

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral I

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el Talento
Humano del Área Administrativa de la Unidad Pediátrica
Simón Bolívar

Autor (es):

Altamar Marín María Angélica

Puerta Rangel Julio Enrique

Universidad Popular del Cesar

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Programa de Psicología

Valledupar, Cesar

2020

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral II

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el Talento
Humano del Área Administrativa de la Unidad Pediátrica
Simón Bolívar

Autor (es):

Altamar Marín María Angélica

Puerta Rangel Julio Enrique

Proyecto de Grado para Optar el Título de Psicólogo

Colina Sánchez Doris

Asesor Metodológico

Ríos Carlys Gerson

Asesor Temático

Universidad Popular del Cesar

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Programa de Psicología

Valledupar, Cesar

2020

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral III

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Valledupar, _____

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedicamos a todas las personas que no lucharon por sus sueños, a quienes se rindieron a mitad del camino o simplemente no confiaron en sus fortalezas y capacidades.

¡Sí se puede!

Agradecimientos

Los autores manifiestan los agradecimientos a:

Dios por la sabiduría y fortaleza para llevar a cabalidad este proceso, a nuestros padres por el apoyo incondicional y motivación para seguir adelante a pesar de las adversidades y por último, a nuestros docentes de la Universidad Popular del Cesar, especialmente a los asesores Doris Colina y Gerson Ríos.

Tabla de contenido

1	CAPÍTULO I EL PROBLEMA	16
1.1	Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el Talento Humano del Área Administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar	16
1.2	Planteamiento del Problema	16
1.2.1	Pregunta de investigación	18
1.3	Objetivos	18
1.3.1	Objetivo General	18
1.3.2	Objetivos Específicos	18
1.4	Justificación	19
1.5	Delimitación	20
2	CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	20
2.1	Antecedentes de la investigación	20
2.2	Bases teóricas	34
1.2.1	Inteligencia emocional	34
1.2.2	Dimensiones de la inteligencia emocional	35
1.2.3	Indicadores de la inteligencia emocional	37
1.2.4	Estrés laboral	38
1.2.5	Dimensiones del estrés.	41
1.2.6	Indicadores del estrés	41
2.3	Marco legal	42
3	CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	44
3.1	Enfoque de investigación	44
3.2	Tipo de investigación	44
3.3	Diseño de investigación	44

3.4	Población	45
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
1.5.1	Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)	46
1.5.2	Cuestionario para la evaluación del estrés, Villalobos, (2010)	48
3.6	Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento informado	48
3.7	Sistema de variables	49
4	CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1	Análisis de los datos	54
4.2	Discusión	69
4.3	Conclusión	72
4.4	Recomendaciones	74
4.5	Referencias bibliográficas	75
4.6	Anexos	82

Índice de tablas

Tabla 1. Puntuaciones atención emocional del TMMS-24	47
Tabla 2. Puntuaciones claridad de sentimientos del TMMS-24	47
Tabla 3. Puntuaciones reparación emocional del TMMS-24	47
Tabla 4. Operacionalización de la variable IE	50
Tabla 5. Operacionalización de la variable EL	51
Tabla 6. Ocupación o cargo de los encuestados	55
Tabla 7. Estado civil de los encuestados	56
Tabla 8. Dimensión de atención emocional en hombres	57
Tabla 9. Dimensión de atención emocional en mujeres	58
Tabla 10. Dimensión de claridad de sentimientos en hombres	59
Tabla 11. Dimensión de claridad de sentimientos en mujeres	60
Tabla 12. Dimensión de reparación emocional en hombres	61
Tabla 13. Dimensión de reparación emocional en mujeres	61
Tabla 14. Niveles de estrés según la ocupación	63
Tabla 15. Prueba de normalidad	65
Tabla 16. Grado de relación según coeficiente de correlación	65
Tabla 17. Correlación entre atención emocional y estrés laboral	66
Tabla 18. Correlación entre claridad de sentimientos y estrés laboral	66
Tabla 19. Correlación entre reparación emocional y estrés laboral	67
Tabla 20. Correlación entre la inteligencia emocional y entres laboral	68

Índice de figuras

Figura 1. Sexo de los encuestados	54
Figura 2. Edad de los encuestados	55
Figura 3. Nivel de ocupación de los encuestados	55
Figura 4. Estado civil de los encuestados	56
Figura 5. Dimensión de atención emocional en hombres	57
Figura 6. Dimensión de atención emocional en mujeres	58
Figura 7. Dimensión de claridad de sentimientos en hombres	59
Figura 8. Dimensión de claridad de sentimientos en mujeres	60
Figura 9. Dimensión de reparación emocional en hombres	61
Figura 10. Dimensión de reparación emocional en mujeres	62
Figura 11. Nivel de estrés en la población general	63

Índice de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado	82
Anexo 2. Autorización para la aplicación de los instrumentos	83
Anexo 3. Instrumento TMMS-24	84
Anexo 4. Cuestionario Para la Evaluación del Estrés	86

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral del talento humano del área administrativa en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar – Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2. Para evaluar ambos constructos se utilizó el Trait Meta-Mood Scale TMMS-24 de Extremera et al. (2004) y el Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés, Tercera Versión de Villalobos, (2010).

Por otro lado, el Alfa de Cronbach de la inteligencia emocional es 0.927 y el de estrés laboral es 0,889 lo que permite deducir que ambos instrumentos tiene una muy buena confiabilidad. Así mismo, esta investigación se enmarca bajo el enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental de corte transversal, en este sentido, los participantes fueron seleccionados en su totalidad siendo estos 71 individuos en el área administrativa, establecidos en 23 hombres y 48 mujeres, con edades comprendidas entre los 24 a 35 años.

Como resultado se obtuvo, que en la presente investigación la mayoría de los participantes con un total de 60 sujetos pertenecientes a la categoría de jefes, profesionales y técnico, con un porcentaje de 85% se encuentran en un nivel de estrés bajo; lo que significa que son escasas las afectaciones que esta puede generar en la salud de los colaboradores. Por otro lado, 11 de los participantes restantes con un porcentaje de 15% pertenecientes a la categoría de auxiliares y operativos se encuentran en un nivel muy bajo, lo que indica que no existen síntomas de estrés que afecten el desempeño laboral de los mismos.

por otra parte, las correlaciones reflejaron de manera más o menos homogénea entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable de estrés laboral, es decir, la mayoría de las dimensiones según el resultado obtenido por el SPSS, se encuentra en un rango de asociación positiva y negativa con un nivel de correlación baja y muy baja lo que significa que a medida que los empleados presentan un alto nivel de inteligencia emocional, tienen mayor capacidad para reducir o transformar los posibles efectos negativos del estrés, mejorando así su desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia emocional, estrés laboral.

Abstrac

This research aimed to establish the relationship between emotional intelligence and work stress of human talent in the administrative area in the Simón Bolívar Pediatric Unit in the municipality of Valledupar - Cesar, during the period 2020-1 and 2020-2. The Trait Meta-Mood Scale TMMS-24 of Extremera et al. (2004) and the Questionnaire for Stress Assessment, Third Version of Villalobos, (2010) were used to evaluate both constructs.

On the other hand, the Cronbach Alpha of emotional intelligence is 0.927 and the work stress is 0.889 which allows us to deduce that both instruments have a very good reliability. Likewise, this research is framed under the quantitative approach with a not experimental cross-sectional correlational design, in this sense, the participants were selected in their entirety being these 71 individuals in the administrative area, 23 men and 48 women, aged between 24 and 35.

As a result, in this research, the majority of participants with a total of 60 subjects belonging to the category of chiefs, professionals and technicians, with a percentage of 85% are at a low level of stress; this means that there are few effects that this can generate on the health of collaborators. On the other hand, 11 of the remaining participants with a percentage of 15% belonging to the category of auxiliaries and operatives are at a very low level, which indicates that there are no symptoms of stress that affect their work performance.

On the other hand, the correlations reflected in a more or less homogeneous way between the dimensions of emotional intelligence and the variable of occupational stress, that is, most of the dimensions according to the result obtained by the SPSS, is in a range of positive and negative association with a low and very low correlation level which means that as employees present a high level of emotional intelligence, have a greater capacity to reduce or transform the potential negative effects of stress, thereby improving their work performance.

KEY WORDS: Emotional intelligence, work stress.

Introducción

Con el pasar del tiempo se han demostrado en el ámbito laboral, que el estrés es uno de los principales problemas para la salud y productividad de los trabajadores en diversas organizaciones. 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. Es así que Gardner y Stough, (2003), identificaron que la inteligencia emocional influye directamente en la percepción del estrés laboral, debido a las consecuencias que pueden presentar y el manejo que le puede dar con respecto a las situaciones donde se encuentra la persona.

Así mismo, la OMS (2004), indica que un trabajador estresado suele ser más propenso a enfermarse (en referencia tanto a la salud física como mental), al tener menor motivación, disminuye el comportamiento seguro en el trabajo y reduce la productividad. Al respecto, por lo mencionado por la OMS. Ramos, Fernández y otros (2007), indican que los individuos con mayor autoconsciencia emocional tienen mayor capacidad para afrontar situaciones estresantes. Es decir, la inteligencia emocional está asociada a un mayor autocontrol de las emociones y capacidad adaptativa para un mejor afrontamiento del estrés.

Por otro lado, Goleman (2004) señaló: "La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo. Toma en cuenta las emociones tales como el control de impulsos, motivación, autoconsciencia, entusiasmo, perseverancia, empatía y alerta mental"p.p (35). Esto significa que el individuo tiene la capacidad de reconocer las emociones y manejarlas adecuadamente, sin dejarse llevar por el impulso del momento.

Por consiguiente, es de gran relevancia mencionar que el talento humano ha cobrado cada vez más importancia como una ventaja competitiva para las empresas, por lo cual se hace necesario manejarlo adecuada y profesionalmente, por ende es importante que las personas que laboran en el ámbito de la salud conozcan sus emociones y sepan cómo manejarlas para que su desempeño y productividad sea el adecuado y al mismo tiempo que la atención que se le brinde

a los pacientes sea de calidad, porque es fundamental lograr que las personas que buscar servicios satisfactorios para que se logren los objetivos y misiones de estas empresas.

Debido a lo mencionado anteriormente, la presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral del talento humano del área administrativa en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar – Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2 teniendo en cuenta que dentro de la presente investigación se desarrollan varios capítulos, del cual el primero, describe el problema del estrés laboral en el mundo y su relación con la inteligencia emocional. Además, se sustenta la relevancia del tema y la necesidad de estudiarlo, como también se establecen los objetivos del mismo.

De igual forma, en el segundo capítulo, se presentan la revisión literaria de otros estudios realizados, como también se encuentra la definición de las variables principales según los autores de los instrumentos utilizados, teniendo en cuenta dentro del mismo la importancia del marco legal en la investigación. En la secuencia aparece el tercer capítulo se profundiza en el diseño de la investigación, los participantes, las técnicas y el procedimiento de recolección de datos. Seguido se presentan los resultados de la investigación en base al contraste de las hipótesis. Ello abarca los análisis estadísticos descriptivos, de frecuencias, de normalidad y correlacionales.

Finalmente, se interpretan y discuten los resultados con respecto a las hipótesis planteadas, realizando comparaciones con la literatura revisada. También, se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos, las referencias utilizadas, y se anexan los instrumentos utilizados, los permisos de los autores para emplearlos en el estudio y el consentimiento informado.

1 CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en el Talento Humano del Área Administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar

1.2 Planteamiento del Problema

Con el pasar de los años se ha demostrado que el campo laboral es la principal fuente de ingreso que tienen las personas para poder suplir las necesidades y requerimientos que se presentan en el transcurrir de la vida. Es así, que la ciencia juega un papel importante al conocer aspectos fundamentales inmersos en este contexto asociados a los avances tecnológicos, administrativos que permitan estar a la vanguardia de las exigencias actuales generando un adecuado desarrollo organizacional.

Estos inherentes pero necesarios cambios que han generado modificaciones a nivel administrativo y estratégico, motivan al talento humano a exigencias intelectuales, emocionales y físicas. La operatividad y la eficacia del colaborador permitirán alcanzar los objetivos que la organización tenga, aunque en el proceso se pueden presentar diferentes situaciones que generan malestar, asociados a la sensación del colaborador de no contar con las capacidades requeridas para el trabajo, pero también por el trato inadecuado por parte de sus jefes, aunque de igual forma se puede presentar por el nivel de exigencia laboral que el cargo requiere. De este modo, esas sensaciones pueden generar repercusiones significativas como la falta de compromiso, dificultades en la comunicación, emociones extralimitadas y características estresantes.

Por lo anteriormente mencionado, dentro de los factores psicosociales en el área de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés laboral afecta de forma significativa en la integralidad del sujeto al generar en este un sufrimiento como hacen mención Anderson y Pulich, (2001), quienes han demostrado que las consecuencias de tensión y estrés laboral provienen de una mayor carga de trabajo, conflictos en el entorno laboral, la inseguridad y que estas consecuencias pueden reflejarse en las personas con enfermedades tanto físicas, como emocionales o repercutiendo en su rendimiento laboral. Aportando a esto, la Organización Mundial de la Salud, (2004) confirmó que un trabajador estresado suele ser más propenso a

enfermarse en referencia a la salud física y mental, tener menor motivación, puede disminuir sus comportamientos de seguridad en el trabajo.

Por la información previa, la falta de control emocional repercute de forma significativa en el talento humano, generando limitaciones en la gestión de las emociones, disminuyendo la motivación y productividad laboral, decayendo en la comunicación asertiva, afectando significativamente el clima laboral y por ende la dinámica de la organización. Es así como Goleman, (1999) citado por Rojas, (2016) menciona que la inteligencia emocional abarca habilidades relacionadas con el control de impulsos, entusiasmo, empatía, motivación laboral y agilidad, contrarrestando aspectos emocionales que limitan al colaborador para realizar sus actividades de manera adecuada.

Analizando esta situación, el contexto laboral se convierte en una fuente contundente de riesgos psicosociales, pero también en un espacio apropiado para fomentar la salud mental y proteger el bienestar de los colaboradores, permitiendo que las organizaciones posibiliten estrategias que disminuyan la presencia de situaciones o aspectos que puedan afectar al talento humano y deteriorar su entorno.

Enfatizando en la Unidad Pediátrica Simón se utilizó en un primer momento la observación directa, donde se identificó en el talento humano del área administrativa emociones extralimitadas, expresadas en la comunicación al momento de solicitar favores y verificar información. Además, se constató con la observación directa comentarios entre los administrativos donde se catalogaban como estresada, manifestándolo en su expresión corporal.

En un segundo momento, por medio de la entrevista no estructurada realizada a la coordinadora del Área de Seguridad y Salud en el Trabajo Kleidys Martínez quien por su experiencia de cuatro años en el cargo manifestó “la necesidad de estrategias para mitigar características asociadas a fatiga y sueño en los empleados la cual genera irritabilidad y exposición a accidentes, la falta de concientización en los trabajadores sobre la adecuada ubicación de los residuos en los contenedores y características estresantes en los trabajadores por el pago atrasado.”

Ahora bien, los colaboradores en estas entidades prestadoras de salud adquieren retos constantes al prestar un servicio a la comunidad desde su área como administrativos con

requerimientos internos para llevar a cabalidad los parámetros requeridos por la organización. Por lo tanto, estos colaboradores se encuentran expuestos a tensiones constantes que posibilita la presencia de estrés laboral y afectación en la inteligencia emocional.

1.2.1 Pregunta de investigación

Es así como este estudio busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral del talento humano del área administrativa en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar –Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral del talento humano del área administrativa en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar – Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

1.3.2 Objetivos Específicos

Caracterizar socio-demográficamente al talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar – Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

Describir la atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales, intelectuales y laborales del estrés laboral en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

Determinar la correlación estadística entre la atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional de la inteligencia emocional con el estrés laboral en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

1.4 Justificación

Esta investigación se realiza con el fin de conocer la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, al reconocer que estas variables influyen significativamente en el talento humano de cualquier organización, promoviendo en ellos competencias asociadas a la comunicación asertiva, liderazgo, empatía, trabajo en equipo, resolución de conflictos, cooperación, pero también la habilidad de conocer las propias emociones y la de los demás, generando una automotivación, estableciendo un clima organizacional apto para el desarrollo de las actividades cotidianas y afrontando de manera idónea las vicisitudes que en esta se presenten, permitiendo así llevar a cabalidad las metas propuestas por la organización.

