titulación autorizó el proyecto de TESIS que presentó (aron) y que será asesorado por el (la) DR. ARTURO ENRÍQUE OROZCO VARGAS titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN
ATLACOMULCO”

Al mismo tiempo solicito a usted (es) de la manera más atenta que al concluir el desarrollo del trabajo sea (n) tan amable (s) de comunicarlo por escrito a este Departamento.

A T E N T A M E N T E
PÁTRIA, CIENCIA Y TRABAJO

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”

DRA. EN D. MARÍA DE JESÚS HERNÁNDEZ GARNICA
SUBDIRECTORA ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO





Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Atlacomulco

Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 17 de Enero de 2018.

DR. ARTURO ENRÍQUE OROZCO VARGAS
P R E S E N T E .

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis, acordó nombrarlo ASESOR del Trabajo de TESIS titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN
ATLACOMULCO”

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L. PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ, al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su asesoría sea tan amable de comunicarlo por escrito a este Departamento.

A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”

DRA. EN D. MARÍA DE JESÚS HERNÁNDEZ GARNICA
SUBDIRECTORA ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



Recibí original

24/1/18



Atlacomulco, México a 02 de febrero de 2018

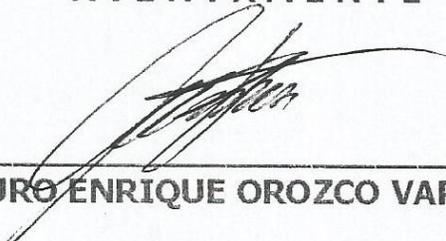
M. EN P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADEMICO DEL CENTRO
UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO.
P R E S E N T E:

En contestación a su atento oficio en el cual se me designa como ASESOR del Trabajo de TESIS titulado **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN ATLACOMULCO"**, presentado por la pasante de la Licenciatura en Psicología **IRINA GALINDO GONZALEZ**.

Me permito informarle que he concluido satisfactoriamente la revisión del trabajo haciendo las observaciones pertinentes, por lo cual **no tengo inconveniente alguno para que la C. IRINA GALINDO GONZALEZ pueda continuar con los trámites de titulación.**

Sin otro particular por el momento, agradezco su atención.

ATENTAMENTE



DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS, Ph. D.

Área de Titulación

Atlaconomulco, Méx., a 7 de Febrero de 2018.

MTRA. MA. AZUCENA HERNÁNDEZ SILVA
P R E S E N T E :

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis acordó nombrarlo REVISOR (A) del Trabajo de TESIS titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN
ATLACOMULCO”

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L.PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ , al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su revisión sea tan amable en comunicar por escrito su VOTO APROBATORIO a este Departamento, en un lapso no mayor a 10 días a partir de la recepción del trabajo.

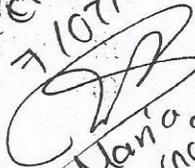
A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”



M. en P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



Recibí
7/07/18

María Azucena
Hernández Silva

ASUNTO: SE EMITE LIBERACIÓN
DE TRABAJO DE TESIS

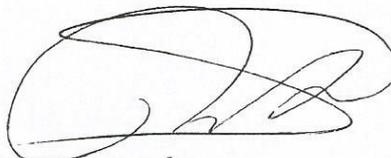
Atacomulco, México a 15 de Febrero de 2018.

MTRO. EN P.C. NEPHTALI PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO
PRESENTE

La suscrita MTRA. EN PSIC. MARÍA AZUCENA HERNÁNDEZ SILVA, catedrático en la Licenciatura en Psicología del Centro Universitario UAEM Atacomulco, por este conducto y en contestación al oficio donde se me nombra como REVISORA del trabajo de investigación de la **P.L. PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ**, con número de cuenta: **1323495**; mismo que es titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN ATLACOMULCO”**, por lo que una vez realizado el análisis y la revisión correspondiente, me permito emitir **LA LIBERACIÓN** a dicha tesis. Hecho lo anterior para que la obligada siga los trámites administrativos correspondientes a fin de lograr su titulación.

Sin otro particular me despido con un cordial saludo.

ATENTAMENTE



MTRA. EN PSIC. MARÍA AZUCENA HERNÁNDEZ SILVA

Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 7 de Febrero de 2018.

M. en A.R.H. JENY DE LA CRUZ GARCÍA
P R E S E N T E :

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis acordó nombrarlo REVISOR (A) del Trabajo de TESIS titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN
ATLACOMULCO”

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L.PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ , al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su revisión sea tan amable en comunicar por escrito su VOTO APROBATORIO a este Departamento, en un lapso no mayor a 10 días a partir de la recepción del trabajo.

A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”



M. en P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



*Recibo Original
8/02/18
Jeny de la Cruz*

ASUNTO: SE EMITE LIBERACIÓN
DE TRABAJO DE TESIS

Atacomulco, México a 16 de Febrero de 2018

MTRO. EN P.C. NEPHTALI PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO
P R E S E N T E

La suscrita MTRA. EN A.R.H. JENY DE LA CRUZ GARCIA, catedrático en la Licenciatura en Psicología de Centro Universitario UAEM Atacomulco, por este conducto y en contestación al oficio donde se me nombra como REVISORA del trabajo de investigación de la **P.L.PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ**, con **número de cuenta: 1323495**; mismo que es titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN ATLACOMULCO"**, por lo que una vez realizado el análisis y la revisión correspondiente, me permito emitir LA LIBERACIÓN a dicha tesis. Hecho lo anterior para que la obligada siga los trámites administrativos correspondientes a fin de lograr su titulación.

Sin otro particular me despido con un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

MTRA. EN A.R.H. JENY DE LA CRUZ GARCIA



Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 23 de Febrero de 2018.

P. L.PSIC. IRINA GALINDO GONZÁLEZ
P R E S E N T E .

Por este conducto me permito informar a usted (es) que habiendo concluido el Trabajo de Tesis denominado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL EN
ATLACOMULCO”

Se autoriza la impresión y/o digitalización de dicho trabajo a fin de que continúe (n) con los trámites para obtener el Título de LICENCIADA (O) EN PSICOLOGÍA.

A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”

M. EN P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



ÍNDICE

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	IV
DEDICATORIAS	VII
AGRADECIMIENTOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	
CAPÍTULO I. INTELIGENCIA EMOCIONAL	3
1.1 Definiciones	3
1.2 Características	6
1.3 Modelos teóricos	9
1.4 Beneficios	13
1.5 Ámbitos de estudio	16
1.5.1 Educación	16
1.5.2 Trabajo	17
1.6 Evaluación de la inteligencia emocional	19
CAPÍTULO II. ESTRÉS LABORAL	21
2.1 Definiciones	21
2.2 Factores estresantes o estresores	23
2.3 Tipos de estrés laboral	27
2.4 Fases	29
2.5 Modelos teóricos	29
2.6 Consecuencias	31
2.7 Estrategias de afrontamiento	33
MÉTODO	36
Objetivo General	36
Objetivos Específicos	36
Hipótesis de trabajo	38
H₀	39

Ha.....	39
Variables	39
Inteligencia emocional	39
Estrés laboral	39
Instrumentos	40
Captura de datos	44
Procesamiento de la información	45
RESULTADOS	46
DISCUSIÓN.....	74
CONCLUSIONES.....	77
SUGERENCIAS	78
REFERENCIAS	79

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Porcentaje de trabajadores según su sexo.	46
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de trabajadores según el puesto que desempeñan en la empresa.	46
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de trabajadores según su edad.....	47
<i>Figura 4.</i> Porcentaje de trabajadores según su nivel de estudios.	47
<i>Figura 5.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés Laboral.	48
<i>Figura 6.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral.....	48
<i>Figura 7.</i> Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional.....	49
<i>Figura 8.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción emocional.	49
<i>Figura 9.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión emocional.	50
<i>Figura 10.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación emocional.	50
<i>Figura 11.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al sexo.....	51
<i>Figura 12.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al sexo.....	51
<i>Figura 13.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al sexo.....	52
<i>Figura 14.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al sexo.....	52
<i>Figura 15.</i> Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional respecto al sexo	53
<i>Figura 16.</i> Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional con respecto al sexo.....	53
<i>Figura 17.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al sexo.	54
<i>Figura 18.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al sexo.	54
<i>Figura 19.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al sexo.....	55
<i>Figura 20.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al sexo.....	55
<i>Figura 21.</i> Porcentaje de trabajadores Regulación Emocional respecto al sexo...	56
<i>Figura 22.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al sexo.	56

<i>Figura 23.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al puesto.	57
<i>Figura 24.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al puesto.	57
<i>Figura 25.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.....	58
<i>Figura 26.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.....	58
<i>Figura 27.</i> Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional respecto al puesto.	59
<i>Figura 28.</i> Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional con respecto al puesto.	59
<i>Figura 29.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al puesto.	60
<i>Figura 30.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al puesto.	60
<i>Figura 31.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.	61
<i>Figura 32.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.	61
<i>Figura 33.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.	62
<i>Figura 34.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.	62
<i>Figura 35.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.....	63
<i>Figura 36.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.....	63
<i>Figura 37.</i> Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.....	64
<i>Figura 38.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.....	64
<i>Figura 39.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.....	65
<i>Figura 40.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.....	65
<i>Figura 41.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.....	66

<i>Figura 42.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.....	66
<i>Figura 43.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.....	67
<i>Figura 44.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.....	67
<i>Figura 45.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.....	68
<i>Figura 46.</i> Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.....	68
<i>Figura 47.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.	69
<i>Figura 48.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.	69
<i>Figura 49.</i> Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.	70
<i>Figura 50.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.	70
<i>Figura 51.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.	71
<i>Figura 52.</i> Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.	71
Tabla 1.....	72

DEDICATORIAS

A cada una de las personas que me impulsaron, apoyaron, enseñaron y alentaron a concluir con este primer paso en la vida, llámense familia, amigos, maestros y compañeros.

AGRADECIMIENTOS

A MI FAMILIA

Sabiendo que jamás existirán las palabras o acciones para agradecer toda una vida de lucha, sacrificio y esfuerzo constante. Sólo deben de saber que el objetivo logrado también es suyo, y que la fuerza que me ayudó a conseguirlo.

RESÚMEN

El presente trabajo pretende analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Atlacomulco. La investigación se centra en dos aspectos importantes, identificar si existe o no una relación entre estos factores y de qué manera se da esta relación. El trabajo se compone de dos partes, la primera se centra en el marco teórico, el cual conlleva todos aquellos temas relacionados con las dos variables en las que se centra la investigación, tales como las definiciones planteadas por diferentes autores en donde se describen las características de diferentes modelos teóricos que sustentan las conceptualizaciones. En un segundo apartado se lleva a cabo el método con el cual se trabajó en la investigación mismo que permite identificar el proceso que se llevó a cabo para poder realizar la investigación.

La muestra con la cual se trabajó en la investigación fue de 90 participantes que se obtuvieron mediante una muestra estratificada al azar, estos participantes tenían como criterios de inclusión ser trabajadores de la empresa Marel de México, con una edad comprendida entre los 18 y 45 años y con la disponibilidad de participar en la investigación. El tipo de estudio que se llevó a cabo es de tipo correlacional y descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron para la variable de inteligencia emocional la escala de inteligencia TMMS24 de Fernández Berrocal, y para el estrés laboral el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger y Vagg (2010).

El procesamiento de la información se llevó a cabo con el programa SPSS, mediante el cual se trataron los datos a fin de obtener los resultados. Estos revelaron que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa con el puntaje total de la escala de inteligencia emocional, lo cual indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional, considerándose así al estrés laboral como aquel agente que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en la vida de las personas.

Así mismo se analizaron las tres dimensiones de la escala de inteligencia emocional, los resultados mostraron que se presenta una relación estadísticamente significativa y negativa entre el estrés laboral y la dimensión de comprensión de sentimientos. Es decir, entre mayor estrés laboral menor comprensión de sentimientos, de tal forma que los trabajadores no suelen ser conscientes de sus sentimientos ni los de las personas que los rodean ya que en ocasiones no pueden diferenciar sus estados emocionales, incluyendo las diferentes situaciones que se presentan en su vida tanto personal como laboral.

En lo que refiere a la dimensión de regulación emocional se encontró una relación estadísticamente significativa y negativa con el estrés laboral; es decir, que una persona que tiene niveles altos de estrés laboral es poco capaz de regular sus estados emocionales de manera correcta, llevándola así a presenciar las situaciones laborales como estresantes con mayor frecuencia.

Con base en el modelo que se utilizó como referencia en esta investigación para describir la inteligencia emocional, se puede concluir que debido a la relación estadísticamente significativa y negativa que se encontró con respecto al nivel de inteligencia emocional y al nivel de estrés laboral, las personas al tener altos niveles de estrés laboral no desarrollan las habilidades intrapersonales que involucran la autopercepción que significa ser consciente tanto de lo que sucede en el entorno, así como de los procesos por los que se enfrenta y de la capacidad para valorarse adecuadamente, entenderse y aceptarse a uno mismo.

Palabras clave: inteligencia, emoción, estrés laboral, comprensión, regulación.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the relationship between the level of emotional intelligence and the level of work stress in workers of a company, the research focuses on two important aspects, in identifying whether or not there is a relationship between these factors and how Give the relationship. The work is composed of two parts, the first one focuses on the theoretical framework, which involves all those issues related to the two variables on which the research is centered, such as the definitions proposed by different authors where the direction of different theoretical models that sustain the conceptualizations, in a second section the method is carried out with which we worked in the same investigation that allows us to identify the process that was carried out in order to carry out the research.

The sample with which we worked on the research was 90 participants that were obtained through a sample stratified at random, these participants had as inclusion criteria to be workers of the Marel company in Mexico, with an age between 18 and 45 years and want to participate in the investigation. The type of study that was carried out is of a descriptive type, the instruments used were for emotional intelligence the scale of intelligence TMMS24 DE Fernandez Berrocal, and for the labor stress the Job Stress Survey (JSS) of Spielberger and Vagg (2010).

The processing of the information was carried out in the SPSS program, through which the data were treated in order to obtain the results, which revealed that the work stress had a statistically significant and negative relationship with the total score of the emotional intelligence scale , which indicates that workers with high rates of work stress are more likely to develop their emotional intelligence to a lesser degree, thus considering work stress as that agent that negatively affects the development of emotional intelligence in people's lives.

They were identified with respect to the three dimensions of the emotional intelligence scale, the results showed that a statistically significant and negative relationship between work stress and the dimension of understanding of feelings is presented. That is, the greater the stress of the work, the less understanding of feelings, so that workers are not usually aware of their feelings or those of the people around them, as they sometimes cannot differentiate their emotional states, including the different situations that arise. they present both personal and professional life.

And as regards the dimension of emotional regulation, a statistically significant and negative relationship with work stress was found, that is to say that a person who has high levels of work stress is not able to regulate their emotional states in a correct way, thus leading to witness work situations as stressors more frequently.

Based on the model that was used as a basis in the research in reference to emotional intelligence, it can be concluded that due to the statistically significant and negative relationship that was found with respect to the level of emotional intelligence and the level of work stress, people having high levels of work stress do not develop intrapersonal skills that involve self-perception, which means being aware of both what happens in the environment as well as the processes they face, as well as properly assessing, understanding and accepting oneself.

Keywords: intelligence, emotion, work stress, understanding, regulation.

INTRODUCCIÓN

Existen demasiados aspectos en la vida de las personas que no sólo son difíciles de trabajar, sino que también de evaluar, pues en cuanto a emociones se refiere el campo de investigación es extenso y en ocasiones este puede tener ciertos sesgos siempre y cuando la información no se maneje de manera adecuada.

El presente trabajo está compuesto de dos apartados, el primero se refiere al marco teórico sobre el trabajo de investigación, mismo que se agrupa en dos secciones. El primer capítulo se relaciona con la Inteligencia emocional y diferentes temas relacionados a éste, y el segundo capítulo conceptualiza al estrés laboral. El segundo apartado del trabajo se centra en el método que se llevó a cabo para la investigación donde se pueden encontrar el proceso que se empleó, así como los resultados sobre las dos variables con las que se trabajó.

La inteligencia emocional es un concepto que desde principios del siglo XXI ha tomado distintas direcciones hacia la investigación pues desde que se popularizó la relevancia sobre las habilidades intrapersonales como interpersonales que se deben de desarrollar provoca un gran interés.

Lo que hoy en día se toma más en cuenta son los efectos o beneficios que ésta puede ocasionar porque van desde un mejor manejo y control emocional hasta el desarrollo de las habilidades sociales, como la empatía, de tal forma que se crean relaciones armoniosas en el ambiente donde el individuo se desarrolla y se presenta con mayor frecuencia el bienestar psicológico. Aunque algunos críticos de esta variable, consideran que este constructo no existe y simplemente es un rasgo más de personalidad.

