

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA FUNDACIÓN MENORES DEL FUTURO

ARAMI ALFONSO GARCÍA MONTERO
MARÍA JOSÉ MOLINA HENRÍQUEZ

MARIA MARGARITA TIRADO VIDES
ASESORA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
POTENCIAL HUMANO, SALUD INTEGRAL Y CALIDAD DE VIDA
PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR- CESAR

2018

AGRADECIMIENTOS:

MARIA JOSÉ MOLINA H:

Quiero agradecerle principalmente a Dios, porque sin el nada de esto, en lo absoluto pudiese haber sido posible.

A mis padres, José y Ana por ser los principales promotores de cumplir lo que me propongo, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y regaños. A mi abuela, que ora por mí y se regocija con cada cosa buena que me pasa.

A mis hermanos, Ana y Rafael por su apoyo incondicional durante todo mi proceso, por estar conmigo en todo momento, motivarme y llenarme de orgullo cada vez que me sale algo bien y mucho más, cada vez que me sale algo mal.

A maría margarita, tutora de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, quien aguantó mareos en viajes, respondió desde la pregunta más elaborada hasta la más boba, y quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo, a la fundación MDF por abrirnos las puertas y a el profesor pulido por su acompañamiento y paciencia. A mi compañero de proyecto, que me soportó y acompañó en esto, en mi carrera y como amigo incondicional.

ARAMI ALFONSO GARCIA M:

Principalmente agradecerle a Dios por permitirme cumplir con éxito esta gran meta, agradecerle a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me han brindado mi madre leída Montero y a mi padre Aramis García.

A mi tutora maría margarita tirado porque siempre ha estado dispuesta a brindarnos todo su conocimiento y porque ha sido fundamental en este proyecto. A luz karime Fernández porque ha sido una gran motivación en este proyecto. Mi compañera de proyecto porque hemos trabajado de la mano con Sacrificio. Mi gran amigo Luis miguel por prestarme su computador cada vez que lo necesitaba. Muchas gracias

Contenido

AGRADECIMIENTOS:	2
INTRODUCCIÓN	5
RESUMEN	6
1. CAPITULO I	7
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	8
1.2. OBJETIVO GENERAL	8
1.2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
2. CAPITULO II	9
2.1. MARCO DE REFERENCIA	9
2.1.1. ANTECEDENTES.....	9
2.1.2. MARCO TEORICO	13
2.1.2.1. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	13
2.1.2.2. MODELOS DEL ESTRÉS LABORAL	16
2.1.3. MARCO CONCEPTUAL	18
2.1.3.1. EMOCIÓN	18
2.1.3.2. ¿CÓMO SE DEFINE LA EMOCIÓN?	19
2.1.3.3. INTELIGENCIA	20
2.1.3.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL	20
2.1.3.5. ESTRÉS.....	22
2.1.3.6. ESTRÉS LABORAL	23
2.1.3.7. CLIMA LABORAL	23
2.1.4. MARCO GEOGRAFICO	24
3. CAPITULO III	28
3.1. MARCO METODOLOGICO	28
3.1.1. ENFOQUE.....	28
3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1.4. METODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN	29

3.1.5.	POBLACIÓN.....	30
3.1.6.	MUESTRA	30
4.	CAPITULO IV.....	31
4.1.	ANALISIS DE RESULTADOS	31
4.1.1.	Resultados Estadísticos Descriptivos	34
4.1.2.	Resultados Estadísticos Inferenciales	40
4.1.3.	Impactos.....	43
4.2.	CONCLUSIONES	44
4.3.	RECOMENDACIONES	44
5.	BIBLIOGRAFIA	45
	ANEXO	Error! Bookmark not defined.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación busca establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés ocupacional en trabajadores de Fundación Menores del Futuro, para esta investigación se utilizó una investigación cuantitativa de alcance correlacional y de corte transversal, también se utilizó un muestreo no probabilístico y para la recolección de la información se utilizaran los cuestionarios de estrés ocupacional el instrumento que contiene el anexo técnico de la resolución 2646 y el cuestionario de Inteligencia emocional TMSS24. Los datos se analizaron mediante el paquete estadístico SPSS con estadígrafos que permito establecer correlaciones teniendo en cuenta el tipo de variable y la escala de medición. La inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento de la persona, una habilidad que le proporciona conocer sus estados emocionales, pensar las emociones y comprender y controlar sus respuestas emocionales y de comportamiento. En los últimos años las emociones se han puesto de moda (Zaccagnini, 2004) y existe un mayor interés por conocer todo lo relacionado al mundo de los sentimientos. Entonces, se quiere argumentar que la inteligencia emocional de un individuo tiene un importante papel en la percepción del estrés laboral y en sus consecuencias, así como en la manera como se enfrentan las situaciones de estrés (Gardner y Stough, 2003), por esto Se espera a través de esta investigación alcanzar resultados que permitan establecer relación entre las variables objeto de estudio y Lograr un diagnóstico de estrés ocupacional correlacionado con inteligencia emocional que le permita a las Fundación Menores del Futuro determinar la incidencia de este flagelo en los procesos de producción en especial siendo una empresa de servicios. De igual manera servir de referente para la generación de programas de vigilancia epidemiológica para promoción de conductas que mitiguen el estrés que permitan controlar de manera oportuna el impacto en los trabajadores. Así mismo, los resultados que se obtengan de este proyecto servirán de referentes a otras empresas para identificar y proteger a los empleados de efectos adversos producto de esta variable de estudio y trabajar arduamente n la inteligencia emocional como estrategias de promoción de la salud mental

RESUMEN

Esta investigación busca establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés ocupacional en trabajadores de Fundación Menores del Futuro, para esta investigación se utilizara una investigación cuantitativa de alcance correlacional de corte transversal, para esta investigación se utilizara un muestreo no probabilístico y para la recolección de la información se utilizaran los cuestionarios de estrés ocupacional el instrumento que contiene el anexo técnico de la resolución 2646 y el cuestionario de Inteligencia emocional TMSS24. Los datos se analizarán mediante el paquete estadístico SPSS con estadígrafos que permitan establecer correlaciones teniendo en cuenta el tipo de variable y la escala de medición. Se espera a través de esta investigación alcanzar resultados que permitan establecer relación entre las variables objeto de estudio y determinar un diagnostico que permita a la empresa establecer posibles planes de intervención de mitigación y control.

ABSTRACT

This research seeks to establish the relationship between emotional intelligence and occupational stress in workers of Fundación Menores del Futuro, for this research a quantitative investigation of cross-sectional correlation will be used, for this research a non-probabilistic sampling will be used and for the collection of the information will be used the questionnaires of occupational stress the instrument that contains the technical annex of the resolution 2646 and the Emotional intelligence questionnaire TMSS24. The data will be analyzed using the statistical package SPSS with statisticians that allow to establish correlations taking into account the type of variable and the scale of measurement. It is expected through this research to achieve results that allow to establish a relationship between the variables under study and to determine a diagnosis that allows the company to establish possible intervention plans for mitigation and control.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Estrés Ocupacional, Clima organizacional, Trabajadores, Fundación Menores Del Futuro

1. CAPITULO I

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. El mundo actual, está lleno de tensiones y grandes compromisos para las personas, es necesario ejecutar actividades que fomenten la salud física y mental. El estrés es una manifestación en el ser humano ya que denota un agotamiento personal y tristeza para el trabajador, lo cual permite influir en los demás afectando dicho núcleo, por tal motivo es importante indagar a más profundidad para que el mundo se entere cual perjudicadle es el estrés.

Es así, que es indispensable indagar como la Inteligencia emocional no solamente facilita la mayor asimilación y adaptación en situaciones de estrés con estrategias activas de afrontamiento, sino que ayuda a la mayor comprensión, aceptación y adaptación en momentos de estrés continuo e intenso como son los procesos de dolor, enfermedad y muerte, reduciendo los niveles de ansiedad y de deterioro (Aradilla-Herrero y Tomás-sábado, 2006; González, Ramírez-Maestre y Herrero, 2007). La Inteligencia Emocional incluye aspectos como la resolución de problemas, la toma de decisiones y la empatía, fundamentales a la hora de superar una situación de estrés.

Dentro de este contexto, las actividades de gestión humana que buscan fortalecer las competencias emocionales de los trabajadores ha cobrado cada vez más importancia como una ventaja competitiva sostenibles para las empresas, por lo cual se hace necesario manejarlo adecuada y profesionalmente, desarrollando no sólo su máxima capacidad y potencial intelectual, sino ahora más que nunca, propiciando que el individuo como tal, sea capaz de controlar, emplear y potenciar el manejo de sus impulsos emocionales en forma positiva, aún en situaciones adversas mitigando los impactos del estrés.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: ¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y estrés ocupacional en trabajadores de la Fundación Menores del Futuro?

