



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A. C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

***NIVEL DE ESTRÉS Y COMPETENCIAS EMOCIONALES
EN LOS TRABAJADORES DE DOS EMPRESAS EN
URUAPAN, MICHOACÁN.***

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

LUIS FERNANDO ESTRADA JIMENEZ

ASESOR: LIC. JOSE DE JESUS GONZALEZ PEREZ

URUAPAN, MICHOACÁN. 15 DE FEBRERO DE 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y las competencias emocionales, en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro Servicios Orgánicos Avoworld” bajo el contexto de la pandemia actual.

La metodología utilizada fue de corte cuantitativo, no experimental, transversal y con un alcance correlacional. Las hipótesis planteadas fueron precisamente de tipo correlacional, utilizando como instrumentos para la medición de las variables, el Perfil de estrés de Nowack y el Perfil de competencias emocionales.

La muestra donde se indagó fue un grupo de 37 trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro Servicios Orgánicos Avoworld”, tanto de funciones administrativas, como operativos de campo en huertas de aguacate.

Las conclusiones a las que se llegaron, es que no existe correlación significativa entre el estrés y las competencias emocionales en esta muestra poblacional. Sin embargo, también se encontraron niveles preocupantes en algunos factores relacionados con la prevención del estrés e incluso con el nivel de estrés ya presente en un buen porcentaje de los trabajadores evaluados.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	1
Planteamiento del problema	5
Objetivos:	7
Objetivo general:	7
Objetivos particulares:	7
Hipótesis:	8
Hipótesis de trabajo:	8
Hipótesis nula:	8
Operacionalización de las variables:	8
Justificación	9
Marco de referencia	10
CAPÍTULO 1: COMPETENCIAS EMOCIONALES	13
1.1 Marco conceptual	13
1.1.1 Las emociones	14
1.1.2 El concepto de competencias	18
1.1.3 De la inteligencia cognitiva a la inteligencia emocional	20
1.1.4 Conceptualización de las competencias emocionales	22
1.2 Clasificación de las competencias emocionales	24
1.2.1 Clasificación de Rafael Bisquerra	25
1.2.2 Clasificación de Reuven Bar-On	32
1.3 Educación emocional	35
1.4 Las competencias emocionales en la vida actual	38
1.4.1 Las competencias emocionales en la vida laboral	39
1.4.2 Las competencias emocionales en la vida escolar	39
1.4.3 Las competencias emocionales en otros ámbitos	40
1.5 Evaluación de las competencias emocionales	42

CAPITULO 2: ESTRÉS	45
2.1 Concepto de estrés.	45
2.2 Antecedentes históricos del estrés.	46
2.3 Tres enfoques teóricos del estrés.	48
2.3.1 El estrés como estímulo.	50
2.3.2 El estrés como respuesta.	51
2.3.3 El estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	52
2.4 Los estresores.	52
2.4.1 Estresores psicosociales.	54
2.4.2 Estresores biogénicos.....	55
2.4.3 Estresores en el ámbito laboral/académico.	56
2.5 Procesos de pensamiento que propician el estrés.	56
2.6 Los moduladores del estrés.	57
2.6.1 El control percibido.	59
2.6.2 El apoyo social.....	59
2.6.3 El tipo de personalidad.....	60
2.7 Los efectos negativos del estrés.	64
CAPITULO 3: METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
3.1 Descripción metodológica.....	66
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	67
3.1.2 Investigación no experimental.	69
3.1.3 Diseño transversal. -	70
3.1.4 Alcance correlacional.....	71
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	73
3.2 Población y muestra.	77
3.2.1 Descripción de la población.	77
3.2.2 Descripción del proceso de muestreo.	78
3.3 Descripción del proceso de investigación.....	79
3.4 Análisis e interpretación de resultados.-	80

3.4.1 Las competencias emocionales en los trabajadores de las empresas "Integradora Cupatitzio" y "Agro servicios orgánicos Avoworld"	81
3.4.2 El nivel de estrés en la población de estudio.....	85
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y las competencias emocionales.	88
CONCLUSIONES	91
REFERENCIAS	93
Bibliografía.....	93
Hemerografía	94
Mesografía	94

INTRODUCCIÓN

En este apartado se presentan los fundamentos que guiarán esta investigación, desde los antecedentes, el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis, justificación y marco de referencia.

Antecedentes

Según Montes y Castro (2007), el concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas inespecíficos. Esto llamó la atención a Selye, quien denominó al fenómeno “Síndrome de estar enfermo”.

Posteriormente, Selye se graduó como médico, realizó un doctorado en química orgánica y luego se trasladó a la Universidad John Hopkins, en Baltimore, EE.UU., para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal, Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Allí desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de esta “tríada de la reacción de alarma” Selye lo denominó primeramente

“estrés biológico” y luego simplemente “estrés”.

El término stress es de origen anglosajón y significa: “tensión”, “presión”, “coacción”.

Por otra parte, las competencias, según Bisquerra y Pérez (2007) son la “capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia” (p.3).

“La capacidad de desarrollar con eficacia una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para conseguir los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos de los trabajadores como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surgen durante el ejercicio del trabajo” (Valverde en Bisquerra y Pérez; 2007: p.2).

Se entiende como competencias emocionales al “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Bisquerra y Pérez; 2007: p. 8).

López (2019) realizó una investigación en empresas privadas de Lima, con el objetivo de evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millenials (generación del milenio) de varias empresas. Se aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) en una muestra de 80 trabajadores millenials, de empresas privadas de

Lima. Los resultados mostraron la existencia de una correlación negativa de tamaño moderado entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Asimismo, se encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional; y una diferencia significativa en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres quienes presentan mayor estrés laboral. Se evidencia la necesidad de brindarle mayor atención a las competencias socioemocionales y al estrés laboral en las empresas.

Por su parte, Galindo (2018) realizó una investigación en una empresa textil de Atlacomulco. Su objetivo era analizar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa textil. La muestra con la cual se trabajó en la investigación fue de 90 participantes, que se obtuvieron mediante una muestra estratificada al azar. Estos participantes tenían como criterios de inclusión ser trabajadores de la empresa Marel de México, con una edad comprendida entre los 18 y 45 años y con la disponibilidad de participar en la investigación.

El tipo de estudio que se llevó a cabo, es de tipo correlacional y descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: para la variable de inteligencia emocional la escala de inteligencia TMMS24 de Fernández Berrocal, y para el estrés laboral el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger y Vagg (2010). Éstos revelaron que el estrés laboral tuvo una relación estadísticamente significativa y negativa con el puntaje total de la escala de inteligencia emocional, lo cual indica que los trabajadores que presentan altos índices de estrés laboral son más propensos a desarrollar en menor grado su inteligencia emocional,

considerándose así, al estrés laboral como aquel agente que afecta negativamente el desarrollo de la inteligencia emocional en la vida de las personas.

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

Mesa (2019) realizó una investigación en el Hospital Universitario de Canarias; con el objetivo de analizar la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad, 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. Utilizó un Estudio descriptivo y correlacional. Participaron 258 sujetos (192 mujeres, 66 hombres). Los instrumentos de evaluación fueron el cuestionario State-Trait Anxiety Inventory (STAI) para valorar la ansiedad, el cuestionario Nursing Stress Scale (NSS) en su forma española para evaluar el estrés laboral, el Trait Meta Mood Scale (TMMS-24; versión castellana) para evaluar la inteligencia emocional percibida y un cuestionario de datos sociolaborales.

Encontró relaciones directas y significativas entre el estrés laboral y la ansiedad (estado-rasgo). La atención emocional se muestra como factor predictor

positivo de la ansiedad y del estrés laboral, mientras que la claridad y reparación emocional se muestran como factores predictores negativos de la 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 laboral.

Según los directivos de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”, sus trabajadores muestran rasgos de estrés y poco manejo de sus competencias emocionales. El rendimiento se ha visto afectado desde que inició la pandemia de COVID-19; dentro del mismo clima laboral, comienzan pequeñas disputas entre los trabajadores, se dividen en sub grupos y no conviven entre todos como un solo equipo de trabajo. Los directores se han visto forzados a prescindir de algunos de sus empleados, ya que causan más problemas que soluciones, temiendo a perder más productividad. Piden organizar programas para trabajar en sus niveles de estrés y un mayor control de sus competencias emocionales.

Planteamiento del problema

En la empresa “Integradora Cupatitzio” y la empresa “Agroservicios Orgánicos Avoworld” se han notado actitudes y conductas que reflejan estrés y un escaso nivel de competencias emocionales. Los directivos de ambas empresas mencionan que los trabajadores presentan una actitud negativa ante el contexto que se vive en la pandemia actual, a la par de que hay menor productividad y un ambiente más tenso entre los trabajadores.

Es necesario saber la importancia del estrés y las competencias emocionales, ya que ambas variables influyen en el rendimiento de los trabajadores, en su clima y ambiente laboral.

Se ha descubierto que el estrés puede ocasionar varios daños o trastornos, Burnout por ejemplo, en los trabajadores que lo afectan en varias esferas de su vida, no solo en lo laboral. Mientras que, en cuanto a competencias emocionales, se descubrió que, si no se trabaja en dichas competencias, los trabajadores no cuentan con las herramientas necesarias para sobresalir de las exigencias que su contexto le demanda.

Es imprescindible tratar ambas variables, para fomentar al desarrollo de los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro servicios Avoworld”.

Asimismo, se vuelve necesario identificar el nivel en que estas dos variables se relacionan, para conocer que tanto el nivel de estrés puede afectar el desarrollo de las competencias emocionales y viceversa.

De acuerdo con lo anterior, se formula la siguiente pregunta:

¿Existe relación significativa entre el estrés y las competencias emocionales, bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de la empresa “Integradora Cupatitzio” y la empresa “Agroservicios Orgánicos Avoworld”?

Objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y las competencias emocionales, en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro servicios orgánicos Avoworld” bajo el contexto de la pandemia actual.

Objetivos particulares:

1. Definir el concepto de estrés.
2. Exponer las aportaciones teóricas sobre estrés.
3. Describir los componentes del estrés.
4. Explicar el concepto de competencias emocionales.
5. Mencionar las aportaciones teóricas sobre competencias emocionales.
6. Presentar las causas de las competencias emocionales.
7. Medir el nivel de estrés de los trabajadores.
8. Evaluar las competencias emocionales de los trabajadores de las empresas.

Hipótesis:**Hipótesis de trabajo:**

Existe correlación significativa entre el estrés y las competencias emocionales bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”.

Hipótesis nula:

No existe correlación significativa entre el estrés y las competencias emocionales bajo el contexto de la pandemia actual en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”

Operacionalización de las variables:

- Variable de estrés:

En esta investigación se considera como indicador del nivel de estrés, el resultado obtenido por el sujeto en el “Perfil de estrés” del autor Kenneth M Nowack. La prueba consta de 15 subescalas que describen los principales indicadores de esta variable, más dos para medir mentira y sesgo en la respuesta. El instrumento cuenta con la validez y confiabilidad exigida por la comunidad científica de la Psicología.