Desde el componente social, favorece significativamente generando mayor impacto en los usuarios externos, que son aquellas personas atendidas en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar quienes podrán percibir mejor calidad en la atención y a los usuarios internos, constituidos por los mismos colaboradores de la clínica, evidenciándose en los administrativos porque hacen solicitudes a las diferentes áreas o instancias para enriquecer su proceso, notándose así la eficiencia y la armonía con que realizan sus funciones en la organización.

Desde la academia beneficia a los psicólogos en formación porque les permitirá afianzar y llevar a la práctica el conocimiento adquirido en el claustro universitario, respondiendo a las necesidades que la sociedad requiere, aportando así información relevante a la comunidad científica y de esta manera generando en los próximos graduados altos niveles de satisfacción y motivación.

Es importante recalcar que en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar no existe investigación alguna sobre esta problemática de seguridad y salud en el trabajo y sus repercusiones en las organizaciones, siendo esto un criterio de innovación al permitir que los

psicólogos en formación puedan adentrarse en el tema y proporcionar cifras estadísticas que den a conocer la constancia de esta situación. Dichos aportes pueden ser utilizados como referencia para otros proyectos que deseen adquirir información sobre estas variables.

Además, promoverá en la organización estrategias de mejoramiento, que fortalezca la capacidad de progresar constantemente, reconociendo que el talento humano juega un papel fundamental para alcanzar la misionalidad de la entidad y que los riesgos psicosociales se pueden mitigar con políticas que favorezcan a cada colaborador que aporta su conocimiento en el éxito de la empresarial.

1.5 Delimitación

Esta investigación se enmarca en la línea de los contextos la psicología y las organizaciones, en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar. De acuerdo con la información presente en el portafolio de servicios de esta misma institución, esta se encuentra ubicada en la Carrera 18 D N° 28-41. Es una institución guiada por una ideología de calidad, pertinencia, seguridad y alto sentido humanístico, con un liderazgo fundamentado en la innovación y mejora continua de los procesos siendo atendidos por un equipo multidisciplinario de profesionales, especializado y sub-especializados en las diferentes ramas de la salud, para brindar una atención integral. Además, esta investigación está enfocada en el talento humano del área administrativa de dicha organización, el cual está constituido por 71 sujetos y se aspira realizar durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la investigación

Al realizarse una exhaustiva investigación para conocer las diferentes investigaciones que se han realizado a lo largo de los años sobre estas variables, que sin lugar a dudas generan gran significancia en la ciencia de la psicología y que enriquecen cualquier proceso formativo que se lleve sobre la inteligencia emocional y estrés laboral. A continuación se encuentran tres antecedentes internacionales donde se estudian las dos variables; de los antecedentes nacionales

se presentan tres de inteligencia emocional y tres de estrés laboral y por último, ante los antecedentes locales o regionales también se evidencian tres de inteligencia emocional y tres de estrés laboral.

Mesa, en el 2019 presenta la tesis titulada influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería en la Universidad de la Laguna de San Cristóbal de La Laguna, España. Esta tesis tiene como objetivo Analizar la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad estado-rasgo, así como la asociación de ambas variables con la inteligencia emocional percibida en sus tres dimensiones (atención, claridad y reparación) en una muestra de enfermeros asistenciales del Hospital Universitario de Canarias; basándose en los autores Rodríguez y de Sousa, (2017) con la investigación de factores generadores de estrés en enfermero; Martínez, et al.(2010) sobre inteligencia emocional en la salud física y mental.

El estudio es descriptivo y correlacional. Participaron 258 sujetos (192 mujeres, 66 hombres). La herramienta de evaluación es el cuestionario National Trait Anxiety Inventory (STAI) utilizado para evaluar la ansiedad, y el cuestionario Nursing Stress Scale (NSS) utilizado para evaluar el estrés en español. El Trait Meta Mood Scale (TMMS-24; versión española), utilizada para evaluar la inteligencia emocional percibida y el cuestionario de datos socio-laborales.

Tuvo como resultado relaciones directas y significativas entre el estrés laboral y la ansiedad (estado-rasgo). La atención emocional se muestra como predictores positivos de ansiedad y estrés laboral, mientras que la claridad y la reparación emocional se muestran como predictores negativos de ansiedad. Claridad y reparación emocional no correlacionan significativamente con el estrés laboral aunque la dimensión de claridad sí que se muestra como un predictor negativo del estrés labor.

La tesis anteriormente mencionada se relaciona con la presente investigación por las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, además, el instrumento TMMS-24. Se diferencia por el instrumento para medir el estrés laboral y la población escogida. También, esta tesis genera un aporte significativo por los resultados establecidos con el instrumento de inteligencia emocional al ser un referente para la actual investigación.

Galindo, en el año 2018 presenta su proyecto para obtener el título de licenciado en psicología del Centro Universitario UEAM Atlacomulco en México con el título “Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco” con el objetivo de analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa en Atlacomulco. Los autores con los cuales sustentan la investigación son Salovey y Mayer, (1990) y Durán, (2010).

La muestra del estudio es una muestra estratificada aleatoria de 90 participantes, estos participantes tienen los criterios de inclusión: al ser trabajador de la entidad Marel en México, con edades entre los 18 y 45 años y una participación libre. La tipología de estudio es 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).

Se pudo concluir 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 con alto estrés laboral tienen más probabilidades de desarrollar su propia inteligencia emocional en menor medida, por lo que consideran el estrés laboral como una influencia negativa y 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.

La anterior investigación tiene parentesco con la presente por las dos variables utilizadas, inteligencia emocional y estrés laboral, además del instrumento TMMS-24. También se diferencia por la población estudio y el instrumento para medir el estrés laboral, pero genera gran utilidad por los resultados obtenidos al medir las variables puesto que sirven como referencia en el proyecto que se está desarrollando.

Karp, en el año 2019 para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Andina Del Cusco en Perú; presenta la tesis que lleva por nombre Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud san jerónimo cusco sur – 2019 el cual tiene como objetivo determinar la relación existente de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Como postulados presenta a Goleman, (2010), Castellanos et al. (2018).

La tipología de investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio es conformada por 92 colaboradores; se recogió la información a través de una encuesta aplicada a todos los colaboradores que mide la Inteligencia Emocional y el estrés laboral de diseño propio. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: En los colaboradores de la sede administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur los resultados de la investigación demuestran que el 35.9% tienen un nivel de la inteligencia emocional media y el 44.6% muestra que el estrés laboral es poco.

Los resultados de la investigación muestran que las habilidades personales están relacionadas con la presión laboral, la cual está determinada por la estadística de chi-cuadrado, con $p=0.009<0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman de 0,513. Por otro lado, en los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 28,3% tienen un nivel de inteligencia en las habilidades personales de media.

El resultado de la investigación demuestra que las habilidades sociales se relacionan con el estrés laboral, establecido mediante el estadístico Chi-cuadrado con un valor de $p=0.000<0.05$, siendo el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0,580. Por otro lado, en los colaboradores los resultados de la investigación demuestran que el 40,2% tiene un nivel de inteligencia en las habilidades sociales de media.

Esta investigación coincide con la actual al utilizar las variables de inteligencia emocional y estrés laboral además de la población administrativa y el autor Goleman como postulado sobre inteligencia emocional. Por otro lado, se diferencia por el instrumento y el número de la población, y su porte es significativo al permitir conocer la correlación de estas dos variables reconociendo el impacto en dicha población.

Para iniciar con los antecedentes nacionales se presenta a Aranguren y Lozano, que en el 2019 para optar por el título de psicólogas en la Universidad Santo Tomás, sede en Villavicencio, Colombia, presentaron el proyecto de grado denominado Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA sede Villavicencio.

Esta investigación tuvo como objetivo establecer cómo es la correlación entre la inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores de nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio y es sustentada con los autores con los autores Mercado et al. (2001) y a Chiang, Salazar, Huertas y Núñez (citado por Tapias et al.2014).

Para ello, se realizó un estudio descriptivo cuantitativo sobre el alcance correlacional. Se seleccionaron 218 funcionarios de los niveles administrativo, médico y hospitalario en 16 ubicaciones de la clínica, incluidos 22 departamentos administrativos, 60 hospitales y 136 instituciones médicas. Cabe señalar que como criterio para la inclusión de muestras, se considera que trabajarán en la clínica Renovar por al menos 8 meses. Los resultados muestran que no existe una correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, porque la inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio, mientras que el clima organizacional está en un nivel alto.

Si encuentra una posible correlación en las sub-escalas de inteligencia emocional y clima organizacional, considere dividirla por nivel administrativo, hospitalario y de atención. La conclusión es que evaluar la correlación entre inteligencia emocional y clima organizacional a nivel hospitalario puede mostrar que las subcategorías tienen fuertes correlaciones entre autoestima y cohesión, autocontrol y cohesión, y automotivación y equidad, y tienen ventajas. Cohesión de subcategorías.

La anterior investigación se relaciona con la actual por una de las variables de estudio, inteligencia emocional. Pero también por el interés de conocer la correlación que pueden tener con la otra variable. Además, porque parte de su población es administrativa al igual que esta. Cabe resaltar, que la diferencia radica en la segunda variable de estudio, clima organizacional y en los instrumentos aplicados, porque al medir la variable de inteligencia emocional se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional de Mercado, et al (2001) y el instrumento clima organizacional propuesto inicialmente por Koys y Decottis (1991). También se percibe que esta investigación genera al presente estudio un significativo aporte porque permitirá generar un acercamiento a las variables de estudio y a los procesos de correlación teniendo como base los resultados.

Siguiendo con los antecedentes nacionales, están Caceres, Matagira y Torres que en el 2019 presentaron su proyecto de grado para obtener el título de psicólogos en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bucaramanga, con el objetivo de realizar la evaluación sobre inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte Translebirja. Además, es de enfoque cuantitativo, donde se realizará la aplicación de un instrumento de evaluación el cual es la escala TMMS-24 de Mayer y Salovey. El nivel de investigación es descriptivo, el diseño de esta investigación es de tipo no experimental y tipo transversal porque se realizará en un solo momento y no se llevará a cabo una investigación que transcurra en el tiempo ni se le hará un seguimiento como tal a los resultados. Es de mencionar que esta investigación se basa en los autores Fernández et al. (2010).

Como resultado se obtuvo que la población objeto de estudio tiene niveles bajos de atención emocional, hay déficit en una de las categorías asociadas a la IE intrapersonal, derivando molestias en el ámbito personal, laboral y social. Deben trabajar en la categoría de claridad y reparación emocional para subir los niveles de inteligencia emocional. Así pues, a manera de conclusión se determina que la atención emocional es la dimensión que se discrimina al momento de afrontar alguna situación que implique una exposición, siendo una barrera que repercute de forma directa en lo relacionado a la regulación emocional y se evidencia en el plano laboral, discrepando a nivel físico y mental.

La anterior investigación se relaciona con la presente porque el estudio es con la variable de inteligencia emocional, utilizando el mismo instrumento, TMMS-24. Ahora bien, se diferencia porque no busca una correlación al no tener otra variable de estudio. Aun así, genera un aporte pertinente al proceso porque da un abordaje al conocimiento referente a los indicadores que esta variable posee la forma en que se puede evaluar en los sujetos y los posibles resultados.

Para seguir con el análisis de los antecedentes nacionales, está Rueda en el 2016 que para obtener el título de psicóloga de la Universidad Católica de Colombia sede Bogotá, presenta su proyecto de grado con el objetivo de evidenciar la manera como la inteligencia emocional contribuye en el fortalecimiento de los procesos pedagógicos y de construcción de comunidad en el Colectivo Tierra de Sueños. Esto se hace a través de entrevistas, grupos focales

y talleres. La investigación es cualitativa de tipo fenomenológico, basándose en los autores Salovey y Mayer (1990) y por Goleman (1995).

Como resultados se menciona que la inteligencia emocional favorece en la destreza de los procesos pedagógicos y la construcción de comunidad en Tierra de Sueños. A manera de conclusión, el sentido de familia, la hermandad, el amor la solidaridad son los principios y valores que resaltan en los miembros de este colectivo, notándose el interés de fortalecer la familia y seguir con el deseo de educar a los hijos de forma integral.

Esta investigación se asemeja a la que se está llevando a cabo porque tienen a la inteligencia emocional como estudio, aunque se diferencia por ser una investigación de tipo cualitativa y por ende no se lleva un proceso de correlación o evaluación de las variables. Aunque genera importancia y aporte al proceso porque genera un conocimiento teórico de la investigación.

Al finalizar con el análisis de los tres antecedentes correspondientes a la variable inteligencia emocional, se procede a los tres de estrés laboral, iniciado con Amaya, Galvis, Acosta, Aguilera y Olarte en el 2019 en el Instituto Politécnico Grancolombiano para obtener el título de psicólogos en la ciudad de Medellín, Colombiano, con el objetivo de determinar el impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas en Emtelco. Es de tipo cuantitativo y se tiene una muestra de 40 empleados del Departamento de Fidelización de Empresas y Gobierno o también conocido como Expect Pymes (piloto experto de retención), 27 son mujeres y 13 hombres.

La obtención de datos se utilizó el “TEST DE ESTRÉS LABORAL” tomado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, siendo así una investigación cuantitativa, descriptiva que permitió los siguientes resultados: Se considera que hay una fuerte influencia de cansancio laboral en los empleados y que este, efectivamente, repercute de manera negativa en sus vidas, ya sea en el mismo trabajo o círculos sociales, o en el ámbito fisiológico, con alteraciones a la salud como el insomnio (40% considera algunas veces sentir su ciclo de sueño afectado por estrés profesional), dolores de cabeza (65% entre los resultados de algunas veces, relativamente frecuente y muy frecuentemente afirman padecerlo) y hasta molestias gastrointestinales (27.5%) y en el ámbito psicológico como en la disminución del apetito (12.5%), el deseo de no levantarse en las mañanas.

Como conclusiones los índices de afectación directa a la salud, entre síntomas generales como dolores de cabeza, tensión, molestias intestinales, y psicológicos como optar por ciertas conductas que hacen las veces de calmantes de ansiedad como lo serían comer, beber y/o fumar un poco más de lo habitual, e inclusive, meritorio de resaltar, la generación de tristeza en el mismo momento de iniciar sus días, y todo ello se evidencia en ese estado de alerta exacerbado que general y coloquialmente es denominado como estrés. Esta investigación resulta similar por el interés de estudiar de forma cuantitativa los niveles de estrés laboral, pero se diferencia por el uso de instrumento aplicado, de todas formas, genera un interés significativo porque se puede conocer aspectos teóricos que generan relevancia al investigador para generar información y enriquecer el proceso.

Siguiendo con el proceso, están Henao, Martínez, quienes en el 2018 para optar el título de especialistas en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, de Bogotá presentan el proyecto que lleva tiene como objetivo de explicar las causas del estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial de los “Casos Centinelas” de la Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada. Además, se menciona que una investigación descriptiva no experimental, con una combinación de metodología cuantitativa a través del Cuestionario de demanda control apoyo social de KARASEK-THEORELL para estrés laboral. Esta investigación toma como referencia al informe de Evaluación de Riesgo psicosocial, (2017).

Este estudio se toma con la conformación de 53 empleados calificados como “casos centinelas”, después de haber aplicado la batería de riesgo psicosocial a 247 trabajadores en el año 2017 de los cuales se obtuvo lo siguiente Las causas de estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial de los “Casos Centinelas” de la Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada, se debe a que esta población considera no tener autonomía en el trabajo ni libertad para decidir cómo hacer el trabajo así mismo en cuanto a la relación con sus supervisores la perciben como no satisfactorias ya que el jefe no se preocupa ni da importancia a las opiniones de sus sub alternos.

Sin embargo, estos resultados están ligados en primer lugar a los factores de bajo control y en segundo lugar a la variable de apoyo social, mas no se identificaron altos niveles en el factor de demanda psicológica ya que la población estudiada considera que su trabajo es

bastante dinámico debido al cambio constante de tareas que se presentan y afecta de forma significativa.