Por ello, a lo largo del capítulo I se desarrollarán cronológicamente las definiciones que diferentes autores han conceptualizado en relación con la inteligencia emocional, de tal forma que se podrá observar la evolución que ésta ha tenido. Así mismo se retoman las características más sobresalientes que deben de presentarse

en cuando una persona desarrolla la inteligencia emocional desde distintas perspectivas.

Posteriormente se abordan los modelos teóricos más sobresalientes de la variable, retomando en específico el modelo teórico que la investigación tendrá como base, así como los beneficios que se manifiestan al desarrollarla. Por último, se describirán los ámbitos de estudio y la forma de evaluar este constructo.

Hoy en día no se ha puesto suficiente énfasis en ciertos problemas organizacionales que se consideran poco importantes como el estrés laboral. Sin embargo, actualmente se ha hecho un esfuerzo por enfocarse en el recurso humano de la empresa para poder trabajar con él y cuidarlo. Debido a la etapa de las nuevas tecnologías y los avances científicos que tenemos en los diferentes ámbitos de la vida, se ha encontrado que las personas manifiestan mayor estrés laboral y el número ha aumentado considerablemente en muchos países porque los efectos negativos se manifiestan de diversas maneras incluyendo desde enfermedades hasta problemas psicosociales.

El estrés laboral se manifiesta gracias a diversos factores que intervienen y se relacionan entre sí mediante un proceso que tiene diferentes respuestas en el individuo, pues los estímulos desencadenan esas experiencias que generan la tensión por lo cual las personas se estresan. Todo ello dependerá por supuesto del lugar donde se encuentre el individuo, frente a qué situación está expuesto, así como la manera en la que controla dicha situación. A lo largo del segundo capítulo se desarrollan diferentes definiciones acerca del estrés laboral que describen la conceptualización de este, así como los factores estresantes que lo provocan los cuales son conocidos también como las causas. Seguido de esto, se mencionan las consecuencias que tiene el estrés laboral tanto en la vida del individuo como en lo que respecta a la relación laboral.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1 Definiciones

Para hablar de inteligencia emocional se debe comenzar por definirla, pues para poder abordarla es necesario entender cómo se ha conceptualizado y de qué manera ha sido entendida. Para distintos autores se define como una habilidad (Salovey & Mayer, 1990), un conjunto de capacidades (Bar-On, 1997), o un aspecto psicológico (Goleman, 1995). Desde estas perspectivas, el concepto engloba un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento emocional de la información.

Es así que el concepto de inteligencia emocional apareció por primera vez en un artículo en el año 1990 a cargo de Peter Salovey y John Mayer, quienes refieren que la inteligencia emocional es una habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, así como la habilidad de acceder y generar sentimientos que facilitan el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y así tener un conocimiento emocional para poder regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional (Pacheco, 2004).

Durante un periodo de cinco años quedó olvidado, hasta que Daniel Goleman (1995), retomó este concepto acuñándole este término a su libro *Inteligencia emocional*. El desarrollo principal de este libro radica en la propuesta de que necesitamos una nueva visión del estudio de la inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales, pues debe de resaltar la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas. Además de esto, Goleman afirma que existen habilidades más

importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social.

Seguido de esto, Engelhart y Martineaud (1996), al evaluar la inteligencia emocional, llegan a la conclusión de que se relaciona con la capacidad de leer los propios sentimientos, así como mantener un control sobre los impulsos por medio del razonamiento y durante ese momento permanecer tranquilos y optimistas cuando las circunstancias no nos enfrentan a agentes que nos puedan perjudicar, sin olvidar mantener la escucha activa del otro.

Por otra parte, Bar-On (1997), define a la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades emocionales desarrolladas de manera personal e interpersonal, las cuales influyen notoriamente en la capacidad total de una persona, para que éste sea capaz de enfrentar a las demandas que la sociedad le exige. Mientras que Coopers y Sawaf (1998), consideran que se resume en aquella capacidad de sentir, entender y aplicar de manera eficaz las emociones para aplicarla de manera efectiva en la información, conexión e influencia.

Esta idea tuvo una gran repercusión en la sociedad, de tal forma que fue retomada por autores como Epstein (1998), el cual considera que parte de la aceptación social y de la popularidad del término se debió principalmente a tres factores. El primero tiene que ver con la sobrevaloración que se ofrecía al cociente intelectual (CI) que a lo largo de todo el siglo XX se había considerado como el indicador más utilizado por recursos humanos en la selección de personal.

En segundo lugar la enemistad de la sociedad ante las personas que poseen un alto nivel o coeficiente intelectual, las cuales generalmente se creía carecían de habilidades sociales y emocionales. Finalmente, el mal uso de los resultados en los test y evaluaciones del Coeficiente Intelectual en el ámbito educativo, los cuales pocas veces pronosticaban el éxito real que los alumnos tendrían una vez que se

incorporaran al mundo laboral, y que en nada ayudaban a predecir el bienestar y la felicidad a lo largo de sus vidas.

Posteriormente, Goleman (1998), realiza nuevos aportes donde considera que es una forma para interactuar con el mundo, el cual toma en cuenta los sentimientos y también engloba distintas habilidades relacionadas con las emociones. Así mismo la inteligencia emocional de acuerdo con Weisinger (1999), es hacer uso inteligente de las emociones, de tal forma en que se lleve a cabo un control sobre éstas con el único fin de que ayuden a mejorar el comportamiento de las personas y pensar de manera adecuada, generando resultados positivos en el entorno donde se desarrolla.

Mientras tanto, Bar-On (2002), la define como la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás, esto para hacer frente de manera efectiva a las exigencias que se presenten en el entorno o el ambiente donde el individuo se encuentre.

Por otro lado, para Soto (2003), la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, así como los de las personas. Estos deben ser utilizados como una guía del pensamiento y de la acción es decir es una forma de automotivarse o de manejar adecuadamente las relaciones con los demás, por lo cual se deben de conjugar las emociones con el razonamiento.

De la misma forma, Cortesse (2005), afirma que se trata de una capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales en uno mismo y también en las demás personas que nos rodean, es así que se deben de dirigir las emociones y equilibrarlas, para interactuar con los demás de manera empática.

También es entendida como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones de manera que el individuo pueda solucionar problemas y adaptarse de forma eficaz al medio que le rodea. Por otra parte, la visión de los modelos mixtos es más general y algo más difusa, ya que sus modelos se centran en rasgos estables de comportamiento y en variables de personalidad tales como la empatía, asertividad, impulsividad, por mencionar algunos (Fernández-Berrocal & Ruíz, 2008). A su vez, Aguilar y Rolleri (2008), coinciden en que es la capacidad de interactuar con los demás reconociendo los propios sentimientos y los de los demás, esto durante el proceso de socialización con sus semejantes.

El término Inteligencia Emocional termina por ser un constructo psicológico tan interesante como controvertido, que aun siendo conceptualizado de modos muy diferentes por los autores, constituye el desarrollo psicológico más reciente en el campo de las emociones enfatizando la interacción adecuada entre Emoción y Cognición que permite al individuo un funcionamiento adaptado a su medio (Salovey & Grewal, 2005).

Seguido de esto, Weinsinger (2005), acuñó un concepto más completo y concreto donde la describe como aquella capacidad para manejar las emociones y dirigirlas a guiar el comportamiento. Todo esto con el único fin de obtener resultados favorables hacia nuestra persona y nuestras relaciones sociales.

1.2 Características

Diferentes autores como Bar-On (1997), Cooper y colaboradores (1997), y Goleman (1998), publicaron aproximaciones acerca de la variable, donde propusieron sus propios componentes de la Inteligencia Emocional y elaboraron herramientas para evaluar el concepto. Aunque la mayoría de ellos no concuerdan en las habilidades que debe poseer una persona emocionalmente inteligente, todos están de acuerdo en que estos componentes, le hacen más fácil y feliz su vida.

De acuerdo con Salovey (1990), para que la inteligencia emocional se presente es necesario que el ser humano tenga conocimiento de sus propias emociones, de tal forma que sea capaz de reconocerlas y manejarlas correctamente en las relaciones con los demás, así mismo considera que el individuo debe de encontrar una motivación para poder llevar a cabo esta capacidad.

Por otra parte, Bar-On (1997), refiere que la inteligencia emocional está compuesta por una serie de habilidades intrapersonales e interpersonales, que involucran el manejo de estrés, la capacidad de adaptabilidad y el estado de ánimo en general. Así mismo, Ryback (1998), considera que los individuos que poseen la inteligencia emocional son capaces de desarrollar una actitud libre de juicios de valor de manera tal que se expresan sinceramente y con audacia, para ello son perceptivos, tienen confianza en sí mismos y suelen brindar apoyo a las personas que lo requieran.

Mientras tanto, Goleman (1998), afirma que existen cinco características que a su vez implican rasgos particulares que engloban el desarrollo de la inteligencia emocional tales como el autoconocimiento que implica la conciencia emocional y la confianza en uno mismo; la autorregulación que está compuesta por el autocontrol, la confiabilidad, integridad, adaptabilidad y la innovación; la automotivación la cual se refiere al compromiso, la iniciativa y el optimismo enfocados al logro de un objetivo; las competencias o aptitudes sociales como la empatía, la comprensión y ayuda hacia los demás para desarrollarse, así como la orientación al servicio y la conciencia política, y finalmente las habilidades sociales que se relacionan con la influencia en los demás, la comunicación y los vínculos que este genere, el manejo de conflictos, el liderazgo y trabajo en equipo así como la cooperación y la colaboración con las demás personas.

Por su parte, Coopers y Sawaf (1998), propusieron cuatro pilares que constituyen la inteligencia emocional, donde el primer pilar se refiere todo aquello relacionado con el conocimiento emocional, la honestidad, energía, la retroinformación y la intuición práctica. El segundo pilar indica la aptitud emocional del individuo que está

compuesta por el nivel de confianza, la presencia auténtica, el descontento constructivo así como la flexibilidad y la renovación.

El tercer pilar contiene la profundidad emocional que posee la persona tal como el potencial, el compromiso, responsabilidad y conciencia emocional, la integridad aplicada y la influencia sin autoridad. Finalmente, el cuarto pilar hace referencia a la alquimia emocional la cual se basa en el flujo intuitivo, el cambio de tiempo reflexivo, la percepción de oportunidades así como en la creación del futuro.

Mientras tanto, Caruso, Mayer y Salovey (2000), refieren que la inteligencia emocional se debe usar como un patrón, el cual está compuesto de cuatro ramas que están estrictamente interrelacionadas para que ésta se desarrolle las cuales son la percepción emocional que involucra las emociones percibidas y expresadas por los sujetos, seguido de la integración emocional definida como el conjunto de emociones que se presentan y entran en el sistema cognitivo como señales que generan una influencia en el proceso de la cognición.

Posteriormente la comprensión emocional que se representa en las señales emocionales que se dan en las relaciones interpersonales y que son comprendidas, y finalmente la regulación emocional donde los pensamientos deben de asegurarse de promover el crecimiento emocional, intelectual y personal de una persona.

Por otra parte, Bisquerra (2000), estructura las características en una serie de competencias emocionales teniendo en primer lugar a la conciencia emocional que refiere las habilidades tales como la toma de conciencia de las propias emociones, así como dar nombre a las propias emociones y la comprensión de las emociones de los demás. Seguido de esto, está la regulación emocional en la que se agrupan la toma de conciencia de la interacción entre la emoción, la cognición y el comportamiento, la expresión emocional y la capacidad para la regulación emocional, así mismo las habilidades de afrontamiento y competencia que generan por si solas emociones positivas.

Además, está la autonomía personal en la que se incluyen características particulares como la autoestima, automotivación, actitud positiva, la responsabilidad, el análisis crítico de normas sociales, así como la capacidad para buscar ayuda y recursos y la autoeficacia emocional. Posteriormente determina a la inteligencia interpersonal, donde se encuentran las habilidades sociales básicas y la capacidad para dominarlas, el respeto por los demás, la comunicación receptiva y expresiva, la habilidad para compartir emociones, comportamiento pro-social y la cooperación y asertividad.

Finalmente, establece las habilidades de vida y bienestar, que incluyen desde la identificación de problemas y la solución de estos, fijar objetivos adaptativos, la negociación, así como el bienestar subjetivo.

1.3 Modelos teóricos

Existen dos principales modelos que han respaldado a la Inteligencia Emocional, el modelo mixto y el modelo de habilidad, para este primero los autores que resaltan son Goleman (1995), y Bar-On (1997), donde los modelos mixtos se basan en los procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos, pues estos combinan diferentes dimensiones de personalidad tales como el optimismo y la capacidad de automotivación con habilidades emocionales.

De acuerdo con Goleman (1995), el modelo de las competencias emocionales es el que mejor explica el desarrollo de la inteligencia emocional, para ello propone que los componentes que la constituyen son la conciencia de uno mismo; que hace referencia al conocimiento de las emociones propias así como la manera en que estas afectan, seguido de ello se encuentra la autorregulación; considerada como una habilidad que nos permite controlar o redirigir nuestros impulsos y estados de ánimo, es decir nos ayuda a manejar las emociones en las determinadas situaciones en las que nos encontramos.

Posteriormente se encuentra la motivación que se refiere a la habilidad que nos permite dirigir las emociones hacia un objetivo específico, el cual permitirá mantener la motivación y así fijar nuestra atención en las metas que nos hemos propuesto y no en los obstáculos que se presenten, al igual que la empatía pues se relaciona con la habilidad para entender las emociones de los demás y para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales. Finalmente, las habilidades sociales consideradas como las habilidades para manejar y construir relaciones con los demás en el espacio donde interactúan con otros individuos.

Por su parte, para Bar-On (1997), los componentes de la inteligencia emocional son: las habilidades intrapersonales que involucran la autopercepción que significa ser consciente tanto de lo que sucede en el entorno así como de los procesos por los que se enfrenta, así mismo valorarse adecuadamente, entenderse y aceptarse a uno mismo.

El autoconocimiento emocional que se refiere a ser conscientes y entender las propias emociones, seguido de esto se encuentra la asertividad la cual permite expresar las propias emociones, ideas, necesidades, deseos y defender sus derechos de forma constructiva. La autoactualización que implica hacer lo que uno quiere y disfrutar haciéndolo; la independencia que considera el proceso de auto-dirigirse, auto-controlarse y la libertad de dependencia emocional.

Un segundo componente son las habilidades interpersonales que involucran la empatía es decir ser consciente, entender, apreciar las emociones y los sentimientos de otros, así como las relaciones interpersonales que se refieren a la habilidad para establecer y mantener relaciones agradables con los demás, y la responsabilidad social que implica mostrarse como una pieza que encaja y ayuda a construir el grupo donde se desarrolla.

Como tercer componente se encuentra la adaptabilidad la cual se enfoca a la solución de problemas tanto personales como sociales. Para ello se debe tener realismo entendida como la habilidad para evaluar lo que se es y lo que se experimenta tanto interna, así como externamente. Se debe desarrollar también la flexibilidad que involucra la habilidad para adaptar los sentimientos y las conductas a las situaciones que presentan cambios.

Posteriormente se encuentra el manejo de estrés, compuesto por la tolerancia al estrés que se encuentra ubicada por la habilidad para enfrentar situaciones que puedan perturbar la tranquilidad de la persona, así como el control de impulsos para resistir o demorar un impulso o emoción. Y finalmente se encuentra el estado anímico general como componente donde se caracteriza a la felicidad como aquella capacidad para disfrutar y sentirse satisfecho con la vida que se tiene, así como el optimismo que se entiende como la habilidad de mantener una actitud positiva ante las situaciones.

Por otra parte, los modelos de habilidad no incluyen componentes de personalidad pues se centran en el procesamiento emocional de la información que van captando en su medio así como en el estudio de las capacidades que se relacionan. Para estos modelos, los autores principales son Salovey y Mayer (1990), que consideran que la Inteligencia Emocional está formada por cuatro componentes.

El primero de ellos es la percepción y expresión emocional que contiene la habilidad para reconocer e identificar las emociones personales, de tal forma que puedan ser expresadas de la manera correcta. Para ello se debe tener conciencia de estas y de los pensamientos acerca de las emociones. Posteriormente se encuentra la facilitación emocional que se refiere a la capacidad para dirigir tanto la atención como la autosupervisión y la automotivación con el objetivo de ordenar las emociones y además generar sentimientos que mejoren y faciliten los pensamientos.

El tercer componente es la comprensión emocional, la cual integra todo aquello que sentimos junto como los cambios emocionales que se van desarrollando, es decir involucra la capacidad para percibir las emociones, entender los problemas de las personas y los propios, así como reconocer las emociones ajenas en relación con la situación donde se encuentre presente. Finalmente, se encuentra como cuarto componente la regulación emocional, entendida como la capacidad para dirigir y manejar las emociones de manera eficaz, manteniendo un equilibrio en la tranquilidad y estabilidad del individuo.