- Variable de competencias emocionales:

En esta investigación se considera como indicador de competencias emocionales al Perfil de competencias emocionales, basado en el Bar-Ón EQ-Quest.

Éste es un Instrumento diseñado para evaluar las habilidades y el coeficiente emocional de adolescentes y adultos.

Las escalas que incluye son: Inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, manejo de estrés, adaptabilidad y estado de ánimo. La sumatoria de las primeras cuatro escalas conforman el coeficiente emocional.

Este instrumento está basado en la escala diseñada por Reuven Bar-on y traducida y adaptada al español por Nelly Ugarriza (2005) en una muestra de 3.375 niños y adolescentes de 7 a 18 años de Lima metropolitana. Adicionalmente se realizó una estandarización en la Universidad Don Vasco en el año 2015.

Justificación

La presente investigación beneficiará directamente a las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld” donde se realiza el estudio, debido a que se les dará a conocer la relación entre el estrés y las competencias emocionales dada la pandemia actual. Además, se podrán crear programas para solventar las problemáticas que los directivos informaron que se presentan entre los trabajadores de ambas empresas.

Asimismo, para los trabajadores de estas empresas, los beneficios serán, encontrar los factores o motivos de sus deficiencias dentro de su clima laboral, así

mismo, fomentar una mayor eficiencia o productividad en su campo laboral y llevar una relación más sana con sus compañeros de trabajo.

De igual forma, los directivos podrán aprovechar los resultados para fomentar una mejor calidad en el clima laboral de sus trabajadores. Comprender las causas de las problemáticas entre sus trabajadores y así, erradicar con dicho fenómeno.

Al campo de la psicología, se espera realizar las siguientes aportaciones, aumentar el conocimiento de las variables de estrés y competencias emocionales enfocado en el área laboral en la Ciudad de Uruapan, Michoacán. También sirve para ahondar más en temas relacionados con dichas variables, para crear una expansión de conocimientos para la Psicología, a su vez, abrir puertas a más investigadores para crear nuevas investigaciones, partiendo de esta investigación.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción del psicólogo porque le permite evaluar las variables de estrés y competencias emocionales, que competen a las manos de un Psicólogo.

Marco de referencia

La empresa Integradora Cupatitzio S.A de C.V., es una empresa privada que tiene como misión: “Ofrecer el mejor servicio integral de corte de aguacate, satisfaciendo a nuestros clientes y comprometidos en la aplicación de sistemas de calidad e inocuidad para mejores prácticas”.

Su visión: “ser la mejor opción en el mercado de corte de aguacate para el año 2022, destacada por su calidad, honestidad y buen servicio al cliente, posicionándonos como la mejor empresa de corte de la región”.

Por su parte ostenta los valores de honestidad, respeto, responsabilidad, disponibilidad y tolerancia.

Su domicilio se ubica en Calle Diego Rivera #15, Colonia Colorín Norte en la Ciudad de Uruapan, Michoacán. Tiene una antigüedad de 4 años con un giro de actividades relacionadas con el campo (empresa de corte de fruta). Actualmente cuenta con 15 trabajadores administrativos y 121 de campo (cambia diariamente).

Las profesiones de estos son: Contador, Auxiliar de Contador, Ingeniero industrial, Secretaria, Administración de Empresas, Choferes, Ingenieros Agrónomos, personal de limpieza, Abogados, ingeniería en Administración, auxiliar general (comodín). En cuanto a sus instalaciones cuenta con un edificio, con 7 oficinas y un área verde con comedor, 4 baños.

Por su parte, la empresa Agroservicios Orgánicos Avoworld S.A de C.V., es una empresa privada que tiene la misma filosofía institucional, compartiendo la misión, la visión y los valores institucionales.

Se ubica en la Calle Costa Rica #1978, Colonia San José Obrero, Uruapan, Michoacán. Su antigüedad es de 9 años y ofrece asimismo los servicios de corte de fruta de aguacate.

Cuenta con 3 trabajadores administrativos y 119 de campo, donde la mayoría son cortadores de aguacate.

Sus instalaciones se componen de un edificio, con 3 oficinas, una sala de juntas, un almacén, área verde y 3 baños.

CAPÍTULO 1: COMPETENCIAS EMOCIONALES

En este capítulo se analizarán los conceptos de: emociones y competencias; la diferencia entre la inteligencia cognitiva y la inteligencia emocional, las competencias emocionales, así como la educación emocional y las competencias emocionales aplicadas en distintos ámbitos de la persona.

1.1 Marco conceptual

“Existe confusión entre inteligencia emocional, competencia emocional y educación emocional” (Bisquerra y Pérez: 2007: 12). Se inicia puntualizando que, “la inteligencia emocional es un constructo hipotético propio del campo de la psicología, que ha sido defendido por Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995), Mayer y Salovey (1997), Bar-On y Parker (2000), Schulze y Richard (2005) entre otros”.

Según Bisquerra y Pérez (2007), hay diversos autores que dudan respecto a que realmente esté presente la inteligencia emocional, sin embargo, algunos autores demuestran cómo este concepto toma sentido e importancia mediante la historia y diversos debates e investigaciones.

Lo que no se pone en duda, es la importancia y necesidad de adquirir competencias emocionales gracias a diversos autores como Bar-On y Parker, 2000; Cohen, 1999; Elias, Tobias y Friedlander, 1999, 2000; Elias et al. 1997; Goleman, 1995, 1999; Saarni, 2000; Salovey y Sluyter, 1997. Los cuales mencionan Bisquerra

y Pérez (2007), ya que dichas competencias ayudan a la persona a superar los obstáculos cotidianos que se puedan presentar.

Según Bisquerra y Pérez (2007), el debate del constructo de inteligencia emocional corresponde a la psicología, mientras que a la educación le corresponde la aplicación de las aportaciones y resultados de la investigación psicológica, enfocado a una población de sujetos inmersos en un contexto educativo.

En este sentido, se puede comprender la educación emocional como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarle para la vida. Básicamente el objetivo de la educación emocional es el desarrollo de competencias emocionales.

1.1.1 Las emociones

Como afirman Wenger y cols.: “Casi todo el mundo piensa que sabe qué es una emoción hasta que intenta definirla. En este momento prácticamente nadie afirma poder entenderla” (Palmero; 2002: 18). Existe una discrepancia entre lo que se siente y lo que se cree saber, realmente una emoción es un concepto complejo de comprender y aplicar, aunque estas sean parte del ser humano y su andar diario.

Ahora bien, por un lado, Pinillos (1975), define la emoción como “estado de ánimo producido por impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos que con frecuencia se traduce en gestos, actitudes u otras formas de expresión.” (Citado por

Palmero; 2002: 18). Lo cual dice que la emoción va de la mano con los sentidos y pensamientos del ser humano que son expresados por medio de conductas o posturas ante estimulaciones.

Por otro lado, y según Kleinginna y Kleinginna (1981), la emoción es “un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediadas por sistemas neuronales y hormonales que:

a) puedan dar lugar a experiencias afectivas como sentimientos de activación, agrado-desagrado;

b) generar procesos cognitivos tales como efectos perceptuales relevantes, valoraciones y procesos de etiquetado;

c) generar ajustes fisiológicos y

d) dar lugar a una conducta que es frecuentemente, pero no siempre, expresiva, dirigida hacia una meta y adaptativa” (Citado por Palmero; 2002: 19)

Los principales descriptores emocionales son: afecto, humor o estado de ánimo, emoción y sentimiento, estos descriptores se darán a conocer a continuación. Se iniciará con el afecto, el cual es mencionado por Palmero y Cols. (2002), quienes refieren que el afecto está relacionado con el valor que cada persona les proporciona a las vivencias diarias, a cada uno de los sucesos, sin embargo, hay una tendencia importante a buscar el generar experiencias positivas.

El segundo descriptor emocional a considerar es el humor o estado de ánimo, el cual es una forma de estado afectivo, que implica la existencia de un conjunto de

creencias acerca de la probabilidad que tiene un sujeto de sentir placer o dolor en el futuro. Tiene una duración de varios días, originado por una causa que aparece remotamente en el tiempo. Según Isen (1984) y Morris (1989) citados en Palmero y cols (2002): El humor se distingue de las emociones, por varios criterios: Mayor duración, menor intensidad y poseen un carácter difuso o global, por otro lado, Davidson (1993) afirma que: “La función primaria del humor es modular e influir en la cognición, subrayando su papel como mecanismo primario que altera las prioridades y cambia las formas del procesamiento de la información.”

Entonces, el humor determina la forma en que individuo puede analizar o desempeñar una tarea.

Ya se planteó un concepto de emoción, sin embargo, se considera prudente dar a conocer que, este concepto puede ser utilizado en tres formas distintas, según Palmero y cols. (2002):

- a) Síndrome emocional; como Síndrome, se entiende lo que la persona describe y prescribe, experimenta cuando está molesta.
- b) Estado emocional; como Estado, se comprende como una forma breve, en la que aparece una disposición a responder de una manera representativa que se corresponde al síndrome de ira.
- c) Reacción emocional; como Reacción, se entiende como el conjunto de respuestas manifestadas por un individuo en un estado emocional.

Según Palmero y cols. (2002), un sentimiento se refiere “a la evaluación que hace un sujeto tras un evento emocional.” Un sentimiento propicia la emoción de dos maneras:

a) consiste en una disposición cognitiva a valorar un objeto de una manera particular.

b) favorecen que un objeto se canalice de manera rápida durante una emoción.

De igual forma, Averill (1994) asevera que los sentimientos en la emoción son algo comparable a cuando se escuchan voces, sin la certeza del quién o qué dice, esta experiencia no puede considerarse real sin que se haya producido un estímulo real que provoque la emoción. (Citado por Palmero; 2002: 23)

Es importante mencionar que, Garber y Dodge (1991) afirman que la regulación emocional es un proceso adquirido a lo largo del desarrollo evolutivo. Por ende, pueden ocurrir fallos, llamados desregulaciones, si estos fallos ocurren de manera transitoria, pueden dar lugar a ansiedad aguda y a excesos comportamentales.

Además, la emoción puede ser comprendida como un proceso psicológico constituido por cambios que pueden afectar en el sujeto a nivel cognitivo, fisiológico y a nivel social, permitiendo acciones organizadas y adaptativas, mientras su intensidad sea adecuada; o una desorganización de las propias acciones cuando es de intensidad inadecuada.

1.1.2 El concepto de competencias

En las dos últimas décadas se ha producido interés por conceptualizar el término competencia; se concibe la competencia como la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia.