Resulta pertinente afirmar que esta investigación es similar a la que se lleva a cabo porque se estudia una de las variables, el estrés laboral. Aunque estas se diferencian por el instrumento aplicado para medir la variable. Aunque genera un valeroso aporte por la información presentada sobre la variable de estudio y las características asociadas a los resultados obtenidos.

Para finalizar con los antecedentes nacionales se mencionan a Sarsosa y Charria, quienes en el 2017 desde la Pontifica Universidad Javeriana sede en Cali, Colombia, escriben un artículo que tiene como objeto identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia. Los materiales y métodos son el estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se utilizó la tercera edición del cuestionario de evaluación del estrés del Ministerio de Protección Social para una muestra de 595 participantes del área asistencial que implica la atención al paciente en procedimientos muy complejos, como cirugía, hospitalización, emergencia y cuidados intensivos. Es necesario afirmar que Atalaya, Crespo et al.(2011) fueron los autores principales de esta investigación.

Sobre los resultados: El personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Finalmente ante las conclusiones: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas relacionadas a establecimientos de salud.

Resulta pertinente afirmar que esta investigación es similar a la que se lleva a cabo porque se estudia una de las variables, el estrés laboral y por el instrumento que se utiliza para medir dicha variable. Se diferencia en la población objeto de estudio, aunque genera un valeroso aporte por la información presentada sobre la variable de estudio y las características asociadas a los resultados obtenidos.

Atendiendo a los requerimientos necesarios para continuar con los antecedentes, siguen los regionales o locales, aquí se menciona a Vieco, (2014) y aunque la fecha no cumple con lo establecido para el presente proyecto de investigación, se mencionan al no encontrarse otros para enriquecer el proceso. En consecuencia, Vieco para obtener el título de doctor en psicología de la Universidad del Norte en la ciudad de Barranquilla, Colombia presenta la tesis que tiene como objeto establecer la asociación entre factores psicosociales de origen laboral, variables clínicas y variables de la personalidad (modelo de afectividad) con eventos coronarios (EC) en profesores universitarios. La investigación se conforma por un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo. Se utilizaron a los autores base, Cedillo y Karasek, (2003).

Como resultados se puede decir que en el modelo de ecuaciones estructurales hay varios hallazgos de interés como: En primer lugar, aparecen en asociación directa, las variables sobrecompromiso, dislipidemias, fumar, y edad, que explican el 27% de la varianza del evento coronario agudo. Estos hallazgos confirman lo explicado por los modelos de regresión logística multivariada paso a paso. En segundo, lugar llama la atención que se describe una vía de análisis o camino explicativo de los EC: el sobre compromiso aparece covariando con las dislipidemias, y ambas variables tienen efecto directo en los eventos coronarios.

En la población estudiada, el número de profesores por dependencia se distribuyó de modo tal que la mayor proporción de controles pertenecen a las dependencias con mayor número de profesores de la Universidad, no obstante, la proporción de los casos por dependencia no siguió la misma tendencia. Se encontró asociación estadística entre la presencia del evento coronario y la dependencia académica del profesor ($p=0,02$); en la comparación con fines exploratorios entre las dependencias y la presentación del evento coronario tomando como referencia la dependencia de Ciencias Sociales y Humanas, se encontró que no hay asociación entre la presencia del evento entre las dependencias de Ciencias Sociales y de Ciencias de la Salud, al contrario de lo ocurrido cuando se diferenció la presencia del mismo entre la primera y la dependencia de Ciencias Exactas.

La anterior investigación tiene similitud con la presente al estudiar una de las variables requeridas, es decir, el estrés laboral, aunque se diferencia en los autores implementados, en el uso del instrumento para su medición, resulta pertinente y necesario mencionarla porque los

resultados obtenidos generan un bosquejo y permite hacer comparaciones para deducir hipótesis.

A continuación se hace presente a Plaza et al. (2019), quienes para obtener el título de psicólogos en la Universidad de Córdoba en Montería, Colombia presentan el proyecto que tiene como objetivo descubrir la posible relación entre la presión laboral y la cultura organizacional, y aplicarla a las Entidades Promotoras de la Salud (EPS) y empleados administrativos del departamento de salud e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) de Montería - Córdoba. En el estudio estuvieron dos (II) EPS y seis (VI) IPS, donde se recolectaron 200 datos entre los dos tipos de organizaciones, para medir las variables se utilizaron dos herramientas, una para medir la cultura organizacional compuesta por cuatro dimensiones: características dominantes, aspectos estratégicos, liderazgo y factores de integración.

Además, otro instrumento para medir estrés laboral denominado Cuestionario para la evaluación de estrés de la Batería de Riesgo Psicosocial, de los que se usaron cinco (5) dimensiones anexas de la Batería de Riesgo Psicosocial asociadas a la temática. Después de recopilar la información, el software ADANCO 2.1.1 aplica la tecnología de análisis del modelo de ecuación estructural para analizar la información mediante mínimos cuadrados parciales (PLS.SEM), se puede evaluar la validez y confiabilidad del modelo, así como la prueba de bondad de ajuste, varianza, etc. También dibuja un cuadro de tipos culturales por tamaño y analiza los resultados del estudio (causalidad).

Finalmente, se puso a prueba la hipótesis relacionada con el estrés. Se dice que cada cultura explica en gran medida ciertos aspectos del estrés, como las sugerencias se deja la aplicación de medidas basadas en los Protocolos de intervención psicosocial para el sector salud en materia de seguridad y salud en el trabajo en Colombia. Es relevante mencionar que la anterior investigación presenta similitud con la actual al utilizar el estrés laboral como variable de investigación y al utilizar el mismo instrumento para su medición. Se diferencia al no utilizar otra variable para realizar la correlación. De todas formas genera un valioso aporte porque instruye en los resultados obtenidos al permitiendo enriquecer el proceso.

Siguiendo con el proceso, se encontró una investigación realizada en el departamento del Cesar más exactamente en Valledupar, en la Universidad Popular del Cesar por Corredor y Jerez, (2019) para obtener el título de psicólogos. Este estudio lleva como nombre “Estrés y satisfacción laboral en funcionarios del Área Administrativa en la Alcaldía Municipal de Albania, Guajira.” Esta investigación se apoya bajo diversos aportes teóricos como: Robbins y Judge, (2017); Naranjo (2009); Ramírez (2010); Hernández et al (2014). Así mismo, El presente estudio se enmarca bajo el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, con un alcance correlacional.

Por otro lado, la población de esta investigación está conformada por 55 funcionarios distribuidos en los diferentes departamentos que constituyen el área administrativa de la alcaldía municipal de Albania-Guajira. Debido a que los funcionarios del área administrativa no conforman una población amplia, se optó por tomar el universo completo para la realización del estudio, omitiendo así la selección de una muestra. Con el fin de evaluar la variable del Estrés, utilizaron el cuestionario para la evaluación del estrés de Villalobos, (2010). Con un Alfa de Cronbach de 0,889 lo que permite deducir que el instrumento tiene una muy buena confiabilidad.

De la misma manera para evaluar la otra variable utilizaron la Escala de Satisfacción laboral ISL *66 (Galicia y Hernández). Por consiguiente, los datos obtenidos durante la evaluación fueron resultados positivos, debido a la relación negativa entre estrés y satisfacción laboral. Lo que significa que Esta asociación pone de manifiesto la importancia de trabajar en pro del bienestar y salud mental del trabajador. Aunque los resultados obtenidos no son generalizables, representa un avance y un esfuerzo para consolidar evidencia sobre los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la región y del país

Para concluir, esta investigación se asemeja es el estudio de la variable del estrés laboral por ser esta una variable en común, al igual que el instrumento para su medición. Se diferencia con la segunda variable de estudio, (satisfacción laboral). Pero cabe mencionar que es de mucha utilidad debido a los resultados positivos obtenido en esta investigación y a los aportes teóricos del mismo.

Para seguir con los antecedentes regionales o locales se encuentra a Acosta y Ferrer, (2019) quienes presentan el proyecto para obtener la maestría en educación de la Universidad

de la Costa en Barranquilla, Colombia, que tiene como objetivo describir la relación que tiene la Inteligencia Emocional percibida con el Rendimiento Académico en los estudiantes de tercer semestre del programa de Ingeniería Civil de la Corporación Universidad de la Costa. Con autores que respaldaban la teoría como Salovey et al. (1995) y Valero, (2015) Por las características de la investigación se orientó a un enfoque mixto con un alcance descriptivo, orientada a un diseño no experimental con corte transaccional. El muestreo fue de tipo probabilístico con una muestra representativa de 122 estudiantes.

Para medir el índice de la Inteligencia Emocional percibida se utilizó como instrumento la prueba TMMS-24 Adaptación de Fernández et al. (2010); y para el Rendimiento Académico se tuvo en cuenta el promedio final del semestre de la muestra. Para evaluar la relación entre las variables se utilizó el programa estadístico SPSS donde se obtuvo como resultado que las dimensiones de mayor relación con el rendimiento académico bajo son la claridad emocional alta con una relación inversa y la reparación emocional baja con una relación proporcional. Finalmente, al describir la relación entre inteligencia emocional y desempeño académico, existe una relación entre estas variables.

Posee una similitud con el actual proyecto de investigación al utilizar la inteligencia emocional como variable de estudio y el instrumento TMMS-24 para su medición, además de los procesos metodológicos para el análisis de los resultados. Aunque se diferencia al no tener similitud con la segunda variable de estudio, pero genera importancia porque permitirá adquirir información oportuna que le de peso teórico a la investigación.

Continuando con las referencias está Padilla y Valdés, (2019) que para recibir el título de magister en educación por medio de la Universidad de la Costa en Barranquilla, Colombia con el proyecto que busca analizar la incidencia de la inteligencia emocional en la convivencia escolar de estudiantes de 6 de la I.E. Francisco José de Caldas. Basándose en los autores Salovey y Mayer (1990) y por Goleman (1995). Teniendo en cuenta que a nivel metodológico, la población objeto de estudio son 69 estudiantes de 6 grado de dicha institución. La modalidad de la investigación será de tipo correlacional, con enfoque cualicuantitativo, secuencia de

estudio transversal en una población finita de estudiantes de 6 grado de la I.E. Francisco José de Caldas de Soledad (Atlántico).

A través de este estudio de investigación, se concluye que existe una incidencia con relación a la inteligencia emocional y la convivencia escolar, de esta manera se comprueba, validan y correlacionan tanto la hipótesis planteada como las variables (inteligencia emocional y convivencia escolar). A su vez, permite reflexionar de manera detallada, acerca de cómo el desarrollo de la inteligencia emocional como habilidad puede generar un impacto positivo en los espacios de construcción de convivencia escolar no solo al interior de las aulas de clase, sino también al interior de la institución en general, en la cual todos los agentes escolares deben ser partícipes.

Es oportuno mencionar que guarda similitud con la investigación actual al utilizar la variable de inteligencia emocional y el proceso de correlación, aunque se diferencia por no tener similitud en la segunda variable y por los instrumentos utilizados. Esto resulta beneficioso al porque generará teoría para conocer el comportamiento de las variables en determinados sujetos.

Finalmente, Olivo y Soto, (2017) para obtener el título de magister en educación de la Universidad de la Guajira en Riohacha, Colombia presentan el proyecto que tiene como objetivo determinar la influencia del coaching educativo en el desarrollo de la inteligencia emocional de las estudiantes de III semestre de Pedagogía Infantil de la Universidad de la Guajira. Basándose en autores como Goleman, (1999) y Hawkins, (2013). Se considera que la presente investigación se realizó desde un diseño no experimental, explicativo y transversal, debido a que no hubo manipulación de variables, sólo se detallan los hechos del fenómeno observado y la información se levantó en un solo espacio de tiempo.

Además, la población objeto de estudio y sobre la cual se pretende generalizar los resultados del presente estudio, está conformada por las estudiantes del III semestre del Programa de Pedagogía Infantil, adscritas a la facultad de Ciencias de la educación, de la Universidad de La Guajira, para lo cual se tomó un total de 35 personas. Como resultado, el EQ del tercer semestre de educación infantil ha mejorado, especialmente en habilidades sociales y rendimiento académico, otro resultado es la inclusión de un curso de Coaching

Educativo en la malla curricular del programa de Licenciatura en Educación Infantil, el cual se encuentra enmarcado en los lineamientos del proceso de acreditación de alta calidad.

Así se da por terminado el exhaustivo análisis realizado para el proceso de antecedentes internacional, nacional y regional o local sobre las variables de inteligencia emocional y estrés laboral. De esta manera se da constancia del proceso realizado a abarcando los últimos cinco años donde se describieron evidenciaron los autores, objetivos, metodología, resultados y conclusión de cada proyecto.

2.2 Bases teóricas

1.2.1 Inteligencia emocional

Diferentes autores han realizado investigaciones y dado definiciones conceptuales con respecto a la inteligencia emocional y se puede mencionar a Mayer y Salovey, (1997, p. 4) quienes la denominan como “una habilidad para valorar, percibir y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender las emociones y la conciencia emocional, así como la capacidad de regular las emociones, promoviendo así el crecimiento de las emociones y la inteligencia.” Por lo tanto, reconocer que la IE es una habilidad que contribuye al desarrollo intelectual.

Ahora bien, Fernández y Extremera (2002) definen la inteligencia emocional como habilidad, no se puede entender como un rasgo de personalidad o parte del “carácter” de una persona. Observa a una persona cuyos rasgos de personalidad son extrovertidos, ¿se puede predecir el grado de inteligencia emocional personal o interpersonal que posee? Realmente, no se puede controlar. Dichos autores catalogan la inteligencia emocional como una habilidad, no asociado a la personalidad, es decir, que no se puede encasillar con aspectos asociados al carácter.

La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones (Inteligencia emocional intrapersonal o Habilidades personales) y las emociones de los demás (Inteligencia emocional interpersonal o Habilidades sociales), Ramírez, (2018, pág.

44). Considerando así que la inteligencia emocional es una capacidad constituida por dos aspectos, el intrapersonal, caracterizado por la forma en que se gestionan las propias emociones y la interpersonal, relacionada con la gestión de las emociones de los demás.

Según Daniel Goleman 1998, citado por Griffin et al. (2017, pág. 107) definiéndola como "capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarnos y gestionar adecuadamente nuestras propias emociones y en nuestras relaciones". Siendo así, la inteligencia emocional permite el autoconocimiento emocional y reconocer las emociones de las demás personas, influyendo significativamente en las relaciones sociales y la forma en que se influye en los demás.

En consecuencia, se considera la inteligencia emocional como la capacidad que tienen todas las personas para tomar consciencia de las propias emociones y las emociones de los demás, permitiendo así los aspectos asociados al autocontrol emocional, la automotivación y la capacidad para influir en los demás siendo empáticos y asertivos, sabiendo manejar situaciones asociadas al respeto de la opinión y concepción que tengan otras personas.

Con base a los autores anteriormente mencionados, se hace alusión que Mayer y Salovey, Fernández y Extremera catalogan la inteligencia emocional como una habilidad, distinto a Ramírez y Goleman, citado por Griffin et al. (2017) quienes la consideran como una capacidad; además, en lo que si se relacionan dichos autores es que la inteligencia emocional, permite reconocer los propios sentimientos y los sentimientos de quienes los rodean.

En conclusión, para este proyecto de grado y especialmente para la variable de inteligencia emocional se fija posición con Mayer y Salovey, (1997 p.4) al proponer una definición clara y precisa sobre y porque permite asociarlo al contexto con la población estudio, porque se podrán conocer aspectos asociados a la IE de colaboradores del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

1.2.2 Dimensiones de la inteligencia emocional

1.2.1.1 Atención emocional

Para Mayer y Salovey, (1997) esta primera dimensión cobra importancia porque es denominada o considerada como una habilidad que permite reconocer o tomar consciencia de las propias emociones y también reconocer las emociones de las demás personas, a través de aspectos asociados a las expresiones faciales, posturas, tono de voz y elementos relacionados a la comunicación no verbal.

Con respecto a Fernández- Berrocal y Ramos, (2002, pp. 35-38) denominan la atención emocional como la capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente, siendo este punto de gran relevancia porque determinan qué, no solo la inteligencia emocional se caracteriza por sentir las emociones y sentimientos, sino que es la capacidad también de expresarlas de la forma más adecuada.