Por otra parte, se han encontrado algunos autores que critican las teorías que fundamentan la existencia de una inteligencia emocional (Hedlund y Sternberg, 2000). Por ejemplo, Davies y colaboradores (1998), partiendo de una investigación empírica llegan a la conclusión de que no existe la variable tal como los autores la plantean, ejerciendo una crítica a su vez de que, posiblemente la inteligencia emocional no sea realmente una aptitud mental pues de acuerdo con McCrae (2000), desde el punto de vista de la psicología de la personalidad, la inteligencia emocional se puede considerar como un aspecto dentro de la misma personalidad.

El modelo de Goleman (2001), admite las competencias que propone, como rasgos de la personalidad de los individuos. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la Inteligencia Emocional porque estas involucran la habilidad que debe desarrollar para relacionarse de manera efectiva y positivamente con los demás, entendiendo a la competencia como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar determinadas actividades, esto alcanzando un cierto nivel de calidad y eficacia. Para ello, debe estar integrada por el saber, saber hacer y saber ser.

Es así que Goleman (2001), agrupa las habilidades que propone en dos dimensiones. La primera la denomina inteligencia personal, misma que se encuentra compuesta por una serie de competencias que ayudan a determinar el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, y dentro de ella se encuentran

el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación. La segunda habilidad es la inteligencia interpersonal que involucra competencias que determinan la manera en el que nos relacionamos con los demás, tales como la empatía y las habilidades sociales.

Específicamente, durante el curso de esta investigación el modelo que se retomará como base para su desarrollo es el de las competencias emocionales de Salovey y Mayer porque está compuesto por aspectos como la percepción, comprensión y regulación emocional; es decir, incluye a los procesos psicológicos de la persona.

1.4 Beneficios

Durante los primeros años del siglo XIX, la inteligencia emocional ha comenzado a ser relevante gracias a los estudios que han manifestado la importancia que tiene en los diferentes entornos donde la persona se desarrolla. Por ello, Goleman (1995) considera que existe un mejor desarrollo de la empatía y las habilidades de análisis social debido a que al conocer las emociones propias se facilita el identificar las emociones de las personas. Por consiguiente, resulta fácil comprender lo que las personas sienten en determinado momento, lo que a la vez provee la habilidad de análisis social pues implica solidarizarnos con las personas y comprender los aspectos sociales.

De acuerdo con Caro (1997), la inteligencia emocional incrementa la autoconciencia, entendiendo que en la medida en que desarrollemos la inteligencia emocional habrá mayor capacidad para distinguir y ser consciente de quién somos, qué sentimos, y cómo actuamos en las diversas situaciones emocionales que se muestren. Por ello, conocer el entorno donde nos desarrollamos así como la naturaleza de las propias emociones posibilita la capacidad de dirigirnos en distintas situaciones de la mejor manera.

Es así que para autores como Elías, Friedlander y Tobías, (1999), Gottman (1997), Shapiro (1997), el fomento de la Inteligencia Emocional se encamina a potenciar las relaciones con los hijos así como a mejorar el trabajo que se realiza. Así mismo, para Goleman (1998), ayuda a potenciar el rendimiento laboral, todo dependerá del manejo y control de emociones, pues mientras se regulen tanto estas como los estados de ánimos, las situaciones que se presenten serán fáciles de enfrentarlas.

Todo ello involucra la concentración y atención en el área donde se desenvuelve, lo cual va encaminada a desarrollar las actividades de manera efectiva, pues se deja a un lado las emociones que puedan causar algún efecto negativo en el trabajo. Además, Goleman (1998), considera que aumenta la motivación y el entusiasmo porque si conocimiento y manejo de las emociones y el desarrollo continuo de estos se encuentran ligadas, la motivación se podrá dirigir hacia objetivos más efectivos para la persona, es decir serán prometedores y satisfactorios, siempre y cuando se tenga entusiasmo por el logro de planes o proyectos, así como para disfrutar de la vida y de los sucesos que emergen de ella.

Aunado a esto, Goleman (1998), también considera que facilita la buena salud, ya que un individuo que se encuentra motivado, emocionalmente tranquilo y sereno ante las circunstancias que se le presenten, así como con la capacidad para enfrentar y resolver los problemas debe de gozar de buena salud pues se eliminan los factores negativos que son causa de enfermedades.

Así mismo, brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el estrés porque cualquier problemática a la que se enfrente la persona no generará tensión ni ninguna reacción negativa porque ya se tendrá la respuesta para resolverlo.

Hasta finales de la década de 1990 y comienzos del 2000 se empezaron a dar los primeros pasos firmes en la consolidación de la estructura conceptual acerca de los efectos que una buena Inteligencia Emocional puede ejercer sobre las personas. En general, los primeros trabajos se encaminaron a examinar el constructo, pues se centraron en el desarrollo teórico de modelos, así como en la creación de

instrumentos para la evaluación rigurosa de ésta (Mayer, Caruso y Salovey, 2000; Salovey, Woolery y Mayer, 2001).

Así mismo para Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2001), juega un papel muy importante en la adaptación que el individuo puede generar en el medio donde se localiza, debido a que involucra aspectos de percepción y conocimientos de las emociones y éstos ayudan y facilitan la regulación de los estados de ánimo de los individuos, mejorando así sus relaciones interpersonales.

Por otra parte, Díaz-Loving (2002), considera que fomenta las relaciones armoniosas en los distintos ambientes donde el sujeto se relaciona, pues si la inteligencia emocional se desempeña favorablemente, ésta se reflejará en las relaciones. De tal forma que en la relación donde no existe un adecuado manejo de las emociones, tiende a deteriorarse, es por ello que si las emociones son tratadas de manera inteligente, estas tendrán efecto en las relaciones desarrollándose en forma armoniosa.

Mientras tanto, Caballo (2008) considera que aumenta el bienestar psicológico, pues se dirige a la vida equilibrada, donde se presentan actitudes motivadas y entusiastas, que llevan al individuo a sentirse adecuadamente en el entorno donde se desenvuelve, pues las relaciones sociales son armoniosas y la manera en la que conducen sus emociones y las expresan determinan el bienestar psicológico.

Ahora bien, de acuerdo con Dayton (2009), favorece el equilibrio emocional que significa que el desempeño emocional debe estar en proporción al conocimiento y manejo de las emociones, de tal forma que se eviten o prevengan los incidentes en situaciones no favorables al ambiente donde se encuentra el individuo, de tal modo que las conductas sean serenas y libre de tensiones. La línea de investigación vigente se centra en establecer la utilidad de este nuevo constructo en diversas áreas vitales de las personas, con el objetivo de demostrar cómo la Inteligencia Emocional va determinando nuestros comportamientos y en qué áreas de nuestra

vida influye más significativamente, enfocándose en los resultados positivos que ésta presente al desarrollarla.

1.5 Ámbitos de estudio

La inteligencia emocional puede ser aplicada en los diferentes contextos donde se desenvuelva el individuo de tal forma que se puede aplicar en la escuela, en el trabajo, en la salud, dentro de un grupo social, por mencionar algunos y la respuesta que se obtenga de ésta dependerá de que tan asertivamente se realice.

Algunos autores han relacionado a la inteligencia emocional con diferentes variables tales como el estrés ocupacional (Bar-On, Brown, Kirkcaldy y Thomé, 2000), así como también con el ajuste psicológico y emocional de los individuos (Fernandez-Berrocal, Alcaide y Ramos, 1999), la calidad de las relaciones interpersonales y la percepción que las personas tienen sobre la satisfacción con la vida (Ciarrochi, Chan y Caputi, 2000).

1.5.1 Educación

En la educación, durante las últimas décadas se ha demostrado que su importancia radica en el bienestar de los individuos respecto a su educación emocional. De acuerdo con Goleman (1995), para las escuelas es de mayor relevancia impartir conocimientos sobre diferentes temas que enseñar a los individuos a conocer y manejar sus emociones.

Además, Davies y colaboradores (1998), realizaron una investigación donde buscaban demostrar si existía relación entre la inteligencia emocional y otras medidas cognitivas, así como emocionales y de personalidad, lo que le permitió encontrar que éstas se relacionaban de manera negativa con algunas medidas de ajuste emocional tales como la depresión y la ansiedad. Dentro de este estudio

también se encontró que existía una relación positiva con las variables de la percepción interpersonal y la empatía emocional.

Por su parte, Fernández-Berrocal (2008), considera que se debe incluir los aspectos emocionales y sociales en el currículum de los alumnos, de tal forma que se logre apreciar la competencia de saber actuar o resolver un problema. En España se ha generado un movimiento educativo que refleja la propuesta de intervención de los educadores para resolver problemas y actuar frente a los desafíos de la sociedad.

Así mismo, Extremera y Fernández-Berrocal (2002), refieren que las carencias que presentan las habilidades sobre el desarrollo de la inteligencia emocional afectan a los estudiantes tanto dentro como fuera del ámbito escolar. En cambio si los alumnos la desarrollan de manera eficaz, tienen factores positivos en cuanto al rendimiento académico, al bienestar psicológico y a las relaciones interpersonales.

1.5.2 Trabajo

Ahora bien, de acuerdo con Goleman (1998), para poder ser aceptado en un lugar de trabajo no se nos menosprecia por tener mayores habilidades emocionales o menores, se contrata al personal por tener experiencia o por las habilidades prácticas que se desarrollen. Sin embargo, con tantas crisis dentro de las áreas de trabajo se están solicitando a personas que tengan habilidades sociales y también habilidades emocionales.

Por otra parte, Goleman (1998), considera que las condiciones intelectuales no corresponden únicamente al éxito profesional que una persona pueda alcanzar, simplemente son un factor que lo estructura. Es por ello que se necesita relacionarlas con las habilidades emocionales con el mismo individuo así como con las demás personas con las que trabaja.

Así mismo, Goleman (1998), en su libro de inteligencia emocional hace referencia a una serie de habilidades y comportamientos sobre esta, enfocándose en vincularlas con el ámbito laboral y la práctica gerencial, mismo que ha servido como referencia para aplicar estrategias y actividades encaminadas a la capacitación de mandos gerenciales.

Es así que destaca que la aptitud emocional está estrictamente relacionada con el liderazgo. Para que la dirección que éste realice conduzca a la efectividad, la persona que dirige una organización o un grupo, debe ser capaz de manejar las situaciones adversas que se presenten así como los comportamientos humanos que generen algún conflicto.

Fue así que tras diversos estudios a empresas, Goleman (1998), concluyó que entre más alto sea el cargo o puesto que desempeñan, mayor debe ser la atención que se le debe de otorgar a las aptitudes que componen la inteligencia emocional. Las aptitudes emocionales en las que Goleman (1998), se enfocó debido al éxito que se alcanzó en ciertos grupos directivos fueron la iniciativa para realizar las cosas con un objetivo de éxito, la adaptabilidad de los contextos, la influencia y el liderazgo en equipos, la empatía y seguridad en el trabajo, así como el desarrollo de otros de manera efectiva.

Por su parte, Johnson e Indvik (1999), encontraron que una persona que posee la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente, tiene una gran incidencia en el trabajo individual y grupal por lo que estas habilidades se interrelacionan con las capacidades de persistir y seguir motivándose ante las situaciones de frustración, de tal forma que se logren controlar los impulsos y las emociones para empatizar. Por consiguiente, las personas que desarrollan estas habilidades poseen una inteligencia emocional alta.

1.6 Evaluación de la inteligencia emocional

Al abordar el tema de la inteligencia emocional, se han planteado las definiciones, así como las características que la describen, los modelos en los cuales se estructura su existencia, y los beneficios que esta presenta. Sin embargo, es necesario abordar también la evaluación que ha tenido y la forma en la que se ha establecido para observar la evolución del constructo así como su estudio.

En la actualidad no se cuenta con una prueba estandarizada que permita evaluar la inteligencia emocional, de manera tal que se pueda establecer el cociente emocional tal cual como con el cociente intelectual, pues aunque vemos a las personas y observamos sus emociones como sus comportamientos, esto no nos ofrece suficientes indicadores para poder cuantificarlas.

Valles (2000), considera que a pesar de que distintos autores han desarrollado instrumentos que pretenden evaluarla o medirla, ninguno se ha determinado como completo. Los cuestionarios que intentan evaluarla son el Cuestionario de emocionalidad y racionalidad propuesto por Cristóbal en 1996, el Test de inteligencia emocional elaborado por Martineaud y Engelhart en 1997.

Posteriormente surgieron el cuestionario de autoestima emocional, el cuestionario de evaluación de las habilidades de comunicación, así mismo el cuestionario de identificación de emociones y el Test de habilidades de inteligencia emocional desarrollados por Vallés y Vallés durante 1998.

De igual manera, se encuentra la Escala original Trait Meta- Mood Scale 48 (TMMS-48) la cual fue elaborada por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfail en el año de 1995. Esta evalúa el factor de la atención a las emociones, la claridad emocional y la reparación emocional. Con estos cuestionarios y test se han logrado obtener algunos perfiles de personalidad, además se han evaluado los aspectos emocionales que involucran a las habilidades sociales como la empatía, y también sobre algunos factores cognitivos encaminados al afrontamiento.

Sin embargo, para Mayer y Salovey (2001), al entender a la inteligencia emocional como una inteligencia genuina no se puede evaluar simplemente con cuestionarios de papel y lápiz porque consideran que podrían obtenerse algunos sesgos en la percepción de la persona, como también mentir en alguna respuesta para generar mayores niveles a su favor.

El estudio de la inteligencia emocional en su mayoría se ha basado en analizar los resultados de las personas adultas que se encuentran dentro de diversas organizaciones o empresas ya que las escalas o instrumentos que se utilizan están orientados para ese grupo de edad. Sin embargo, han ido apareciendo nuevos trabajos de investigación en grupos de adolescentes como el realizado en Colombia por Cerón, Pérez-Olmos e Ibañez en el año 2001.

CAPÍTULO II. ESTRÉS LABORAL

2.1 Definiciones

Durante mucho tiempo no era común hablar de salud mental; sin embargo, con la evolución de la sociedad y de todos aquellos aspectos que van implícitos en ella, fueron surgiendo muchos problemas que provocaron que en la mayoría de los ámbitos donde se desarrolla el individuo existan factores que pueden afectar esta salud. Por ejemplo, en el ámbito laboral se observa que los trabajadores que más sufren estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de estos. Así mismo, de acuerdo con la organización mundial de la salud, los trabajadores que padecen más estrés laboral son aquellos que tienen que realizar un trabajo cansado que implique esfuerzo físico.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías provocan variación en la naturaleza del trabajo, detonando así varios factores de riesgo en la salud mental. Desde el punto de vista médico, se puede entender como aquella afección a extremidades; sin embargo, el concepto será retomado desde la psicología de donde se puede entender desde distintos enfoques. De acuerdo con Cano (2002), el primero de ellos consiste en que el estrés es un estímulo que puede provocar alguna reacción o respuesta a nuestro organismo. Por otra parte, también se puede explicar como una reacción o una respuesta la cual genera cambios tanto conductuales como fisiológicos y también emocionales. Así mismo, es considerado como una interacción pues el estrés se relaciona con diversas características tanto del entorno como de los estímulos para poder dar una respuesta que se manifiesta en el individuo.

Por otra parte, autores como Folkman y Lazarus (1986), consideran que no es por completo un factor negativo en la vida del ser humano, sin embargo esto dependerá de la situación y confrontación que tenga cada individuo ante este, así como la capacidad que desarrollará para poder controlar y regular la situación, pues el estrés

es un proceso mediante el cual se interrelacionan variables tanto del individuo así como del entorno donde éste se desarrolla, mismos que serán responsables de las respuestas que se emitan de esta relación e interacción.

Por su parte, la conceptualización más común que se le puede otorgar al estrés laboral tiene que ver con la experiencia subjetiva que tiene una persona, la cual se produce por la percepción de factores demandantes o que resultan amenazantes para su vida, lo que la pone en riesgo y bajo poco control de las consecuencias que se puedan tener con respecto a las respuestas que esto genere. Más aún cuando las consecuencias son negativas, es muy probable que aparezca la tensión frente a los factores estresantes.

Ahora bien, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2006), se considera que el estrés laboral es una respuesta física y emocional la cual se desarrolla debido a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y todos aquellos recursos o capacidades del individuo los cuales percibe. Específicamente en el lugar de trabajo, el estrés se manifiesta por medio de la organización y diseño del trabajo, es así que depende de la manera en que se trabaja, así como de las relaciones laborales que se basan en las exigencias del entorno en contraste con las que tiene el individuo.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo refiere que el estrés laboral aumenta cuando esas capacidades que tiene el individuo no corresponden con las exigencias de su trabajo, situación que lleva al trabajador a identificar necesidades tanto de conocimientos como de habilidades que se deben de cubrir para poder desarrollar adecuadamente el trabajo lo que lleva al individuo a enfrentarlas y aprender sobre lo que la organización se lo requiera.