Bunk (1994) lo define como un "conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y ser capaz de colaborar con el entorno profesional y en la organización del trabajo" (En Bisquerra y Pérez; 2007: 2)

Le Boterf (1994) lo conceptualiza como "la competencia resulta de un saber actuar. Pero para que ella se construya es necesario poder y querer actuar"

"Comportamientos observables en la realidad cotidiana del trabajo e igualmente, en situaciones test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos" (Bisquerra y Pérez; 2007: 2)

Según el autor anterior, se pueden destacar las siguientes características de la noción de competencia:

- Es aplicable a las personas (individualmente o de forma grupal)
- Implica unos conocimientos "saberes", unas habilidades "saber-hacer", y unas actitudes y conductas "saber estar" y "saber ser" integrados entre sí
- Incluye las capacidades informales y de procedimiento además de las formales

- Es indisoluble de la noción de desarrollo y de aprendizaje continuo unido a la experiencia
- Constituye un capital o potencial de actuación vinculado a la capacidad de movilizarse o ponerse en acción
- Se inscribe en un contexto determinado que posee unos referentes de eficacia y que cuestiona su transferibilidad

De acuerdo con el Proyecto Turning (2003), se reconoce la competencia como algo complejo y se clasifican en dos tipos fundamentales:

- Genéricas (transversales, comunes a todas las profesiones). En estas competencias se incluyen elementos de orden cognitivo y de orden motivacional, y se expresan a través de las denominadas:
 - Competencias instrumentales, de orden metodológico, tales como la capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación, y de gestión de información.
 - Competencias personales, tales como la capacidad para el trabajo en equipo, la habilidad para el manejo de las relaciones interpersonales, el compromiso ético.
 - Competencias sistémicas, que se manifiestan en el aprendizaje autónomo, la adaptación a nuevas situaciones, la creatividad y el liderazgo.
- Específicas (relativas a una profesión determinada), que se recogerán en cada una de las titulaciones que forman el mapa profesional de cada país.

Cortizas (2009) menciona que las competencias se definen como la habilidad de encontrar solución a las exigencias o llevar a cabo tareas con éxito, y considerando las dimensiones tanto cognitivas como no cognitivas.

1.1.3 De la inteligencia cognitiva a la inteligencia emocional

Varios autores sugieren que hacen falta teorías claras acerca de la inteligencia y se cree que el término “inteligencia” se refiere a un solo fenómeno, cuando realmente es un conjunto de varias habilidades mentales.

Según Vernon, Philip E. (1982), menciona que, hablando de inteligencia y logros; la primera no es puramente de maduración y los últimos son adquiridos en su totalidad. Se cree que la inteligencia se va desarrollando a la par que se experimentan vivencias pasadas en el medio ambiente y en el hogar, mientras que, de forma secundaria, en un ámbito escolar. Los logros se van adquiriendo conforme se experimentan vivencias actuales.

El término inteligencia hace referencia a un conjunto de habilidades adquiridas mediante las experiencias cotidianas o dentro del hogar, reforzándose con las experiencias o aprendizajes en una escuela.

En los últimos años, un número cada vez más nutrido de psicólogos ha llegado, coincidiendo en que la vieja teoría del Coeficiente Intelectual (CI), se ocupa sólo de una estrecha franja de habilidades lingüísticas y matemáticas, y que tener un elevado CI, tal vez pueda predecir adecuadamente quién va a tener éxito en el aula o

quién va a llegar a ser un buen profesor, pero no tiene nada que decir con respecto al camino que seguirá la persona una vez concluida su educación, ya que hay individuos con un nivel inferior de CI que el de sus semejantes, pero tienen un mayor desarrollo en otras habilidades que lo pueden impulsar a conseguir logros más grandes que los que tienen CI más alto.

Salovey marcaba 5 distintas inteligencias emocionales:

1. El conocimiento de las propias emociones: Es el conocimiento de sí mismo y de las emociones que se pueden sentir en un momento determinado. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.
2. La capacidad de controlar las emociones. La consciencia de sí mismo es fundamental para poder manipular sus emociones en un momento que se requiera. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.
3. La capacidad de motivarse uno mismo. El control de la vida emocional y el enfoque de dichas emociones hacia un objetivo específico, es necesario para la motivación de un sujeto. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas en las que forman parte.

4. El reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía se asienta en la conciencia emocional de un individuo, el cual busca un bien social para convivir lo mejor posible consigo mismo y con los demás. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican que necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.
5. El control de las relaciones. El relacionarse con demás sujetos es un arte de empatizar con emociones ajenas. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas “estrellas” que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

Bar-On (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en la habilidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del medio. (Citado por Ugarriza; 2001:131).

1.1.4 Conceptualización de las competencias emocionales

La delimitación del constructo de competencia emocional aparece como un tema de debate en el que todavía no existe un acuerdo. El primer punto de discrepancia aparece en la propia designación. Mientras que unos le nombran como la competencia emocional, otros prefieren llamarle como competencia socio-

emocional y otros lo llaman competencias emocionales o socio-emocionales; esto según Bisquerra y Pérez (2007)

Así como en las emociones, existen distintos conceptos de competencias, dando a conocer características, dimensiones y/o dominios, estos conceptos se plantean a continuación:

Salovey y Sluyter (1997), (Citado por Bisquerra y Pérez; 2007: 5;) identifican cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales:

1. Cooperación
2. Asertividad
3. Responsabilidad
4. Empatía
5. Autocontrol

Ahora bien, Goleman (2005) solapa las dimensiones anteriores con cinco dominios:

1. Autoconciencia emocional
2. Manejo de las emociones
3. Automotivación
4. Empatía
5. Habilidades sociales

Que a su vez incluían la existencia de veinticinco competencias. Goleman, Boyatzis y Mckee (2002) proponen tan solo cuatro dominios

1. Conciencia de uno mismo:
2. Autogestión
3. Conciencia social
4. Gestión de las relaciones

Se entiende entonces, que las competencias emocionales son fundamentales para la adaptación de las personas con la sociedad, teniendo así una manera más responsable para expresar sus emociones.

Finalmente para plantear una definición concreta, se afirma que las competencias emocionales son “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.” (Bisquerra y Pérez; 2007: 08).

1.2 Clasificación de las competencias emocionales

Aunque existen varios autores que clasifican las competencias emocionales o las habilidades que componen la inteligencia emocional, se retoman los dos autores más significativos para esta investigación: Rafael Bisquerra y Reuven Bar-On.

1.2.1 Clasificación de Rafael Bisquerra

Para Bisquerra (2007) existen cinco grupos de competencias emocionales con sus respectivas habilidades:

1) Conciencia emocional. Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.

1.1. Toma de conciencia de las propias emociones: capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones; identificarlos y etiquetarlos. Contempla la posibilidad de experimentar emociones múltiples y de reconocer la incapacidad de tomar consciencia de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes.

1.2. Dar nombre a las emociones: Eficacia en el uso del vocabulario emocional adecuado y las expresiones disponibles en un contexto cultural determinado para designar las emociones.

1.3. Comprensión de las emociones de los demás: Capacidad para percibir con precisión las emociones y perspectivas de los demás y de implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales. Incluye la pericia servirse de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.

2) Regulación emocional. Capacidad para manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y

comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas.

2.1. Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: Los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).

2.2. Expresión emocional: Capacidad para expresar las emociones de forma apropiada. Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa que de él se presenta, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión del impacto de la propia expresión emocional en otros, y facilidad para tenerlo en cuenta en la forma mostrarse a sí mismo y a los demás.

2.3. Regulación emocional: Los propios sentimientos y emociones a menudo deben ser regulados. Esto incluye, entre otros aspectos: regulación de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo); tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión) y perseverar en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades; capacidad para diferir recompensas inmediatas a favor de otras más a largo plazo pero de orden superior.

2.4. Habilidades de afrontamiento: Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autorregulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

2.5. Competencia para autogenerar emociones positivas: Capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para autogestionar su propio bienestar subjetivo en busca de una mejor calidad de vida.

3) Autonomía emocional. La autonomía emocional se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional.

3.1. Autoestima: Tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo.

3.2. Automotivación: Capacidad de automotivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre.

3.3. Actitud positiva: Capacidad para tener una actitud positiva ante la vida. Sentido constructivo del yo (self) y de la sociedad; sentirse optimista y potente (empowered) al afrontar los retos diarios; intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.

3.4. Responsabilidad: Intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos. Asumir la responsabilidad en la toma de decisiones.

Incluso ante la decisión de las actitudes a adoptar ante la vida: positivas o negativas.

3.5. Autoeficacia emocional: Capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se percibe a sí mismo con capacidad para sentirse como desea. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su “teoría personal sobre las emociones” cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

3.6. Análisis crítico de normas sociales: Capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales y culturales relativos a normas sociales y comportamientos personales.

3.7. Resiliencia para afrontar las situaciones adversas que la vida pueda deparar.

4) Competencia social. La competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, entre otras.

- 4.1. Dominar las habilidades sociales básicas: Escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, mantener una actitud dialogante.
- 4.2. Respeto por los demás: Intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- 4.3. Practicar la comunicación receptiva: Capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- 4.4. Practicar la comunicación expresiva: Capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
- 4.5. Compartir emociones: Conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación.
- 4.6. Comportamiento pro-social y cooperación: Capacidad para aguardar turno; compartir en situaciones diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.
- 4.7. Asertividad: Mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad. Esto implica la capacidad para: defender y expresar los propios

derechos, opiniones y sentimientos; decir “no” claramente y mantenerlo; hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado; demorar actuar o tomar decisiones en estas circunstancias de presión hasta sentirse adecuadamente preparado.

4.8. Prevención y solución de conflictos: Capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación es un aspecto importante, que contempla una resolución pacífica, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.

4.9. Capacidad de gestionar situaciones emocionales: Habilidad para reconducir situaciones emocionales muy presentes en los demás que requieren una regulación. Podemos asimilarlo a la capacidad para inducir o regular las emociones en los demás.

5) Competencias para la vida y el bienestar. Capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean privados, profesionales o sociales así, como las situaciones excepcionales con las cuales nos vamos tropezando. Nos permiten organizar nuestra vida de forma sana y equilibrada, facilitándonos experiencias de satisfacción o bienestar.

- 5.1. Fijar objetivos adaptativos: Capacidad para fijar objetivos positivos y realistas.
- 5.2. Toma de decisiones en situaciones personales, familiares, académicas, profesionales, sociales y de tiempo libre, que acontecen en la vida diaria. Supone asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando en consideración aspectos éticos, sociales y de seguridad.
- 5.3. Buscar ayuda y recursos: Capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.
- 5.4. Ciudadanía activa, cívica, responsable, crítica y comprometida. Lo cual implica reconocimiento de los propios derechos y deberes; desarrollo de un sentimiento de pertenencia; participación efectiva en un sistema democrático; solidaridad y compromiso; ejercicio de valores cívicos; respeto por los valores multiculturales y la diversidad, etc. Esta ciudadanía se desarrolla a partir del contexto local, pero se abre a contextos más amplios (autonómico, estatal, europeo, internacional, global).
- 5.5. Bienestar subjetivo: Capacidad para gozar de forma consciente de bienestar subjetivo y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa. Contribuir activamente al bienestar de la comunidad en la que uno vive (familia, amigos, sociedad).
- 5.6. Fluir: Capacidad para generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal y social.