Teniendo en cuenta a Goleman, (2001) corrobora que la atención emocional, constituida por distintos factores como la autoconsciencia de las emociones, una acertada autoevaluación y la autoconfianza, además, está enfocado a la consciencia social, haciendo un abarque en habilidades asociadas a la empatía, servicios de orientación y consciencia organizativas, abarcando así diferentes aspectos según el autor.

1.2.1.1 Claridad de sentimientos

En esta segunda dimensión, Mayer y Salovey, (1997) la definen como la habilidad de analizar las emociones, la manera en que estas evolucionan en el tiempo, como se ven reflejadas a partir de los días, meses o años que hayan pasado y también en este segundo apartado, los autores consideran que la calidad emocional está asociada a las consecuencias de las acciones que deriven de dichas emociones.

Siguiendo con la definición, Fernández-Berrocal y Ramos, (2002, pp. 35-38) consolidan la calidad de sentimientos como la comprensión de los estados emocionales, una comprensión de la emoción según el autor asociada ya no a la propia, sino que está mancomunada a la calidad de comprensión en las demás personas. Fernández y Ramos, determinan así la relevancia de lo que pueden sentir quienes se encuentran en el entorno.

Caruso, (2004) en ese orden de ideas, categoriza la claridad de sentimientos, como una forma de evolución en el transcurrir del tiempo, la forma en que estas repercuten en la cotidianidad y evalúan además este autor en el presente apartado como las emociones generan

consecuencias, positivas o negativas teniendo en cuenta la forma en que sean utilizadas o en otras palabras, como se gestionen.

1.2.1.1 Reparación emocional

Siguiendo la tercera y última dimensión, Mayer y Salovey, (1997) determinan que la reparación emocional es una habilidad que consiste en el manejo las emociones con el fin de alcanzar objetivos específicos en cualquier ámbito, poder enfocar las emociones en situaciones donde se consideren necesarias. Esta habilidad involucra autoconocimiento y conciencia social.

Es oportuno dar alusión a Fernández-Berrocal y Ramos, (2002, pp. 35-38) los cuales denominaron la reparación emocional como la capacidad de regular estados emocionales correctamente, permitiendo reconocer en este punto que para alcanzar la inteligencia emocional es pertinente el controlar las emociones, teniendo en cuenta los estímulos que se adquieren en ambiente que pueden generar alteraciones emocionales.

Goleman, (2001) determina que la reparación emocional está representada por el autocontrol, la honestidad, consciencia, adaptabilidad, conducta hacia el logro y la iniciativa. Por otro lado, el presente autor considera oportuno que dentro de esta variable se hace mención al manejo de las relaciones asociado a la influencia, comunicación, liderazgo, cambio catalizador, construcción de vínculos y trabajo en equipo con colaboración.

1.2.3 Indicadores de la inteligencia emocional

1.3.1.1 Sentir y expresar emociones

Considerando que Mayer y Salovey, (1997) en su primer indicador, presenta el hecho de sentir y expresar emociones para el desarrollo de la inteligencia emocional, constituyendo que para alcanzar esta habilidad las personas deben tener la capacidad de sentir y expresarlas en los sujetos que se encuentren en su entorno, familia, amigos y demás, por medio de sus sentidos.

1.3.1.1 Comprender adecuadamente estados emocionales

Mayer y Salovey, (1997) quienes consideran pertinente mencionar como indicador de la inteligencia emocional la habilidad de comprender adecuadamente los estados emocionales, permitiendo así que para el desarrollo de la inteligencia emocional es fundamental, no solo el reconocimiento de lo que cada persona experimenta, sino que es pertinente reconocer el de los demás.

1.3.1.1 Regular los estados emocionales correctamente

En este tercer indicador, Mayer y Salovey, (1997) mencionan que la regulación de los estados emocionales es de suma importancia porque abarca el proceso de autocontrol emocional, manejar adecuadamente las emociones, también la automotivación con el fin de alcanzar los objetivos que las personas se propones, y sin lugar a dudas la empatía y la asertividad, al saber cómo relacionarse con las demás personas, respetando las emociones de cada uno.

Por otro lado, la mayoría de los ambientes donde se desenvuelve el individuo existen diversos factores que le puede afectar su salud, por ejemplo, en el ámbito laboral se observa que los empleados que están propensos a sufrir estrés laboral, son aquellos en donde las exigencias superan los conocimientos y las habilidades de estos. Así mismo la OMS (2008), plantea que los trabajadores que padecen estrés laboral son aquellos que tienen que realizar un trabajo fatigoso que implique esfuerzo físico.

1.2.4 Estrés laboral

Villalobos, (2010) plantea que el estrés “consiste en un estímulo que puede provocar reacciones y respuestas en los organismos de los individuos”. Es decir, estas reacciones generan en las personas cambios fisiológicos, conductuales y emocionales. Sin embargo, esto dependerá de la confrontación que tenga el individuo a cada contexto que se le presente, así como la capacidad que desarrolla para poder controlar y regular la situación dada como en este caso, en el área del talento humano de la unidad pediátrica simón Bolívar.

Por otra parte, “OIT” la organización internacional del trabajo, (2016), 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”. Esto quiere decir que en el lugar de trabajo influye la manera en cómo labora el individuo, así como las relaciones laborales que se basa en las exigencias del entorno en contraste con las que tiene la persona. Así mismo la “OIT” refiere que el estrés laboral aumenta cuando las capacidades que tiene el individuo, no corresponde con las exigencias de su trabajo, esas situaciones conllevan al sujeto a identificar las necesidades tanto de conocimiento como de habilidades que se deben cubrir, para poder desarrollar el trabajo adecuadamente.

por otro lado, Duran (2010), define el estrés laboral como aquella 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 amenazantes a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla. Es decir, el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional del sujeto y depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos que cuenta el individuo para afrontar dicha circunstancia.

El estrés laboral se puede presentar en diversos escenarios, todo dependerá de las personas y del control, así como de la regulación que tengan frente a estas. 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 recursos poseídos en circunstancias específicas. Esto se incrementa aun cuando la persona expresa 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 el estrés.

De acuerdo con Hoyos, (2010), existen varios sucesos en la vida que intervienen en esta, y generan un cambio en la existencia de las personas, situación que hace que los individuos abandonan su zona de confort y entran en conflictos sociales y emocionales. 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, 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 otro lado, Quiroz et al. (2016), 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. Este mismo autor plantea que en el ámbito laboral se presentan unas series de elementos que provocan estrés en el individuo tales como:

- **Las características físicas del trabajo:** las cuales son: la temperatura, el espacio físico, la iluminación, el ruido, el equipo con el que se trabaja, 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.
- **La distribución del trabajo:** la cual tiene que ver con la duración; es decir, el tiempo que el trabajador debe de desempeñar su labor. 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.
- **Relaciones sociales:** los conflictos personales que se establezcan en la relación de trabajo con los compañeros pueden influenciar en las acciones que se llevan a cabo y estas mismas quedarán como respuestas a situaciones estresantes que no serán capaces de controlar cuando no se cuente con los recursos para adaptarse a estas condiciones o no pueda controlarlo.

Por otro lado, Moreno, (2011) indica que las consecuencias del estrés a lo que se refiere al ámbito psicológico genera en la persona, ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión. Esto es debido a que las consecuencias primarias que se manifiestan en el individuo están relacionadas con las emociones y los sentimientos negativos. Es decir, cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés y esto incluye tanto las situaciones negativas como positivas.

1.2.5 Dimensiones del estrés.

Según Villalobos (2010), el estudio del estrés se puede analizar teniendo en cuenta las siguientes categorías:

1.5.1.1 Síntomas fisiológicos: Resulta fundamental porque es la primera reacción del empleado y se expresa en el proceso orgánico que se da en respuesta a la situación estresante. Esto puede entenderse como una señal clave para indicar que a la persona se le dificulta manejar el suceso. Este indicador se representa con características como palpitaciones, sudoración excesiva, temblores etc.

1.5.1.1 Síntomas de comportamiento social: También es fundamental porque se conoce como los cambios en la vida de la persona que afectan la esfera de sus interacciones con el entorno familiar o sociales, que pueden repercutir debido a la respuesta de valoración de amenaza en determinadas situaciones que desembocan o que pueden generar cuadros de estrés a corto y largo plazo.

1.5.1.1 Síntomas intelectuales y laborales: Esta categoría tiene dos aspectos puntuales. Primero, la evaluación personal que hace el individuo de la situación es el elemento base en este fenómeno relacionado con el trabajo. Segundo, dependiendo de esa valoración cualquier estímulo puede percibirse como estresor. Si el individuo cree que la situación sobrepasa sus capacidades y si sus recursos psicológicos no alcanzan para manejar el estímulo, aumenta la sintomatología del estrés.

1.5.1.1 Síntomas psicoemocionales: Al experimentar el estrés es muy probable que se acompañe de señales emocionales, por lo que las vivencias permiten determinar si la reacción a la situación estresante será de desilusión, rabia, tristeza, preocupación, lo cual brinda información indispensable sobre las conductas probables que vendrán a partir de lo vivenciado.

1.2.6 Indicadores del estrés

Según Villalobos, (2010), comparando el puntaje transformado con los índices que corresponde se podrá identificar el nivel de estrés que representa la persona. Estos niveles se clasifican de la siguiente manera.

- **Muy bajo:** significa que el sujeto presenta ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas.
- **Bajo:** hace referencia que el individuo presenta baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación al estado general de la salud.
- **Medio:** indica que el sujeto presenta síntomas de estrés moderada.
- **Alto:** significa que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto.
- **Muy alto:** hace referencia que la persona se encuentra en un estado severo y perjudicial para la salud.

2.3 Marco legal

Las organizaciones han tenido avances, no solo en su infraestructura sino en el número de colaboradores, dándole gran importancia a la humanización, reconociendo al talento humano no solo como un ente que debe cumplir con la productividad sino como un ser biopsicosocial que puede vivenciar riesgos laborales y enfermedades dentro del lugar de trabajo y que sus emociones pueden afectarse por aspectos del entorno.

En concordancia con lo anterior se precisa la ley 1090 de 2006, que establece el ejercicio del psicólogo, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. En su artículo 2° hacen alusión que el psicólogo debe poseer unos principios generales dentro de los cuales se encuentra el bienestar del usuario, considerando que los profesionales en el área de la salud mental deben respetar la integralidad y proteger el bienestar de los sujetos y grupos con los cuales se desarrolla alguna actividad o con quienes se esté trabajando.

El Código Sustantivo del Trabajo en el decreto de 2011 manifiesta en el artículo 201 detalladamente en inciso 42 que el estrés laboral es una de las enfermedades profesionales generada por “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras

urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable.”

También se encuentra la ley 1616 de 2012 que presenta como objetivo garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental a la población colombiana, pero al profundizar más en esta ley se evidencia en el artículo 9° la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, aclarando que las Administradoras de Riesgos Laborales deben realizar actividades asociadas a la promoción y prevención por medio de estrategias, acciones, programas o servicios, añadiendo también el monitoreo de exposición a riesgos psicosociales en gestión de seguridad y salud en el trabajo, permitiendo de esta manera recuperar, mejorar y proteger la salud mental de los colaboradores.

Por otro lado, la ley 1562 de 2012 la cual en su artículo 13 describe los afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales como obligación a “trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; los jubilados o pensionados, que se reincorporen a la fuerza laboral como trabajadores dependientes, vinculados mediante contrato de trabajo o como servidores públicos; los estudiantes de todos los niveles académicos de instituciones educativas públicas o privadas que deban ejecutar trabajos que signifiquen fuente de ingreso para la respectiva institución o cuyo entrenamiento o actividad formativa es requisito para la culminación de sus estudios,” entre otros. Además, hacen mención de quienes pueden ser afiliados de manera voluntaria en el mismo artículo.

Sobre la ley 2646 de 2008 en su artículo 1° determina la responsabilidad para quienes intervienen en el proceso de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente en cuanto a los factores de riesgo psicosocial y los factores generan en los colaboradores aspectos asociados al estrés laboral. Es preciso mencionar que en el artículo 2° hacen referencia en quienes deben ser protegidos por este proceso, dentro de los cuales menciona a las Organizaciones de Economía Solidaria, asociaciones que afilian trabajadores independientes, empleadores públicos y privados, etc.

Finalmente, en el 2014 se dio a conocer el decreto 1477 donde se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, categorizados de la siguiente manera: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos. En lo psicosociales se encuentra el estrés

laboral, por lo tanto el colaborador que presente la sintomatología que esta genera podrá ser protegido por el Sistema de Seguridad Social, mejorando así la salud mental del talento humano en las organizaciones colombianas.

3 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

La investigación que se lleva a cabo, está enmarcada desde el enfoque cuantitativo al querer medir las variables de la forma más objetiva posible, impidiendo que deseos, creencias o temores influyan en los resultados, siendo de esta manera Hernández et al.(2014) manifiestan que en la investigación cuantitativa las variables seleccionadas son medidas desde un contexto elegido y establecido, utilizando instrumentos estandarizados con rigor y así analizar los resultados obtenidos mediante un conjunto de datos estadísticos para obtener las conclusiones que den la claridad y la dimensión a las variables estudiadas. Es así que no se puede saltar, eliminar o evadir el orden establecido en el diseño de investigación permitiendo credibilidad y beneplácito por parte de investigadores desde este enfoque de estudio.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional al considerarse relevante medir cada una de las variables, posteriormente se cuantifica, analiza y se establece la vinculación o asociación como lo manifiesta Hernández, (2014) al referenciar que este tipo de estudios tiene como fin identificar la relación o grado de vínculo o asociación de dos o más variables, conceptos o categorías en una población determinada, muestra escogida o por otro lado un contexto en específico. En algunas circunstancias sólo se examina la relación entre dos variables.

3.3 Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental al no pretenderse cambiar el nivel de la variable independiente intencionalmente con el fin de evidenciar el comportamiento de otras variables. Respecto a esto, Hernández y Cols, (2014) hacen mención que el diseño no

experimental es sistemática y empírica donde las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las deducciones sobre las relaciones entre variables se ejecutan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Además, el estudio es transversal al considerarse que los datos que se recolectarán serán en un corto periodo de tiempo y en un solo momento por medio de unos determinados instrumentos, así es aludido por Hernández y Cols, (2014) Su intención es referir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento, finalizando así el diseño de la investigación.

3.4 Población

La población objeto de estudio en la presente investigación, son los colaboradores del área administrativa en la Unidad Pediátrica Simón Bolívar. El término población es definido por Arias, (2012) como un conjunto finito o infinito de elementos caracterizados en común por el cual serán extensibles la conclusión de la investigación, dando respuesta al problema de investigación y a los objetivos establecidos. En este sentido, la población está constituida por 71 sujetos establecidos en 23 hombres y 48 mujeres, permitiendo así hacer un proceso de censo al pretenderse realizar el estudio con todas las personas que integran el área administrativa, Hernández et al.(2014) mencionan que el censo es el número de elemento sobre el cual se pretende generalizar los resultados.

Además, teniendo en cuenta la cantidad de sujetos se considera una población finita al conocerse numéricamente su totalidad, como lo argumenta Arias, (2012) fundamentando que es una agrupación en la que se identifica la cantidad de elementos que la integran. Igualmente, puede existir una base de datos de dichas unidades. Por otro lado, es una población accesible porque se puede interactuar o trabajar satisfactoriamente con los colaboradores del área administrativa, para ello Manterola y Otzen, (2017) consideran que la población accesible es el acumulado de individuos que corresponden a la población blanco, que están disponibles para la investigación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de alcanzar los objetivos estructurados inicialmente, se pretende utilizar como técnica la encuesta. La técnica en opinión de Rodríguez, (2008) citado por Sánchez, (2016) es el mecanismo utilizado con el fin de recolectar información, resaltando principalmente la observación, entrevistas, cuestionarios, y encuestas, siendo estas las más comunes y que con frecuencia se utilizan en las investigaciones.

Por otro lado, la encuesta es una técnica constituida por un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se acumula y estudia datos recolectados de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende investigar, describir, predecir y/o explicar una serie de característica. García, (1993) citado por López y Fachelli, (2016).