La Organización Internacional del Trabajo (2012), considera que el estrés laboral es un fenómeno natural que es desencadenado por factores tanto emocionales como físicos y psicosociales. Es también un mecanismo de defensa que el individuo

manifiesta o desarrolla para garantizar la supervivencia. Sin embargo, a pesar de que se presente de manera natural no significa que deberá estar presente por mucho tiempo. Es así que si este permanece por un mayor tiempo en la vida de las personas se desencadenarán consecuencias negativas que debiliten al individuo, así como a las relaciones sociales que este mantiene.

Para Peiró (1992), el estrés laboral se puede considerar como un factor el cual desencadena diversos efectos físicos, así como psicológicos, mismos que van a producir numerosos cambios en la percepción de la respuesta tanto emocional como afectiva y en la respuesta de afrontamiento que el individuo tiene ante este problema. Por su parte, Martínez (2004), afirma que es un desajuste entre las capacidades que el individuo posee con las exigencias de su trabajo, el cual generalmente se desarrolla en un tiempo corto; sin embargo, también se puede volver crónico, esto cuando su duración se alarga y sus efectos tanto psicofisiológicos como sociales de igual forma se manifiestan duraderos.

Por su parte, Mechanic (1978), considera que el estrés laboral se debe de entender desde el aspecto colectivo, mismo que tiene que ver con la capacidad de la persona para enfrentar los problemas cotidianos de su vida, mismos que están expuestos al entorno, así como al ambiente en el que se encuentra esta y que afectan e influyen en sus áreas de desarrollo y en sus habilidades y competencias, las cuales son designadas por cada ámbito donde se desenvuelve y que son exigidas por parte de la sociedad.

2.2 Factores estresantes o estresores

El estrés laboral se puede presentar en diferentes situaciones, todo dependerá de las personas y del control, así como de la regulación que tengan frente a estas, es así que se determinará la intensidad y la frecuencia en que el estrés se manifieste. Diversos autores refieren a que existen muchos factores estresores los cuales son capaces de producir que una persona tenga un desajuste entre lo que el entorno le demanda y los recursos con los que esta cuenta frente a cierta situación. Esto se

incrementa aun cuando la persona denota que esas demandas del entorno no son posibles de atenderlas y que esto trae consecuencias negativas. Sin embargo, no todo depende del entorno, pues también el individuo y sus características influyen, pues en ocasiones los niveles de exigencia de la misma persona provocan que estos se eleven y que no se pueda cumplir con el objetivo que se tiene por falta de los recursos que se necesitan, misma consecuencia que tendrá como respuesta el estrés.

De acuerdo con Hoyos (2010), existen diversos sucesos en la vida que intervienen en esta, y generan un cambio en la vida de las personas, situación que hace que el individuo salga de su zona de confort y entre en un conflicto social y emocional. Este autor clasifica a los estresores en tres sucesos que son los sucesos vitales intensos y extraordinarios, los cuales aparecen cuando se producen cambios tales como el despido en el trabajo. En segundo lugar están los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad, mismos que son los que provocan efectos psicológicos y biológicos más importantes que aquellos que generan los acontecimientos drásticos. Y finalmente, los sucesos de tensión crónica mantenida que se enfocan en las situaciones que son capaces de generar estrés en un periodo largo de tiempo.

Por otra parte, Martínez (2004), afirma que el estrés laboral está dado por las situaciones o factores tanto generales como específicos que se pueden relacionar actuando de forma conjunta o también pueden actuar de forma aislada. Esto no sólo afecta al ámbito profesional de la persona sino que también perjudica a las distintas esferas en las que la persona se desarrolla, es así que este autor plantea seis factores que provocan el estrés.

El primero de ellos se enfoca en las características físicas del trabajo que desempeña la persona, tales como la temperatura, el espacio físico, la iluminación, el ruido, el equipo con el que se trabaja, el mobiliario, así como las condiciones de higiene dentro del espacio y las medidas preventivas de seguridad. En este caso, si la persona se siente en peligro porque el espacio físico no cuenta con las normas

de seguridad que se necesita, entonces comenzará a presentarse el estrés laboral, ya que se enfrentará a una situación donde no se tienen los recursos para poder actuar eficazmente.

En segundo lugar, está la distribución del trabajo, la cual tiene que ver con la duración; es decir, el tiempo que el trabajador debe de desempeñar su labor o el horario tal como matutino o nocturno. Así mismo, influye la manera de trabajo, es decir si deben tener una velocidad establecida o si el tiempo para desarrollar sus tareas es limitado o escaso. Aquí también intervienen los factores de personalidad del individuo, y el tipo de control que esta deberá tener frente a la situación; por ejemplo, si la persona está acostumbrada a trabajar siempre bajo cierto tiempo establecido no existirá un cambio drástico. Sin embargo, si la persona no está acostumbrada a esta forma de trabajo y de pronto en algún momento se comienza a trabajar así con él, se presentará un cambio que denotará estrés.

Otro factor es la carga o la demanda de trabajo, esta es una de las más comunes causas pues la demanda excesiva es decir la cantidad está relacionada con la responsabilidad, la calidad y la dificultad para realizar un trabajo, mismos que serán sujetos a una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa lo que llevará al individuo a enfrentarse a los juicios de valor acerca de su trabajo. Este factor a su vez se relaciona con las necesidades que tiene el individuo para desarrollar el trabajo tales como la formación y las habilidades para desarrollar sus funciones o tareas.

Por otra parte, el estrés también puede derivarse del nivel ocupacional y de las tareas que desarrolla el trabajador, pues si este no sabe la forma de trabajo, o no conoce claramente las funciones que debe de desempeñar, no sabrá si lo que está haciendo es correcto o se ha equivocado en un proceso, mismo que no será solucionado si la descripción de su trabajo no coincide con lo que sus compañeros perciben. Es así que las expectativas sobre el trabajo que realiza el individuo podrán ser afectadas por las opiniones externas de su ambiente.

Estas relaciones sociales que se presentan en el entorno laboral son también consideradas como otro factor, pues los conflictos personales que se establezcan en la relación de trabajo con los compañeros pueden influenciar en las acciones que se llevan a cabo, mismas que darán como respuesta situaciones estresantes que no serán capaces de controlar cuando no se cuente con los recursos para adaptarse a esta situación o no pueda controlarlo.

Ahora bien, si a esto se le suma que se tiene una mala comunicación o no existe, las relaciones serán más conflictivas entre los mismos, y las críticas a las labores que este va a desempeñar crecerán, lo que impedirá que se realice el reconocimiento o la valoración del trabajo que realiza. A raíz de esto, el trabajador se puede ausentar del trabajo por sentir que no tiene apoyo por parte de su equipo y el ambiente se volverá más tenso.

Considerando las definiciones de diversos autores, los factores estresantes están dimensionados por la frecuencia, intensidad, duración y la predictibilidad en que se manifiesta, así mismo estos autores los agrupan en categorías como agudos, crónicos, diarios y catastróficos.

Es así que Peiró (1999) agrupó a los estresores en 8 categorías considerando los más importantes. La primera de ellas incluye todos aquellos que tienen que ver con el ambiente físico, en segundo lugar plantea aspectos que son dedicados a la organización laboral tales como las condiciones de trabajo, en tercer lugar establece los contenidos de los puestos que tienen que ver con las oportunidades para el uso de sus habilidades, la cuarta se relaciona con los estresores del rol, es decir el conflicto la ambigüedad y la sobrecarga de este. En el quinto lugar describe las relaciones e interacciones sociales que el trabajador tiene con sus compañeros de trabajo, así como con su supervisor y los subordinados.

En el sexto lugar establece los aspectos relacionados con el desarrollo laboral del individuo tales como las promociones o los cambios de puesto así como su desempeño y desarrollo en la organización, el séptimo lugar corresponde a las características de la organización, como por ejemplo la tecnología con la que cuenta, su estructura física como el clima social o ambiente de trabajo, y finalmente, en la octava categorías plantea la interfaz del trabajo relacionada con los demás ámbitos de la vida del individuo.

2.3 Tipos de estrés laboral

La clasificación entre los tipos en los que se puede presentar el estrés laboral, se puede desarrollar con base a los criterios que se agrupan, como por ejemplo las consecuencias o los factores que lo provocan, es así que a partir de estas se distinguen las diferentes percepciones que tienen los autores conforme a sus aportaciones.

De acuerdo a Hans Selye (1936), se puede distinguir entre el estrés positivo y el negativo, para lo cual al primero lo llama eustress que se entiende como bueno, debido a que el nivel es óptimo por lo cual no suele ser dañino y se puede considerar como parte del crecimiento y de la supervivencia, tanto así que resulta factible para enfrentarse a ciertos factores individuales y al ambiente.

De acuerdo con Sherman y Bohlander (1994), este tipo de estrés es constructivo, debido a que la tensión positiva que se genera motiva al logro y así obliga a la persona a realizar grandes retos o procesos que tienen obstáculos. Por otra parte, el distres es el tipo negativo, es considerado como dañino y en la mayoría de las ocasiones se puede convertir en patológico, desencadenando una afección en el organismo y acelerando el proceso de envejecimiento.

Este tipo de estrés genera diferentes problemas en el individuo que lo llevan a reducir su funcionamiento, en el caso del ambiente laboral, la persona podría tener mayor ausentismo, accidentes, insatisfacción por el trabajo y lo que este demanda, menor desempeño y baja calidad en el trabajo que realiza. De acuerdo con Sherman y Bohlander (1994), el distres se presenta cuando el individuo manifiesta una pérdida tanto de sentimientos de seguridad como de suficiencia, de donde se deriva la desesperación que conllevan al individuo a sentir un cansancio acumulado y una disminución del rendimiento en sus diferentes tareas.

Por otra parte, para Martínez Selva (2004), existen dos tipos de estrés laboral de acuerdo con su clasificación que toma en consideración al medio en el que el individuo se desenvuelve, así como las condiciones que este tiene en relación con sus estilos o hábitos de vida. El primer tipo se identifica como desgaste profesional o burnout, este se puede manifestar de forma grave en las personas, pues consiste en considerar al trabajo como una fuente de angustia y también de insatisfacción.

El segundo tipo se denomina como estrés tecnológico, el cual es caracterizado por tomar en cuenta a las tecnologías de la información para realizar su trabajo y obtener calidad en él, lo que implica estar siempre al día de los últimos avances. Así mismo se considera que el trabajo monótono también forma parte de este tipo de estrés, pues en la mayoría de las ocasiones suele presentarse cuando existe aburrimiento por lo que se hace.

Finalmente, Slipak (1996) referencia dos tipos de estrés en función a la duración así como a los factores estresantes, uno de ellos es el episódico, que se presenta cuando surge una situación inesperada que genera alguna molestia o angustia, por ejemplo el despido. Posteriormente define al tipo crónico, que se deriva de las situaciones o factores a las que está expuesto el individuo, tales como un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, decisiones y responsabilidades importantes, poca motivación y condiciones laborales inadecuadas.

2.4 Fases

De acuerdo con Hans Selye (1975), el estrés laboral se desarrolla en tres principales fases que se distinguen en función a su duración, los factores y la resistencia de cada individuo ante el estrés, la primera es la fase de alarma, esta consiste en la primera reacción del organismo ante un factor amenazante, se caracteriza por ser de corta duración en donde la persona únicamente identifica su entorno detalladamente y suelen aparecer ciertas muecas o gestos faciales, determinando el conocido estado de shock.

La segunda fase consiste en la de resistencia, se caracteriza por ser prolongada en tiempo, pues el organismo se presenta resistente ante el factor que le provoca estrés, de tal forma que surge la supervivencia, sin embargo el tiempo exacto en que se presente dependerá de cada persona y de su resistencia al estrés. Es por ello que si la situación se manifiesta bajo control, los síntomas de esta fase comienzan a disminuir, sin embargo si estos se prolongan el trabajador pasará a la siguiente fase.

Por último, está la fase de colapso o agotamiento, a esta fase llegan las personas que no han logrado enfrentar exitosamente el factor estresante, debido a que este se ha presentado por un tiempo prolongado, durante esta fase comienzan a presentarse problemas físicos como fatiga, enfermedades cardiovasculares, insomnio, así como problemas psicológicos tales como falta de concentración, depresión y falta de motivación.

2.5 Modelos teóricos

Los modelos teóricos desarrollados a partir del estrés laboral han permitido identificar tanto el contenido de los factores estresantes como el proceso de las características ambientales y personales que intervienen en la persona para que esta manifieste estrés laboral.

De acuerdo con Karasek (1979), las condiciones o situaciones estresantes que se presentan en la vida de una persona son causa de la falta de control de la misma para poder afrontar las altas demandas que tiene de su medio, es así como lo establece en su modelo Demandas-Control donde la raíz del estrés se debe a un desajuste entre las demandas y el control. Por su parte, en el modelo de Bakker, Demerouti, Nachreiner y Schaufeli (2001), consideran el control sobre el recurso, es decir que este es considerado a nivel grupal dentro de la organización. De esta manera, la persona no sólo tiene recursos individuales sino que los comparte con el grupo donde trabaja.

Por otro lado, Warr (1987), en su modelo vitamínico diferencia diferentes factores que están a cargo del estrés laboral, donde habla acerca de la falta de control, así como la falta de oportunidad para usar sus habilidades, la falta de variedad laboral, la incertidumbre ambiental, así como la poca disponibilidad de dinero y de seguridad física. Todos estos elementos se agrupan en dos categorías la primera de ellas la llama vitaminas BC las cuales se refieren a la baja cantidad de estrés laboral que producen, y por otra parte está la segunda categoría vitaminas AD, donde se encuentran los factores que producen consecuencias negativas en la vida de la persona.

El modelo amigo por su parte es un análisis multifacético para la intervención y la gestión organizacional, descrito por Martínez-Tur (2000), el cual está encaminado a ayudar a comprender las facetas y el funcionamiento de las organizaciones que llevan al cambio organizacional. Dentro de estas se considera a varios estresores que se deben de evaluar para anticiparse a posibles riesgos psicosociales que se puedan presentar en la organización. Con base a lo que refiere Peiró (2006), el modelo multifacético es útil para identificar los riesgos psicosociales y los estresores que puedan afectar al bienestar y la salud de las personas, para ello se ha desarrollado una herramienta de chequeo organizacional para diagnosticarlos y prestar atención a las principales características de estos.

La apreciación acerca de la situación como estresante es importante en la manera en que una persona vive el estrés. Lazarus y Folkman (1984) han distinguido dos aspectos importantes en la aparición o inicio del estrés, estos son la apreciación primaria y la apreciación secundaria. Donde en la primera los individuos determinan el carácter de una situación para él como irrelevante o negativa, es así que mientras esa situación no garantice el éxito se desencadenará el estrés en la persona, junto con diversas emociones que conducen a las conductas de afrontamiento.

Por otra parte, Lazarus (1993) refiere que es importante considerar al estrés laboral como una emoción ya que tiene que ver con la experiencia de la persona, así como de las potencialidades de respuesta que esta pueda dar ante una situación estresante. Es así que el individuo ante una situación de estrés tiene ciertas vivencias emocionales que determinaran la respuesta que este manifestará conforme a la conducta frente a la que se encuentre.

2.6 Consecuencias

El estrés laboral es causante de diversos problemas que afectan la vida de la persona que lo manifiesta, pues de acuerdo con Sapolsky, éste es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos, como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza, así mismo también se genera cierta vulnerabilidad genética en la persona que lo padece y puede acrecentar el riesgo de presentar una enfermedad.

En lo que refiere al ámbito psicológico el estrés genera ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión, mismos que son trastornos que afectan a la persona y pueden desencadenar pánico o detonar un cuadro psiquiátrico. Esto debido a que las consecuencias primarias que se manifiestan en el individuo están relacionadas con las emociones y los sentimientos negativos.

Así mismo, se destaca la disminución del rendimiento laboral, el incremento de accidentabilidad, alta rotación laboral y ausentismo, lo cual no sólo pone en riesgo a la persona sino también a la organización para la que esta trabaja, pues dentro de ella es donde aparecen las exigencias de trabajo o de competencias o capacidades que el trabajador debe tener en las funciones que este realiza.

De acuerdo con Cárdenas (1999) y Siegel (1962), el bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es y deberá ser el objetivo principal que toda organización deberá tener presente ya que es relevante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y desarrollar el trabajo que se les delega eficientemente y por lo tanto estos logren las metas planeadas.