1.2.2 Clasificación de Reuven Bar-On

Las definiciones de los 15 factores de la inteligencia personal, emocional y social evaluada por el inventario de cociente emocional, agrupado en cinco componentes de Bar-On son:

- Componente intrapersonal (CIA). Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.
- 1) Comprensión emocional de sí mismo (CM). La habilidad para percatarse y comprender los sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.
 - 2) Asertividad (AS). La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
 - 3) Autoconcepto (AC). La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como también las limitaciones y posibilidades.
 - 4) Autorrealización (AR). La habilidad para realizar lo que realmente se puede, se quiere y se disfruta de hacer.

- 5) Independencia (IN). Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en los pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.
- Componente interpersonal (CIE). Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.
- 1) Empatía (EM). La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
 - 2) Relaciones interpersonales (RI). La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
 - 3) Responsabilidad social (RS). La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.
- Componente de adaptabilidad (CAD). Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.
- 1) Solución de problemas (SP). La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
 - 2) Prueba de la realidad (PR). La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).

3) Flexibilidad (FL). La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

- Componente del manejo del estrés (CME). Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

1) Tolerancia al estrés (TE). La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.

2) Control de los impulsos (CI). La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

☐ Componente del estado de ánimo en general (CAG). Área que reúne los siguientes componentes:

1) Felicidad (FE). La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.

2) Optimismo (OP). La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

1.3 Educación emocional

Bisquerra (2000) define la educación emocional como: “Un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con el objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se planten en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.” (Citado por Vivas; 2003).

Educar emocionalmente a un individuo es un proceso continuo, en el que el sujeto adquiere conocimientos y nuevas herramientas/habilidades para poder superar cualquier situación que tenga que atravesar a lo largo de la vida, con el fin de alcanzar un bienestar o mejoría personal.

La constante preocupación por incorporar la educación emocional en la educación no es nueva. A lo largo de la historia de la pedagogía, numerosos han sido los pedagogos que han abogado por su inclusión en el currículum.

Flórez (2001) mencionaba ciertos principios pedagógicos que siguen vigentes actualmente en este ámbito, uno de esos principios es el afecto, que lo explica de la siguiente manera:

“La primera matriz de formación humana es el afecto materno, cuyo suplemento y relevo posterior en la sociedad moderna es la comprensión afectuosa

del maestro. La afectividad consciente, la motivación, el interés, la buena disposición, los estímulos positivos, la empatía, son variaciones pedagógicas del principio que articula la cabeza con el corazón, la razón con el sentimiento, lo cognitivo con lo afectivo, como lo plantearon Comenius y Pestalozzi.” (Citado por Vivas; 2003)

Esto habla de que al nacer como ser humano, se requiere afecto, en los primeros instantes de vida, la madre es la encargada de brindarlo, no obstante, conforme avanza el tiempo y se llega a una etapa educativa inicial, es el profesor el encargado de brindar tal atención. Para poder conectar lo que se sabe con lo que se siente, es necesario el afecto. Y con afecto, un sujeto es más hábil para superar obstáculos que cualquier otro sujeto con pobre educación emocional.

Vivas (2003) menciona que la inteligencia emocional se va adquiriendo en el hogar, desde el modelaje de los padres a los hijos, en la forma en que los hijos ven la toma de decisiones de los padres ante demandas cotidianas.

Goleman (1996) sostiene que la familia es la primera escuela de aprendizaje emocional y argumenta que el impacto que tiene este temprano aprendizaje es profundo, puesto que el cerebro del niño tiene su máxima plasticidad en esos primeros años de vida. (Citado por Vivas; 2003). Dando a entender que estos conocimientos nacidos en casa son más fáciles de almacenar en el cerebro, dada la plasticidad de los niños, ya sean conocimientos sanos de padres con educación emocional, o conocimientos insanos de padres conflictivos.

Gottman y DeClaire en Antunes (2000: 69) sugieren a los progenitores que si quieren brindar una mejor educación emocional:

- Ayuden a los niños a identificar y etiquetar las diferentes emociones y conectarlas con las situaciones sociales más próximas.
- Reconozcan la emoción como una oportunidad para el descubrimiento y la transmisión de experiencias.
- Legitimen los sentimientos del niño con empatía.
- Ayuden a los hijos a nombrar y verbalizar sus estados emocionales.
- Muestren los límites y propongan vías para que el niño, por sus propios medios, resuelva sus problemas emocionales. (citado por Vivas; 2003)

Las relaciones sociales suelen ser una fuente o vía de conflictos para la persona, ya sea en casa, escuela, empleo, cualquier contexto es participe para que el sujeto vivencie problemas.

Estos conflictos afectan a los sentimientos del sujeto, de manera en que, en ocasiones, puede haber conductas explosivas en caso de llegar al límite. Vivimos en un contexto en el que diariamente recibimos estímulos directos o indirectos que nos producen tensión emocional, que conducen a una pérdida de la salud y de la calidad de vida para la persona y sus allegados.

Tal cual dice Bisquerra (2000) “En esta sociedad de la información y de la comunicación de masas se corre el peligro que las relaciones interpersonales

queden sustituidas por las tecnologías de la comunicación y ello puede provocar un aislamiento físico y emocional del individuo.” (Citado por Vivas; 2003). Bisquerra menciona que, dada la época actual tecnológica, las nuevas redes sociales sustituyen gran parte de las relaciones interpersonales, ahora es más fácil mandar un mensaje que sostener una conversación con una persona frente a frente. La pandemia actual del COVID-19 también es un factor que impide este proceso.

El nuevo modelo laboral, con su énfasis en la flexibilidad, la adaptación, el trabajo en equipo y la innovación, necesitan de la formación de un profesional con un alto nivel de competencias emocionales, como mínimo.

Goleman (1999) afirma que “las aptitudes emocionales tienen el doble de importancia que las aptitudes meramente técnicas o intelectuales”, esto hace alusión a que las habilidades obtenidas a través de la educación emocional tienen más peso que las habilidades cognitivas.

1.4 Las competencias emocionales en la vida actual

En los últimos años, se han realizado múltiples investigaciones acerca de las competencias emocionales y sus repercusiones en los distintos ámbitos del sujeto, sin embargo, aún no logran delimitarse las etapas del desarrollo emocional.

Se sabe que, a mayor educación emocional en etapas tempranas de un sujeto, mejor rendimiento y productividad tendrá en todos los ámbitos de su vida cotidiana.

1.4.1 Las competencias emocionales en la vida laboral

El interés por las consecuencias de la competencia emocional en el ámbito laboral ha atraído el interés de investigadores y empresarios a partir de los últimos años del siglo XX. Éste es uno de los ámbitos de aplicación de las competencias emocionales en el que existe mayor interés por las consecuencias económicas que el tema aporta a las empresas.

Weisinger (1998) menciona que “Invertir en el desarrollo de las competencias emocionales de los trabajadores tiene consecuencias altamente positivas en múltiples situaciones: permite resolver eficazmente situaciones delicadas con un compañero, contribuye a mejorar la relación con los clientes, a afrontar las críticas de los jefes, a perseverar en la tarea hasta completarla, a enfrentar los retos que se nos plantean. Contrariamente, un bajo nivel de competencia emocional mina el desarrollo y el éxito tanto de individuos como de la empresa” (citado por Bisquerra y Pérez; 2007). Educar emocionalmente a los trabajadores, asegura mayor productividad e ingresos a la empresa, un ambiente laboral más cálido y funcional. Se evitan así discusiones o entorpecimientos en el proceso de la empresa.

1.4.2 Las competencias emocionales en la vida escolar

Según Schutte y cols. (1998) dicen que los primeros estudios anglosajones realizados en población universitaria acreditaron una relación directa entre IE y rendimiento académico. En uno de ellos se mostraron evidencias del vínculo entre IE

y rendimiento, mediante un diseño longitudinal para comprobar si las puntuaciones en IE evaluadas al empezar el curso académico permitirían predecir las puntuaciones obtenidas en las notas finales. Los datos demostraron que las puntuaciones en IE predecían significativamente la nota media de los alumnos (Citado por Extremera y Fernández; 2004). Aquí se denota el hecho de que entre mayor educación emocional y un buen rendimiento académico, terminan con un buen promedio escolar.

Posteriormente, los resultados de Newsome, Day y Catano (2000) no avalaron las relaciones positivas entre IE medida con el EQ-i (una medida de IE de autoinforme) y el rendimiento académico en estudiantes universitarios canadienses. Ni la puntuación total del cuestionario ni sus subescalas fueron predictores de las notas al finalizar el curso. Aquí se crea confusión con el estudio anterior mencionado, sin embargo, se descubrió que las circunstancias de cada muestra o población determinaba el resultado. Por ejemplo, arrojaban resultados distintos un grupo de primer año que uno de último grado, ya sea por sus motivaciones, preocupaciones o demandas que se tienen en su vida cotidiana.

1.4.3 Las competencias emocionales en otros ámbitos

Extremera y Fernández Berrocal (2004) realizan una revisión de algunos estudios que aportan evidencia acerca de la relación de una elevada inteligencia emocional y la calidad de las relaciones interpersonales: (Citado por Bisquerra y Pérez; 2007)

Para Tannen (1993) la clave de una buena relación de pareja reside en la comunicación y la capacidad empática de sus componentes. (Citado por Bisquerra y Pérez; 2007). Dichos elementos son adquiridos a través de la educación emocional y aprendiendo de un modelo en el hogar.

Vidal, (2000) ponen en evidencia que el sistema inmunológico depende del nervioso para su correcto funcionamiento. Las emociones negativas debilitan el sistema inmunológico y las emociones positivas, especialmente, el buen humor, el optimismo y la esperanza, contribuyen a sobrellevar mejor una enfermedad y facilitar el proceso de recuperación. (Citado por Bisquerra y Pérez; 2007). Con la educación emocional, se puede lograr un mejor control emocional y poder sublimar la tensión obtenida de los estímulos cotidianos.

Es importante llevar un proceso de educación emocional, de preferencia desde etapas tempranas en las personas, ya que la plasticidad cerebral a corta edad es mayor, lo cual implica un mayor aprendizaje, que, a largo plazo, implica un mejor desempeño y productividad en todos los ámbitos de la vida de los sujetos.

Extremera y Fernández (2004), mencionan que las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás. Ya que, al poder controlar sus emociones con más facilidad, le resulta sencillo el expresar y comprender las emociones de los demás al momento de interactuar o tener relaciones interpersonales.