Ahora bien, para este proceso se pretenden utilizar dos instrumentos que midan las variables inteligencia emocional y estrés laboral, el término instrumento es considerado por Hernández et al. (2014) como un recurso utilizado por el investigador como registro de la información o datos sobre sus variables. En las investigaciones cuantitativas es aplicado un instrumento para la medición de variables contenidas en las hipótesis. A continuación, se presenta la descripción de los instrumentos para el presente proyecto de grado.

1.5.1 Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

La presente escala TMMS-24 es una adaptación de la escala *Trait Meta Mood Scale-48* (TMMS-48), fundamentada en el marco teórico de Salovey y Mayer. Asimismo, está compuesto por tres dimensiones: a) Atención emocional con los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8, b) Calidad emocional con los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 y c) Reparación emocional con los ítems 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24. Los ítems se responden a través de una escala Likert que presenta cinco opciones de respuesta: 1, Nada de acuerdo; 2, Algo de acuerdo; 3, Bastante de acuerdo; 4, Muy de acuerdo; 5, Totalmente de acuerdo.

La forma de calificación es descriptiva porque se suman el total de puntos que corresponde teniendo en cuenta las dimensiones: atención emocional, calidad emocional y reparación emocional, acorde a la opción de respuesta seleccionada por los participantes

considerando que el valor cambia teniendo en cuenta si es hombre o mujer, como se presenta a continuación. Es relevante considerar que fue validado en Colombia por Uribe y Gómez, (2008) quienes obtuvieron un Alpha de Cronbach de 0.927 para la escala total.

Tabla 1. Puntuaciones atención emocional del TMMS-24

Atención: hombre	Atención: Mujer
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Tabla 2. Puntuaciones claridad de sentimientos del TMMS-24

Calidad: hombre	Calidad: mujer
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Tabla 3. Puntuaciones reparación emocional del TMMS-24

Reparación: hombre	Reparación: mujer
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Fuente: Elaboración propia, (2020)

1.5.2 Cuestionario para la evaluación del estrés, Villalobos, (2010)

La consistencia interna del cuestionario se estimó por los autores a través del Alfa de Cronbach, en el que el coeficiente de confiabilidad fue de 0,889 lo que permite deducir que el instrumento tiene una muy buena confiabilidad. El instrumento de 31 ítems evalúa los síntomas que dan señal de las reacciones asociadas al estrés, distribuido en 4 categorías de síntomas que son: a) fisiológicos (8 ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8), b) comportamiento social (4 ítems: 9,10,11,12) c) intelectuales y laborales (10 ítems: 13,14,15,16,17,18,19,20,21,22) y d) psicoemocionales (9 ítems: 23,24,25,26,27,28,29,30,31).

Los ítems del cuestionario poseen una escala tipo Likert donde el trabajador escoge la respuesta que refleje su percepción. La escala se clasifica de la siguiente manera: siempre, casi siempre, a veces y nunca. De acuerdo a las respuestas, la codificación y fórmulas que indica el manual los posibles resultados para el nivel de estrés son: muy bajo (de 0.0 a 7.8), bajo (7.9 a 12.6), medio (12.7 a 17.7), alto (17.8 a 25.0) y muy alto (de 25.1 a 100).

Vale la pena destacar que esta distribución de puntajes corresponde para colaboradores del área administrativa, para operarios se tiene en cuenta otros puntajes, los cuales no es el caso de esta investigación. Además, En este instrumento también, su forma de calificación corresponde a la descriptiva al contar el total de los puntos e identificar en qué nivel de estrés se encuentra el sujeto.

Por consiguiente, los resultados se interpretan en el sentido de que a mayor puntaje obtenido, mayor síntomas de estrés. Cabe precisar que a efectos de facilitar la calificación del cuestionario, los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos, que contiene toda la gramática requerida por el sistema de información para realizar los siguientes pasos: (1) calificaciones; (2) obtención de puntajes brutos; (3) conversión de puntajes brutos; (4) tabla de relación de comparación de puntajes convertidos y obtención de informe de trabajadores individuales.

3.6 Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento informado

En cuanto a las consideraciones éticas de esta investigación, es necesario mencionar la Ley N ° 1090 del 6 de septiembre de 2006; a través de este método se reglamenta la

formación de la profesión psicológica, donde los conocimientos de investigación en progreso y la efectividad, ética al realizar investigaciones de manera responsable en beneficio de la población seleccionada para el estudio actual permitirán un mejor desarrollo, destacando el conocimiento impartido a los integrantes de la Universidad Cesar Popular, ya su vez beneficiar a toda la sociedad.

Cabe agregar que se seguirán los principios generales de la ley 1090, tales como responsabilidad, competencia, estándares éticos y legales, y confidencialidad, en los cuales se garantiza que la información obtenida de los participantes será completamente confidencial, con uso netamente académico y no generará costo alguno. Se resalta que los sujetos tienen conocimiento de todo el proceso a realizarse, al mencionarse con anterioridad los objetivos de la investigación y el proceso de desarrollo propuesto, lo cual se realizará mediante consentimiento informado y se entregará a todos los sujeto, que describirá los objetivos de la investigación y las operaciones futuras de los resultados (ver Apéndice 1).

Asimismo, cabe mencionar que las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud fueron establecidas a través de la Resolución No. 8430 del 4 de octubre de 1993, dado que la investigación no presenta riesgo para los participantes. De esta forma, no habrá intervenciones que puedan dañar las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociológicas del individuo como lo menciona el Ministerio de Salud en el año 1993.

3.7 Sistema de variables

Definición conceptual: La inteligencia emocional es definida como “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, p. 4).

Tipo y nivel de medición: Cualitativa - politómica

Definición conceptual: Cano (2009), “Consiste en un estímulo que puede provocar reacciones y respuestas en los organismos de los individuos” p.44.

Tipo y nivel de medición: Cualitativa - politómica

Tabla 4. Operacionalización de la variable IE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor
Inteligencia emocional	Atención Emocional.	Sentir y expresar emociones	1. Presto mucha atención a los sentimientos. 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. 4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. 5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. 6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente. 7. A menudo pienso en mis sentimientos. 8. Presto mucha atención a cómo me siento.	Nada de acuerdo (1) Algo de acuerdo (2) Bastante de acuerdo (3) Muy de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
	Claridad de sentimientos	Comprender adecuadamente los propios estados emocionales.	9. Tengo claros mis sentimientos. 10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. 11. Casi siempre sé cómo me siento. 12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. 13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	

		14. Siempre puedo decir cómo me siento. 15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones. 16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.
Reparación emocional.	Regular los estados emocionales correctamente	17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. 18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. 19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. 20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. 21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. 22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. 23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz. 24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Tabla 5. Operacionalización de la variable EL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valor
Estrés laboral	Síntomas fisiológicos	Nivel muy bajo	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Siempre (9)
		Nivel bajo	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	Casi siempre (6)
			3. Problemas respiratorios.	A veces (3)
		Nivel medio		Nunca (0)

	Nivel alto	4. Dolor de cabeza.	Siempre (6)
		5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	Casi siempre (4)
	Nivel muy alto	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	A veces (2)
			Nunca (0)
		7. Cambios fuertes del apetito.	Siempre (3)
		8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	Casi siempre (2) A veces (1) Nunca (0)
	Síntomas de comportamiento social	9. Dificultad en las relaciones familiares.	Siempre (9) Casi siempre (6) A veces (3) Nunca (0)
		10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	Siempre (6) Casi siempre (4) A veces (2)
		11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	Nunca (0)
		12. Sensación de aislamiento y desinterés.	Siempre (6) Casi siempre (4) A veces (2) Nunca (0)
	Síntomas intelectuales y laborales	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	Siempre (9) Casi siempre (6) A veces (3) Nunca (0)
		14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	
		15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	
		16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	Siempre (6) Casi siempre (4) A veces (2) Nunca (0)
		17. Cansancio, tedio o desgano.	
		18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	
		19. Deseo de no asistir al trabajo.	

Síntomas psicoemocion ales	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	Siempre (3) Casi siempre (2)
	21. Dificultad para tomar decisiones.	A veces (1) Nunca (0)
	22. Deseo de cambiar de empleo.	
	23. Sentimiento de soledad y miedo.	Siempre (9) Casi siempre (6)
	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	A veces (3) Nunca (0)
	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	Siempre (6) Casi siempre (4)
	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	A veces (2) Nunca (0)
	27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	
	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	
	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	Siempre (3) Casi siempre (2)
	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	A veces (1) Nunca (0)
	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

Fuente: Elaboración propia, (2020)

4 CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se refleja el análisis de los resultados utilizando tablas y figuras, iniciando con los datos sociodemográficos donde se pueden evidenciar el sexo, estado civil, cargo y estrado socioeconómico, además, el análisis de las dimensiones de inteligencia emocional teniendo en cuenta el sexo, luego el análisis de las dimensiones relacionadas a la variable de estrés laboral y por último la correlación requerida para las dimensiones de las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, como se evidencia a continuación.

4.1 Análisis de los datos

Primer objetivo específico: Caracterizar socio demográficamente al talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar – Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

En relación al sexo de la población objeto de estudio se evidencia en la figura 1 que la mayoría de los sujetos pertenecen al sexo femenino con un 61%, seguido del 39% para el masculino; ante el la edad de los encuestados, teniendo en cuenta la figura 2 la tabla 6, el 38% de los sujetos tiene entre 30 a 35 años, el 26% de los sujetos está entre los 36 a 41 años, el 24% de los sujetos están entre los 24 a 29 años y por último, el 12% de los sujetos tienen entre 42 a 47 años.

Como se puede observar en la figura 3, que la población objeto de estudio con relación al nivel ocupacional está conformada por un 62% por profesionales y técnicos, un 17% por jefes, un 12% por auxiliares y un 9% por operarios de los cuales de estos distintos niveles se desprender cargos tales como: coordinadores, líderes, secretarias, digitadores, vigilantes etc. De acuerdo a la tabla, 7 y la figura. 4 se evidencia que la población objeto de estudio con relación al estado civil está conformado en un 34% por sujetos en unión libre, un 10% en solteros y un 56% casados, destacando así con un 0% que no se encontraron sujetos viudos o divorciados.

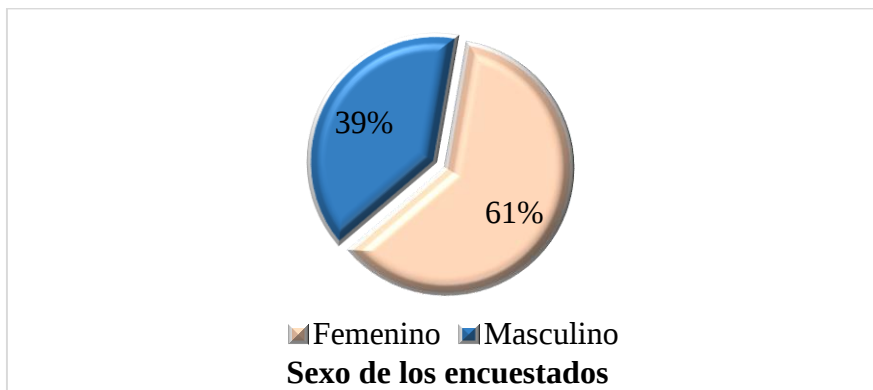


Figura 1. Sexo de los encuestados
Fuente: Elaboración propia, (2020)

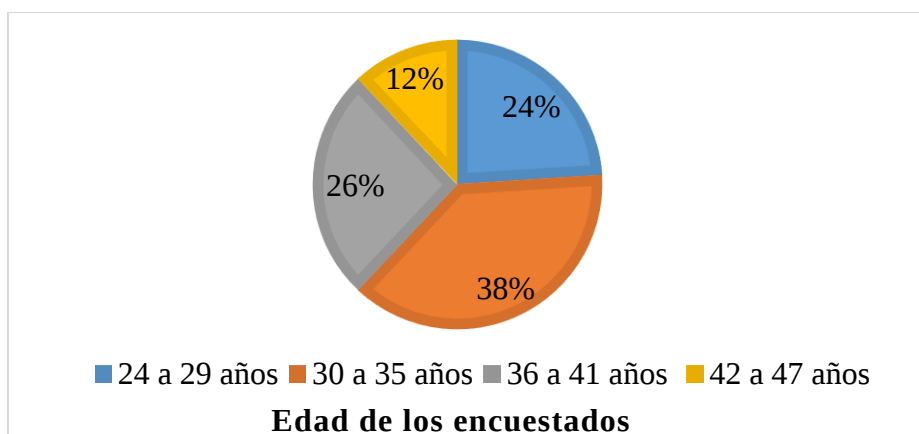


Figura 2. Edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Ocupación o cargo de los encuestados

Ocupación o cargo	Cantidad	Porcentaje
Jefes	12	17%
Profesionales o técnicos	48	68%
Auxiliares	6	8%
Operarios	5	7%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

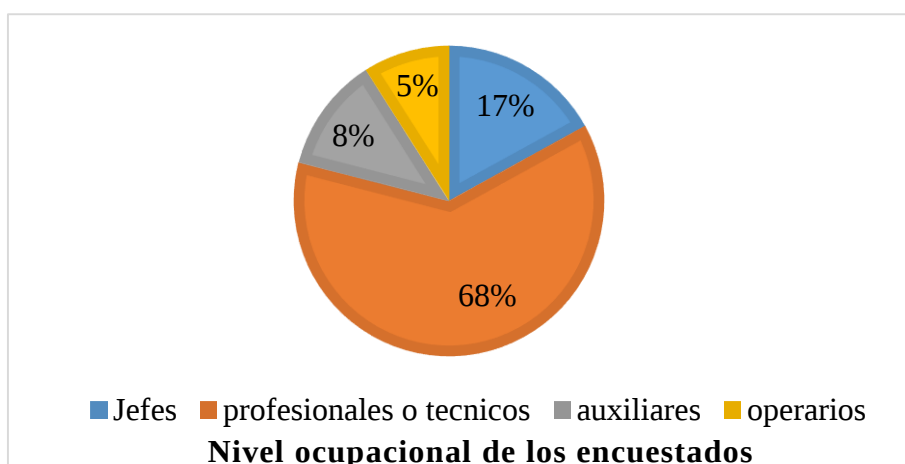


Figura 3. Nivel de ocupación de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Tabla 7. Estado civil de los encuestados

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Casado (a)	40	56%
Soltero (a)	7	10%
Unión libre	24	34%
Viudo (a)	0	0
Divorciado (a)	0	0
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

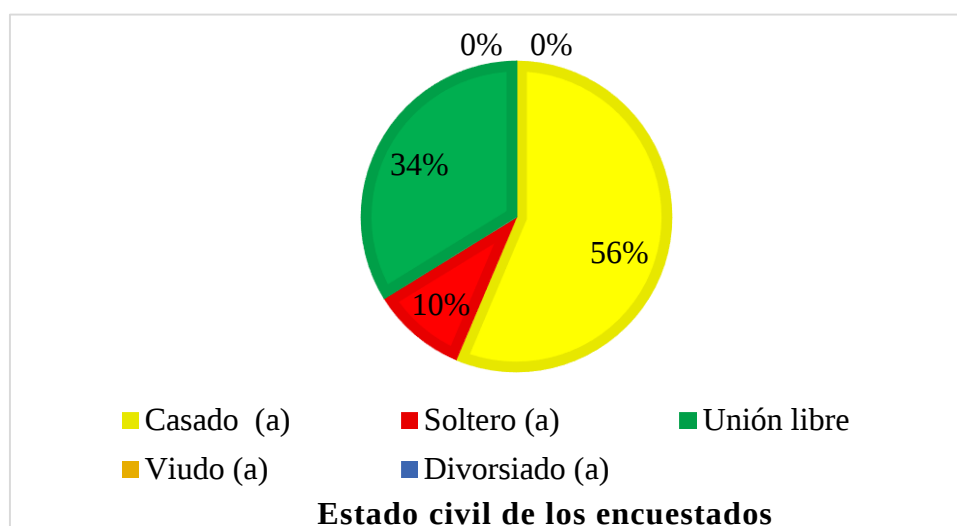


Figura 4. Estado civil de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Segundo objetivo específico: Describir la atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

Partiendo por describir la atención emocional, la claridad de sentimientos y la reparación emocional en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar se muestran los resultados en las siguientes tablas y figuras permitiendo de una manera clara y descriptiva los resultados obtenidos por medio del instrumento TMMS-24 en la población objeto de estudio.