1.2.OBJETIVO GENERAL

- Establecer la relación entre Inteligencia emocional y estrés ocupacional en trabajadores de la Fundación Menores del Futuro.

1.2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar a los trabajadores de la Fundación Menores del Futuro teniendo en cuenta factores personales y ocupacionales.
- Identificar los niveles de estrés presentes en los trabajadores de la Fundación Menores del Futuro
- Describir las dimensiones de inteligencia emocional presente en los empleados de la Fundación Menores del futuro

1.3.JUSTIFICACIÓN

El estrés y la inteligencia emocional han tenido gran acogida por los investigadores para mirar el comportamiento de estas variables en los diferentes sectores de trabajo. De esta manera Las reglas en el mundo laboral están cambiando, las personas ahora también son evaluadas con base en una nueva competencia: No sólo cuán inteligente, entrenado o experimentado puede ser, sino también cómo se maneja a sí mismo y su interacción con los demás. Esta nueva medida está siendo aplicada con mayor frecuencia en las empresas, al escoger a quién se va a contratar o no, quién puede ser retenido y quién promovido. Las nuevas reglas predicen quién tendrá un desempeño estrella y quién no. Sin importar el campo en el que se desempeñe, lo importante es que se están evaluando las características cruciales para mercadearse en el mundo laboral.

Hoy en día las grandes demandas a las que están sometidos los trabajadores obligan a las empresas a la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos que le permitan identificar cuáles son las condiciones y actos que están relacionados con el estrés.

Identificar la relación entre el estrés y la inteligencia emocional se convierte en fuente para que las empresas organicen sus programas de vigilancia epidemiológicas guiado a reducción y control de pérdidas materiales, temporales y de talento humano valioso para su posicionamiento en el mercado.

Esta investigación aporta al campo del conocimiento información de cómo la inteligencia emocional puede llegar a mitigar y controlar el estrés en los trabajadores de la Fundación Menores del Futuro.

Es claro en este punto, que el papel del área de Gestión Humana debe estar ligada a la reducción y control de eventos que puedan llegar a alterar la adecuada adaptación y posterior potenciación de las personas que laboran dentro de las organizaciones y de igual manera facilitar la identificación de condiciones que favorezcan la generación de nuevos talentos personales que ayuden a la aumentar la producción organizacional.

2. CAPITULO II

2.1.MARCO DE REFERENCIA

2.1.1. ANTECEDENTES

En este apartado se presentarán los estudios realizados con anterioridad sobre el fenómeno analizado en esta investigación. Por lo cual, se hace mención de: contreras, M., Dextre G. (2016). Quienes realizaron un artículo titulado: Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo. Siendo la hipótesis afirmada ya que existe una relación inversa entre ambas variables y en sus dimensiones.

La investigación es de carácter cuantitativo de tipo aplicada, en la que se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 1311 docentes universitarios de una universidad privada y otra pública, siendo la muestra no probabilística y por accesibilidad, constituida por 297 docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. En general la conclusión de este estudio de la Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. lo cual permitió establecer que existe correlación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; concluyendo que a un mayor nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios, le corresponde un menor estrés laboral.

Los puntos de coincidencia de este artículo con el presente trabajo se encuentran en: se abarca una misma variables (inteligencia emocional y estrés laboral) ; pero este difiere que no se busca aclarar de como el estrés puede llegar afectar el clima laboral de una organización . Este antecedente sirve en esta indagación como un referente para saber de cómo a mayor inteligencia emocional. Corresponde a un menor estrés

A su vez, (Nava, 2006), quien realizo su tesis doctoral titulada: Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. El objetivo del mismo fue determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transaccional. Entre sus resultados se destaca que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo existen ciertos factores de la Inteligencia Emocional que afectan directamente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la motivación y las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, permitiendo así referenciar que si existe una muy alta influencia de los factores de la Inteligencia Emocional sobre el Clima Organizacional.

Es necesario mencionar que los puntos de coincidencia de este trabajo con el presente, se encuentra en: buscan determinar la influencia que establece la activación del Clima como efecto del manejo de las emociones, mencionan la importancia de trabajar aspectos relevantes que

aporten a el mejoramiento del clima laboral; pero difiere en aspectos tales como: no se busca establecer directamente una relación de inteligencia emocional y el clima organizacional.

Finalmente este antecedente sirve en la investigación para para demostrar la influencia de las emociones en el estrés organizacional y clima laboral, para conocer la problemática como un fenómeno mundial y la necesidad de conseguir una motivación real en el trabajo en equipo y en el liderazgo de grupos.

Seguido de este, se tiene a, Páez. M., Cataño J. (2015). Quien realizó un estudio de: Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Universidad de Manizales. El estudio tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional y determinar su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Participaron 263 estudiantes, a quienes se les aplicaron diversos instrumentos, entre ellos el cuestionario EQ-i de BarOn para medir la inteligencia emocional. Se encontró un cociente de inteligencia emocional promedio de 46,51, sin diferencias según género, pero sí para cada programa: 62,9 para Economía; 55,69 en Medicina; 54,28 en Psicología y 36,58 para Derecho. Se encontró correlación entre el valor de IE y nota promedio hasta el momento ($p=.019$), mayor para Medicina ($p=.001$), seguido de Psicología ($p=.066$); no se encontró relación en los otros programas. Se presenta un modelo de dependencia cúbica entre coeficiente de inteligencia emocional y rendimiento académico significativo para el total de la población de Medicina y Psicología. Así mismo se encontró dependencia significativa de este coeficiente con programa ($p=.000$) y semestre ($p=.000$), aunque esta última presenta tendencia clara solo para Medicina. Los resultados coinciden con los de otros estudios que encuentran correlación entre inteligencia emocional y rendimiento académico.

Los puntos de coincidencia de este trabajo con el presente se encuentran en aspectos tales como la: metodología utilizada de corte transversal y busca una relación de inteligencia emocional. Pero a su vez su diferencia que no busca una relación directa entre la inteligencia emocional y el estrés. Finalmente este antecedente sirve en la investigación, al igual que las anteriores para tener una base, un conocimiento previo de lo que se ha investigado con la relación a la problemática.

Para seguir abordando la inteligencia emocional y estrés laboral es importante tener en cuenta investigaciones más cercanas a un nivel departamental como: Molinas. F, Rodríguez M.

(2016). Quienes desarrollaron una investigación. Evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional orientada a la resignificación del aprendizaje cooperativo en los estudiantes del grado quinto de la institución educativa bello horizonte de la ciudad de Valledupar. Evalúa la Inteligencia Emocional de un grupo de estudiantes de último grado de educación básica primaria y la forma de orientar sus habilidades emocionales a estrategias tan trascendentales como lo es el aprendizaje cooperativo, buscando con ello, la resignificación del proceso enseñanza–aprendizaje, no solo en el aula de clases, sino en todos los contextos y etapas de sus vidas.

El tipo de investigación fue el estudio de caso, con un interés práctico y un análisis histórico hermenéutico. La población estuvo conformada por 37 estudiantes pertenecientes al quinto grado de la Institución Educativa Bello Horizonte. La técnica de recolección de datos fue el conversatorio o coloquio mediante la aplicación de una entrevista con 10 preguntas abiertas colaboradas con tres expertos y la matriz de Stake.

Los puntos de coincidencia de este trabajo con el actual, es que busca el abordaje, la evaluación y el diagnóstico de la inteligencia emocional, pero a su vez la diferencia, que no es una investigación correlacional ni de carácter transversal, que busca el estudio de la influencia de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral.

De igual forma se encuentra a Rodríguez, U., Amaya A., Argote A. (2011) quienes realizaron un trabajo titulado: Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios. El objetivo del mismo fue determinar el tipo de relación entre la inteligencia emocional percibida y sus sub-variables (percepción, comprensión, y regulación emocional), y la ansiedad conformada por las variables rasgo y estado, de los estudiantes de Psicología de una universidad pública del Magdalena. La investigación se desarrolló a partir del diseño descriptivo-correlacional, en una muestra probabilística de 167 sujetos.