1.5 Evaluación de las competencias emocionales

El cuestionario es el método de evaluación que ha sido el más tradicional y utilizado en el campo de la psicología. A través de los cuestionarios se han obtenido perfiles en variables de personalidad como extraversión, neuroticismo, se han evaluado aspectos emocionales como empatía o autoestima y se han obtenido medidas sobre otros factores más cognitivos como pensamiento constructivo estrategias de afrontamiento. (Extremera y Fernández Berrocal; 2004)

En la mayoría de los casos, estos cuestionarios están formados por enunciados verbales cortos en los que el alumno evalúa su IE mediante la propia estimación de sus niveles en determinadas habilidades emocionales a través de una escala Likert que varía desde nunca (1) a muy frecuentemente (5). Este indicador se denomina “índice de inteligencia emocional percibida o auto informada” y revela las creencias y expectativas de los alumnos sobre si pueden percibir, discriminar y regular sus emociones. (Extremera y Fernández Berrocal; 2004)

Otro instrumento similar al anterior es la escala de IE de Schutte. Esta medida proporciona una única puntuación de inteligencia emocional (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden y Dornheim, 1998, adaptación al castellano por Chico, 1999). Sin embargo, investigaciones posteriores han encontrado que esta escala se puede dividir en cuatro subfactores:

- 1) Percepción emocional (p.e. “Encuentro difícil entender los mensajes no verbales de otras personas”)

2) Manejo de emociones propias (p.e. “Me motivo a mí mismo imaginando un buen resultado en las tareas que voy a hacer”)

3) Manejo de las emociones de los demás (p.e. “Solucionar los problemas de los demás me divierte”)

4) Utilización de las emociones (p.e. “Cuando siento que mis emociones cambian, se me ocurren nuevas ideas”). (Extremera y Fernández Berrocal, 2004)

Otro de los instrumentos empleados en la investigación es el inventario EQ-i de Bar-On (1997, adaptado al castellano por MHS, Toronto, Canadá). Esta medida contiene 133 ítems y está compuesta por cinco factores generales, que se descomponen en un total de 5 subescalas:

1) inteligencia intrapersonal, evalúa las habilidades de autoconciencia-emocional, autoestima personal, asertividad, auto actualización e independencia

2) inteligencia interpersonal, que comprende las subescalas de empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social

3) adaptación, que incluye las habilidades de solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad

4) gestión del estrés, compuesta por las subescalas de tolerancia al estrés y control de impulsos

5) humor general, integrada por las subescalas de felicidad y optimismo. Además, el inventario incluye 4 indicadores de validez que miden el grado con que

los sujetos responden al azar o distorsionan sus respuestas y cuyo objetivo es reducir el efecto de deseabilidad social e incrementar la seguridad de los resultados obtenidos. (Extremera y Fernández Berrocal; 2004)

La evaluación a través de observadores externos es un procedimiento que se considera un medio eficaz para evaluar la inteligencia emocional interpersonal, es decir, nos indica el nivel de habilidad emocional percibida por los demás. Comúnmente son llamados instrumentos basados en la observación externa o evaluación 360, en ellos se solicita la estimación por parte de los compañeros de clase o el profesor para que nos den su opinión sobre cómo el alumno es percibido con respecto a su interacción con el resto de los compañeros, su manera de resolver los conflictos en el aula o bien su forma de afrontar las situaciones de estrés. Esta forma de evaluación es complementaria al primer grupo de medidas y sirve de información adicional y como medida para evitar posibles sesgos de deseabilidad social.

La evaluación a través de tareas de ejecución, este grupo de medidas surge para suplir los problemas de sesgos que presentan las dos metodologías anteriores. El objetivo de estos instrumentos es, por una parte, evitar la falsedad de las respuestas por los propios sujetos en situaciones donde una imagen positiva es deseable y, por otra, disminuir los sesgos perceptivos y situacionales provocados por los observadores externos. La lógica de estos instrumentos de evaluación es de un sentido común aplastante. Si queremos evaluar si una persona es hábil o no en un ámbito, la mejor forma de hacerlo es comprobar sus habilidades. (Extremera y Fernández Berrocal; 2004)

CAPITULO 2: ESTRÉS

En este capítulo se analiza la concepción del estrés enfocado en varias perspectivas/ enfoques teóricos. Se estudia el concepto de estrés desde sus inicios en la historia humana, hasta la forma en que llegó al campo de la psicología.

A la par, se investiga acerca de los estresores, sus tipos y los procesos mentales que propician el estrés en los sujetos. Los factores moduladores de dicho estrés, así como los tipos de personalidad (A y B) de los sujetos que viven con estrés.

Cabe mencionar que se abarcan los efectos negativos del estrés y las distintas áreas de la vida del sujeto que dicho fenómeno afecta de manera significativa.

2.1 Concepto de estrés

De acuerdo con Chiavenato (2002), el estrés es unos conjuntos de procesos físicos, químicos y mentales que una persona presenta ante las exigencias del entorno en el que se desenvuelve.

Sumado a lo que el autor menciona, el estrés causa reacciones aversivas o negativas para el sujeto en cuestión, lo cual, guiando a un desempeño y salud alterados.

Por otra parte, Chrousos y Gold (1992), el estrés es un estado no armónico que amenaza a la homeostasis de un sujeto. Además, Hoover-Dempsey y Kendall (1982) asegura que el estrés es un fenómeno con características tanto positivas como negativas, incluso hasta estimulantes, ya que algunos individuos se sienten más productivos bajo la influencia del estrés. (Citados por Chiavenato; 2002)

Mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que el estrés es un conjunto de reacciones que estimulan a un sujeto para la acción.

Bruce McEwen (2000) dijo: “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”. (Citado por Daneri; 2012)

El anterior concepto hace hincapié en que el estrés puede ser una amenaza real o imaginaria para el sujeto, dando como respuesta a conductas, tiene consecuencias positivas y no solo negativas, mientras no exceda el estrés que un sujeto puede resistir, varía entre sujetos.

2.2 Antecedentes históricos del estrés

La palabra “estrés” proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir; al inicio se utilizaba en el campo de la física y la metalurgia para referirse a la fuerza necesaria para romper o deformar algún objeto.

Con el tiempo, se utilizó el concepto para el área de las ciencias de la salud, enfocado a la presión que provoca alteraciones en el desempeño físico-mental de un individuo.

Sánchez (2010) dice que el estrés existe desde que inició la humanidad, ya que era necesaria desde la caza de alimentos, búsqueda de un hábitat, la resolución de las inclemencias del tiempo, entre otras exigencias del medio, permitiendo una respuesta ante dichos estímulos, permitiendo la supervivencia.

El estrés fue investigado en un inicio por el austriaco-canadiense Hans Selye, en su estudio, él estudiaba las reacciones inespecíficas/adaptativas de un sujeto ante estímulos heterogéneos. Al inicio él le llamaba “Síndrome General de Adaptación”.

Sin embargo, ante la llegada de la OMS, el estrés fue delimitado a “una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda del exterior”. Lo cual da a entender que el estrés es un fenómeno benéfico para la supervivencia, mientras no exceda el límite que tenga el sujeto para experimentar el estrés, ya que eso puede repercutirlo física y mentalmente, alterando su desempeño. Mientras que a los estímulos que causaban el estrés, se les denominó “estresores”.

Según Lazarus (2000: 280) el estrés era utilizado después de la segunda guerra mundial, por la comunidad científica y el público en general, ya que significaba momentos angustiosos, aflicción. En épocas de la guerra, al estrés se lo denominaba “fatiga de combate” o “neurosis de guerra” ya que muchos soldados se desmoronaban durante la batalla, entonces esa era la explicación que se daba en el momento. (Citado por Palmero y cols.; 2008).

Consecuente a la idea de arriba, Lazarus descubrió que el estrés, a un grupo de personas los impulsaba a desarrollarse hábilmente en sus tareas diarias, mientras que a otras personas les entorpece su productividad o los bloqueaba físicamente.

2.3 Tres enfoques teóricos del estrés

Existen variedad de autores que estudiaron o estudian el estrés, llegando a conceptos similares de dicho fenómeno, entre ellos la idea de que el estrés es una respuesta inespecífica del organismo del sujeto que reacciona ante estímulos del medio externo real o imaginario.

A continuación, se analizará el estrés desde distintas perspectivas de estudio:

a) Enfoque basado en la respuesta (Selye, citado por Travers; 1996): Definía el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. El agente desencadenante del estrés (llamado estresor), es un elemento que amenaza contra la homeostasis del organismo.

Cuenta la teoría con dos elementos:

Estresor: Cualquier demanda que da el patrón de respuesta de estrés.

Respuesta de estrés: Constituida por un mecanismo denominado síndrome general de adaptación (SGA), la cual consta de 3 fases:

- 1) **Reacción de alarma:** Reacción del organismo cuando es expuesto repentinamente a estímulos a los que no está adaptado.
 - 2) **Etapa de resistencia:** En esta etapa se produce una adaptación del organismo al estresor/mejoría y desaparición de los síntomas.
 - 3) **Etapa de agotamiento:** Si el organismo continúa expuesto al estresor prolongadamente, reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma y puede significar la muerte del organismo.
- b) Enfoque basado en el estímulo (Holmes; 1967) La teoría dice que, en contraste con los modelos centrados en la respuesta, el estrés se localiza fuera del individuo. Esta orientación es la que más se acerca a la idea popular del estrés. (Holmes citado por Travers; 1996)

Metz (1970), mencionaba 8 circunstancias cotidianas generadoras de estrés más comunes:

1. Procesar información velozmente.
2. Estímulos ambientales dañinos.
3. Percepción de amenaza.
4. Función fisiológica alterada.
5. Aislamiento y confinamiento.
6. Bloquear, obstaculizar.
7. Presión grupal.
8. Frustración.

- c) Enfoque basado en la interacción (Lazarus y Folkman; 1986): Maximizan la relevancia de los factores psicológicos, que median entre los estímulos y las respuestas de estrés. (Citado por Palmero y cols.; 2002)

Lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

En los enfoques anteriores la relevancia de los factores psicológicos en las respuestas de estrés está presente, pero en general tienden a ver a la persona como algo pasivo en el proceso del estrés.

En la perspectiva interaccional se especifica que el estrés se origina a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno.

2.3.1 El estrés como estímulo.

Hipócrates (siglo V a.c) decía que el entorno determinaba las condiciones de salud-enfermedad de los sujetos. (Citado por Travers; 1996: 30)

Esta teoría menciona que cada sujeto tiene un nivel de tolerancia al estrés, que, al ser superado, el sujeto puede presentar repercusiones físico-mentales ante las exigencias del medio.

Tomando en cuenta que el medio presenta varios tipos o fuentes de estímulos estresores (ambiente, sociedad, lo psicológico, lo físico, economía y desastres naturales), existe una constante demanda del medio para que el sujeto se adapte al mismo y logre desenvolverse de manera adecuada y sobreviva.