Tabla 8. Dimensión de atención emocional en hombres

Atención emocional	Hombres	Porcentaje
1= Debe mejorar su atención: presta poca atención (<21)	1	4%
2= Adecuada atención (22-32)	16	67%
3 = Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

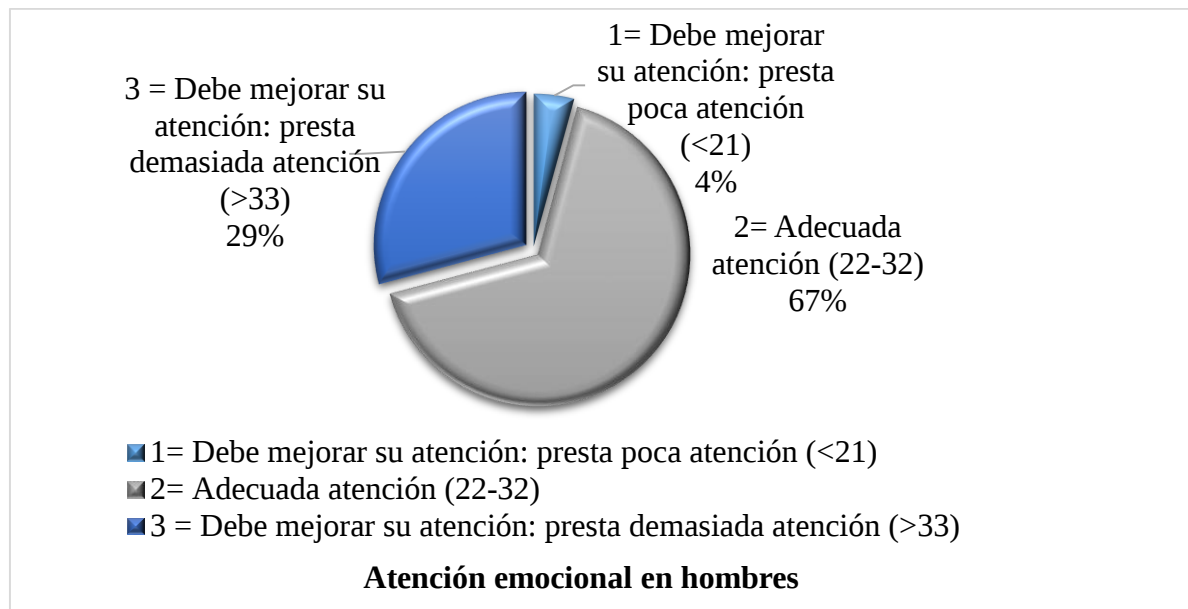


Figura 5. Dimensión de atención emocional en hombres

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Se evidencia en la tabla 8 y figura 5 el análisis estadístico de la dimensión Atención emocional en los hombres, donde el 67% de los sujetos encuestados se ubica en una adecuada atención, seguido del 29% para debe mejorar su atención: presta demasiada atención y finalmente, el 4% debe mejorar su atención: presta poca atención, abarcando así el total de hombres en esta dimensión.

Tabla 9. Dimensión de atención emocional en mujeres

Atención emocional	Mujeres	Porcentaje
1= Debe mejorar su atención: presta poca atención (<24)	10	21%
2= Adecuada atención (25-35)	36	77%
3 = Debe mejorar su atención: presta demasiada atención (>36)	1	2%
Total	47	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

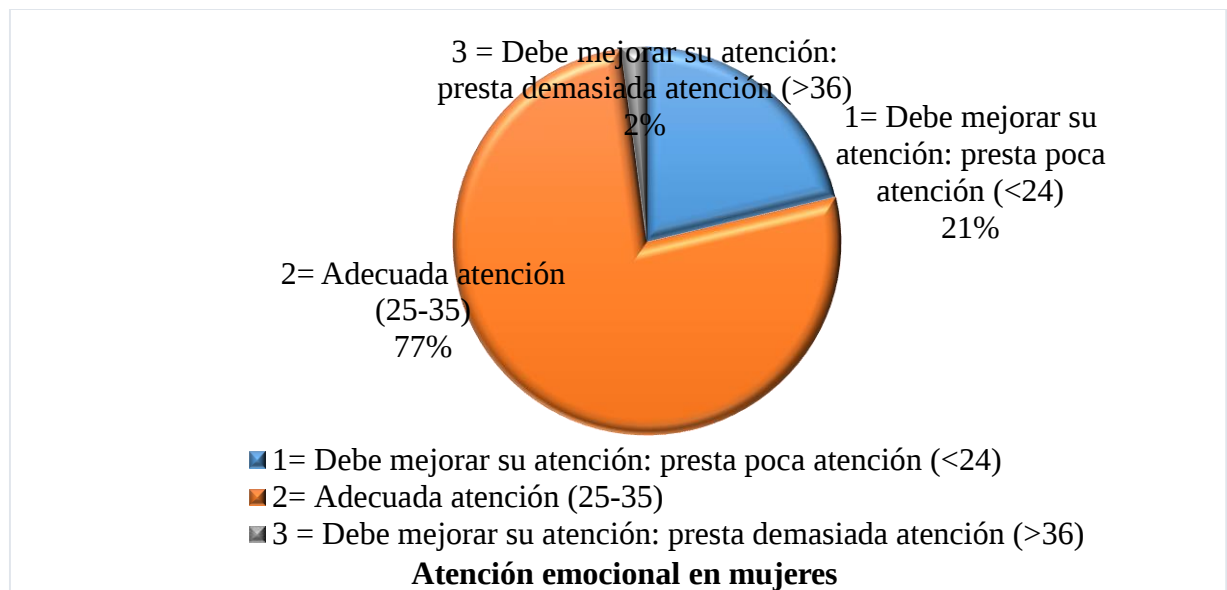


Figura 6. Dimensión de atención emocional en mujeres

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Considerando la tabla 9 y la figura 6 sobre la atención emocional en mujeres, se pudo evidenciar que el 77% de los sujetos presentan una adecuada atención emocional, el 21% de los colaboradores debe mejorar su atención: presta poca atención, y el 2% de los colaboradores debe mejorar su atención: presta demasiada atención, abarcado así en total de los sujetos en esta dimensión.

Tabla 10. Dimensión de claridad de sentimientos en hombres

Claridad de sentimientos	Hombres	Porcentaje
1 = Debe mejorar su claridad (<25)	0	0%
2 = Adecuada claridad (26-35)	13	54%
3= Excelente claridad (>36)	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

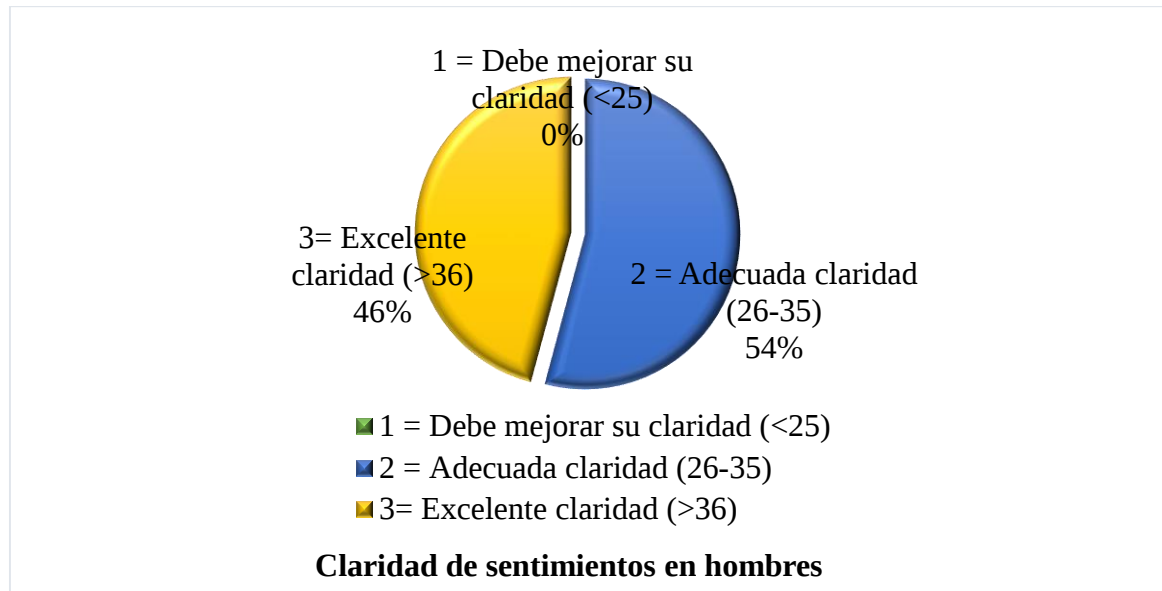


Figura 7. Dimensión de claridad de sentimientos en hombres

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Teniendo en cuenta la tabla 10 y el gráfico 7 sobre la dimensión de claridad de sentimientos en hombres se puede constatar que el 54% de los sujetos posee una adecuada claridad de sentimientos, el 46% de los sujetos tiene una excelente claridad de sentimientos y por último, el 0% de los sujetos debe mejorar su claridad de sentimientos, constituyendo así el total de la población en esta dimensión.

Tabla 11. Dimensión de claridad de sentimientos en mujeres

Claridad de sentimientos	Mujeres	Porcentaje
1 = Debe mejorar su claridad (<23)	0	0%
2 = Adecuada claridad (24-34)	13	28%
3= Excelente claridad (>35)	34	72%
Total	47	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

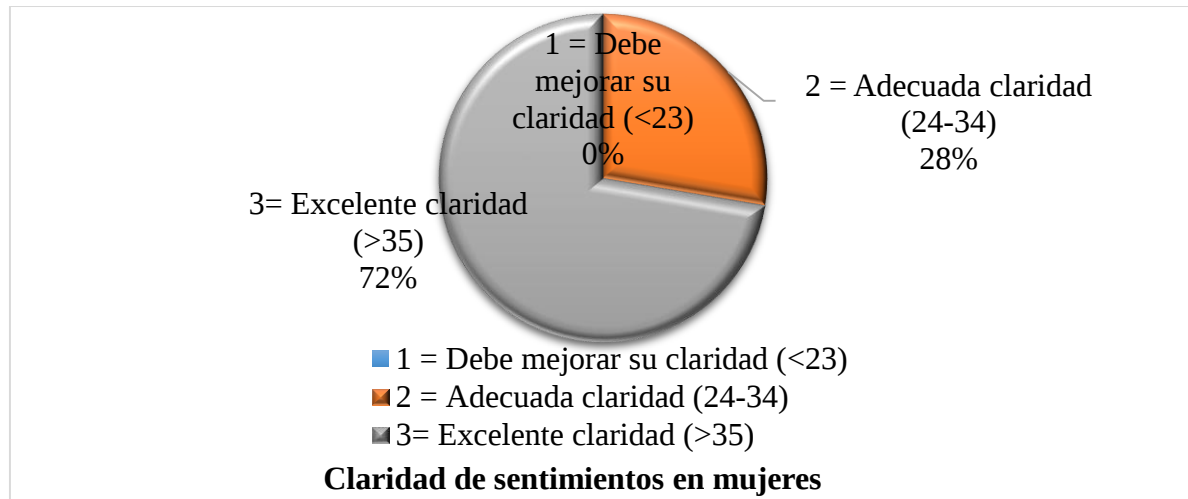


Figura 8. Dimensión de claridad de sentimientos en mujeres

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Partiendo de lo expuesto en la tabla 11 y figura 8 de la dimensión claridad de sentimientos en mujeres, es importante aludir que el 72% de los sujetos presenta una excelente claridad de sentimientos, el 28% de los sujetos una adecuada claridad de sentimientos y el 0% de los sujetos debe mejorar su claridad de sentimientos, abarcando así el total de sujetos en esta dimensión.

Tabla 12. Dimensión de reparación emocional en hombres

Reparación emocional	Hombres	Porcentaje
1= Debe mejorar su reparación (< 23)	0	0%
2= Adecuada reparación (24-35)	15	63%
3= Excelente reparación (>36)	9	38%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

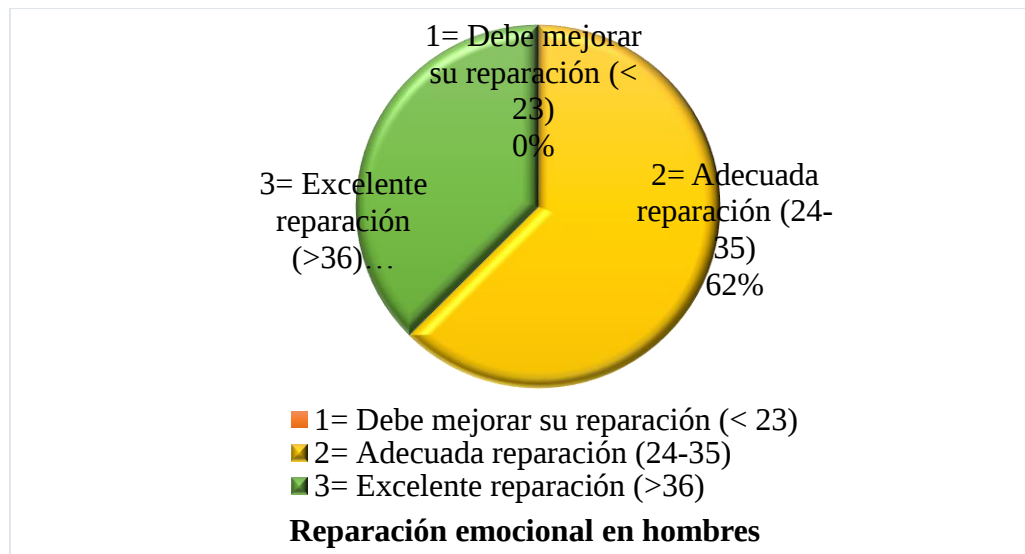


Figura 9. Dimensión de reparación emocional en hombres

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Partiendo de la tabla 12 y el figura 9 se pudo encontrar que para la reparación emocional en hombres, el 62% de los sujetos presenta una adecuada reparación emocional, el 38% de los sujetos una excelente reparación emocional y por último, el 0% de los sujetos debe mejorar su reparación emocional constituyendo de esta manera la totalidad de los sujetos en esta dimensión.

Tabla 13. Dimensión de reparación emocional en mujeres

Reparación emocional	Mujeres	Porcentaje
1= Debe mejorar su reparación (< 23)	0	0%
2= Adecuada reparación (24-34)	18	38%
3= Excelente reparación (>35)	29	62%
Total	47	100%

Fuente: Elaboración propia, (2020)

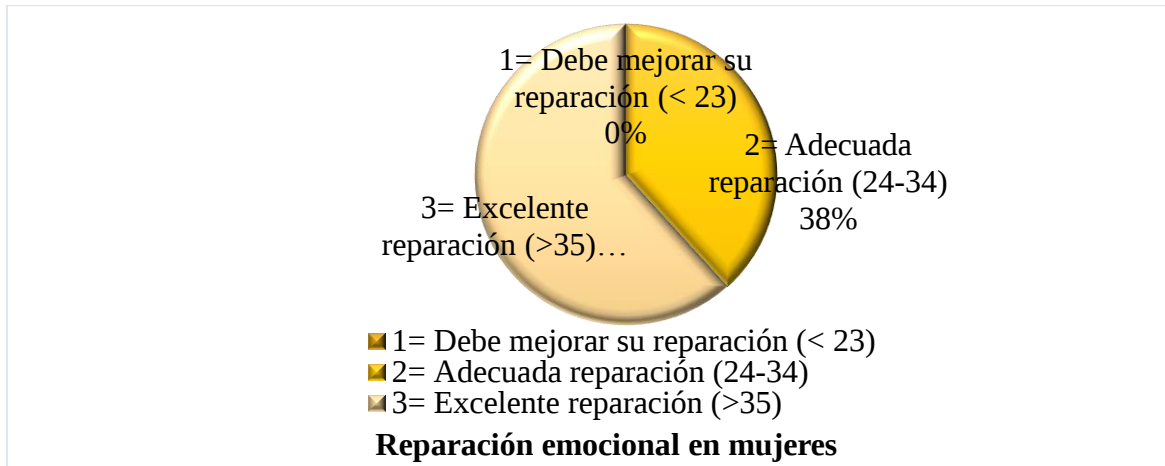


Figura 10. Dimensión de reparación emocional en mujeres
Fuente: Elaboración propia, (2020)

Teniendo en cuenta la tabla 13 y la figura 10 con la dimensión de reparación emocional en mujeres se encontró en el 62% de los sujetos una excelente reparación emocional, en el 38% de los sujetos una adecuada reparación emocional y que el 0% debe mejorar su reparación emocional, completando de esta manera el total de la población en la dimensión reparación emocional.