Con base en las afirmaciones de Quick y Hurrell, (1997), el estrés individual una vez presente en el ambiente de la organización, comenzará a generar consecuencias importantes y sobresalientes que la afectarán. Estas consecuencias se dividen en dos, las directas que tienen que ver con el ausentismo laboral, en donde los empleados no acuden a su trabajo y lo realizan con la intención de huir de ese ambiente, y las indirectas que se relacionan con la cantidad y la calidad de productividad, así como el cuidado que tienen al realizar su trabajo.

Karasek y Theorell (1990), refieren por su parte que ante las altas demandas laborales y con el poco control sobre la labor y las tareas del trabajador, se pueden desencadenar elementos que provoquen mayores niveles de estrés en el trabajador, lo que tendrán un impacto negativo en la salud de este y en la productividad y desempeño en el trabajo.

De acuerdo con Shirom (2003), es posible distinguir entre dos tipos de estrés laboral. El primero tiene que ver con las demandas laborales que superan los recursos del trabajador y el segundo cuando el trabajador es sometido a situaciones críticas, en ellos se puede presentar un desajuste y un efecto de descompensación,

dependiendo claro de si la exposición es a estresores intensos o agudos. Es así que cualquier factor que provoque el estrés laboral va a generar una consecuencia negativa en el trabajador y en su ambiente que va a derivar en la percepción producida por las demandas excesivas o amenazantes que son muy difícil de controlar, las cuales generan tensión y poco control.

2.7 Estrategias de afrontamiento

Existen diferentes estrategias para poder modular el estrés laboral que serán exitosas de acuerdo a la constancia con la que se apliquen, estas son diversas respuestas a situaciones de estrés que se presentan en los distintos ámbitos en los que las personas se desenvuelven, y más aún en el trabajo. Todas estas estrategias dependen tanto del individuo, así como del medio donde este se encuentra para poder llevarse a cabo.

De acuerdo con Bautista (2007), se pueden llevar a cabo siete estrategias de afrontamiento dentro de la empresa que pueden ayudar a las dos partes de la organización a mejorar sus procesos así como a cuidar la salud de su personal, una de ellas consiste en organizar cursos, dentro de los cuales se aborden temas acerca del desarrollo profesional así como personal. Es así que le permitirán al trabajador no sólo conocer sus funciones o tareas, sino también se le ofrecerá la oportunidad de aplicarlas al área donde se desempeñará, facilitando así el trabajo que lleva a cabo y mejorando su calidad y productividad.

La segunda actividad consiste en trazar un mapa de riesgos donde se deberán analizar los procesos que involucran el trabajo de las personas así como los elementos y del ambiente que interviene. De esta se irán identificando los posibles riesgos a los que el trabajador está expuesto frente al trabajo que realiza. Posteriormente se deberán plantear diferentes propuestas para trabajar con los riesgos que se identificaron, con el fin de mantener un control sobre estos.

La tercera estrategia consiste en revisar los procesos de selección. Para ello dentro del reclutamiento y selección de personal se deben de tomar en cuenta además de la habilidad para hacer, las competencias personales en tanto se identifiquen con el perfil de puestos. Es así que la decisión de contratar a una persona se basará en los elementos necesarios que sean necesarios para el puesto y mantengan estabilidad laboral.

Una cuarta estrategia es el establecimiento del personal de apoyo, lo cual involucra una gran ayuda al personal de la empresa debido a que el exceso de trabajo es un factor agravante del estrés laboral. Es así que conforme al área se deberán asignar personas que cumplan la función de apoyo hacia el trabajador ante diversas cargas de trabajo, logrando así mayor eficiencia y mejores resultados.

Una estrategia más son los programas de intervención, que consisten en diseñar, elaborar y aplicar una serie de técnicas para disminuir el estrés así como prevenirlo, donde las actividades se llevarán a cabo por medio de sesiones apoyándose de dinámicas grupales, sesiones informativas y técnicas de relajación o motivación.

Las soluciones de tipo personal, son una estrategia que se aplica en mayor número por parte de las personas pues involucra tratar individualmente de aplicar técnicas como ejercicios de respiración, deporte, estiramiento muscular y técnicas cognitivas para conseguir relajarse y disminuir el estrés. Finalmente, otra estrategia que se puede aplicar es ampliar los espacios de convivencia y dispersión para los empleados donde estos puedan conocerse un poco mejor y así mismo distraerse del trabajo bajo el cual se encuentran, lo que permitirá generar un clima organizacional mejor.

Por su parte, Burke (1971) planteó diferentes conductas para afrontar situaciones de estrés que consisten en hablar con otros, trabajar más duro y durante más tiempo, cambiar a una actividad de tiempo libre, adoptar una aproximación de solución de problemas y alejarse de la situación estresante. Estas fueron determinadas con base a la percepción de directivos. En cambio, Dewe y

colaboradores (1979), en consideración de las opiniones de personal administrativo, consideran que se deben de llevar a cabo cuatro estrategias; la primera consiste en acciones dirigidas a la fuente de estrés, la segunda se basa en la expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo, posteriormente la realización de actividades no laborales, y finalmente los intentos pasivos de esperar a que pase la situación.

Por su lado, Dewe y Guest (1990) identificaron siete estrategias que se enfocan en afrontar las situaciones de estrés laboral a las que se enfrenta el trabajador. Lo primero es abordar sobre el problema, posteriormente se debe intentar que el problema no se apodere de la persona, seguido de esto se deberá realizar una descarga emocional, así como tomar medidas preventivas, recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema, utilizar los recursos familiares y por último intentos pasivos de tolerar los efectos que tiene el estrés.

Por su parte, Tarradellas (2008) mencionó que se pueden utilizar tres medidas que intervienen en el individuo, las tareas que este realiza y la organización donde se encuentra para poder combatir el estrés. La primera clasificación de medidas se enfoca en técnicas individuales para reducir los niveles de ansiedad así como los pensamientos negativos, por medio de técnicas de relajación, respiración, cognitivas y estilos de vida saludables.

La segunda clasificación se centra en la tarea, está dirigida a reducir los problemas potenciales que pueden surgir durante el trabajo, misma que busca aumentar la eficiencia y productividad. Y finalmente, en el tercer grupo de medidas se interviene sobre la organización, pues se orienta a disminuir los problemas de estrés que son causados por factores dentro de la organización tal como la comunicación, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional.

MÉTODO

Objetivo General

Identificar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el de estrés laboral en trabajadores de una empresa textil, ubicada en la zona industrial de Atlacomulco, México.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en trabajadores de una empresa textil, ubicada en la zona industrial de Atlacomulco, México.
- Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa textil, ubicada en la zona industrial de Atlacomulco, México.

Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2005), el estrés laboral constituye una de las primeras situaciones que se presentan en el ámbito laboral alrededor del mundo, porque su prevalencia se ha incrementado progresivamente de acuerdo con el mercado y los retos que este impone afectando en mayor parte a las áreas de la industria, específicamente a los trabajadores que se enfocan en la productividad y competitividad.

Derivado del acelerado ritmo de vida actual que tienen los individuos, además de factores externos como la calidad de vida y la contaminación, México es considerado durante dos años seguidos por la Organización Mundial de la Salud (2017), como el país con el mayor nivel de estrés laboral, pues se considera que el 75% de los trabajadores en el país lo padecen, de acuerdo con estadísticas obtenidas de un estudio realizado cada año en todos los países del mundo.

Aproximadamente en México 18.4 millones de personas se enfrentan a este tipo de estrés, siendo los hombres son más propensos a desarrollarlo a diferencia de las

mujeres, mismo que se presentan con mayor frecuencia entre los 18 a 30 años, el cual no sólo afecta su calidad de vida, sino que también influye en su capacidad laboral.

Por su parte Anderson y Pulich (2001), Mausner-Dorsch y Eaton (2000), han demostrado que las consecuencias de la tensión y estrés laboral provienen de una mayor carga de trabajo, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad. Estas consecuencias pueden presentarse en las personas en forma de enfermedades tanto físicas como emocionales y con respecto a la organización tienen repercusión en la baja productividad, el ausentismo, alta rotación y un clima laboral negativo.

De acuerdo con Cartwright y Slaski (2003), existen algunas características y habilidades de las personas tales como los factores demográficos y organizacionales que se identifican como factores que influyen de manera directa e indirecta tanto positiva como negativa en que las personas se enfrentan al estrés laboral.

Por otra parte, en estudios realizados por Ciarrochi, Deane y Anderson (2000), puntualizaron durante sus investigaciones con trabajadores hombres y mujeres que el estrés laboral tiene un efecto en el rendimiento así como en la calidad de vida de las personas. Es así que Gardner y Stough (2003), identificaron que la inteligencia emocional influye directamente en la percepción del estrés laboral, en las consecuencias que pueden presentar y en cómo se puede hacer frente a estas. Igualmente, Castilla (2000) descubrió que los factores demográficos y ocupacionales se relacionan específicamente con el estrés laboral y el manejo que se le puede dar con respecto a las situaciones donde se encuentre la persona.

Por otra parte Goleman (1998), considera que la inteligencia emocional brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el estrés laboral, pues cualquier problemática a la que se enfrente la persona no generará tensión ni reacciones negativas debido a que ayuda a potenciar el rendimiento laboral, pues el manejo y

control de emociones beneficia a que se regulen tanto éstas, como el estados de ánimo y así las situaciones que se presenten serán fácil de enfrentarlas.

En general, los estudios que se han realizado han referido que las emociones se encuentran estrictamente ligadas al estrés laboral, pues de acuerdo con el estado emocional que presenta una persona respecto a la situación estresante se podrá afrontar de manera positiva o negativa dicha realidad. Consecuentemente, las emociones de las personas están determinadas por las situaciones o acontecimientos estresantes a las que se enfrenta (Spector & Goh, 2001).

Con base a lo anterior y en conjunto con datos de posibles síntomas de estrés laboral registrados en la empresa textil por el área de Recursos Humanos, tales como irritabilidad, dificultades para concentrarse, bajo estado de ánimo, baja productividad y alto nivel de ausentismo, surge la necesidad de realizar un estudio donde se determinen los niveles de estrés laboral así como de inteligencia emocional, que poseen los trabajadores de la empresa tanto en mano de obra directa como indirecta, mismo que facilitará la prevención o el tratamiento del estrés laboral en la empresa.

Por lo tanto la pregunta que se quiere responder es ¿habrá relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa textil?

Hipótesis

Hipótesis de trabajo

La escala de Inteligencia emocional (Trait Meta-Mood Scale, TMMS-24) y el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) determinaran la relación entre el nivel de inteligencia emocional y de estrés laboral en trabajadores de la empresa textil.

H₀. No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa textil.

H_a. Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de la empresa textil.

Tipo de estudio

De acuerdo con los objetivos que se proponen en la presente investigación, el tipo de estudio es correlacional (Fidell & Tabachnick, 2001).

Variables

Inteligencia emocional

Definición Conceptual

De acuerdo con Salovey y Mayer (1990), es una habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, así como la habilidad de acceder y generar sentimientos que facilitan el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y así tener un conocimiento emocional para poder regular emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional

Definición Operacional

Serán las respuestas que emitan los sujetos los sujetos a la escala de Inteligencia emocional (Trait Meta-Mood Scale, TMMS-24) adaptación de Fernández, P., Extremera, N. & Ramos, N.

Estrés laboral

Definición Conceptual

De acuerdo con Durán (2010), el estrés laboral es la respuesta adaptativa dada a una reacción individual que el trabajador presenta ante una situación relacionada con su trabajo que puede ser percibida y valorada como un desafío o reto positivo

o como amenazante o dañina a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.

Definición Operacional

Serán las respuestas que emitan los sujetos al Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger y Vagg.

Instrumentos

La inteligencia emocional en este instrumento se define como un conjunto de habilidades que el individuo es capaz de desarrollar, estas estructuran las dimensiones del instrumento, las cuales son;

- **Percepción emocional:** es la habilidad para captar e identificar las emociones tanto las que pertenecen al individuo como las que son del exterior, para el caso de las emociones propias esta se relaciona con la conciencia emocional y en cambio en las emociones de otros está relacionada con lo que pasa en el entorno y de los estímulos en el que estos se encuentran e interactúan.
- **Comprensión emocional:** esta se relaciona con el conocimiento de las emociones así como la combinación y la transición de las mismas, es aquella capacidad que permite al individuo comprender la información emocional que se obtiene de las emociones tales como la manera en que estas se combinan y se transforman a través del tiempo, de esta manera se logrará comprender el significado de las emociones, mismo que dependerá de las habilidades de las personas, mientras que algunos sean más hábiles para comprenderlas algunos otras tendrán la habilidad en menor grado desarrollada para entenderlo pues quizá la experiencia o la misma capacidad es poca.
- **Regulación emocional:** esta es la habilidad para modificar los estados emocionales de la persona, mediante la evaluación y elección de estrategias

para cambiarlos, para ello el individuo deberá estar abierto a los sentimientos, y ser capaz de modular tanto los propios como los ajenos, de tal forma que se logre la comprensión emocional y se llegue a un crecimiento personal. Esta habilidad involucra manejar las emociones propias que se obtiene mediante la capacidad de observar, distinguir y etiquetar las emociones con mayor precisión.

La escala de inteligencia emocional TMMS-24 Se trata, por lo tanto, de una medida de autoinforme en la que el sujeto evaluado muestra la percepción que tiene sobre sus propias capacidades emocionales (Mestre y Fernández-Berrocal 2007).

Esta escala tiene como objetivo evaluar la inteligencia emocional percibida, el TMMS-24 (Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale) es una escala rasgo de metaconocimiento emocional, pues mide las destrezas con las que la persona puede ser consciente de sus propias emociones, así como de su capacidad para poder regularlas.

La validación al español fue por Fernández.-Berrocal et al. (2004), esta escala se compone de 24 ítems que deben ser puntuados con una escala tipo Likert de cinco puntos donde 1 es igual a nada de acuerdo, hasta 5 que refiere a totalmente de acuerdo.

Se puede aplicar tanto de manera individual así como colectiva, el sujeto debe ser capaz de completar el cuestionario, indicando el grado de acuerdo con la expresión que se presenta en cada uno de los ítems. Para su validación la muestra fue compuesta por 137 alumnos de edades entre los 18 y 25 años, de los cuales 111 fueron mujeres, su validez es convergente y la medición de la confiabilidad se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach con un puntaje de .89.

Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger y Vagg (2010).

El Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) está enfocado en evaluar los factores que generan estrés laboral a los que se encuentran expuestos varones y mujeres empleados en una amplia variedad de contextos laborales.

Se centra en evaluar acerca de la severidad de los acontecimientos estresantes específicos en situaciones que se pueden presentar, tal y como un trabajador lo percibe individualmente, así como la frecuencia con la que fue experimentado cada uno de esos hechos durante los últimos 6 meses.

Evaluar la severidad percibida, es decir, la intensidad y la frecuencia de cada estresor y así mismo proporciona a la medida del estrés laboral, la diferencia entre el estado y el rasgo. También puede ser utilizado para identificar las fuentes de estrés laboral en diferentes grupos de trabajadores donde se pueden valorar y comparar los niveles de estrés de los empleados pertenecientes a diferentes departamentos o áreas dentro de una misma empresa. Para ello consta de tres escalas:

- JS-X Índice de Estrés Laboral: el cual proporciona una estimación del nivel global de estrés laboral que presenta un individuo en su ambiente de trabajo, es así que combina las puntuaciones de severidad y frecuencia de todos los ítems del JS-S.
- JS-S Severidad del Estrés Laboral: esta indica la puntuación media de severidad experimentada por la persona en 30 situaciones estresantes que se describen.
- JS- F Frecuencia de Estrés laboral: que indica la frecuencia media con la que las 30 situaciones estresantes del JS-S se han presentado en los últimos 6 meses.

Durante la confiabilidad del instrumento se obtuvieron valores altos y siempre superiores a 0,85, por lo que puede calificarse como muy satisfactorio. La

adaptación española del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger ha demostrado contar con unas propiedades psicométricas muy satisfactorias, constituyéndolo como una alternativa fiable y válida para medir el nivel de estrés al que se encuentra expuestos los trabajadores de todo el espectro ocupacional. Los ítems fueron descritos a partir de la investigación previa que realizaron Spielberger y colaboradores (1982), sobre estrés laboral experimentado por los empleados en una gran variedad de contextos laborales.

No tiene ningún límite de tiempo para su aplicación porque se considera que se debe otorgar el tiempo suficiente para que las personas puedan responder con mayor tranquilidad aunque se recomienda que se pueda aplicar entre 15 y 20 minutos. Así mismo no hay inconveniente en que se aplique de manera individual o colectiva.