2.3.2 El estrés como respuesta.

Según Fisher (en cuanto al estrés “Se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (Travers; 1996: 29). Lo cual se refiere a que, al ver el estrés como una respuesta, es debido a un estímulo amenazante o desagradable para el sujeto, lo cual fomenta reacciones aversivas.

Esta teoría abarca las distintas reacciones posibles en 3 niveles:

- a) Físicos
- b) Psicológicos
- c) Conductuales

Selye (1973) definía el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica. (Citado por Travers; 1996)

Esto da a comprender que el estrés es la respuesta a los estímulos que el sujeto percibe del medio exterior que lo rodea, con el fin de lograr la adaptación.

2.3.3 El estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)

Para Lazarus (Citado por Palmero y cols.; 2008) la experiencia estresante “resulta de las transacciones entre la persona y el entorno. Estas transacciones dependen del impacto del estresor ambiental, impacto mediatizado en primer lugar por las evaluaciones que hace la persona del estresor y, en segundo lugar, por los recursos personales, sociales o culturales disponibles para hacer frente a la situación de estrés.”

A su vez, dicho proceso está marcado por dos variables:

- a) Las evaluaciones que el sujeto hace del estresor
- b) Los recursos personales con los que el sujeto cuenta en el momento de enfrentar al agente estresor.

Con el anterior punto, se comprende que el estrés es una relación entre el sujeto y el medio que manda los estímulos estresantes. Dicha relación causa un impacto, cuya magnitud depende de la evaluación que le brinda la persona al estímulo; también depende de los recursos con los que cuenta el sujeto al momento de activar la respuesta inespecífica.

2.4 Los estresores.

Peñacoba y Moreno (1999) mencionan que “el inicio del proceso de estrés, se plantea cuando el individuo se enfrenta a un estresor, pudiendo ser este un suceso

vital, un suceso menor, estrés crónico o la combinación de ellos. Los eventos o sucesos vitales se definen como circunstancias que requieren un ajuste por parte de los individuos, debido fundamentalmente a cambios en su entorno; los sucesos vitales son estresores cuando son percibidos como un aspecto saliente y molesto en la calidad de vida de la persona. Esta concepción del estresor enfatiza la experiencia individual subjetiva” (Citados por Palmero; 2008)

Palmero (2008) afirma que el estrés es sinónimo de cambio. Cualquier fenómeno o estímulo, ya sea agradable o desagradable, modifica la rutina diaria de una persona, causando estrés.

Lazarus y Cohen (Citados por Palmero y cols.; 2008) mencionaron que los estresores se encasillaban en 3 niveles:

- a) Estresores únicos: hace referencia a desastres de gran magnitud que cambias las condiciones de vida de varios sujetos.
- b) Estresores múltiples: aquellos que afectan a una persona o a un grupo pequeño de personas, de manera significativa para ellos o trascendental para sus vidas.
- c) Micro estresores: hace referencia a aquellas pequeñas molestias o inconvenientes que puede enfrentar cualquier sujeto en su vida cotidiana.

Tomando en cuenta los distintos conceptos antes mencionados, se comprende como un estresor, a cualquier estímulo, suceso o hecho que presente

incomodidad o molestia en el sujeto en sí, el cual puede pertenecer a varios niveles en cuanto a su propiedad como estresores.

No a todos los sujetos les afecta lo mismo, ya que los estresores repercuten en la vida de los sujetos, basándose en la experiencia subjetiva de cada uno.

2.4.1 Estresores psicosociales.

“Los efectos del estrés social dependen de la percepción que cada individuo tiene sobre los estresores sociales, su capacidad para afrontar al estresor, su preparación individual brindada por la sociedad y el uso de estrategias de afrontamiento socialmente aceptadas” (Sandín, citado por Palmero; 2008).

Palmero (2008) creía que los estresores psicosociales estaban divididos en dos vertientes:

- a) Cambios mayores: Refiriéndose a modificaciones muy drásticas en la vida de una persona o de un grupo grande de personas, ya sea un desastre bélico, un brote de un virus, una catástrofe natural. No importa si ocurren de forma breve o no, todas ellas tienen un efecto traumático a largo plazo para los sujetos que lo experimentan.
- b) Cambios menores: se refiere a problemas que pueden tener o no, la influencia directa del sujeto, pero no a tanta escala como la categoría anterior, ejemplos serían: la muerte de un familiar, un divorcio, un despido del trabajo o tener un bebé.

“El afrontamiento constituye el elemento esencial que emplea el individuo (o el grupo) para hacer frente al estrés, explicando la gran variabilidad interindividual frente a estímulos sociales similares. Entonces es relevante la identificación de las diferencias individuales de respuesta ante el estrés social” (Salvador, citado por Palmero; 2008)

Esto hace mención a la relación sujeto – ambiente, en el cual, dependiendo de las herramientas y/o experiencias obtenidas a través de la vida de la persona, se determinará el resultado final de dicha relación, llegando así, en el mejor de los casos, a la adaptación.

2.4.2 Estresores biogénicos

Según Everly (citado por Palmero y cols.; 2008) decía que estos estresores no utilizan la valoración cognitiva, simplemente activan reacciones neurológicas-afectivas por ser de naturaleza bio-química.

Un ejemplo de esto sería, en el caso de las mujeres, que se sienten estresadas cuando están en su periodo de menstruación. Otro ejemplo es el estrés que siente un sujeto con acné al pasar por la pubertad. O bien, alguna reacción dada por alergias o algún medicamento.

2.4.3 Estresores en el ámbito laboral/académico.

Son todos aquellos estímulos que implican una reacción aversiva o traumatizante en el contexto laboral y/ académico. Por ejemplo: La presión del trabajo y escuela, desajustes en el clima laboral o escolar, la dinámica organizacional, remuneración inadecuada en el trabajo, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión al grupo, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, relaciones conflictivas con los superiores. Todo esto, llevando a un desempeño entorpecido a la hora de mostrar resultados en el trabajo o en las calificaciones en la escuela.

2.5 Procesos de pensamiento que propician el estrés

Ellis (citado por Powell; 2005) enumeraba 11 ideas o procesos irracionales más comunes en personas alteradas emocional o psicológicamente:

- a) Debo tener el amor y aprobación de las personas que amo y las que me rodean.
- b) Debo ser perfectamente competente y exitoso en todo, antes de pensar en mí como alguien valioso.
- c) No controlo mi felicidad, el contexto lo determina.
- d) Los acontecimientos de mi pasado son el motivo del cómo soy ahora.
- e) Existe solo una solución perfecta para mis problemas.

- f) Debo pensar constantemente en los males que me pueden ocurrir y cómo combatirlos.
- g) Debo ser dependiente de los demás y de alguien más fuerte que yo para apoyarme en esa persona.
- h) Todo debe salir como lo planeé, si no, es algo terrible.
- i) Es más fácil evadir problemas, que enfrentarlos.
- j) Algunas personas son malas y deberían castigarlos.
- k) Deberíamos preocuparnos por los problemas de los demás.

Todos estos enunciados reflejan algo imposible de obtener, es una constante lucha frustrante por obtener algo que no existe, evitando la realidad dura de la resiliencia y auto control. Estas oraciones suelen estar metidos en la mentalidad de personas con conductas ansiosas, auto destructivas y con poco amor propio.

2.6 Los moduladores del estrés

Bandura (citado por Cascio; 2010) argumentaba que para que un sujeto tenga un mejor control del estrés, es necesario tener autoeficacia o la convicción de que la persona puede lograr superar o cumplir con las exigencias del medio.

Se sabe que las personas con un auto concepto más positivo suelen tener mayor autoeficacia. A su vez, el apoyo social juega un rol importante en las consecuencias del estrés en cada sujeto.

Los factores moderadores son todos los factores que median la relación entre las circunstancias en las que sitúa la persona (como los sucesos vitales) y sus consecuencias sobre la salud, enfermedad y calidad de vida.

- 1) Estrés percibido. Se refiere a la Evaluación que hace la persona de las situaciones o sucesos que experimenta. La mayoría de los estudios emplea las escalas de sucesos vitales, donde la persona señala las ocurrencias en un periodo de tiempo, sin embargo, es la evaluación de situaciones anteriores por lo que es importante para determinar si se experimenta estrés.
- 2) Control percibido: La percepción de control es una de las variables relevantes que determina las respuestas psicofisiológicas al estrés (Belloch, Sandín & Ramos; 1995). Hay estudios de salud que utilizan una única cuestión general de percepción de control.
- 3) Apoyo social percibido. Es la percepción del individuo que es a) cuidado y amado; b) valorado y estimado; c) pertenecer a una red social de derechos y obligaciones. El elemento sustancial no es el mero hecho de ser parte de una red de relaciones, sino la existencia de apoyo emocional, informativo y material. (Cascio; 2010)

2.6.1 El control percibido

De acuerdo con Fontaine, McKenna y Cheskin (citado por Palmero y cols.; 2008) el control percibido se refiere a la creencia en que la persona se siente capaz de controlar y lograr metas, regulando las dificultades que salgan en el proceso.

Por ejemplo, cuando un sujeto cree que tiene control sobre un fenómeno, no se siente tan estresado en caso de que el estímulo desagradable aparezca. En un ejemplo cotidiano es cuando un sujeto quiere romper una relación amorosa, se mentaliza antes a las posibles respuestas de la otra persona, con el fin de obtener la ruptura con más seguridad y menos estrés.

“El control percibido se basa en las creencias de control, en la cual, la persona establece si posee o no las capacidades o recursos necesarios para llevar a cabo la conducta y si existen las oportunidades adecuadas” (Palmero y cols.; 2008)

Básicamente, es un juicio subjetivo que hace la persona sobre la capacidad de afrontamiento y gestión de la efectividad que posee para llevar a cabo una determinada acción, por ejemplo, la superación de una determinada enfermedad o dolencia.

2.6.2 El apoyo social

Se refiere a todas las herramientas, redes sociales o amigos cercanos que un sujeto pueda poseer o adquirir del medio en el que vive o se desarrolla. La teoría dice que, entre mayor apoyo social, el sujeto obtiene más recursos para poder

afrontar los problemas que se presenten en lo cotidiano o simplemente que cuando llegue un estímulo estresor, no afecte al sujeto.

Se han realizado investigaciones en las cuales se afirma que, entre mayor apoyo social, el sistema inmune está más sano, mientras que, personas con poco apoyo social, suelen enfermarse con frecuencia debido a una deficiencia en el sistema inmunológico. (Kiecolt-Glaser, citado por Cascio; 2010)

Además, puede llegar a tener afectos, como:

- 1) El efecto es directo: independientemente de si la persona está bajo el efecto del estrés. La integración en las redes sociales aporta información, influencia social, recursos sociales, autoestima, expresión de afecto, desarrollo personal, médico y de salud. Asimismo, facilita comportamientos saludables, cuidados familiares (dieta, condiciones ambientales, etc.) y adherencia a los tratamientos médicos (familia, grupos de apoyo).
- 2) Efecto amortiguador: amortigua el impacto negativo de los eventos negativos. a) eliminar o reducir el factor estresante; b) ayuda para afrontar la situación; C) mitiga la experiencia de estrés luego de ocurrido el evento. El apoyo social tiene efectos beneficiosos solo en situaciones estresantes.