Entre sus resultados indicaron que, existe relación directa y significativa entre la percepción emocional y la ansiedad estado y la ansiedad rasgo. Por el contrario, se presentó una relación inversa y significativa entre la comprensión emocional y la ansiedad estado y la ansiedad rasgo; igualmente entre la regulación emocional y la ansiedad estado y la ansiedad rasgo. A través del análisis con el estadístico Chi², también se encontró dependencia entre las sub-variables estudiadas con un nivel de significancia menor de 0.05.

El trabajo mencionado coincide con el actual en aspectos tales: Una de sus variables es la inteligencia emocional. Pero a su vez difiere en que no busca determinar la influencia de la inteligencia emocional y ansiedad. Finalmente esta investigación sirve como punto de partida de partida para continuar la actual ya que se acerca en gran medida a la temática actual en general, y es de gran utilidad conocer los resultados que arrojo teniendo en cuenta que abordaron a estudiantes universitarios.

2.1.2. MARCO TEORICO

En la actualidad, la Inteligencia Emocional se conceptualiza desde diversas posturas teóricas, a partir de las cuales se han generado distintas definiciones e instrumentos de medición. En términos generales, los modelos desarrollados de IE se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. A continuación se describirán los tres principales modelos de la Inteligencia Emocional.

2.1.2.1.MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1.2.1.1. *MODELO DE LAS CUATRO-FASES:*

Según, Salovey y Mayer(2001), definieron la IE como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. Desde esta perspectiva, lo que se busca es identificar y controlar las emociones, pero para poder lograrlo tendremos que aprender la habilidad de razonar con las emociones. El modelo que proponen, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

- **Percepción e identificación emocional:** Estas habilidades se construyen en la edad infantil, a medida que vamos madurando nuestro abanico de emociones se va ampliando, y comienzan a ser asimiladas en nuestro pensamiento, para compararla con otras sensaciones.

- El pensamiento: En el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones.
- Razonamiento sobre emociones: En esta etapa, las reglas y la experiencia gobiernan a las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel.
- Regulación de las emociones: En esta etapa, se manejan y regulan las emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

2.1.2.1.2. MODELO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES

Por su parte, Goleman (1996), definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las siguientes habilidades:

- Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- Autorregulación.
- Control de impulsos.
- Control de la ansiedad.
- Diferir las gratificaciones.
- Regulación de estados de ánimo.
- Motivación.
- Optimismo ante las frustraciones.

- Empatía.
- Confianza en los demás.
- Artes sociales.

El modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones

2.1.2.1.3. MODELO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOCIAL

Para, Bar-On (1997), ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de 6 interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos:

- El componente intrapersonal: que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.
- El componente interpersonal: que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- El componente de manejo de estrés: que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.
- el componente de estado de ánimo: que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- El componente de adaptabilidad o ajuste.

2.1.2.2.MODELOS DEL ESTRÉS LABORAL

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

2.1.2.2.1. *MODELO DEMANDA-CONTROL*

El Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo.

De acuerdo con este modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

En el Modelo demanda-control el estrés se identifica con tensión psicológica (mental) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. Por el contrario, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien

si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

2.1.2.2.2. MODELO DE INTERACCION ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL

Para Johnson y Hall (1988), la dimensión Apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

2.1.2.2.3. MODELO DEL DESEQUILIBRIO-ESFUERZO-RECOMPENSA

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998) Investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el

trabajador, esto puede conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

Es por esto que al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, se encuentra que el rol laboral en la vida adulta juega un papel crucial en el desarrollo del empleado, ya que las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo.

Estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito (Siegrist, 2000). Sin embargo, la amenaza de un desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar estas funciones de autorregulación del sujeto. Bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión.

Así, el constructo control sobre el estatus ocupacional (status control) es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador. Según Siegrist (1996), Esta —pérdida o interrupción del rol laboral constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador.

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL

2.1.3.1. EMOCIÓN

La alegría, la tristeza, la sorpresa, el enfado o el miedo son conceptos que todos reconocemos, de manera general, como emociones. En términos científicos la emoción es un constructo, algo que da nombre a un grupo de procesos relacionados entre sí y facilita el que podamos hablar sobre ellos. Desde su concepción se ha intentado abordar el constructo desde distintas perspectivas, concentrándose cada línea de estudio en alguna de las variables que la componen y siendo estudiada mediante procedimientos metodológicos alternativos. A medida que cada autor centraba sus investigaciones en alguna variable, se planteaba una definición de emoción que la

separaba de las ideas de otro investigador interesado en algún otro componente, lo que a su vez supuso la realización de más estudios e investigación (Palmero, Guerrero, Gómez, y Carpi, 2006)

2.1.3.2.¿CÓMO SE DEFINE LA EMOCIÓN?

Una buena definición es útil pues ayuda a diferenciar el constructo ‘emoción’ de otros fenómenos relacionados. Sería fácil confundir el afecto, sentimiento o estado de ánimo con la emoción, pues estos son comúnmente utilizados como sinónimos. La diferencia estriba en que, por un lado, mientras las emociones son provocadas por ciertos estímulos y tienen objetos intencionales específicos, los estados de ánimo tienen una causa menos específica y pueden estar presentes por períodos más largos de tiempo. Por otro, el afecto implica el conocimiento del valor y la experiencia consciente que se tiene sobre distintas situaciones, lo que conlleva la inclinación del ánimo hacia algo o alguien y los sentimientos son respuestas emocionales consistentes, hacia objetos o individuos, que pueden durar toda la vida e incluso pasar de una generación a otra (Campos, Keltner, y Tapias, 2004).

Por su parte Izard considera que la “emoción consta de circuitos neuronales, sistemas de respuesta, y un estado/proceso de sentimiento que motiva y organiza la cognición y la acción. La emoción también proporciona información a la persona que lo experimenta, y puede incluir evaluaciones de antecedentes cognitivos y de la cognición en curso, incluyendo una interpretación de su estado emocional, expresiones o señales sociales y comunicativas, puede motivar un comportamiento de evitación o acercamiento, ejercer control/regulación de las respuestas...” (Izard, 2010, p. 367). Esta perspectiva resalta el aspecto cognitivo de la emoción, la información que brinda y cómo esta información, al ser interpretada, motiva el comportamiento adecuado a partir de las situaciones que se puedan presentar. En definitiva, la emoción es multifacética y multidimensional, por lo que encontramos distintas maneras de explicar y conceptualizar el fenómeno. Podríamos resumir diciendo que es un estado afectivo de gran intensidad que se presenta ante un estímulo o una experiencia subjetiva y que lleva un grado de procesamiento cognitivo o de valoración e interpretación. Estas interpretaciones dan lugar a cambios fisiológicos, patrones expresivos y de comunicación como respuesta ante retos físicos, sociales u oportunidades de la vida (Campos et. al, 2004; Fernández Abascal, Jiménez, y Martín, 2003).

2.1.3.3.INTELIGENCIA

Para, Boring en su artículo en The New Republic (1923), donde plantea que la inteligencia es simplemente lo que miden los test de inteligencia. Más que querer sobre-simplificar el concepto, Boring quiso establecer un “punto de partida para una rigurosa discusión...hasta que un nuevo debate científico permita ampliarla" (p. 35).

Así mismo, Sternberg y Berg (1986) resaltan algunas de las definiciones más importantes (pp.155-162):

- Inteligencia es una cualidad del comportamiento adaptativo en la medida en que éste represente formas eficaces de ajuste a las demandas de un medio en constante cambio. Un comportamiento adaptativo que varía entre especies y según el contexto en el que vive cada organismo (A. Anastasi).
- Es un conjunto de aptitudes implicadas en el logro de metas racionalmente elegidas. Se distinguen dos tipos de inteligencia: a) capacidades como velocidad y energía mental y b) las disposiciones tales como la de ser autocrítico (J. Baron).
- Se considera la inteligencia como el producto final del desarrollo individual en el campo de la cognición psicológica, que distingue la inteligencia del funcionamiento motriz, afectivo y social. Esta inteligencia, como producto final, es adaptativa para un grupo cultural determinado en la medida en que permite a sus miembros funcionar de forma eficaz en un contexto ecológico dado (J. Berry).

2.1.3.4.INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer (1990), acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar: “inteligencia emocional”. Y a partir de aquí es cuando los investigadores van a dirigir su atención hacia la definición de este constructo. Según estos autores, la inteligencia emocional consistía en la habilidad de manejar los sentimientos y

emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Bisquerra, R. 2000: 144).

A lo largo del tiempo, estos autores han ido reformulando este concepto en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1993, 1997; Mayer, Caruso y Salovey, 1999, 2001; Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Nos quedamos con la siguiente definición que estos autores nos ofrecieron: “La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey. 1997: 10).