Las puntuaciones de los índices proveen algunas estimaciones del nivel de estrés laboral que puede estar experimentando el sujeto en las áreas que se evalúan. Además, el índice de estrés laboral está basado en la totalidad de los ítems que componen la prueba y que ayudan a proporcionar estimaciones a nivel global sobre el estrés laboral que un individuo experimenta.

Población

La población que se utilizó en la presente investigación estuvo compuesta por 117 trabajadores operarios de los cuales 87 son mujeres y 30 son hombres con edades comprendidas entre los 18 y 50 años. Quienes cuentan con escolaridad y estado civil indistinto, mismos que laboran en la empresa textil ubicada en Atlacomulco.

Esta es una empresa de giro textil que se dedica a la confección de ropa íntima para dama, laborando de lunes a viernes de ocho de la mañana a seis de la tarde. Trabaja de acuerdo con un sistema modular, el cual está vinculado con la eficiencia del trabajo en equipo, así como con los incentivos que pueden alcanzar los trabajadores

de manera proporcional a la producción que se realiza. Las personas que no cuenten con estas características no podrán ser partícipes de la investigación.

Muestra

En la presente investigación se utilizó una muestra probabilística estratificada al azar. Con la finalidad de obtener la muestra adecuada se siguieron los criterios postulados por Aiken, Cohen, Cohe y West (2003) & Hurlburt (2006). Considerando un nivel de significancia de .05, el tamaño del efecto de .30 (mediano) y una potencia de .80, se determinó que el tamaño de la muestra debe ser de 90 participantes.

La muestra fue compuesta por 26 hombres y 64 mujeres, trabajadores de la empresa textil quienes forman parte del personal de mano de obra directa e indirecta, con edades comprendidas entre 18 y 50 años, escolaridad y estado civil indeterminado, mismos que otorgaron consentimiento para participar en la investigación.

Diseño de Investigación

De acuerdo con los objetivos propuestos, el diseño de la presente investigación fue de tipo no experimental transversal (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Captura de datos

Para llevar a cabo la presente investigación, se realizaron los siguientes pasos:

- Elección del instrumento por cada variable, que cumpla con validez para la población mexicana y confiabilidad por arriba del .8 para ambos instrumentos.
- Determinación de la muestra mediante los criterios expuestos.

- Recolección de firmas del consentimiento informado, para la aplicación del instrumento, basándose en los principios éticos del psicólogo.
- Aplicación individual de los instrumentos a las personas que componen la muestra.
- Recolección de datos en el programa SPSS.

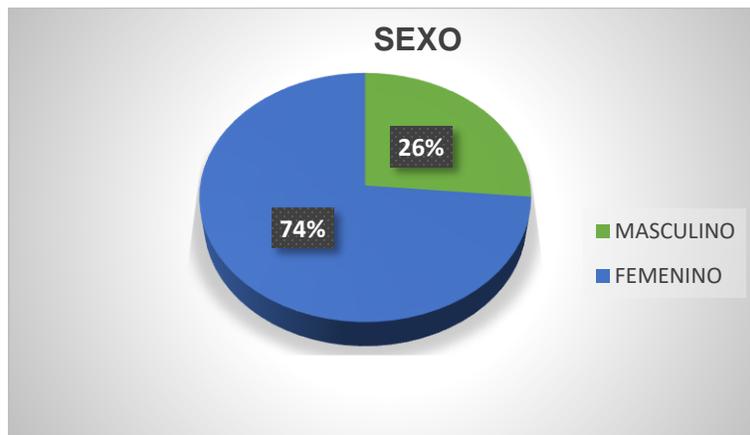
Procesamiento de la información

En esta investigación se trabajó con la estadística inferencial de tipo paramétrica, utilizando el análisis de correlación de Pearson, con un nivel de significancia de .05 y un intervalo de confianza de 95%, para una muestra compuesta por 90 participantes.

RESULTADOS

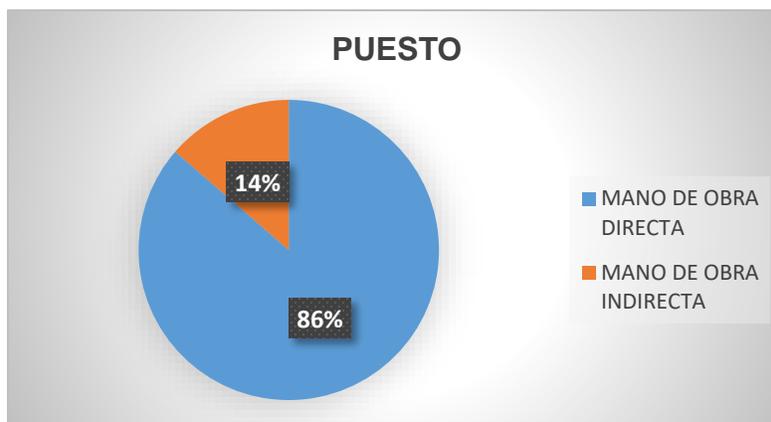
Con base en el objetivo de esta investigación se llevaron a cabo diversos análisis. En un primer momento, se realizaron diferentes análisis descriptivos, las siguientes cuatro gráficas muestran los porcentajes de los participantes con respecto a las variables sociodemográficas incluidas en el presente estudio.

Figura 1. Porcentaje de trabajadores según su sexo.



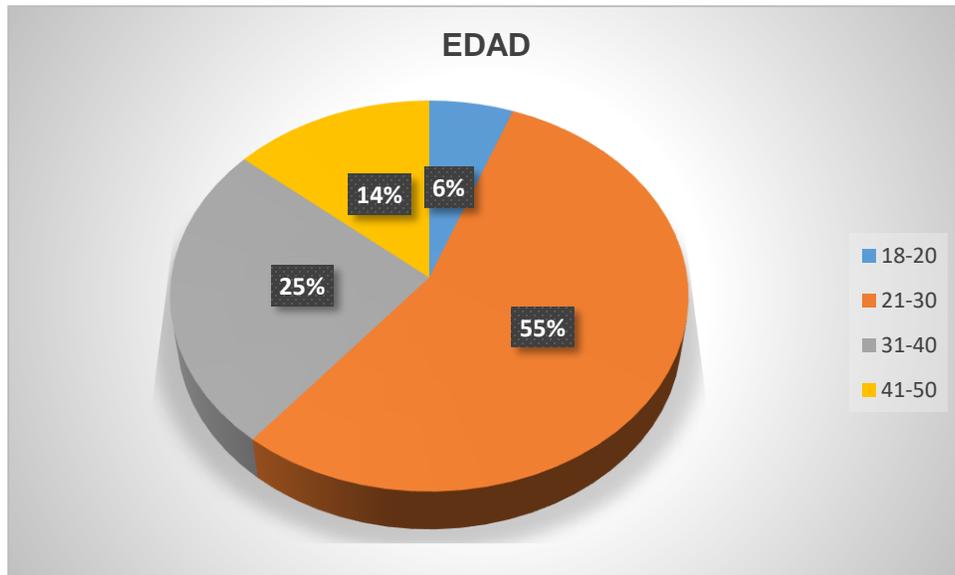
De los trabajadores que laboran en la empresa, el sexo que predomina es el femenino con el 74%.

Figura 2. Porcentaje de trabajadores según el puesto que desempeñan en la empresa.



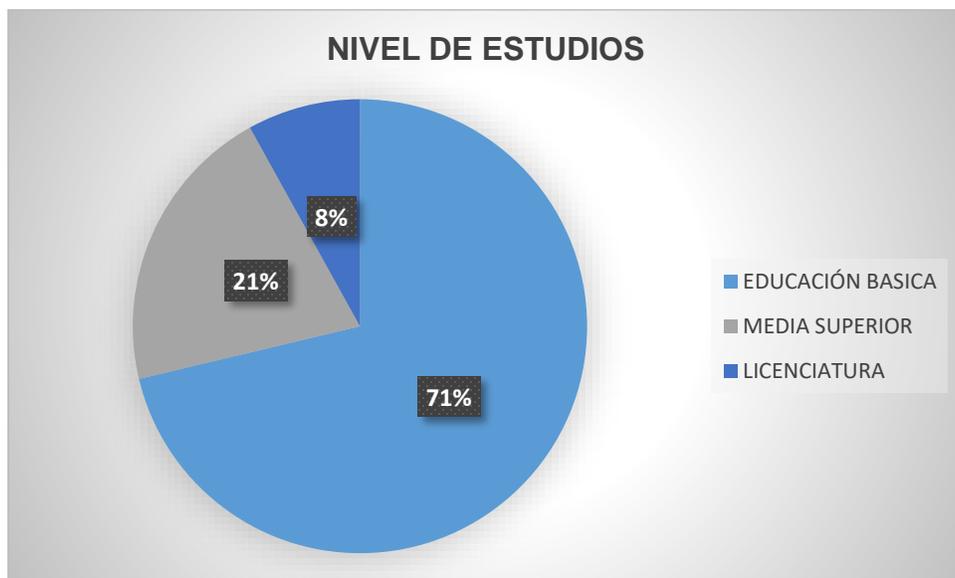
El puesto que mayor desempeñan los trabajadores es el de mano de obra directa con 86%.

Figura 3. Porcentaje de trabajadores según su edad.



Los trabajadores tienen entre 21 y 30 años de edad.

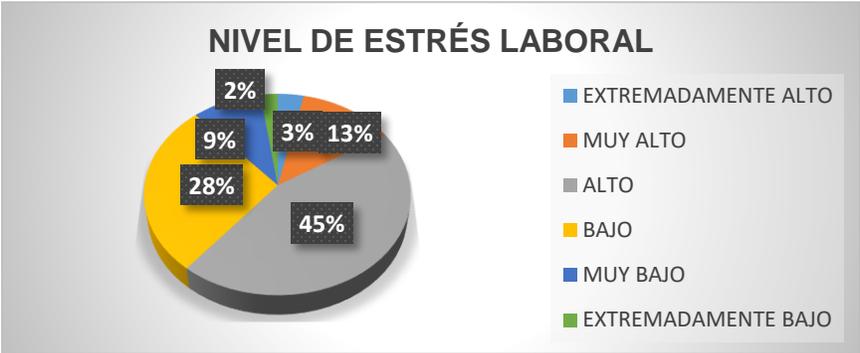
Figura 4. Porcentaje de trabajadores según su nivel de estudios.



La mayor parte de los trabajadores cuentan únicamente con educación básica.

En un segundo momento, se realizaron los análisis descriptivos correspondientes a las variables de estudio que se analizaron en esta investigación. Las siguientes gráficas muestran los resultados encontrados.

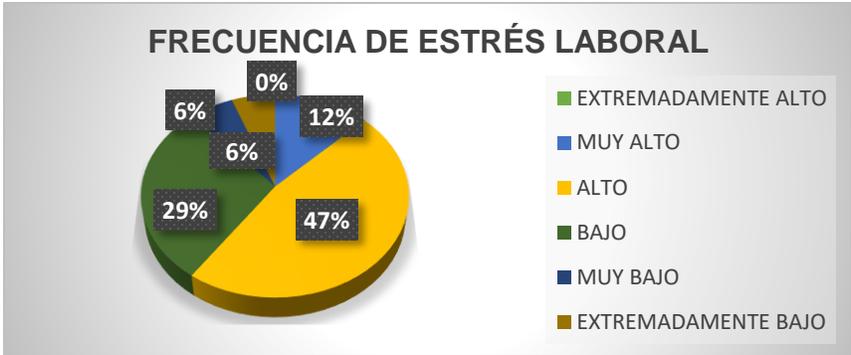
Figura 5. Porcentaje de trabajadores con Estrés Laboral.



El nivel de estrés laboral en los trabajadores es alto.

Nota. La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

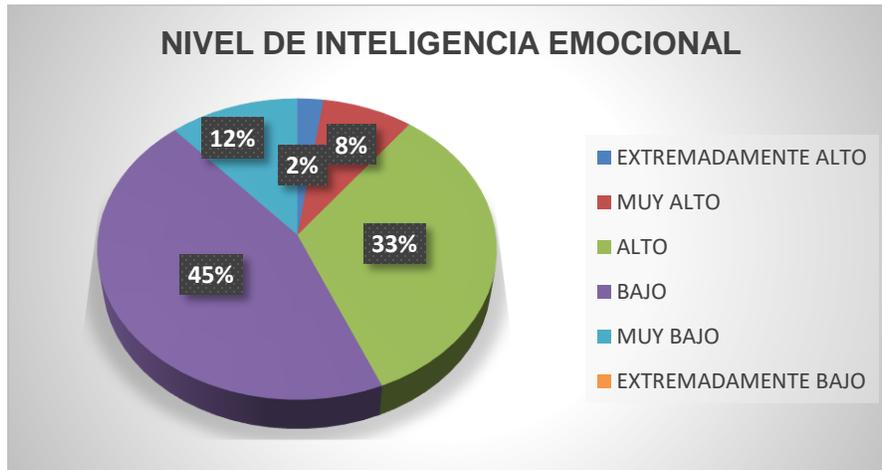
Figura 6. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral.



Los trabajadores de la empresa tienen un porcentaje alto en la frecuencia con la que se presenta el estrés laboral.

Nota. La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 7. Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional.



El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores es bajo.

Nota. La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

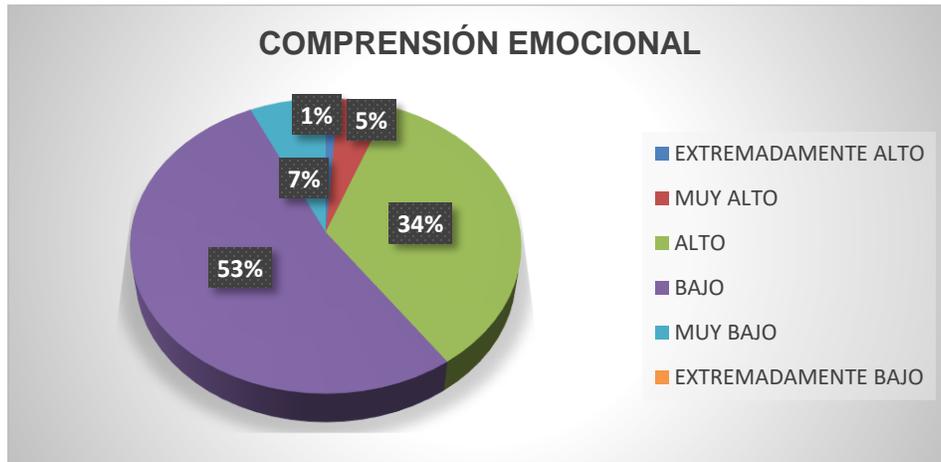
Figura 8. Porcentaje de trabajadores con Percepción emocional.



El 37% de los trabajadores posee baja capacidad para percibir emociones.

Nota. La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 9. Porcentaje de trabajadores con Comprensión emocional.



El 53% de los trabajadores posee baja capacidad en la comprensión de emociones. *Nota.* La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

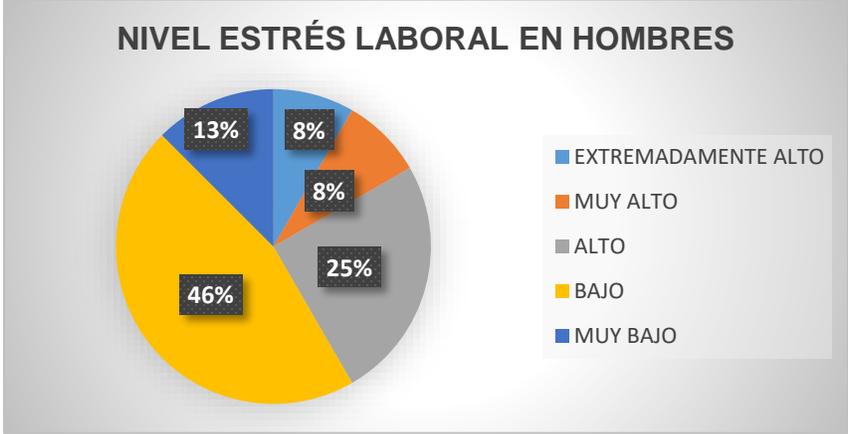
Figura 10. Porcentaje de trabajadores con Regulación emocional.



El 44% de los trabajadores desarrollan muy baja regulación emocional. *Nota.* La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Posteriormente se realizó el mismo estudio descriptivo de los datos con cada variable sociodemográfica que se tomó en cuenta en la aplicación del instrumento.