2.6.3 El tipo de personalidad

Friedman y Rosenman (Citado por Travers; 1996) propusieron dos tipos de personalidad ante los estímulos estresores:

- a) Personalidad tipo A: Las personas de personalidad tipo A se caracterizan por su necesidad de control sobre los hechos, la vida y los demás.

Suelen actuar con competitividad y sus acciones van hacia metas y logros, estimulados por su gran ambición, consiguiendo a menudo el éxito de sus propósitos.

Se mueven bajo la urgencia, se impacientan, hacen las cosas de manera precipitada. Les cuesta descansar y relajarse, permaneciendo en un estado de alerta casi en todo momento; se relacionan de forma agresiva u hostil, tanto en sus palabras como en sus gestos; son tan perseverantes que alcanzan el éxito que se proponen sobre todo a nivel laboral, pero a un costo alto.

Suelen padecer diversos problemas de salud, entre los que se destacan problemas coronarios y enfermedades cardiovasculares, el aumento de la presión arterial, niveles más altos de colesterol y triglicéridos, riesgo de padecer trastornos del sueño y diversos trastornos de ansiedad.

- b) Personalidad tipo B: Las personas de personalidad Tipo B se caracterizan por ser tranquilas y pacientes; aunque aparentemente son menos productivas, se toman el tiempo de reflexionar para una mayor calidad.

Suelen presentar un alto grado de adaptabilidad y no muestran demasiada resistencia al cambio. Tienden a ser introvertidos; sus actos son calmados, hablan sin prisa y sus gestos reflejan tranquilidad.

Muestran sensibilidad y empatía hacia los demás, pudiendo en ocasiones olvidar sus propias necesidades o derechos.

Se relacionan más bien con la capacidad de recuperar el equilibrio emocional tras una crisis; manejar adecuadamente el estrés; no suele experimentar ansiedad en su día a día y ante los retos que se le propone.

Se conoce la complejidad del fenómeno del estrés, en el que intervienen diversas variables. También se sabe que la situación de estrés puede estar relacionada tanto por eventos positivos como el enamoramiento, incorporación de un nuevo miembro a la familia, un nuevo trabajo, como por eventos negativos como la pérdida de un ser querido, problemas legales, deterioro repentino o grave de la salud, entre otros. De ninguna manera se pretende demonizarlo o incluso eliminarlo, es parte de la vida y tiene una función adaptativa; más bien se intenta asesorar sobre la conveniencia de controlar su recurrencia, aprender a recuperarse de los acontecimientos vitales estresantes y prestar atención para prevenir sus posibles efectos nocivos a medio y largo plazo.

2.6.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Friedman y Rosenman (Citados por Travers; 1996) descubrieron 2 tipos de personalidad (Tipo A y Tipo B), basados en las respuestas conductuales a los estímulos ambientales:

Personalidad A: También llamada “patrón de conducta propensa a enfermedad de las coronarias”, es un conjunto de acciones y emociones de un sujeto que se encuentra inmerso en una constante lucha por lograr más en menos tiempo, en caso de que se vea obligado a ello, lo hará aún en contra de todo o todos los que lo rodean.

Este tipo de personalidad suele presentar conductas como urgencia con el tiempo, tienden a ser impulsivos o les gusta competir con los demás, hostilidad con personas con las que ellos creen que no pueden lograr metas, no les agrada el ocio.

Estos sujetos suelen experimentar mucho más estrés que los de la personalidad tipo B, ya que son más veloces e impacientes, impulsivos y les gusta involucrarse en tareas.

Rosenman y cols.; (1975) realizó una investigación con 3 mil empleados de once distintas empresas, llegando a la conclusión de que, después de 8 años de estudio, aproximadamente 1500 sujetos encajaron en la personalidad tipo A, los cuales padecieron enfermedades cardiacas un 12% (178 personas aproximadamente). Mientras que los de tipo B, solo la mitad de la tasa anterior, padecieron enfermedades cardiacas. (Citados por Travers; 1996)

Friedman y Rosenman (1974) definen la conducta tipo A como “un complejo de acción-emoción que puede ser observado en toda persona involucrada en una lucha constante por lograr más en menos tiempo.” (Citados por Travers; 1996)

Friedman y Rosenman lo definen como un complejo de acción-emoción que se caracteriza por un impulso continuo para lograr metas autoseleccionadas, pero generalmente mal definidas, una profunda inclinación a competir, el reconocimiento de deseos persistentes, la participación en muchas y diversas tareas constantemente sujetas a plazos, propensión para agilizar la ejecución de tales tareas y una alerta física y mental extraordinaria. (Citados por Travers; 1996)

2.7 Los efectos negativos del estrés

Cabe aclarar que el estrés en si no es sólo negativo, a su vez, las enfermedades provenientes del estrés no se debe directamente al estrés, si no al fallo intento de nuestro sistema por adaptarse o responder a los estímulos externos del medio. Ejemplos de esto serían:

- a) Hipertensión: Cuando un sujeto se estresa, el sistema comprime las paredes arteriales, aumentando la presión arterial para poder responder al estímulo. Pero, si el estrés se presenta de manera prolongada, la presión arterial podría permanecer en niveles muy altos.
- b) Úlceras: Son lesiones que recubren el estómago y el intestino de un sujeto, generadas en presencia de cortisol en el cuerpo. Cuando hay estrés, hay una mayor producción de cortisona, lo cual fomenta una gran producción de úlceras cuando un sujeto está en estrés prolongado.

- c) Diabetes: enfermedad en la cual, la persona tiene deficiencias en los niveles de insulina, por lo cual, no puede absorber toda la azúcar del cuerpo. Cuando hay estrés prolongado, el cuerpo produce demasiada azúcar en la sangre para reaccionar al estímulo, pero el cuerpo no produce la suficiente insulina para ello.
- d) Jaquecas: resultado de la presión muscular cuando hay estrés prolongado en el cuerpo de la persona, entre más estrés, mayores son las jaquecas, incluso pudiendo provocar un derrame cerebral.
- e) Cáncer: la teoría dice que éste es producido por células mutantes pero el sistema inmunológico las elimina a tiempo para que no sigan reproduciéndose. Pero cuando una persona está bajo estrés prolongado, el sistema inmunológico decae y les permite a las células mutantes, multiplicarse y crecer hacia otros órganos.

Tomando esto como punto de partida, se sabe que el estrés no es el único factor para que se desencadenen enfermedades en un sujeto, sin embargo, si afecta en las esferas psico-bio-social de la persona, produciendo muchas complicaciones a su vida cotidiana y a la de los que le rodean.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez presentados los fundamentos teóricos del estudio, dando cuenta de las principales teorías que respaldan las variables, en este capítulo se pretende referir los resultados encontrados en la indagación de campo, su análisis e interpretación. Sin embargo, antes de ellos se presenta el encuadre metodológico del estudio.

3.1 Descripción metodológica

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento (como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo) y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento. Dichos sustentos han creado dos vertientes de investigación:

- a) Enfoque cualitativo
- b) Enfoque cuantitativo

En términos generales, estos métodos utilizan cinco estrategias similares y relacionadas entre sí (Grinnell, citado por Hernández y cols.; 2014):

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, mientras que el orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de análisis, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

De las preguntas se establecen hipótesis y variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un contexto determinado; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones en base a la hipótesis.

Este enfoque tiene varias características, como:

1. Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?

2. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
3. Una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con éstas, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se rechazan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.
4. Así, las hipótesis (por ahora denominémoslas “creencias”) se generan antes de recolectar y analizar los datos.
5. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al “mundo real”.

Según Grinnell (1997) y Creswell (2013):

- 1) Hay dos realidades: la primera es interna y consiste en las creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas. La segunda realidad es objetiva, externa e independiente de las creencias que tengamos sobre ella.
- 2) Esta realidad objetiva es susceptible de conocerse. Bajo esta premisa, resulta posible investigar una realidad externa y autónoma del investigador.
- 3) Se necesita comprender o tener la mayor cantidad de información sobre la realidad objetiva. Conocemos la realidad del fenómeno y los eventos que la rodean a través de sus manifestaciones para entender cada realidad.
- 4) Cuando las investigaciones creíbles establezcan que la realidad objetiva es diferente de nuestras creencias, éstas deben modificarse para adaptarse a tal realidad. (Citados por Hernández y cols.; 2014)

3.1.2 Investigación no experimental

Se podría definir como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, se trata de estudios en los que no varía intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural.

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, pero se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la

investigación. En la investigación no experimental ocurren variables independientes y no es posible manipularlas, no existe un control directo sobre dichas variables ni pueden ser influenciadas, porque ya sucedieron, así como sus efectos. Mertens (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden ni deben ser manipuladas o es difícil hacerlo.

Esta investigación se considera no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Es decir, tanto el estrés como las competencias emocionales de los trabajadores de ambas empresas que formaron parte de la muestra, se midieron tal como estaban en su contexto natural. Simplemente se recabó la información de forma objetiva sin influir ni alterar la realidad de ellos.

3.1.3 Diseño transversal

Los diseños de investigación transversales recopilan datos en un solo momento (Liu y Tucker, citados por Hernández y cols.; 2014). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos pero la recolección de los datos ocurre en un momento único. Dividido en 3 subtipos:

- 1) Diseño transversal exploratorio: El propósito de los diseños transeccionales exploratorios es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables,

una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico.

- 2) Diseño transversal descriptivo: Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción.
- 3) Diseño transversal correlacional-causal: Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

El presente estudio se desarrolla bajo un diseño transversal debido a que, las variables de estudio se midieron en un solo momento. Esto es, que en una única ocasión se tomó la información de la muestra para después analizarla. Incluso en una sola sesión se pudieron recabar todos los datos.

3.1.4 Alcance correlacional

El propósito de este tipo de estudios es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. A veces solo se analiza la relación entre dos variables, pero en el estudio se encuentran con frecuencia vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales se mide primero cada una de ellas, y luego se cuantifican, analizan y terminan los vínculos. Estas correlaciones están respaldadas por hipótesis probadas.

La principal utilidad de los estudios correlacionales es saber cómo puede comportarse un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, en base al valor que tendrá en las variables relacionadas.

La correlación puede ser positiva o negativa; si es positivo, significa que los estudiantes con valores altos en una variable también tenderán a mostrar valores altos en la otra. Si es negativo, significa que los sujetos con valores altos en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable.

Si no existe correlación entre las variables, indica que fluctúan sin seguir un patrón sistemático común. Si dos variables se correlacionan y se conoce la magnitud de la asociación, existen bases para predecir, con mayor o menor precisión, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, sabiendo qué valor tienen en la otra.