Más tarde, Martineaud y Engelhart (1996), que centran su trabajo en la evaluación de la inteligencia emocional la definen como (en Vallés A. y Vallés C. 2000: 90):

“La capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”.

Pero a pesar de la importancia de estos autores en la aparición del término inteligencia emocional va a ser Goleman, investigador y periodista del New York Times, con la publicación de su libro Inteligencia Emocional que se convertirá en bestseller mundial, quien llevó el tema al centro de la atención de todo el mundo. Goleman (1995) nos ofrece la siguiente definición de la inteligencia emocional:

“El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual...”. (Goleman. 1998. Apéndice 1).

Hasta la actualidad existen numerosos autores que intentan definir el constructo Inteligencia Emocional. Algunos de ellos lo hacen desde una perspectiva más amplia del concepto, en la cual incluyen todo lo que no queda contemplado en la inteligencia académica, como control del

impulso, automotivación, relaciones sociales, etc. (Goleman, 1995). Otros se inclinan más por un concepto restrictivo de inteligencia emocional. En esta última postura están los que consideran que los conceptos científicos son específicos y restrictivos y que en la medida que dejan de serlo pasan a ser divulgaciones acientíficas. Mayer, Salovey y Caruso (2000) están en esa última postura. Además podemos encontrar algunos autores que critican la propia teoría de la existencia de una inteligencia emocional (Hedlund y Sternberg, 2000). Davies et al. (1998) a partir de una investigación empírica llegan a la conclusión crítica de que tal vez el constructo de inteligencia emocional no sea realmente una aptitud mental. También y desde el punto de vista de la psicología de la personalidad, la inteligencia emocional se puede considerar como un aspecto de la personalidad (McCrae, 2000).

2.1.3.5. ESTRÉS

El término estrés ha sido definido aproximadamente medio siglo por Selye (1956) ante la Organización Mundial de la Salud OMS, como la respuesta no especificada del organismo a cualquier demanda del exterior (Citado por Hernández, Soria y Silla, 2003). Por otro lado el estrés laboral, para Sotilo, (2000) se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo.

Así mismo, Richard Lazarus (1999), en su teoría define el estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular el individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación

La Universidad Pontificia Javeriana en el subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales, define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que afecta el bienestar e incluso su salud (Citado por Díaz, 2011)

2.1.3.6. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Según Martínez Selva (2004) surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

2.1.3.7. CLIMA LABORAL

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno." (Navarro:2006)

Por otro lado, el autor Escat (2007) nos menciona que se deben de distinguir dos sentidos del clima laboral, por una parte, el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del "tiempo que hace", sino de las peculiaridades del "tiempo que predomina" en una zona o lugar.

La segunda acepción del concepto de clima se refiere a su dimensión o sentido psicosocial. Dentro de este sentido encontramos diferentes definiciones de clima:

“Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual”. (Forehand y Gilmer, 1965, Citado en Escat: 2007)

“Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Nicolás Seisedos citado en Escat: 2007)

2.1.4. MARCO GEOGRAFICO

El área geográfica en la cual se realizó esta investigación se encuentra ubicada en el departamento del cesar, la Fundación Menores del Futuro su sede principal se encuentra en la ciudad de Valledupar en el barrio la Esperanza. Con la cual trabaja con cinco UCAS y el corregimiento de aguas blancas en los programas (promoción a la primera infancia), los municipios en la cual la Fundación desempeña su labor como operador de los programas del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar se encuentran:

- Aguas blancas
- Chiriguaná
- Astrea
- La loma
- Aguachica
- Pailitas
- Valledupar
- San Alberto

El Cesar es uno de los treinta y dos departamentos que, junto con Bogotá, Distrito Capital, forman la República de Colombia. Su capital es Valledupar. Está ubicado al noreste del país, en las regiones andina y Caribe, Cesar es después de Antioquia y antes que Bogotá, el segundo departamento con mayores exportaciones de Colombia, con una cifra que ascendió a US\$1,876 millones entre enero y agosto de 2017. La población en el departamento del Cesar ronda actualmente en 1 041 203 de habitantes.

El departamento cuenta con asentamientos indígenas en estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta, donde habitan los Arahucos, Arzarios, Kankuamos, Koguis, Chimilas y en la serranía del Perijá, viven los Yucos.

Limites departamentales:

- Al Norte; la guajira
- Al Este: Venezuela
- Al sureste; norte de Santander
- Al sur: con Santander
- Al suroeste: con bolívar
- Al oeste: con magdalena

2.1.5. MARCO JURIDICO

La Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral, señala que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Así mismo, con respecto a los instrumentos de evaluación, esta Resolución en su Capítulo II. Identificación y Evaluación de los Factores Psicosociales en el Trabajo y sus Efectos, Artículo 6o. determina que la evaluación de los factores psicosociales del

trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

La Resolución en el Artículo 7 establece que los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3o de la mencionada resolución.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interfase persona-tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales, duración y frecuencia de los descansos semanales.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

La Resolución 2646 de 2008 en el artículo 10, determina que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Con respecto a la reserva y confidencialidad el Artículo 11, establece que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. Por lo tanto, la evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador. En lo referente a los instrumentos de medición de los factores psicosociales, existen diferentes alternativas, tanto cuestionarios, como guías para análisis de condiciones de trabajo y entrevistas. El Ministerio de la Protección Social realizó durante los años 2009 y 2010 un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de

Riesgos Laborales. Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. Esta batería contiene una serie de dimensiones y dominios. Los dominios agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones psicosociales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial

3. CAPITULO III

3.1.MARCO METODOLOGICO

En este apartado se realizará una descripción de los mecanismos utilizados para el análisis del fenómeno que se pretende investigar (métodos, técnicas o procedimientos para aplicar); Por lo cual, se hace mención de:

3.1.1. ENFOQUE

La investigación, es de tipo cuantitativo; definido por (Hernandez, 2014) como aquel que “usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” con esto buscamos identificar los niveles de estrés presentes en los trabajadores de la Fundación y describir las dimensiones de inteligencia emocional presente en los empleados de la Fundación Menores del futuro.

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es un tipo de investigación con alcance descriptivo, siendo el alcance según Hernandez-Sampierí S.f, un aspecto de gran importancia, que permite establecer los límites conceptuales y metodológicos de la investigación; a su vez menciona: “los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se

analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Por lo anterior cabe mencionar la finalidad del actual proyecto, siendo esta Establecer la relación entre Inteligencia emocional y estrés ocupacional en trabajadores de la Fundación Menores del Futuro.

3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Correlacional de corte transversal. Cuando se hace referencia al diseño de la investigación es importante añadir la definición según hernandez-sampieri (s.f): “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento del problema”. Se realiza sin la manipulación deliberada de variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos ya que no es posible manipularlos, no se tiene control directo de la problemática. En el no experimental existen dos tipos, transeccional o transversal y longitudinal, siendo la primera, parte del diseño de la actual investigación, definida como aquella en donde se recopilan datos en un momento único, la intención es describir las variables y analizarlas teniendo en cuenta el contexto en que se están desarrollando.

3.1.4. METODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en cinco etapas, en la primera fase se hizo una revisión teórica, en una segunda fase la socialización del proyecto, buscando y apropiándonos de la investigación por parte de la empresa, en la etapa tres aplicamos los instrumentos de medición, en la fase cuatro, el análisis e interpretación de datos y una última fase fue para la transferencia de conocimiento. Las variables objeto de estudio fueron estrés ocupacional e inteligencia emocional. Para hacer el análisis se trabajó con gráficas, tablas de frecuencias de dos o más entradas, medidas de tendencia central mediante el paquete estadístico SSPS que además permita realizar correlaciones teniendo en cuenta la escala en la que están medidas las variables.

- **Fase uno conceptual:** Se llevó a cabo la revisión teórica de diferentes autores que permitieron tener una contratación de la realidad desde diferentes latitudes. fue

importante consolidar en esta fase un estado de arte que permitió visionar la forma de trabajar las variables de estudio.

- **Fase dos socialización y acompañamiento:** Esta fase fue diseñada para la socialización del proyecto con el área de Talento Humano y el área de seguridad y salud en el trabajo de la Fundación Menores del Futuro con el objetivo de buscar acompañamiento y apropiación del estudio.
- **Fase tres empíricas:** En esta fase se aplicaron los instrumentos de medición para recoger información sobre estrés ocupacional, inteligencia emocional y clima laboral, y también se adelantó lo pertinente a la tabulación y codificación de la información.
- **Fase cuatro analíticas:** En esta fase se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos. Se plantearon conclusiones, discusiones y recomendaciones.
- **Fase cinco difusiones:** en esta fase construimos informe final y se interpretaron los resultados obtenidos para poder ejecutar dependiendo de lo arrojado.