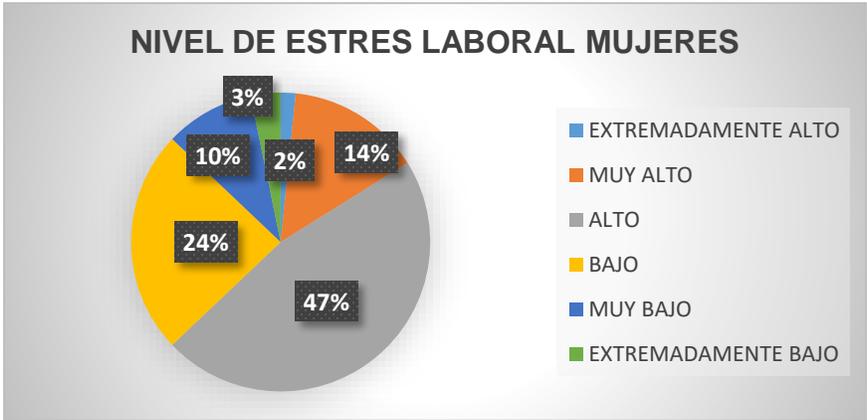
Figura 11. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al sexo.



El 46% de los hombres presentan bajo nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

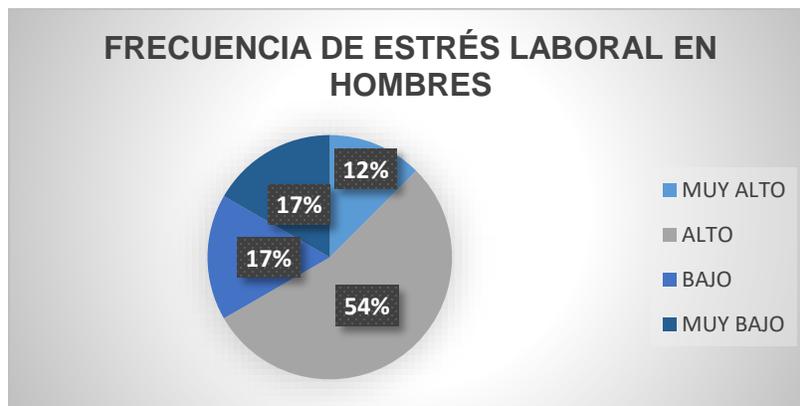
Figura 12. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al sexo.



El 47% de la mujeres presentan alto nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 13. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al sexo.



El 54 % de los hombres tienen alta frecuencia ante la presencia del estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 14. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al sexo.



El 41% de las mujeres tienen alta frecuencia ante la presencia de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 15. Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional respecto al sexo



El 42% de los hombres presentan alto nivel de inteligencia emocional.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 16. Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional con respecto al sexo.



El 40% de las mujeres presentan bajo nivel de inteligencia emocional.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 17. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al sexo.



El 42 % de los hombres desarrollan en un nivel alto la capacidad de percibir emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

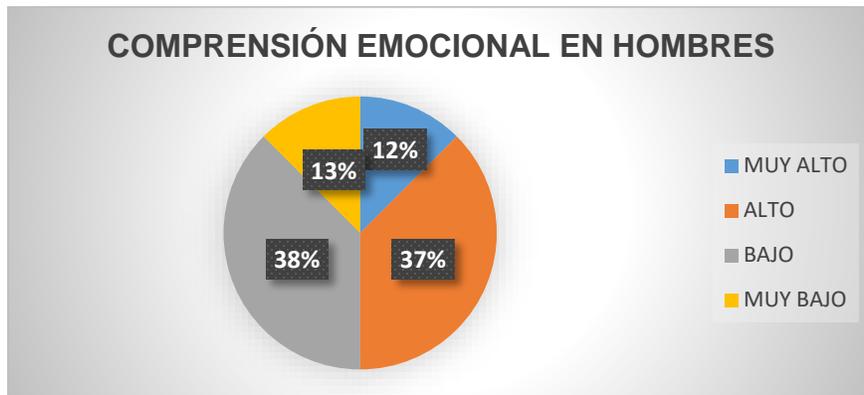
Figura 18. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al sexo.



El 48% de las mujeres desarrollan baja capacidad de percibir emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

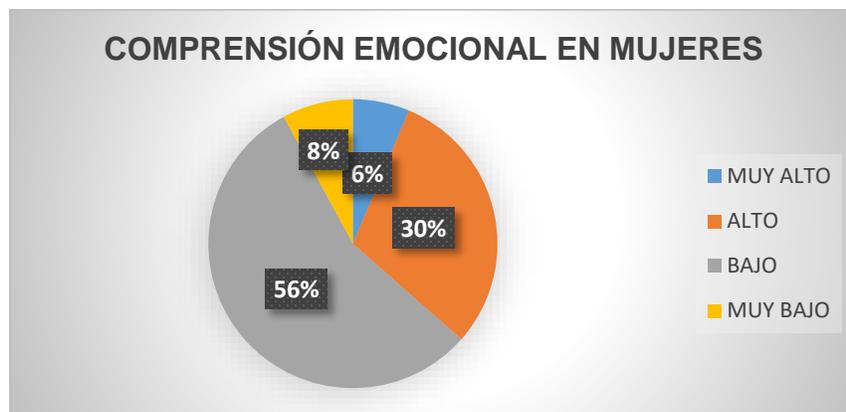
Figura 19. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al sexo.



El 38% de los hombres desarrollan baja capacidad para comprender emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

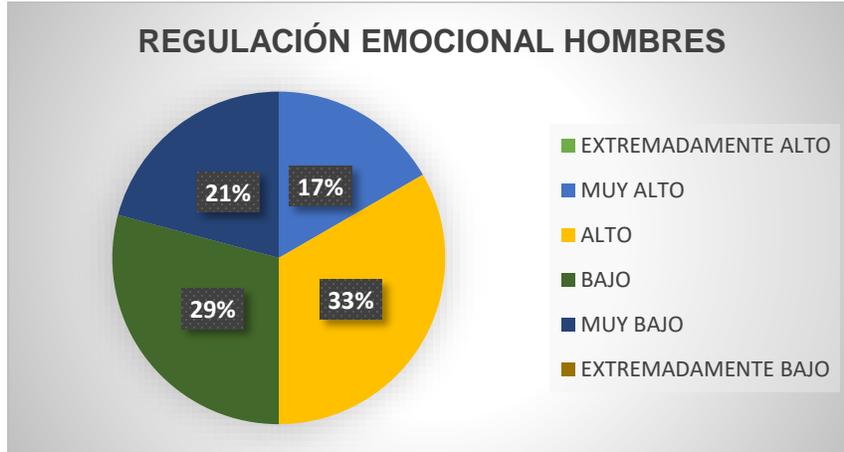
Figura 20. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al sexo.



El 56% de las mujeres desarrollan baja capacidad para comprender emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 21. Porcentaje de trabajadores Regulación Emocional respecto al sexo.



El 33% de los hombres tienen un índice alto para regular emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

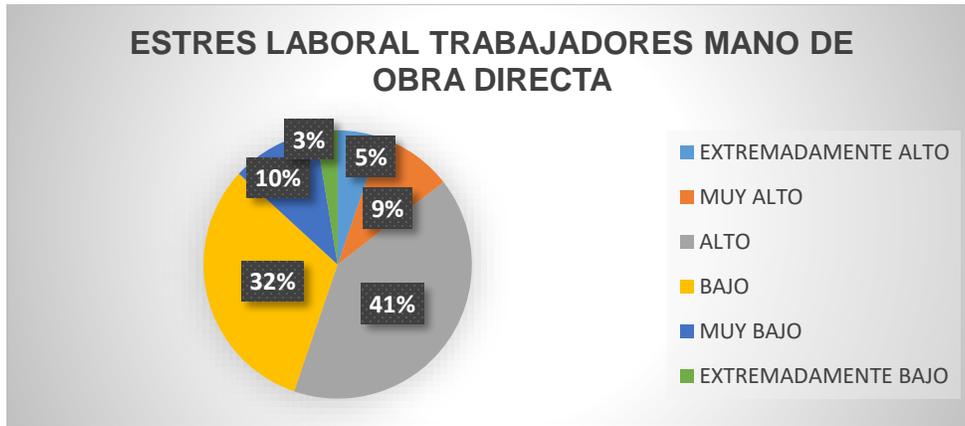
Figura 22. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al sexo.



El 51% de las mujeres tienen un índice bajo en la regulación de emociones.

Nota: La categorización de los participantes en hombres y mujeres con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 23. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al puesto.



El 41% de los trabajadores mano de obra directa, poseen alto nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 24. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al puesto.



Los trabajadores de mano de obra indirecta poseen un nivel medio entre alto y bajo, con respecto al nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 25. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.



La frecuencia en la que se presenta el estrés laboral en los trabajadores de mano de obra directa es alta.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 26. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.



La frecuencia que presentan estrés laboral los trabajadores de mano de obra indirecta es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 27. Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional respecto al puesto.



El nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de mano de obra directa es muy bajo.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 28. Porcentaje de trabajadores con Inteligencia Emocional con respecto al puesto.



El 46% de los trabajadores de mano de obra indirecta presentan alto nivel de inteligencia emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 29. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al puesto.



El 37% de los trabajadores de mano de obra directa tienen baja percepción emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 30. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al puesto.



El 46% de los trabajadores de mano de obra indirecta tienen un índice alto de percepción emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

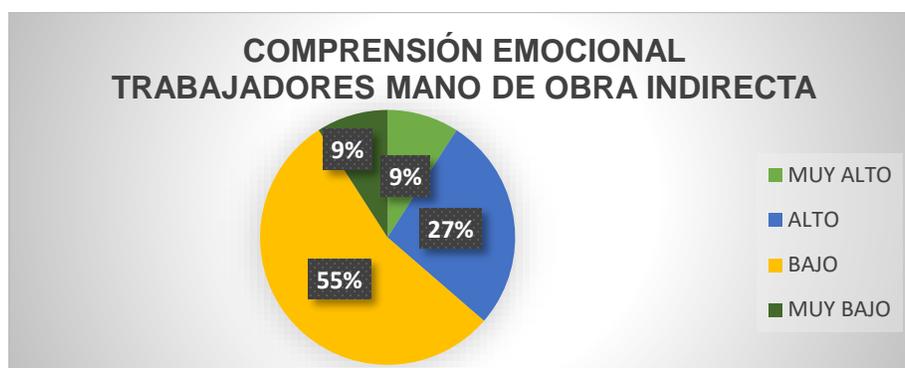
Figura 31. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.



El 51% de los trabajadores de mano de obra directa desarrollan baja capacidad de comprender emociones.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 32. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.



El 55% de los trabajadores de mano de obra indirecta tienen baja comprensión emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 33. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.



El 49% de los trabajadores de mano de obra directa tienen baja regulación emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

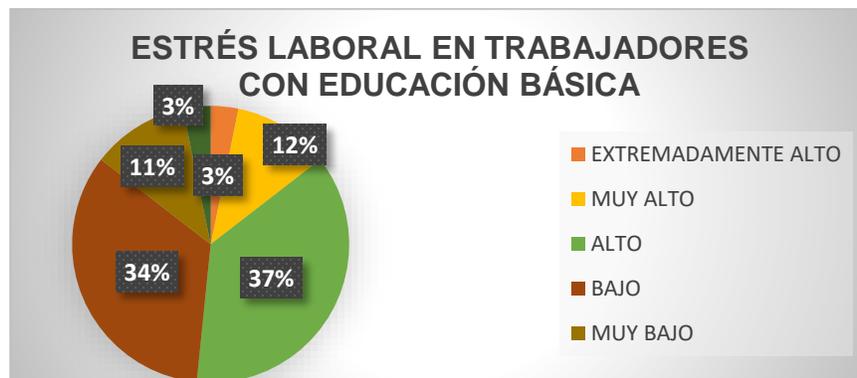
Figura 34. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.



El 46 % de los trabajadores de mano de obra indirecta tienen alto nivel de regulación emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al puesto con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 35. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.



El 37% de los trabajadores con educación básica tienen alto nivel de estrés laboral

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 36. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.



El 47% de los trabajadores con educación media superior tienen muy bajo nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

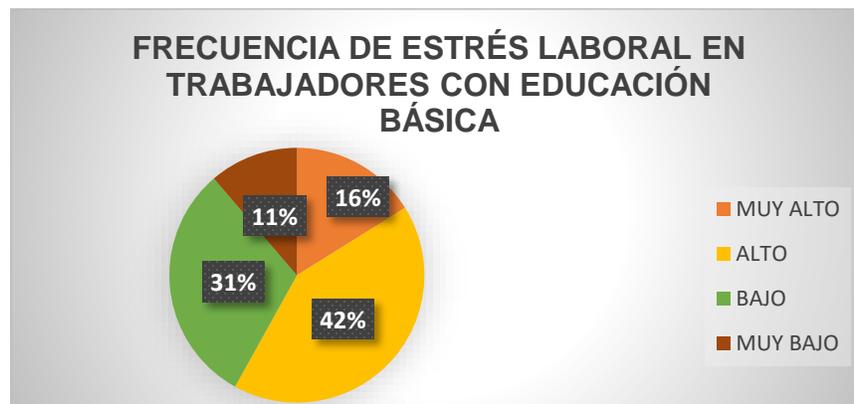
Figura 37. Porcentaje de trabajadores con Estrés laboral respecto al nivel de estudios.



El 43% de los trabajadores con licenciatura tienen alto nivel de estrés laboral.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 38. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.



La frecuencia con la que el estrés laboral se presenta en el 42% de los trabajadores con educación básica es alta.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 39. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.



La frecuencia con la que se presenta el estrés laboral, en el 61% de los trabajadores con educación media superior es alta.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

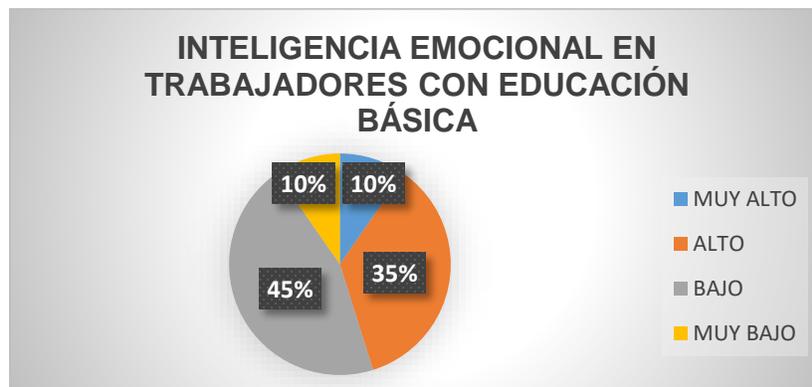
Figura 40. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con la frecuencia que presentaron en el nivel de estrés laboral respecto al puesto.



La frecuencia con la que se presenta el estrés laboral en trabajadores con licenciatura es alta.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 41. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.



El nivel de inteligencia que posee el 45% de los trabajadores con educación básica es bajo.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 42. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.



El nivel de inteligencia que presenta el 50% de los trabajadores con educación media superior es bajo.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 43. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de inteligencia emocional respecto al nivel de estudios.



El nivel de inteligencia emocional que posee el 38% de los trabajadores con licenciatura es alto.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 44. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.



El 44% de los trabajadores con educación básica tienen baja percepción emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 45. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.



El 55% de los trabajadores con educación media superior tienen alta percepción emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

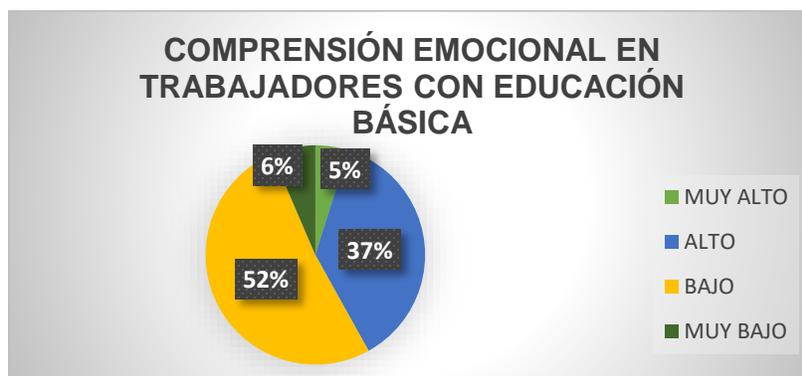
Figura 46. Porcentaje de trabajadores con Percepción Emocional respecto al nivel de estudios.



El 57% de los trabajadores con licenciatura tienen alta percepción emocional.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

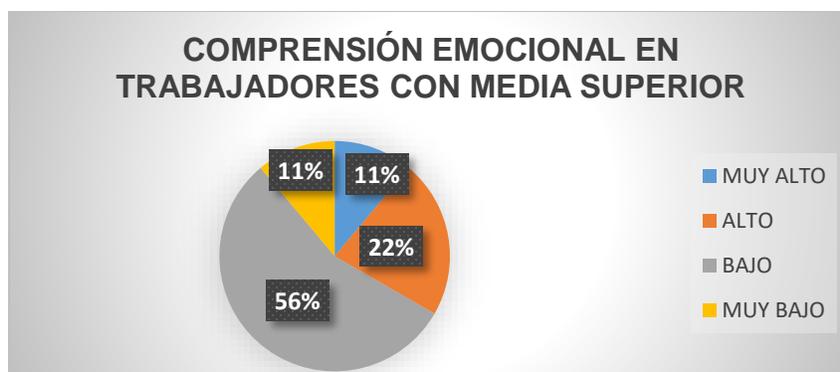
Figura 47. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.