Tercer objetivo específico: Identificar los niveles de estrés en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

Con relación a la identificación de los niveles de estrés en el talento humano del área administrativa, en primera instancia se usó el cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgos psicosociales, que abarca cuatro dimensiones; tales como síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y los síntomas psicoemocionales.

Por otro lado, para lograr los resultados del puntaje bruto, se obtiene el puntaje promedio de los ítems del 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro, b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres, Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos y posteriormente, luego se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31. Así mismo, una vez terminado el proceso se realiza la sumatoria de estos para obtener el puntaje bruto total, que seguidamente será

transformado por medio de la fórmula planteada por los protocolos de calificación del instrumento.

$$\frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

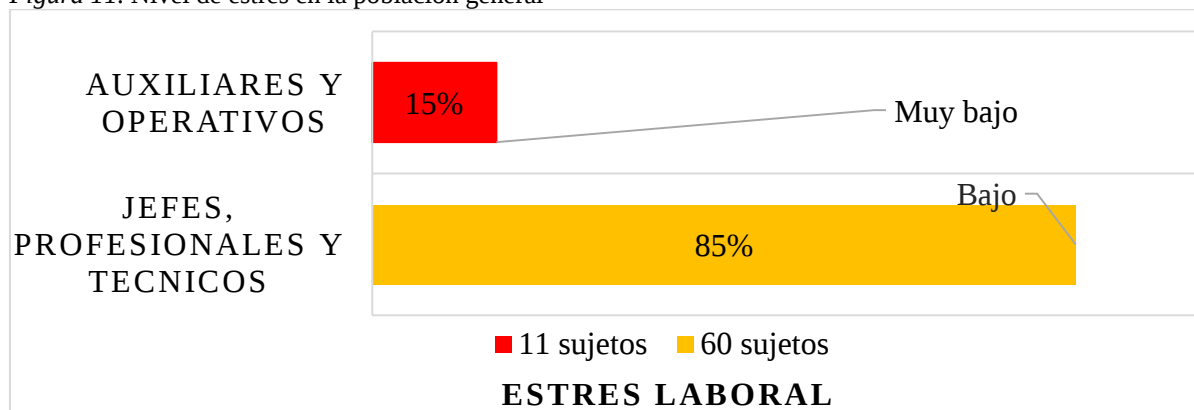
Una vez transformados los puntajes bruto, el cual indica el nivel de estrés que se encuentran los sujetos de la población de estudio de la presente investigación. Así mismo se evidencia los distintos indicadores planteado por el instrumento y clasificados de la siguiente manera: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. Estos indicadores determinan la frecuencia o la ausencia de los síntomas de estrés, representado de forma elevada, moderada, severa y/o perjudicial para la salud. A continuación se evidencia por medio de la tabla 14 y la figura 11 los niveles de estrés teniendo en cuenta las categorías ocupacionales de los empleados del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

Tabla 14. Niveles de estrés según la ocupación

Categorías	N° De Sujetos	Porcentajes	P, Transf	Nivel Estrés
Jefes, Profesionales Y Técnicos	60	85%	9,94	Bajo Muy Bajo
Auxiliares Y Operativos	11	15%	1,99	Bajo
Total	71	100%		

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Figura 11. Nivel de estrés en la población general



Fuente: Elaboración propia, (2020)

Como se observa en la tabla 14 y la figura 11, se evidencia como resultados, que el estrés laboral según el nivel ocupacional de los empleados de la UPSB, arroja como resultados que 60 de los 71 participantes en total, pertenecientes a la categoría de: jefes, profesionales y técnico, con un porcentaje de 85% se encuentran en un nivel bajo; lo que significa que son escasas las afectaciones que esta puede generar en la salud de los colaboradores. Por otro lado, 11 de los participantes restantes con un porcentaje de 15% pertenecientes a la categoría de auxiliares y operativos se encuentran en un nivel muy bajo, lo que indica que no existen síntomas de estrés que afecten el desempeño laboral de los mismos.

Cuarto objetivo específico: Determinar la correlación estadística entre la atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional de la inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar en el municipio de Valledupar - Cesar, durante el periodo 2020-1 y 2020-2.

En cuanto a este objetivo, las correlaciones expresa el grado de asociación de las dos variables utilizada en la presente investigación. Se utilizó para el proceso de análisis de datos el programa SPSS versión 23 y las hojas de cálculo Excel con el fin de organizar y sistematizar los datos obtenidos en la misma. Así mismo, se realiza primeramente el análisis exploratorio con el fin de determinar la prueba estadística a aplicar, es así como se plantea el siguiente sistema de hipótesis

Hi: Las variables inteligencia emocional y estrés laboral en la población es distinta a la distribución de normalidad

H₀: Las variables inteligencia emocional y estrés laboral tienen una distribución normal

Regla de decisión si $p \leq 0,05$ R H₀

Tabla 15. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,144	71	,001
Estrés Laboral	,110	71	,033

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Se observa en la tabla 15 que la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, dio para la Inteligencia Emocional un estadístico de 0,144, con un nivel de significancia de 0,001. Así mismo se evidencia que para el Estrés Laboral dio un estadístico de 0,110, con un nivel de significancia de 0,033, lo que significa que ambas presentan un nivel de significancia menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula la cual establece que la inteligencia emocional y el estrés laboral tiene una distribución normal.

Siguiendo con la tabla 16, se evidencia los baremos para la interpretación de las correlaciones teniendo en cuenta los rangos planteados por Martínez et al. (2009). Con el fin de identificar el grado de asociación como el nivel de correlación de cada dimensión de la inteligencia emocional con la variable de estrés laboral.

Tabla 16. Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Interpretación
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
-1	Correlación perfecta negativa
0,00	No existe correlación alguna
1	Correlación perfecta positiva

0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta

Fuente: Elaboración propia, (2020) basada en Martínez, Tuya, Pérez y Cánovas, (2009).

Tabla 17. Correlación entre atención emocional y estrés laboral

Hi: la Atención Emocional y Estrés Laboral están correlacionados

H₀: la Atención Emocional y Estrés Laboral no están correlacionados

Regla de decisión si $p \leq 0,05$ R_{H0}

			Dimensión Atención Emocional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Atención Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,283*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	71	71
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,283*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	71	71

Fuente: Elaboración propia, (2020)

Partiendo de la tabla 17, se evidencia que la correlación entre la Atención Emocional y Estrés Laboral, con un estadístico de Spearman de 0,283 que al contrastar con el baremo de interpretación es indicativa de una asociación positiva baja por tanto en la medida en la cual la atención emocional aumenta, en esa misma medida aumenta el estrés laboral, y un nivel de significancia de 0,017 menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, la cual menciona que la Atención Emocional y el Estrés Laboral no están correlacionados.

Tabla 18. Correlación entre claridad de sentimientos y estrés laboral

Hi: claridad de sentimientos y Estrés Laboral están correlacionados

Ho: claridad de sentimientos y Estrés Laboral no están correlacionados

Regla de decisión si $p \leq 0,05$ RH₀

			Dimensión Claridad de Sentimiento	Estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión Claridad de Sentimiento	Coefficiente de correlación	1,000	-,162
		Sig. (bilateral)	.	,176
		N	71	71
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,162	1,000
		Sig. (bilateral)	,176	.
		N	71	71

Fuente: Elaboración propia, (2020)

En la tabla 18, se observa que la correlación entre Claridad de Sentimiento y Estrés Laboral con un estadístico de Spearman de -0,162 que al contrastar con el baremo de interpretación se ubica en un nivel negativa débil que expresa una asociación inversa que indica que en la medida en el cual aumenta la claridad emocional disminuye el estrés laboral y viceversa, y un nivel de significancia de 0,176 mayor 0,05. Por lo tanto, no existen elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, la cual menciona que la claridad de sentimientos y el estrés laboral no están correlacionados.

Tabla 19. Correlación entre reparación emocional y estrés laboral

Hi: la reparación emocional y el estrés laboral están correlacionados

Ho: la reparación emocional y el estrés laboral no están correlacionados

Regla de decisión si $p \leq 0,05$ RH₀

			Dimensión Reparación Emocional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Reparación Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)	.	,764
		N	71	71

Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,036	1,000
	Sig. (bilateral)	,764	.
	N	71	71

Fuente: Elaboración propia, (2020)

En la tabla 19, se observa que la correlación entre Reparación Emocional y el estrés laboral con un estadístico de Spearman de -0,036 que al contrastar con el baremo de interpretación se ubica en un nivel negativa débil que expresa una asociación inversa que indica que en la medida en el cual aumenta la reparación emocional disminuye el estrés laboral y viceversa, con un nivel de significancia de 0,764 mayor 0,05. Por lo tanto, no existen elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, la cual menciona que la reparación emocional y el estrés laboral no están correlacionados.

Tabla 20. Correlación entre la inteligencia emocional y entres laboral

Hi: la Inteligencia emocional y el estrés laboral están correlacionados

Ho: la Inteligencia emocional y el estrés laboral no están correlacionados

Regla de decisión si $p \leq 0,05$ RH₀

			Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,156
		Sig. (bilateral)	.	,194
		N	71	71
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,156	1,000
		Sig. (bilateral)	,194	.
		N	71	71

Fuente: Elaboración propia, (2020)

En la tabla 27, se observa que la correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral, con un estadístico de Spearman de 0,156 que al contrastar con el baremo de interpretación se ubica en un nivel débil que expresa una asociación positiva que indica que en la medida en el cual aumenta la inteligencia emocional en esa misma medida aumenta el estrés laboral y viceversa, con un nivel de significancia de 0,194 mayor 0,05. Por lo tanto no existen

elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula, la cual menciona que la inteligencia emocional y el estrés laboral no están correlacionados. Esta correlación se realiza porque al calificar el instrumento de estrés laboral, este se hace de manera global, en consecuencia, no es posible trabajar con las dimensiones.

4.2 Discusión

En un primer momento resulta pertinente mencionar que con relación a la variable de inteligencia emocional, la dimensión de atención emocional en hombres el 67% se encuentra en una adecuada atención, al igual que las mujeres con un 77% considerando así que la población objeto de estudio presenta la capacidad de expresar pero también de sentir las emociones favorablemente, resultando particular al ser porcentajes altos tanto en ambos sexos determinando así que tienen una habilidad que permite reconocer o tomar consciencia de las propias emociones y también reconocer las emociones de las demás personas, a través de aspectos asociados a las expresiones faciales, posturas, tono de voz y elementos relacionados a la comunicación no verbal como concretan Mayer y Salovey, (1997)

Lo anterior es similar a lo presentado por Fernández-Berrocal y Ramos, (2002, pp. 35-38) como capacidad de sentir y expresar emociones adecuadamente, siendo este punto de gran relevancia porque determinan qué, no solo la inteligencia emocional se caracteriza por sentir las emociones y sentimientos, sino que es la capacidad también de expresarlas de la forma más adecuada.

Ahora bien, se contradicen los presentes resultados de la atención emocional con los resultados de la investigación realizada por Cáceres, Matagira y Torres en el 2019 titulada inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte Translebirja, donde afirman que su población tiene bajos niveles en esta dimensión, pero fortalece lo mencionado por Rodríguez et al. (2019) quienes determinaron que el sexo femenino presenta mayores niveles de atención emocional que en hombres.

Ante los datos obtenidos sobre la dimensión de claridad de sentimientos, los hombres presentan el 54% en una adecuada claridad y en las mujeres prevalece con el 72% la excelente claridad, dando constancia que en las mujeres se esta dimensión se refleja en gran medida, más que en los hombres, por conocer a profundidad sus propios estados emocionales, o como diría

Mayer y Salovey, (1997) la habilidad de analizar las emociones, la manera en que estas evolucionan en el tiempo, como se ven reflejadas a partir de los días, meses o años que hayan pasado y también en este segundo apartado, los autores consideran que la calidad emocional está asociada a las consecuencias de las acciones que deriven de dichas emociones.

Se considera parcialmente similar con lo encontrado en la investigación realizada por Acosta y Ferrer, (2019) denominada análisis descriptivo del índice de inteligencia emocional percibida y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios donde toda su población presenta una adecuada claridad de sentimientos, similar a los hombres de esta investigación y contradictorio al de las mujeres que presenta una excelente claridad de sentimientos.

Sobre la reparación emocional, el 62% de los hombres presenta una adecuada reparación emocional y 62% de las mujeres una excelente reparación emocional, demostrando que en las mujeres se evidencia más que en los hombres el autocontrol emocional la gestión de las emociones como lo ratifica Mayer y Salovey, (1997) determinan que la reparación emocional es una habilidad que consiste en el manejo las emociones con el fin de alcanzar objetivos específicos en cualquier ámbito, poder enfocar las emociones en situaciones donde se consideren necesarias. Esta habilidad involucra autoconocimiento y conciencia social. Esto tiene sentido con lo propuesto por Fernández et al. (2002, pp. 35-38) los cuales denominaron la reparación emocional como la capacidad de regular estados emocionales correctamente.

Además, se puede percibir que la investigación realizada por Acosta y Ferrer, (2019) denominada análisis descriptivo del índice de inteligencia emocional percibida y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios, obtuvieron en su población objeto de estudio que con respecto a la dimensión de reparación emocional una adecuada reparación, generando una diferencia significativa con el actual resultado al encontrar que tanto los hombres como las mujeres presentan una excelente reparación emocional.

Siguiendo con el proceso, ante la variable de estrés laboral, teniendo en cuenta los distintos niveles clasificados de la siguiente manera: muy bajo, bajo, medio y alto, se evidencia que para la categoría de jefes, profesionales y técnicos, en la población de estudio se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral, lo que eso significa que son escasas las afectaciones que esta puede generar en la salud de los colaboradores. Por consiguiente, este resultado es contrario a la investigación realizada por Sarsosa y Charria, (2017), en su estudio denominado, estrés

laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia donde al medir el nivel de estrés dio como resultado un nivel muy alto.

En consecuencia, afectando principalmente los rasgos fisiológicos y emocionales de la persona, demostrando como resultado, disminución de interés por el trabajo, baja motivación por las actividades planteadas, agotamiento emocional, insomnio etc. Lo anterior brinda un apoyo a lo mencionado por Torres, (2015) quien indica que las consecuencia del estrés asociado al ámbito psicológico genera en la persona, ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión. Debido a esto las emociones asociadas al estrés están relacionadas con emociones y sentimientos negativos.

Por otro lado, se evidencia que en la población de estudio, en la categoría de auxiliares y operarios se encuentran en un nivel muy bajo, lo que indica que no existen síntomas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas de estrés, que afecten el desempeño laboral de los mismos. Así pues, se relaciona con lo planteado por Villalobos, (2010) al destacar que si el individuo cree que la situación no sobre pasa sus capacidades y si sus recursos psicológicos alcanzan para manejar el estímulo, disminuye significativamente la sintomatología del estrés.

En cuanto a las correlaciones, teniendo en cuenta que esta expresa el grado de asociación de las dos variables utilizada en la presente investigación, se obtiene que a nivel general la inteligencia emocional y estrés laboral tiene un grado de asociación positiva con un nivel de correlación débil, lo que significa que a medida aumente la inteligencia emocional en esa misma medida aumentara el estrés laboral y viceversa. Es decir, los empleados que presentan un alto nivel de inteligencia emocional tienen mayor capacidad para reducir o transformar los posibles efectos negativos del estrés, mejorando así su desempeño laboral.

Por consiguiente, este resultado es contrario a la investigación realizada por Galindo, (2018), donde en su investigación concluye que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa, esto indica que los trabajadores con alta presión laboral tienen más probabilidades de desarrollar su propia inteligencia emocional a un nivel inferior, por lo que la presión laboral se considera un medio que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en la vida de las personas.