3.1.5. POBLACIÓN

La población, definida de Lepkowski, (2008) citado en Hernández Fernández y Baptista (2010) como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, comprende a los trabajadores de la fundación menores del futuro de diferentes corregimientos que fueron: La Loma, Pailitas, Chiriguaná, La Jagua de Ibirico, Astrea, San Alberto, Aguachica y sedes de la ciudad de Valledupar.

3.1.6. MUESTRA

Según (Hernandez, 2014) la muestra es “un subconjunto del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de está”. No obstante en necesario mencionar que en la presente investigación no se realizará el proceso de muestreo, sin embargo si se hara uso del censo en 150 empleados de la fundación trabajadores del futuro en las diferentes sedes.

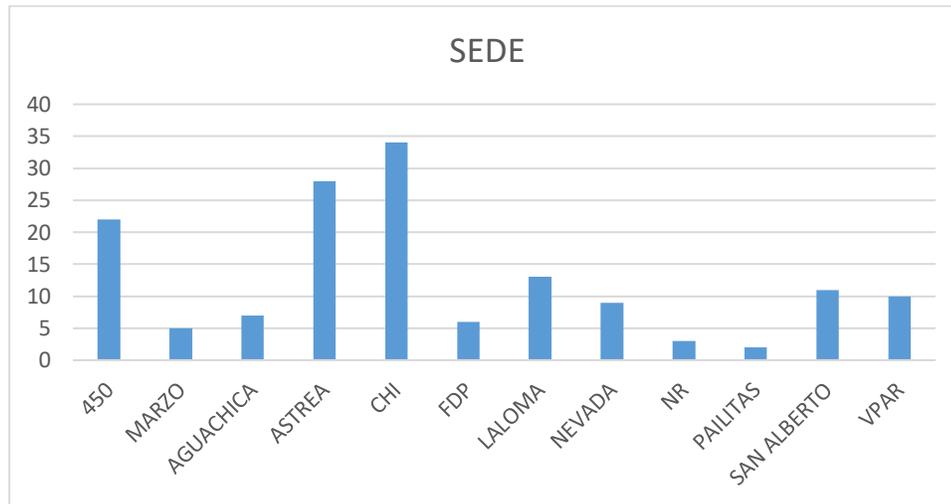
4. CAPITULO IV

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se evidencia los resultados del primer objetivo de la investigación, el cual consiste en caracterizar a los trabajadores de la Fundación Menores del Futuro teniendo en cuenta factores personales y ocupacionales; se aplicaron 150 pruebas de la Escala de Clima Organizacional y Cuestionario para la evaluación del estrés.

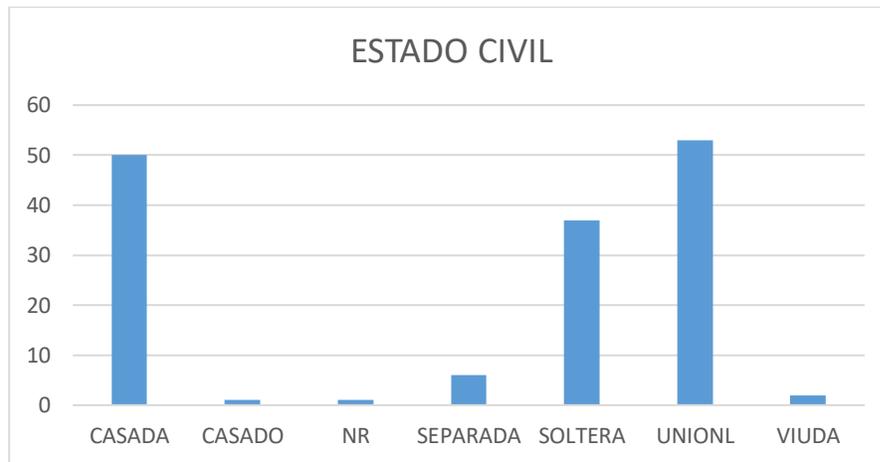
Los avances son los siguientes:

Gráfico 1. Trabajadores por sede.

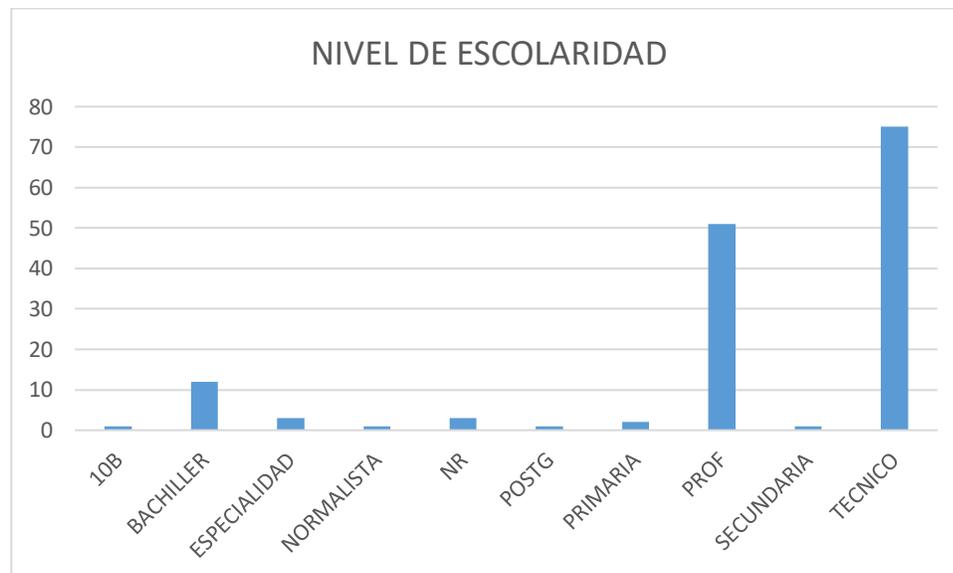


Fuente: Datos propios del proyecto.

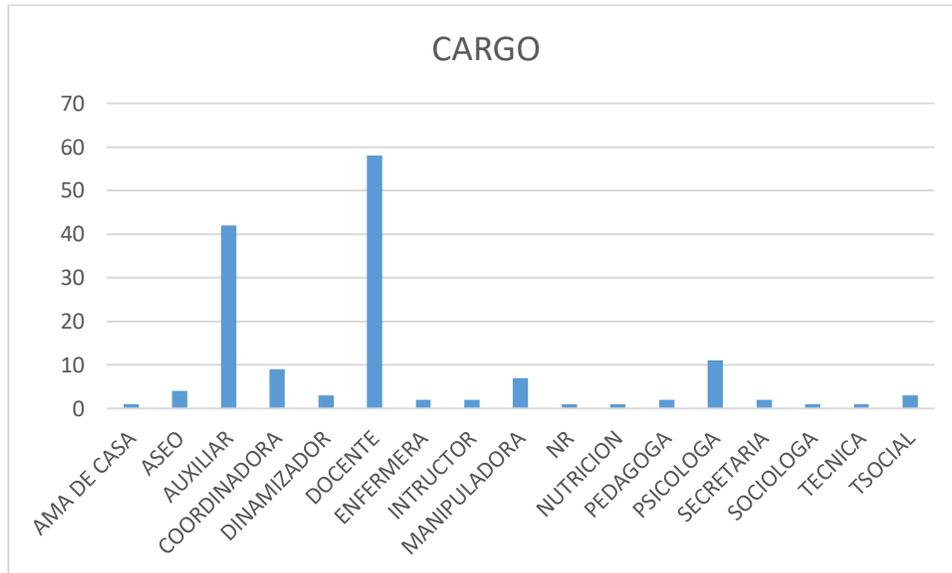
La sede con mayor número de trabajadores es la de Valledupar, seguida de Chiriguaná, Astrea y Aguachica.