La capacidad de comprender emociones en el 52% de los trabajadores con educación básica es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 48. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.



La capacidad de comprender emociones en el 56% de los trabajadores con educación media superior es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 49. Porcentaje de trabajadores con Comprensión Emocional respecto al puesto.



La capacidad de comprender emociones en el 43% de los trabajadores con licenciatura es alta.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 50. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.



La capacidad para regular emociones en el 48% de los trabajadores con educación básica es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 51. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.



La capacidad para regular emociones en el 34% de los trabajadores con educación media superior es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

Figura 52. Porcentaje de trabajadores con Regulación Emocional respecto al puesto.



La capacidad para regular emociones en el 48% de los trabajadores con licenciatura es baja.

Nota: La categorización de los participantes de acuerdo al nivel de estudios con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE negativas y 3 DE positivas).

En una segunda etapa, se analizaron las correlaciones existentes entre las variables de estudio, mediante el análisis de correlación de Pearson, para conocer la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral (ver Tabla 1).

Tabla 1

Correlaciones entre las variables de estudio

Variables	1	2	3	4	5
1. Estrés laboral	—				
2. Percepción emocional	-.176	—			
3. Comprensión de sentimientos	-.242*	.158	—		
4. Regulación emocional	-.321**	.172	.480**	—	
5. Inteligencia emocional	-.210*	.509**	.794**		---

** Nivel de significancia al 0.01

* Nivel de significancia al 0.05

Los resultados que se muestran en la Tabla 1 revelan que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa con el puntaje total de la escala de inteligencia emocional. Esto indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional, considerándose así al estrés laboral como aquel agente que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en la vida de las personas.

Específicamente, con respecto a las tres dimensiones de la escala de inteligencia emocional, los resultados mostraron que se presenta una relación estadísticamente significativa y negativa entre el estrés laboral y la dimensión de comprensión de sentimientos. Es decir, entre mayor estrés laboral menor comprensión de sentimientos, de tal forma que los trabajadores no suelen ser conscientes de sus sentimientos ni los de las personas que los rodean ya que en ocasiones no pueden diferenciar sus estados emocionales, incluyendo las diferentes situaciones que se presentan en su vida tanto personal como laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión de percepción emocional, esto indica que el estrés laboral no influye ni de manera positiva ni negativa en la capacidad del individuo para sentir o expresar sus sentimientos de forma adecuada, es así que los trabajadores que mantienen altos niveles de estrés pueden o no desarrollar la capacidad de percibir las emociones propias y las de su entorno.

En lo que refiere a la dimensión de regulación emocional se encontró una relación estadísticamente significativa y negativa con el estrés laboral, es decir que una persona que tiene niveles altos de estrés laboral es poco capaz de regular sus estados emocionales de manera correcta, llevándola así a presenciar las situaciones laborales como estresantes con mayor frecuencia.

DISCUSIÓN

Con base en el objetivo de la investigación se estudiaron dos variables que fueron Estrés laboral e Inteligencia emocional, en los trabajadores de la textil, donde se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. En el ámbito laboral los individuos deben de ser capaces de identificar, regular y utilizar la información derivada de sus emociones, para desarrollar una mejor adaptación al estrés laboral, aumentando así el rendimiento laboral y mejorando la calidad de vida (Ciarrochi, Deane y Anderson, 2000).

Con base en el modelo que se utilizó en esta investigación referente a la inteligencia emocional, se puede concluir que debido a la relación estadísticamente significativa y negativa que se encontró con respecto al nivel de inteligencia emocional y al nivel de estrés laboral, las personas al tener altos niveles de estrés laboral no desarrollan las habilidades intrapersonales que involucran la autopercepción que significa ser consciente tanto de lo que sucede en el entorno, así como de los procesos por los que se enfrenta, incluyendo también la capacidad para valorarse adecuadamente, entenderse y aceptarse a uno mismo.

Los resultados mostraron que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa con el puntaje total de la escala de inteligencia emocional, esto indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional, considerándose así al estrés laboral como aquel agente que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en la vida de las personas, de acuerdo con esto Spector y Goh (2001), consideran que el estado emocional que presenta una persona respecto a la situación estresante, se podrá afrontar de manera positiva o negativa referente a su realidad, de esta manera las emociones de las personas están determinadas por las situaciones o acontecimientos estresantes a las que se enfrenta.

Es así que entre principales estresores se encuentran los factores físicos, estructura organizacional, así como las características del individuo y los factores sociales y familiares que son externos a la organización (Castilla,2000; Day y Livingstone, 2001; Cotton y Hart, 2003; Ramos, Fernández-Berrocal y Extremera, 2007).

Con respecto a la dimensión de comprensión de sentimientos de la escala de inteligencia emocional en relación con el estrés laboral, se observa que este último influye negativamente en la comprensión de sentimientos, de tal manera que entre mayor sea el estrés laboral de los trabajadores será menor la comprensión de sentimientos de los mismos, de esta manera el desequilibrio entre los factores de estrés y la respuesta de la persona puede convertirse en fuente de estrés y producir efectos negativos que abarcan aspectos psicológicos, físicos y de comportamiento (Slaski y Cartwright, 2003).

Así mismo no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión de percepción emocional, indicando que el estrés laboral no influye ni de manera positiva ni negativa en la capacidad del individuo para sentir o expresar sus sentimientos de forma adecuada, pues algunos estudios han sugerido que las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocionales (Salovey, Mayer y Carusso, 2002).

Por otra parte en referencia a la dimensión de regulación emocional se encontró una relación estadísticamente significativa y negativa con el estrés laboral, es decir que una persona que tiene niveles altos de estrés laboral es poco capaz de regular sus estados emocionales de manera correcta, llevándola así a presenciar las situaciones laborales como estresantes con mayor frecuencia, coincidiendo con la aseveración de Gardner y Stough (2003), quienes afirman que la inteligencia emocional influye directamente en la percepción del estrés laboral, en las consecuencias que pueden presentar y en cómo se puede hacer frente a estas.

Para Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2001), la inteligencia emocional juega un papel muy importante en la adaptación que el individuo puede generar en el medio donde se localiza, debido a que involucra aspectos de percepción y conocimientos de las emociones y estos ayudan y facilitan la regulación de los estados de ánimo de los individuos, mejorando así sus relaciones interpersonales.

Por otra parte, de manera secundaria se llevaron a cabo una serie de análisis descriptivos. Los resultados más relevantes fueron que los hombres presentaron bajo nivel de estrés laboral a diferencia de las mujeres con un nivel alto, existen estudios que justifican que son los hombres los más afectados por el estrés de forma significativa (Bocchino, Hartman, & Foley, 2003; Loosemore & Waters, 2004; Morash, Kwak, & Haarr, 2006), y estudios que apuntan que son las mujeres las más afectadas (Antoniou, Polychroni, & Viachakis, 2006; Fernandez, Kumar, & Mekoth, 2009; Hart & Cress, 2008; Liu, Spector, & Shi, 2008).

Así mismo los trabajadores de mano de obra directa presentaron alto nivel de estrés laboral con frecuencia alta a sufrirlo, a diferencia de los trabajadores de mano de obra indirecta, quienes obtuvieron bajo nivel de estrés laboral así como baja frecuencia a sufrirlo, Cooper et al. (2001), indican que son fuentes de estrés elementos como las características del puesto de trabajo o las características de los trabajadores, como el caso de la cultura y los estilos de gestión.

Finalmente el nivel de estrés laboral en los trabajadores con educación básica y licenciatura es alto, así como la frecuencia con la que este se presenta, sin embargo en los trabajadores con educación media superior el nivel de estrés que presentan es bajo pero con alta frecuencia de presentarlo. Cooper et al. (2001) identificaron que las características de la organización, puede considerarse como factor estresante, estas pueden ser de tipo físico como el caso del ruido o la temperatura, y fuentes de tipo comportamental como el caso de las expectativas asociadas al desempeño, las posibilidades de carrera, entre otras.

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos, se puede determinar que la inteligencia emocional y el estrés laboral tienen una relación estadísticamente significativa y negativa. Los hallazgos encontrados se muestran en función del objetivo así como de la hipótesis planteada.

De la misma manera, se encontraron diferencias en cuanto al sexo de los participantes con respecto al nivel de las variables de inteligencia emocional y estrés laboral pues los hombres reportaron tener mayores habilidades emocionales que las mujeres de forma general. A su vez, poseen menor estrés laboral con respecto al nivel alto que presentan las mujeres.

Por otra parte, analizando la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se muestra que a menor nivel de inteligencia emocional, y de forma específica, a menor regulación de las emociones, existirá un mayor nivel de estrés laboral. Tal es el caso de la empresa textil donde se presenta un mayor nivel de estrés laboral, lo cual desencadenaría en sus empleados una serie de factores negativos tanto como para el trabajador como para la empresa tales como la rotación, ausentismo, baja producción, desmotivación e incluso el aumento de enfermedades. Esto se verá reflejado en la forma en que afrontan los problemas y contrariedades de la vida diaria así como del papel que desempeñen dentro de la organización.

El género, el tipo de puesto así como el nivel de escolaridad influyen de manera directa tanto de manera negativa como positiva, en el nivel de estrés laboral así como de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de la empresa.

SUGERENCIAS

Estos resultados señalan la necesidad de trabajar en la empresa textil, con programas de difusión para la prevención y combate al estrés laboral para los trabajadores. Debido a los altos índices de estrés laboral mostrados por los participantes de la investigación, este plan deberá ser dirigido a que estos desarrollen su inteligencia emocional para ser capaces de entender y regular sus emociones.

En consecuencia, percibirán menos estrés en su experiencia profesional y personal, y por lo tanto afrontarán y resolverán situaciones difíciles de forma más eficaz y posiblemente con mayor bienestar. Así mismo se sugiere que se implementen una serie de retroactivos que influyan en la motivación del empleado para disminuir el estrés laboral y se incremente la productividad, así como su desempeño dentro de sus tareas específicas de trabajo.

Para futuras investigaciones, se propone que se trabaje con una escala de observación para complementar y contrarrestar los resultados obtenidos con base en los instrumentos y los recolectados mediante esta técnica de trabajo. Finalmente se apunta a que se siga trabajando con esta línea de investigación a fin de aportar nuevos resultados así como mejoras tomando en consideración el nuevo ciclo que está viviendo la sociedad contemporánea.

REFERENCIAS

- Anderson, P. & Pulich, M. (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. *Health Care Manager, 19*(3), 1-10.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista de Psicología, 2*(4) 25-36
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema, 18*, 13-25.
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thomé, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-1). *Personality and Individual Differences, 28*, 1107-1118.
- Berrocal, P. (1999). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Editorial Areces.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Editorial Praxis.
- Caballo, V. (2008). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual*. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A. Manuales Psicología.
- Cano, A., Catalina, C., Gelpi, J.A., & Román, J. (2009). *Como combatir el estrés laboral*. Madrid: Arteamima
- Carmeli, A. (2003). The Relationship between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes: An Examination among Senior Managers. *Journal of Managerial Psychology, 18*(8), 788-813
- Caro, I. (1997). *Manual de psicoterapia cognitiva*. España. Editorial Paidós.
- Castilla, V. (2000). La informatización del trabajo clínico asistencial: análisis crítico de la experiencia de un centro hospitalario de nueva creación. *Revista Calidad Asistencial, 15*(4), 241-248.
- Cerón, D., Pérez-Olmos, I., & Ibañez, M. (2011). Inteligencia Emocional en adolescentes de dos colegios de Bogotá. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 40*(1), 49-64.

- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C, & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma
- Davies, M., Stankov, L., y Roberts, R D. (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of personality and social pshychology*, 75, 989-1015.
- Dayton, T. (2009). *Equilibrio emocional*. España: Editorial Kier.
- Díaz Loving R. (2002). *Psicología social*. México. Editorial Pearson Educación.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1, 71-84.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2), 0.
- Extremera, N., & Fernández- Berrocal, P. (2002). Inteligencia emocional, calidad en las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud* 15, 117- 137.
- Fernández, P. y Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en educación. *Education & Psychology* 6(2), 421-436.
- Fernández, P., & Ruiz, D. (2008). La Inteligencia emocional en la educación. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 15(6), 421-436.
- Ferragut, M., & Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44 (3), 95-104.
- Fidell, L. S. y Tabachnick, B.G. (2001). *Using Multivariate Stadistics*. 4th Edition. USA: Allyn and Bacon.
- Gardner, J. & Stough, C. (2003). Exploration of the relationship between workplace emotional intelligence, occupational stress and employee health. *Australian Journal of Psychology*, 55, 181-195.
- Goleman D (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. España: Editorial Zeta.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2002). *El líder resonante*. España: Editorial Plaza & Janes
- Grewal, D., & Salovey, P. (2005). Feeling smart: The science of emotional intelligence. *American Scientist*, 93, 330-339.
- Harrison, D. y Ziglio, E. (eds.). (1978). *Los determinantes sociales de la salud: Implicaciones para las profesiones de la salud. Las tendencias en la medicina experimental y clínica*, 3(4), 323-333
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: Editorial McGraw-Hill
- Hoyo, M.A. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Editorial I.N.S.H.T.
- Johnson, P. R, y Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. *Journal of workplace learning*, 11, 84-88.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable, el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. Nueva York: Editorial Basic Books.
- Lane, R.D., Quinlan, D.M., Schwartz, G.F., Walker, P.A. y Zeitlin, S.B. (1990). The levels of emotional awareness scale: A cognitive-developmental measure of emotion. *Journal of Personality Assessment*, 55, 124-134.
- Martínez, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Bournout in organizational setings*. Beverly Hills: Sage.
- Mayer, J., Caruso, R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case of ability scales. En R. Bar-On y J. Parkes (Eds.). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). (p.3-31) Nueva York: Basic Books.E

- Mestre, J.M. y Fernández-Berrocal, P. (2007). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Mills, J. (1990). *Cómo superar EL "STRESS"*. Bilbao: Editorial Deusto
- Molerio, O., Rodríguez, R., & Roque, Y. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de psicología*, 3(1) 11-12
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The international Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175
- OIT, OMS. (1986). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1984). Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, Protección de la salud de los trabajadores.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. V. Series. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie No. 6. Francia:
- Peiró, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 18-38.
- Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Peiró, J.M. y Bravo, J.M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15(2), 137-146
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): Control del Estrés laboral. Madrid: Eudema.

- Peralta, V., Aguirre, G., Gabel, R., & Paiva R. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290.
- Pérez, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome del burn-out, sufrimiento y sin sentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos*. Buenos Aires: Editorial Psicoteca.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2001). Trait Emotional Intelligence Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Pierre R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo: Antiestrés y creatividad*. México: Editorial Trillas.
- Pines, A. (1993). *Burnout: An existencial perspective*. Londres: Taylor & Francis
- Prieto MD, Illán N & Arnáiz P. *Programas para el desarrollo de habilidades sociales* (cap. 18). En: Molina S. Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial (pp. 425-442). Alcoy: Marfil 1995.
- Rubio, F. (2007). *¿Cómo afrontar el estrés laboral?*. Costa rica: Editorial INIE
- Saddam, H.R. (2010). Emotional intelligence and stress: An analytical study of Pakistan Banks. *International Journal of Trade, Economic and Finance*, 1(2), 194-199
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Woolery, A. & Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En G. Fletcher & M. S. Clark (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes* (pp. 279-307). Oxford: Blackwell.
- Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157
- Selye, H.: *La evolución del concepto de estrés - el estrés y la enfermedad cardiovascular*. *Sociedad, el estrés y la enfermedad*, 1, 299-300
- Sherman, A., & Bohlander, G. (1994). *Administración de los recursos humanos*. México; Grupo Editorial Iberoamérica.

- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *J Occup Health Psychol*, 1(1), 27-41.
- Slaski, Mark y Cartwright, Susan (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19(4), 233-239.
- Spector, Paul E. y Goh, Angeline (2001). The role of emotions in the occupational stress process. En: Perrewé, Pamela L. y Ganster, Daniel C. (Eds.) *Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, Estados Unidos, Nueva York, JAI, pp. 195-232.
- Tarradellas, J. (2008). *Stop al estrés: Cómo gestionar el estrés laboral*. España: MC MUTUAL
- Tirado, J. (2005). *Estrés y trabajo: Cómo hacerlos compatibles. Caracterización, Trabajadores*. Madrid: Editorial Trillas