Del mismo modo, Gough y Martínez, (2011). En su estudio realizado en la Universidad de Carolina del Norte, obtuvo como resultado una relación positiva entre tres sub-escalas de la inteligencia emocional y sub-escalas de recursos de afrontamiento del estrés laboral. Es decir, lo que estos autores plantean es que las personas con mayor inteligencia emocional tienen una mejor comprensión, aceptación y adaptación a momentos de estrés, por lo cual se reduce la ansiedad.

Por otra parte, en la presente investigación las correlaciones reflejaron de manera más o menos homogénea entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable del estrés laboral, es decir, una de las dimensiones de inteligencia como la atención emocional correlacionada con el estrés laboral dio como resultado según el SPSS un rango de asociación positiva con un nivel de significancia baja lo que significa que a medida que aumente la atención emocional, así mismo aumentara el estrés laboral y viceversa.

Del mismo modo, las correlaciones negativas como lo es el caso de la dimensión de claridad de sentimientos y la reparación emocional relacionada con el estrés laboral, da como resultado una asociación inversa lo que significa que a medida que aumente las dimensiones mencionadas anteriormente así mismo disminuye el estrés laboral y viceversa.

Como limitaciones en el proceso resulta necesario mencionar la situación atípica por la que el mundo experimenta, la pandemia de Covid-19 que repercute significativamente en los procesos académicos y en especial en investigaciones como la presente, derivando en la necesidad de utilizar un formulario de Google para aplicar los instrumentos para poder obtener las respuestas y sin dejar de lado que la población objeto de estudio se encontraba apático al deseo de diligenciar la información requerida para el proceso, pero la persistencia fue fundamental para llevar a cabalidad el proyecto.

4.3 Conclusión

Al utilizar como objeto de estudio los colaboradores de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar, que al basarse en el primer objetivo específico se concluye que la mayoría de la

población está constituida por mujeres, caracterizándose además por su estado civil donde la mayoría son casados y predominan los profesionales y técnicos. Aportando a esto, la edad con mayor prevalencia están con la edad de 30 a 35 años.

Ante el cuestionamiento del segundo objetivo específico, se concluye que estudiar la inteligencia emocional en las organizaciones, es considerando fundamental al reconocer que el talento humano está cargado de un sin número de emociones y sentimientos que a la final éstas repercuten significativamente en el área laboral, como en la comunicación, el clima laboral, la productividad y demás factores que permitirán obstaculizar o promover el ejercicio pleno de las actividades para alcanzar el éxito en los objetivos que cada organización se ha establecido.

Sin duda alguna en los administrativos de la UPSB se pudo evidenciar lo que en investigaciones termina siendo una realidad, el sexo femenino experimenta con mayor relevancia las emociones y la inteligencia emocional desde las dimensiones de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional están por encima de los hombres.

Sobre el interrogante del tercer objetivo específico se concluye que predomina en esta población altos niveles de estrés en los síntomas fisiológicos donde los dolores en el cuello espalda son constantes, dolores de cabeza, problemas para conciliar el sueño, cambios fuertes de apetito predominan en esta población y con relación a los síntomas psicoemocionales presentan bajos niveles de estrés.

Investigar sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral siempre será una satisfacción para el profesional de la psicología o como en este caso para quienes aspiran al título, porque las emociones al ser gestionadas de la mejor manera serán la herramienta eficaz para afrontar cualquier circunstancia que se pueda presentar a lo largo de la vida, a nivel personal, familiar, laboral y demás.

Se presenta además, que la población de estudio no genera alarma con los niveles de estrés laboral reconociendo los resultados al considerar que el nivel que predomina es el bajo en jefes, profesionales técnicos. Destacando como lo menciona el instrumento utilizado que el individuo presenta baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación al estado general de la salud.

Para finalizar, con las correlaciones obtenidas de la inteligencia emocional y estrés laboral por medio del SPSS, se determina que, con un nivel de significancia de 0,194 mayor a 0,05 no existen elementos suficientes para rechazar la hipótesis nula donde menciona que las variables investigadas no están correlacionadas. De todas formas los colaboradores cuentan con la capacidad de gestionar adecuadamente sus emociones, permitiendo contrarrestar circunstancias adversas presentadas en el entorno laboral.

4.4 Recomendaciones

Se sugiere al área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar

Fortalecer la inteligencia emocional en el talento humano por medio de estrategias didácticas de promoción de la salud mental que incentiven la motivación tanto en hombres como en mujeres para la realización, con temáticas como: Mis emociones si importan, gestión de las emociones, organizaciones emocionales y demás donde estén inmersos aspectos como la resiliencia, comunicación asertiva y empatía.

Además, es pertinente seguir analizando en el talento humano la inteligencia emocional para medir el impacto alcanzado con las estrategias de promoción propuestas en el párrafo anterior. Este proceso de análisis debe hacerse con instrumentos validados y confiabilizados en Colombia como el TMMS-24 implementado en el presente proyecto de grado.

Finalmente, para continuar con los bajos niveles de estrés laboral se recomienda realizar jornadas de pausas activas físicas y mentales donde los colaboradores puedan ser los protagonistas de las actividades por medio de obras de teatro, crucigramas en tamaño grande, sopa de letras virtuales que sean compartidos en los grupos de WhatsApp que tengan en la organización y ubicar un mural general que lleve por nombre: “Nuestro registro” aquí las personas tendrán la posibilidad de escribir en cualquier momento y de forma anónima situaciones, experiencias o aspectos negativos y positivos que hayan vivenciado en la jornada laboral. También sugerencias para temáticas a tratar en la primera estrategia de promoción y para las pausas activas.

4.5 Referencias bibliográficas

- Acosta y Ferrer, (2019). *Análisis descriptivo del índice de inteligencia emocional percibida y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Universidad de la Costa. Barranquilla, Atlántico.
- Amaya. B, Galvis. D, Acosta. G, Aguilera. L y Olarte. Y, (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Medellín, Antioquia.
- Anderson,p.& Pulich,M.(2001). Managin workplace stress in a dynamic environment. Health care manager, 19 (3),1-1°
- Atalaya, P., Crespo, S., Labrador, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial Data, 4(2), 25-36.
- Arias, F. (2012). Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Vzla, 81-83
- Caceres. B, Matagira. C y Torres. Z, (2019). *Evaluación de inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte Translebrija*. Universidad Cooperativa De Colombia. Bucaramanga, Santander.
- Cedillo, L. & Karasek, R. (2003). *Reliability and Validity of the Spanish Version of the Job Content Questionnaire Among Maquiladora Women Workers*. JCQCenter. Disponible en www.jcqcenter.org
- Cano, (2009), Estrés laboral, definición; educacionales implicaciones, investigación del estrés laboral ecuador, 2009
- Castellanos Navarro, S. & Hidalgo Ortega. A Caldas Blanco. L, (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 27(1): págs.98-120. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5827319.pdf>

- Caruso, (2004). 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.
- Conley, S. y You, S. (2014). Role stress revisited: Job structuring antecedents, work outcomes, and moderating effects of locus of control. *Educational Management Administration & Leadership*, 42(2), 184-20
- Corredor, E, Jerez, L. (2019). Estrés Y Satisfacción Laboral En Funcionarios Del Área Administrativa En La Alcaldía Municipal De Albania, Guajira. Universidad Popular Del Cesar, Psicología.
- Código Sustantivo del Trabajo, (2011). *Patologías causadas por estrés en el trabajo*. Inciso 42. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Decreto 1477, (2014). *Enfermedades laborales*. Bogotá, Colombia.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84
- Fernández y Extremera; (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.
- Fernández-Berrocal, P., Ramos, D. (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25).
- Galindo, I, (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco. *Centro universitario UEAM Atlacomulco*, 9-1
- García: (1993) citado por López y Tachell (2016); relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima //Enero del 201

- 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. (1999), citado por Rojas M, (2016). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona editorial kairós.
- Goleman, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2004) pag(35). El Líder Resonante crea más. El Poder de la Inteligencia Emocional. Caracas: Editorial Melvin C.A.
- Goleman, D. (1998) citado por Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento Organizacional Administracion de Personas y Organizaciones*. Mexico: Cengage learning.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: issues in paradigm building. En C. Cherniss y D. Goleman (Ed's.), *The emotionally intelligence workplace* (pp.13-26). San Francisco: Jossey-Bass
- Goleman, Daniel, (2010), *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*, Barcelona, Kairos
- Goleman, D. (1995). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. *Utne Reader*, November/December.
- Gough y Martínez, (2011). *Inteligencia emocional / estrés laboral; universidad del norte/ relacion de las sub-escalas*
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Núñez, A. (citado por por Tapias, R., Grueso, G. y Duque, L., 2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas)*. Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum de Universidad de Talca*, 3(23), 67-86
- Henao. D, Martínez. A, Merchán. P y Ramírez. O, (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso "centinela", de la Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada de diciembre 2017 a junio 2018*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, Cundinamarca.

- Hernández et al (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL / interamericana editores.
- Hoyos.D. (2010) factores externos que producen estres en las organizaciones Psychological Climate. Human Relations,
- Hawkins, J. D. (2013). Science, Social Work, Prevention: Finding the Intersections. Socisal Work Research, 30, 137- 152.
- Karp, J., (2019).Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019. Cusco, Perú.
- Koys, D. & Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations, 44(3), 265-385.
- Ley 1090, (2006). *DEONTOLOGÍA Y BIOÉTICA DEL EJERCICIO DE LA PSICOLOGÍA EN COLOMBIA*. Artículo 2°. Colegio Colombiano de Psicólogos. Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf
- Ley 1616, (2012). *LEY DE SALUD MENTAL*. Artículo 9°. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ley 1562, (2012). *SISTEMA DE RIESGOS LABORALES*. Artículo 13. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ley 2646, (2008). *Responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y las determinaciones del origen de las patologías causadas por el estrés laboral*. Artículo 1°. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

- Manterola, C. & Otzen, T. Checklist for reporting results using observational_descriptive studies as research designs. The MInCir initiative. Int. J. Morphol.,35(1):72-6, 2017
- Martínez, Piqueras, J.A. y Ramos, L.A. (2010). Papel de la conducta prosocial y de la inteligencia emocional en el bienestar psíquico y físico del adolescente. Revista Avances en Psicología Latinoamerica. 28,1
- Mayer.y Salovey (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
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. R
- Mercado, A., Ramos, J., Vásquez, A. y Jiménez, M. (2001). Validación de un cuestionario para la medición de inteligencia emocional. (Tesis de Grado). Universidad de la Sabana, Bogotá, Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4056/131283.pdf>
- Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y estrés laboral de enfermería. Revista Enfermería. La Laguna, España. Recuperado de: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/919>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del trabajo, 57, 4-19.
- Naranjo, D., (2009); Ramírez, S., (2010); Hernandez.,H. (2010). La investigación sobre cultura organizacional en colombia: Una mirada desde la difusión en revistas científicas. Diversitas, 8(2), 285-307.
- Olivo. S y Soto. E, (2017). *Influencia del coaching educativo en el fomento de la inteligencia emocional en estudiantes de III semestre del programa de pedagogía infantil de la Universidad de la Guajira*. Universidad de la Guajira. Riohacha. Guajira.
- OMS “Organización Mundial de la Salud”(2008). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: Autor. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- OMS “Organización Mundial de la Salud” (2004). Estrés y su importancia en las organizaciones/ consecuencias laboral
- OIT” la organización internacional del trabajo, (2016), estrés laboral y sus consecuencias en el ámbito del trabajo.
- Padilla. G y Valdés. L, (2019). *Incidencia de la Inteligencia Emocional como Habilidad para la Convivencia Escolar*. Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia.
- Plaza. M, Rueda. H y Díaz. G, (2019). *Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados administrativos del sector salud de la ciudad de Montería Córdoba*. Universidad de Córdoba. Montería, Córdoba.
- Quiroz, C. N. N., Rivera, L. O., & Valero, C. Z. V. (2016). Relación entre Estrés Laboral y Estrés Cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558
- Ramírez, A. (2010). *Organizacion de Eventos Empresariales Administracion y Gestion tecnico superior en asistencia a la direccion*. España: Copyright.
- Ramírez, C. (2018). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, pág. 44
- Ramos, N., Fernandez-Berrocal, P., & Extremera, N. (2007). Perceived emotional intelligence facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Cognition and Emotion*, 21(4), 758-772. doi:10.1080/02699930600845846
- Rodríguez, S y de Souza, J (2017). Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la Job Stress Scale1. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19(5), 1-10.
- Rodrigues, (2008). Sánchez, (2016 *Técnicas e instrumento de recolección de datos; metodología* Facultad de Psicología. Bogotá, Colombia
- Robbins, S., Judge, T. A., Cirera, T., Aparecida, t., Ruedaj., y Ferraz, S. (2012); Siegrist, citado en Cirera et al, (2012 (2017). *Organizational behaviour*: Pearson Higher Education AU.
- Rodríguez. J, Sánchez. R, Ochoa, L, Cruz. I y Fonseca. R, (2019) Niveles de inteligencia emocional según género de estudiantes en la educación superior. *Revista Espacios*.

- Rueda, A. (2016). *La función de la inteligencia emocional en los procesos pedagógicos y la construcción de comunidad en el colectivo Tierra de Sueños*. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Bogotá, Colombia.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, JD, Goldman, SL, Turvey, C. y Palfai, TP (1995). *Atención, claridad y reparación emocional: exploración de la inteligencia emocional utilizando la escala de meta-estado de ánimo de rasgos*. En JW Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (p. 125-154). Asociacion Americana de Psicologia. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Salovey, P y Mayer, J. D, (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.): *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 4). New York: Basic Books.
- Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 2017;20(1):44-52.DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>.
- Torres., L. (2015). Estado del arte de la retención de estudiantes de la educación superior. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Educación. Secretaría de Planeación. Bogotá D.C
- Vieco. G, (2014). *Factores predictores de riesgo psicosocial, estrés laboral y enfermedad coronaria en profesores universitarios: ¿es la personalidad una variable moderadora?* Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.
- Valero, P. (2015). Socioeconomic influence on mathematical achievement: What is visible and what is neglected. En S. J. Cho (ed.). *The Proceedings of the 12th International Congress on Mathematical Education* (pp. 285-301). Springer International.
- Villalobos (2010) .Ministerio de Ia Protección Social — Pontificia Universidad Javeriana. Villalobos G.H. y coIs. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: El Ministerio. 2010. Colombia

4.6 Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

IMPORTANTE

Esta prueba psicométrica hace parte del proceso formativo de los psicólogos en formación Julio Enrique Puerta Rangel y María Angélica Altamar Marín, asociado al proyecto de grado el cual lleva por nombre Inteligencia emocional y estrés laboral en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

Según la ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, en su artículo 2º de los principios generales establece el principio número quinto de confidencialidad donde resalta que: Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

☐ Entiendo y acepto

CONSENTIMIENTO INFORMADO 1. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciar, usted puede decidir retirarse y disenter cuando lo desee. 2. La participación en la actividad no genera riesgo a la salud y bienestar. 3. Los datos recolectados serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro.

☐ Entiendo y acepto

Nombre Completo *

Texto de respuesta corta

Anexo 2. Autorización para la aplicación de los instrumentos



LA UNIDAD PEDIATRICA SIMÓN BOLÍVAR

CERTIFICA QUE:

Los psicólogos en formación Julio E. Puerta Rangel identificado con la c.c 1216974362 y María A. Altamar Marín identificada con la c.c 1065809623 aplicaron de forma virtual los instrumentos **TMMS-24** y el **Cuestionario para la Evaluación del Estrés** en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar, como proceso formativo asociado al proyecto de grado, el cual lleva por nombre **Inteligencia emocional y estrés laboral en el talento humano del área administrativa de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar.**

La presente se expide a solicitud de la interesada a los (14) días del mes de diciembre de 2020.

LORENA LUCIA MORELO DIAZ
Jefe de Talento Humano Unidad Pediátrica Simón Bolívar

Anexo 3. Instrumento TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5

12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Cuestionario Para la Evaluación del Estrés

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL
ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

**Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han
presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.**

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				

28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				