Gráfico2. Estado civil

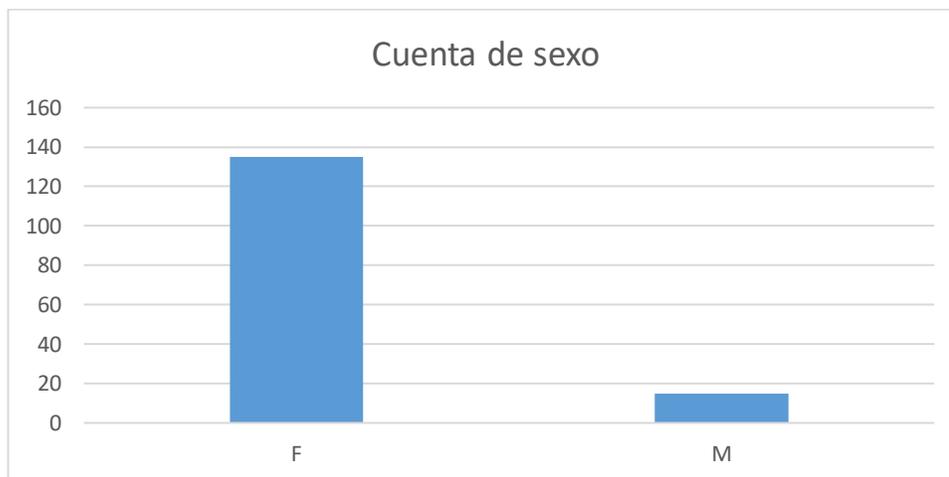
Los datos muestran que, la mayoría de las trabajadoras viven en unión libre, un número representativo son mujeres casadas y siguen las solteras, un número menos significativo son viudas.

Gráfico 3. Nivel de escolaridad.

Los trabajadores de la Fundación Menores del Futuro, presentan un nivel de formación académica alto, la gran mayoría son profesionales, seguidamente han terminado el bachillerato y un porcentaje pequeño cuentan con posgrado.

Gráfico No 4. Cargos desempeñados en la Fundación Menores del Futuro.

La mayoría de los cargos desempeñados son para docencia, auxiliares o personal de apoyo, Psicólogos y coordinadores.

Gráfico No 5. Cuenta de sexo en la Fundación Menores del Futuro

El grafico muestra que el aproximadamente el 90% de la colaboradores de la Fundación Menores del Futuro son de sexo femenino

4.1.1. Resultados Estadísticos Descriptivos

Grafico No. 1



En el grafico No. 1 se evidencia que los colaboradores de la Fundación Menores del Futuro tienen una buena relación interpersonal.

Grafico No.2



Según los datos en el grafico No.2 muestra respecto a los estilos de dirección un 83% saludable, mientras que el 17% por mejorar.

Grafico No.3

Grafico No. 3 Los colaboradores de la Fundación Menores del Futuro tienen un 76% por sentido de pertenencia por la institución y un 23% a mejorar.

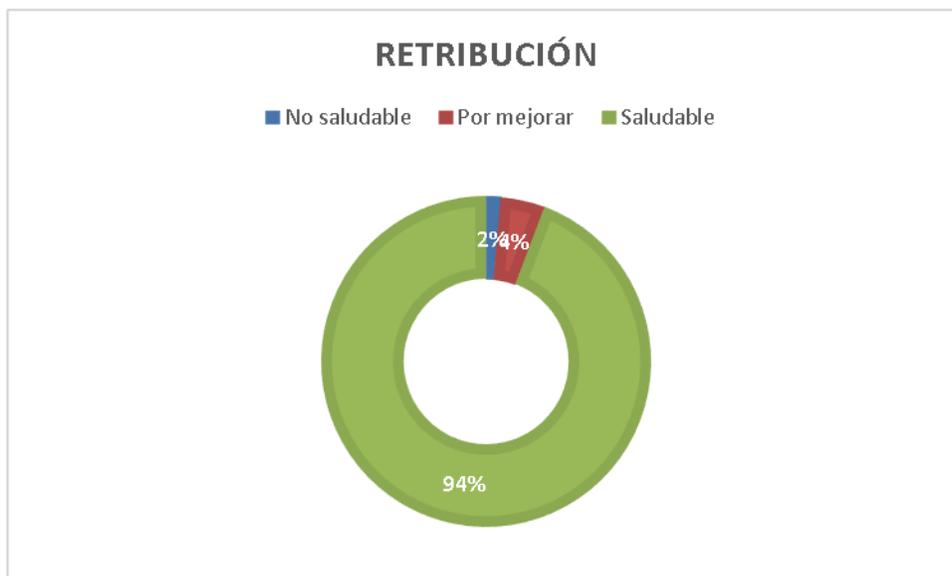
Grafico No. 4

Grafico No. 4, El 94% de las colaboradores de la Fundación Menores del Futuro muestra una muy buena retribución por parte de la institución, mientras que el 6% se debe mejorar.

Grafico No. 5

Grafico No. 5, corresponde a la disponibilidad de recursos, la cual nos muestra en un 71% de satisfacción por parte de lo brindado por la institución, mientras que el 29% se debe mejorar.

Grafico No. 6

Grafico No. 6, Muestra que respecto a la estabilidad según los colaboradores de la Fundación Menores del Futuro, un 61% muestra satisfacción y un 39% desencanto.

Grafico No. 7

Grafico No. 7, Muestra que respecto de la claridad y coherencia por parte de la dirección, los colaboradores mostraron un 51% como saludable y un 42% por mejorar.

Grafico No. 8

Grafico No. 8, Según los colaboradores de la Fundación Menores del Futuro muestra, que el 76% se encuentra bien fundamentado los valores colectivos y el 18% por mejorar

Gráfico No. 9

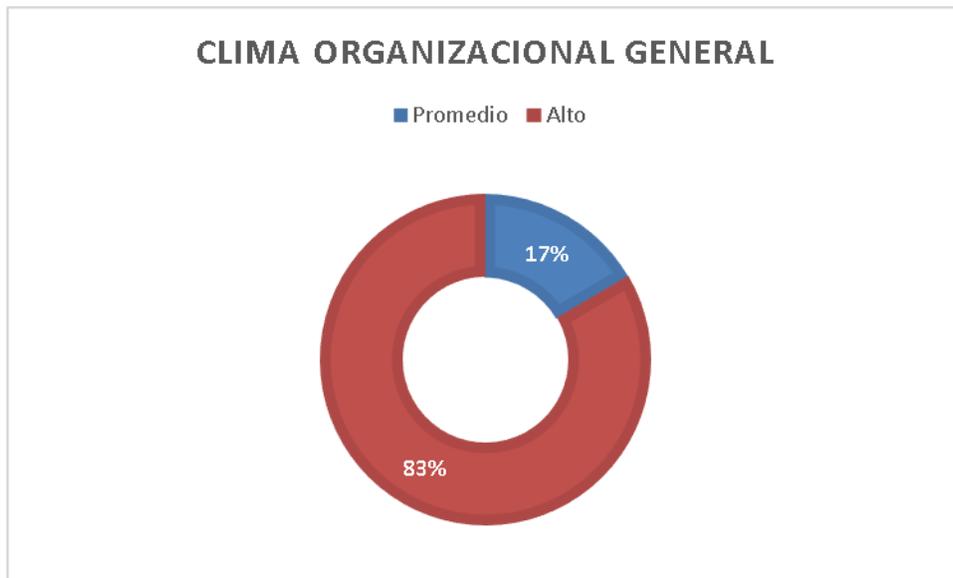


Gráfico No. 9, muestra un buen clima organizacional general, siendo este calificado con un 83% y un contraste de 17% por mejorar.

Gráfico No. 10

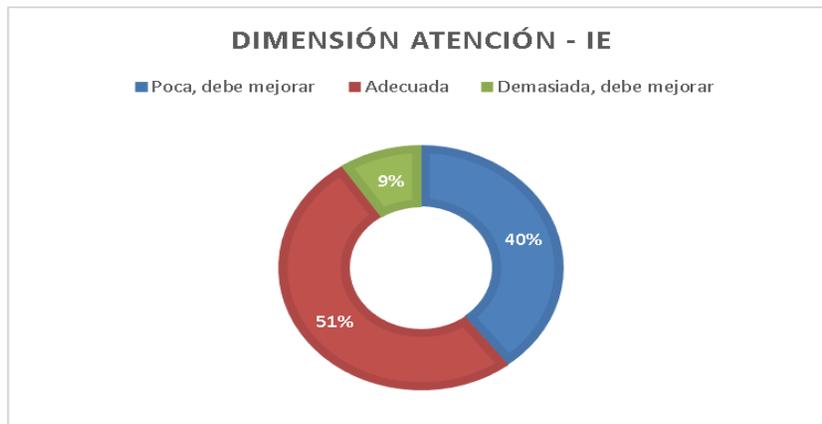


Gráfico No. 10, la dimensión atención de la Inteligencia Emocional, siendo para los colaboradores un 51% adecuada, un 49% por mejorar.

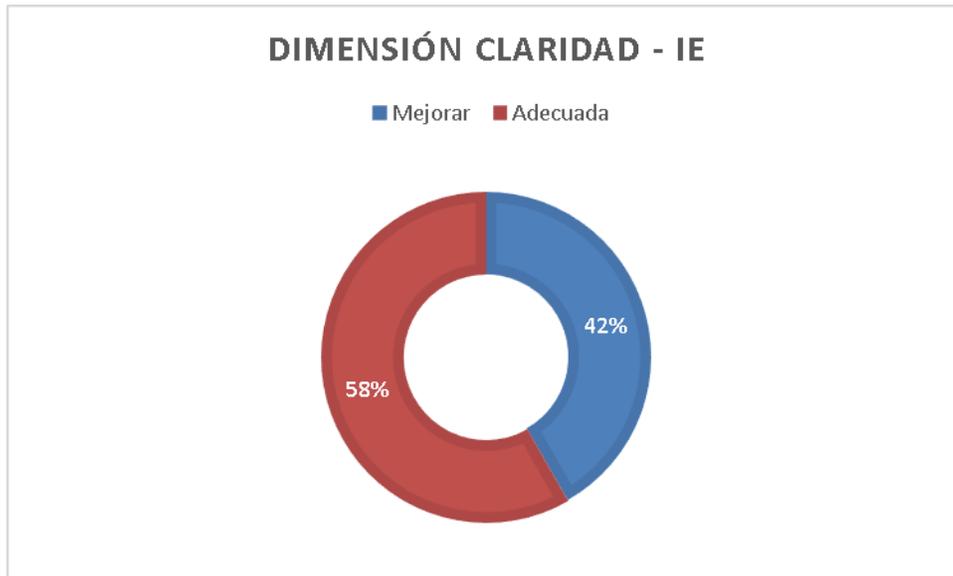
Grafico No. 11

Grafico No. 11 correspondiente a la dimensión claridad de la IE, con un 58% adecuada y un 42% por mejorar.

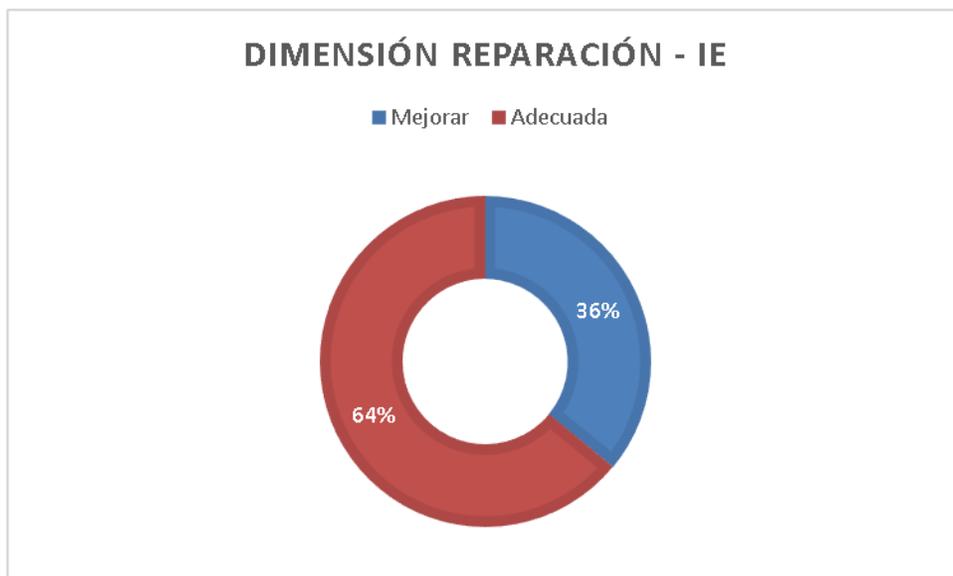
Grafico No. 12

Grafico No. 12, muestra el 64% adecuada en cuanto a la Dimensión reparación IE y un 36% para mejorar.

Grafico No. 13

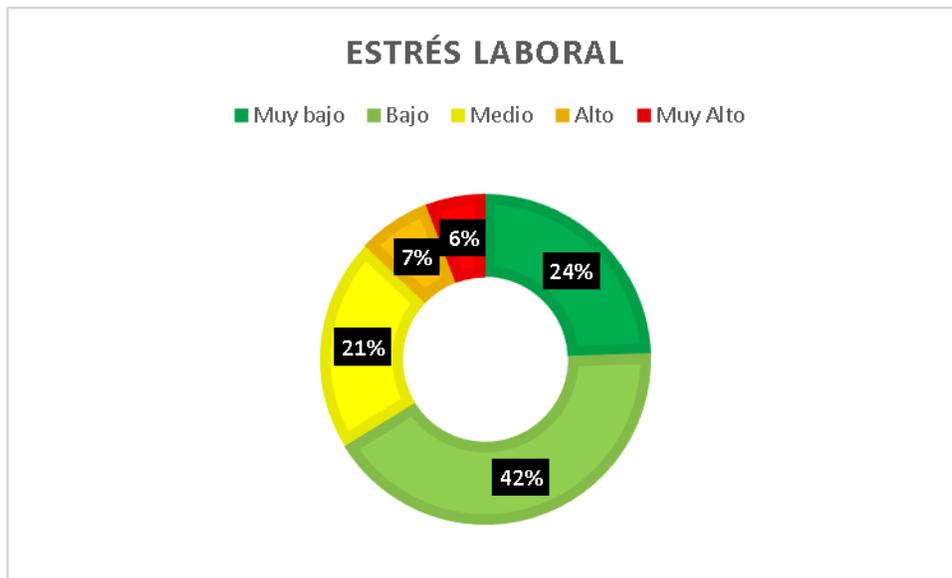


Grafico No. 13, se evidencia en los colaboradores de la FMF en lo que corresponde al estrés laboral un 42% bajo nivel de estrés, 24% Muy bajo nivel de estrés; Mientras que un 21% en un nivel medio y por ultimo un 7% y 6% Alto nivel de estrés.

4.1.2. Resultados Estadísticos Inferenciales

Para la elección del método de correlación de las variables, se tuvo en cuenta, en primera medida, el tipo de variable. Debido a que en las categorías más bajas de las dimensiones de clima organizacional y de inteligencia emocional presentan unas frecuencias muy bajas, e incluso, sin ningún caso, no es posible realizar análisis de tablas cruzadas ni Chi². Se optó por usar los datos cuantitativos en escala de intervalo de cada instrumento.

En primera medida, se llevó a cabo una prueba de normalidad, mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov, para la decisión sobre si usar pruebas de correlación paramétricas o no paramétricas. Como puede verse en la Tabla 1, ninguna de las variables tuvo una distribución

normal. Por ende, se escogen como pruebas de correlación a Tau-B de Kendall y Rho de Spearman.

Tabla 1

Resultados de la prueba estadística de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
EDCOtotal	0,147	139	0,000
RelacionesInterpersonales	0,264	139	0,000
EstilosDirección	0,322	139	0,000
SentidoPertenencia	0,230	139	0,000
Retribucion	0,301	139	0,000
DisponibilidadRecursos	0,280	139	0,000
Estabilidad	0,208	139	0,000
ClaridadCoherenciaDireccion	0,169	139	0,000
ValoresColectivos	0,287	139	0,000
AtencionTMM24	0,199	139	0,000
ClaridadTMM24	0,154	139	0,000
ReparacionTMM24	0,185	139	0,000
EstresGeneral	0,196	139	0,000

Fuente: Datos propios de la investigación. n=139

La Tabla 2 muestra los resultados de las correlaciones entre la medición de estrés y la medición de las dimensiones y resultado global de clima organizacional. Se observa una correlación altamente significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en ambos estadísticos. De forma sorprendente, hubo la tendencia a que las personas que mejor clima organizacional perciben, mayor nivel de estrés laboral reportan. La misma tendencia sucedió con tres de las dimensiones del clima, puesto que retribución, disponibilidad de recursos y claridad y coherencia en la dirección también tuvieron una correlación positiva altamente significativa con la medida de estrés laboral.

Tabla 2

Correlaciones no paramétricas entre Estrés Laboral y las dimensiones y resultado global de la medición de Clima Organizacional

	Tau-B de kendall	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Clima Organizacional Global	,218**	0,000	,271**	0,001
Relaciones Interpersonales	-0,004	0,955	-0,019	0,821
Estilos de Dirección	0,005	0,936	0,018	0,833
Sentido de Pertenencia	0,031	0,631	0,036	0,671
Retribución	,248**	0,000	,324**	0,000
Disponibilidad de Recursos	,245**	0,000	,339**	0,000
Estabilidad	,132*	0,035	0,156	0,067
Claridad y Coherencia en la Dirección	,182**	0,004	,254**	0,003
Valores Colectivos	0,095	0,137	0,117	0,170

Fuente: Datos propios de la investigación. n= 139

*Correlación bilateral significativa con valor $p < 0,05$

** Correlación bilateral significativa con valor $p < 0,01$

De otro lado, según lo muestra la Tabla 3, y también siendo un hallazgo sorprendente, el nivel de estrés laboral no es predecible con base en el puntaje de los participantes en ninguna de las 3 dimensiones de inteligencia emocional. De igual manera, dada la definición teórica de la dimensión de atención, donde tanto el nivel alto como el nivel bajo es inadecuado, se hizo cruce mediante Chi2 con los niveles de estrés, hallándose un $\text{Chi}^2=5,845$ con valor $p=,665$; es decir, esta prueba tampoco apoya la idea de que tengan relación ambas variables.

Tabla 3

Correlaciones no paramétricas entre Estrés Laboral y las de Inteligencia Emocional

	Tau-B de kendall	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Atención	0,013	0,829	0,016	0,848
Claridad	0,023	0,703	0,036	0,670
Reparación	-0,011	0,855	-0,015	0,858

4.1.3. Impactos:

Con esta investigación se pretende lograr un diagnóstico de estrés ocupacional correlacionado con inteligencia emocional que le permita a las Fundación Menores del Futuro determinar la incidencia de este flagelo en los procesos de producción en especial siendo una empresa de servicios. De igual manera servir de referente para la generación de programas de vigilancia epidemiológica para promoción de conductas que mitiguen el estrés que permitan controlar de manera oportuna el impacto en los trabajadores. Así mismo, los resultados que se obtengan de este proyecto servirán de referentes a otras empresas para

identificar y proteger a los empleados de efectos adversos producto de esta variable de estudio y trabajar arduamente en la inteligencia emocional como estrategias de promoción de la salud mental.

4.2.CONCLUSIONES

Son numerosas las investigaciones que se han realizado sobre el estrés ocupacional, donde se evidencia que existen diferentes enfermedades clínicas y factores de riesgos psicosociales que conllevan a padecerlo, evidenciándose en problemas de aprendizaje que repercuten en las relaciones interpersonales y en el desempeño laboral. Es por ello la importancia de potencializar y estimular la inteligencia emocional en los trabajadores para que aprendan nuevas estrategias de afrontamiento que le permitan mejorar en su cargo y su vida cotidiana.

Las emociones en los trabajadores pueden influir sobre el rendimiento laboral, reconocer las emociones de los demás y del equipo de trabajo en las organizaciones implica un trabajo extenso en el cual se deben desarrollar bajo parámetros de la psicología positiva que busque promover mecanismos de mejorar la calidad de vida y prevenir la aparición de trastornos mentales y patologías.

4.3.RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados de las interpretaciones y basándonos en los marcos anteriormente expuestos, se recomienda a la institución desarrollar programas que potencien la inteligencia emocional, cultura organizacional y talleres de valores para acrecentar la inteligencia emocional en sus trabajadores, fomentar el trabajo en equipo capacitando al personal periódicamente, dando incentivos no monetarios para favorecer el incremento de competencias y capacidades.

Es importante que dentro de la institución se determine el coeficiente emocional en general de todos los trabajadores ya que dentro de las pruebas se logra identificar factores que debe poseer una persona para interrelacionarse adecuadamente con los demás en su entorno tanto laboral

como social; Realizar futuras investigaciones en el ámbito laboral con el fin de determinar si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estrés analizando las variables contempladas en el presente estudio.

5. BIBLIOGRAFIA

- Aradilla-Herrero, A., y Tomás-sábado, J. (2006). “Efectos de un programa de educación emocional sobre la ansiedad ante la muerte en estudiantes de enfermería” (pg), 321-326.
- BAR-ON, R. 2000. Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.
- Bisquerra Alzina, R. (2000). “Educación emocional y bienestar”. Barcelona. Editorial Praxis.
- Boring, E. G. (1923). “Intelligence as the tests test it”. New Republic,(Pg) 35, 35-37.
- Campos, B., Keltner, D., y Tapias, M. P. (2004). Emotion. En Charles Spielberger (Ed.), Encyclopedia of Applied Psychology, (pp. 713-721) New York: Elsevier.
- Cano, A. (2002). “La Naturaleza del Estrés”. Recuperado el 16 de abril de 2010, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Contreras, M., Dextre G. (2016). “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo”. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Davies, M. y otros (1998). “Emotional intelligence: in search of an elusive construct. Journal of Personality and Social Psychology” (75), 989-1015
- Díaz, D. (2011) “Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial”. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 80-84
- Escat Corès, Maria. 2007. “Definiendo el Clima Laboral”. Artículo de Copyright.
- Fernández-Abascal, E. G., Jiménez, M. P., y Martín, M. D. (2003). “Emoción y motivación” La Adaptación Humana. Madrid: Ramón Areces.

- Goleman, D. (1996). “Inteligencia emocional”. Barcelona. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). “La inteligencia emocional en la empresa”. Barcelona. Vergara.
- González, V., Ramírez-Maestre, C., y Herrero, A. (2007). “Inteligencia emocional, personalidad y afrontamiento en pacientes con dolor crónico”. *Revista Mexicana de Psicología*, 24 (2), 185-195.
- Goodman, A (2000). “*Desarrolla tu poder mental para lograr lo que deseas*”. México. Editores mexicanos unidos.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). “*Metodología de la investigación*”. Mexico D.F: Interamericana editores S.A.
- Hernández, P., Soria, M., y Silla, J. (2003). El Estrés Laboral: ¿Un Concepto Cajón-De-Sastre?. *Revista Relaciones Laborales*, ISSN, 1133-3189. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- Izard, C. E. (2010). “The many meanings/aspects of emotion: emotion definitions, functions, activation, and regulation. *Emotion Review*”, 2, 363–370.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). “Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral”. Nueva York: Basic Books.
- Lazarus, R. (1999). “Stress and Emoción: A New Syntesis. New York: Springer Publising Company”.
- Martínez Selva J.M (2004). “Estrés laboral”. Madrid: Pearson Educación
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.): *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. (2000). Emotional Intelligence. En Bisquerra Alzina, R. (2003): *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. *Revista de Investigación Educativa* (21), 7-43.
- Molina, F., Rodríguez M. (2016). Evaluación y diagnóstico de la inteligencia emocional orientada a la resignificación del aprendizaje cooperativo en los estudiantes del grado quinto de la institución educativa bello horizonte de la ciudad de Valledupar. Valledupar. Cesar

- Nava, a. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo.
- Navarro Rubio, Elena. 2006. “Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa”. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral
- Páez, M., Castaño J. (2015). “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios”. Universidad de Manizales. Manizales. Colombia.
- Peiró J.M (1983-84) (1986, 2º ed.). Psicología de la organización (vols. 2) Madrid: Uned.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Seguridad Y Salud En El Trabajo, (13), 18–38.
- Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., y Carpi, A. (2006). “Certezas y controversias en el estudio de la emoción. Revista Electrónica de Motivación y Emoción”, 9, 23-24
- Rodríguez, U., Amaya A., Argote A. (2011). “Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios”. Universidad simón bolívar barranquilla. Colombia.
- SALOVEY, P.; WOOLERY, A. Y MAYER, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (eds.). Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes. Oxford: Blackwell, págs. 279-307. Prieto MD, Illán N y 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
- Siegrist, J(1996).: Adverse efectos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo. J Occup Health Psychol,1:27:41.
- Siegrist, J. & Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment – two scientific challenges. Social Science & Medicine, 58, 1463-1473
- Sotilo, (2000), Hidalgo R., Estrés en Emergencias Sanitaria; 1-13
- Sternberg, R.J, y Berg, C.A. (1986). Quantitative integration: definitions of intelligence: a comparison of the 1921 and 1986 symposia. En R.J. Sternberg y D.K. Detterman (Eds.),

What is intelligence? Contemporary viewpoints on its nature and definition (pp.155-162).
Norwood, NJ: Ablex

- Sternberg, R. J., y Kaufman, S. (2011). The Cambridge Handbook of Intelligence. Cambridge University Press
- Vallés Arándiga, A. y Vallés Tortosa, C. (2000). Inteligencia emocional. Aplicaciones educativas. Madrid. Editorial Eos.