Debido a que el objetivo general de esta investigación pretende determinar la relación entre el estrés y las competencias emocionales, es que se considera con un alcance correlacional, ya que se midieron por separado cada una de las variables y luego se calculó el nivel de relación entre ellas. Esto se hizo con la aplicación de la prueba “r” de Pearson y la varianza de factores comunes.

3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cualquier instrumento de medición o recolección de datos debe cumplir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Estas pruebas se dividen en dos tipos: estandarizadas y no estandarizadas.

Las primeras se caracterizan por tener uniformidad en las instrucciones para administrarse y evaluarse. Mientras que las segundas, se generan mediante un proceso menos riguroso y su aplicación es limitada.

En esta investigación se utilizaron técnicas estandarizadas. De igual forma, en el presente estudio se utilizaron dos instrumentos: el Perfil de Competencias Emocionales y el Perfil de estrés de Nowack.

El perfil de competencias emocionales es un instrumento diseñado para evaluar las habilidades emocionales y el coeficiente emocional de adolescentes y adultos.

Las escalas que incluye son: Inteligencia intrapersonal, Inteligencia interpersonal, Manejo del estrés, Adaptabilidad y Estado de ánimo. Las sumatoria de las primeras cuatro escalas conforman el Coeficiente Emocional (EQ).

Este instrumento está basado en la escala diseñada por Reuven Bar-on y traducida y adaptada al español por Nelly Ugarriza (2005) en una muestra de 3,375 niños y adolescentes de 7 a 18 años de Lima metropolitana. Adicionalmente se realizó una estandarización en la Universidad Don Vasco en el año 2015.

La validez del instrumento, se analizó originalmente por Bar-On, utilizando diversos métodos, tanto de contenido, como de constructo y validez convergente y validez de contrastación con grupo criterio, confirmando que es un instrumento válido.

La estandarización en México se realizó en una muestra 315 estudiantes de bachillerato en el año 2015, obteniendo en esta aplicación una media de 122 puntos y una desviación estándar de 16 para el puntaje total, A partir de ahí se establecen los parámetros en puntajes T para cada una de las subescalas y puntaje CE para el puntaje total. Este último establece la media en el puntaje 100 y cada desviación estándar en 20 puntos.

En esta misma aplicación en México se realizó el estudio de confiabilidad mediante el método de división por mitades, obteniendo un coeficiente de 0.91.

Por otro lado, la prueba sobre Perfil de estrés de Nowack está diseñada para identificar las áreas donde una persona es más vulnerable a los efectos negativos del estrés, sin embargo no todas las personas viven efectos causados por el estrés cotidiano, hay individuos que son resistentes y capaces de afrontarlo de modo que no sufren de efectos adversos (Nowack; 1999).

“Por tanto, gran parte del trabajo en esta área se ha orientado hacia la identificación de aquellas características personales que regulan la relación entre estrés y enfermedad. Las siguientes se encuentran entre las que se han señalado en diferentes estudios” (Nowack; 1999: 1).

Se describen el apoyo social, estructura familiar, habilidades de afrontamiento, adecuación laboral, personalidad, fuerza, estilo de vida y hábitos de salud.

Estos instrumentos solo permiten medir algunas variables de manera confiable, está desarrollado para hacer una evaluación amplia sobre el estrés y el riesgo que representa para la salud.

Esta prueba califica 15 áreas que se relacionan con el estrés y los riesgos que tienen las personas para manifestar alguna enfermedad; el perfil de estrés está basado en un enfoque cognitivo transaccional y el afrontamiento desarrollado por Lazarus y colaboradores (Lazarus, citado por Nowack; 1999).

“Las escalas del perfil se obtuvieron de manera fundamentada siguiendo este enfoque y mediante una revisión exhaustiva de la literatura sobre medicina conductual, relacionada con los factores de riesgo psicosocial que regulan la relación de estrés y enfermedad” (Nowack; 1999: 1).

Éste perfil es confiable y valido debido a su extensión, está conformado de 123 reactivos que lo hacen un instrumento muy accesible para completar en un corto periodo, la mayoría de los individuos pueden responder las preguntas entre 20 y 25 minutos. Esta prueba es de suma importancia en diversas carreras, como la

medicina, psicología, educadores de la salud, entre otras, porque permite evaluar la conducta de las personas y permite tomar decisiones en cuanto a su tratamiento.

“Además de su empleo con fines de evaluación, es factible usar el perfil en investigaciones. Las puntuaciones de las escalas individuales del Perfil de Estrés, objetivas, cuantificadas y fundamentadas en la teoría, pueden utilizarse para crear y probar una variedad de hipótesis clínicas, experimentales y epidemiológicas” (Nowack; 1999: 2).

Éste instrumento se desarrolló para una población en general, fue establecido entre diferentes rangos de edad, aunque es más apropiado para adultos, por lo que se recomienda tener cuidado cuando se aplique a personas menores de 20 años o mayores de 70, debido a que puede haber incongruencia en los resultados.

Es importante proteger la confidencialidad de los sujetos, quienes lo emplean son responsables de supervisar su aplicación y deben ser personas que cuenten con los conocimientos necesarios para su interpretación.

En cuanto a su confidencialidad se refiere “cada uno de los reactivos incluidos en el Perfil de Estrés se seleccionó debido a la elevada correlación con su escala sustantiva y, por tanto, se esperó que cada escala demostrara al menos niveles moderados de consistencia interna, tal como se vio con las mediciones de homogeneidad estadística” (Nowack; 1999: 3).

La confiabilidad mediana que resulto de la prueba fue de .72 de un rango de .51 a .91 entre las 14 escalas de contenido del perfil; debido a que los índices de sesgo en las respuestas y su consistencia son diversos.

3.2 Población y muestra

De acuerdo con Hernández et.al. (2014) es esencial en toda investigación dejar muy claro en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), se realizará la indagación, lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación.

3.2.1 Descripción de la población

Hernández y cols. (2014) citan la definición de Lepkowski (2008) quien plantea que una “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174)

La población en que se realizó el presente estudio, fueron los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”.

Los trabajadores administrativos de Integradora Cupatitzio tienen una edad entre 28 y 40 años. Su nivel académico va desde bachillerato hasta licenciatura y en algunos casos maestría. El total de empleados son 16 personas, 11 hombres y 5 mujeres. Su nivel socioeconómico es medio y medio alto.

Por otra parte, los trabajadores de “Agroservicios Orgánicos Avoworld”, son aproximadamente 300 personas. Las funciones principales son cortadores de aguacate, supervisores e ingenieros. El nivel académico es muy variable, ya que hay personas incluso analfabetas, con nivel primaria, secundaria, bachillerato e incluso profesionistas. La gran mayoría son hombres, siendo aproximadamente 20 mujeres quienes apoyan en funciones de servicios sanitarios en las huertas. El nivel socioeconómico de esta población es también muy variado, yendo desde nivel bajo hasta nivel medio alto.

3.2.2 Descripción del proceso de muestreo

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es decir, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población.

Existen dos procesos para la selección de la muestra, el método probabilístico y el no probabilístico.

En este caso se optó por un muestreo no probabilístico, el cual se describe como “un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas”. (Hernández y cols.; 2014: 189)

En el presente estudio la muestra estuvo conformada por un total de 37 trabajadores de ambas empresas: 16 trabajadores de Integradora Cupatitzio y 21 de

“Agroservicios Orgánicos Avoworld”. Se entiende entonces que de la primera de ellas se tomó al total de la población y de la segunda solo a algunos trabajadores.

La mayoría de los participantes en la muestra tienen funciones administrativas de oficina, aunque varios de ellos realizan trabajo de campo en las huertas de aguacate.

3.3 Descripción del proceso de investigación

La presente investigación está basada en el método científico, por lo cual, se llevó a cabo mediante procesos que a continuación se describirán a detalle.

Al aclarar el planteamiento del problema, se continuó con la formulación de la pregunta de investigación, la cual fue ¿Existe relación significativa entre el estrés y las competencias emocionales, bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de la empresa “Integradora Cupatitzio” y la empresa “Agroservicios Orgánicos Avoworld”??. Consecutivamente se plantearon los objetivos y su respectiva hipótesis.

Luego se consultó en varios libros, investigaciones y artículos científicos de internet; toda la información necesaria para poder cubrir la investigación.

Se procedió a buscar los instrumentos de evaluación necesarios para medir las variables de la investigación.

Se utilizó el Perfil de Estrés de Nowack que consta de 123 reactivos que permiten abordar áreas como: - Hábitos de salud, conducta Tipo A, estilo de afrontamiento, bienestar psicológico, red de apoyo social, etc.

También se usó el Perfil de Competencias Emocionales Bar-On EQ-i: El modelo de Bar-On sobre la inteligencia emocional incluye cinco escalas: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y Estado de ánimo. Cada una de ellas a su vez está formada por una serie de subescalas, relacionadas con habilidades y destrezas.

La aplicación de instrumentos se llevó a cabo con 30 sujetos de ambas empresas, utilizando un enfoque cuantitativo para dicha investigación.

Luego de la aplicación de ambas pruebas, se llegó al análisis e interpretación de los resultados de ambos instrumentos para dar con los objetivos a cumplir, aceptar o rechazar la hipótesis creada con anterioridad y para poder responder a la pregunta de investigación.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

En este apartado se presentan los resultados encontrados, organizados para su análisis en tres categorías. En la primera de ellas se da cuenta de los hallazgos sobre la variable de competencias emocionales; en la segunda se presentan los resultados sobre las variables del estrés y en la última se analiza la correlación entre variables.

3.4.1 Las competencias emocionales en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro servicios orgánicos Avoworld”

Se afirma que la inteligencia emocional es un conjunto de “habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio”. (Bar-On, citado por Ugarriza; 131: 2001)

Se entiende que las competencias emocionales son fundamentales para la adaptación de las personas con la sociedad, teniendo así una manera más responsable para expresar sus emociones. Se definen como “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.” (Bisquerra y Pérez; 2007: 08)

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Perfil de competencias emocionales, se muestran en puntajes T las escalas y Coeficiente emocional.

La media en el nivel de Inteligencia Intrapersonal fue de 54. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007)

De igual modo se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 54.

De acuerdo con este mismo autor la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 54.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual se describe como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. (Elorza; 2007) El valor obtenido en la escala de Inteligencia intrapersonal es de 5.5.

La inteligencia intrapersonal incluye la medición de la autocomprensión de sí mismo, la habilidad para ser asertivo y la habilidad para visualizarse a sí mismo de manera positiva.

Se obtuvo el puntaje de la escala de Inteligencia interpersonal, encontrando una media de 50, una mediana de 48 y una moda representativa de 52. La desviación estándar fue de 6.5.

La inteligencia interpersonal incluye destrezas como la empatía y la responsabilidad social, el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias, el saber escuchar y ser capaces de comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

Asimismo, en la escala de Adaptabilidad se encontró una media de 47, una mediana de 48 y una moda de 50. La desviación estándar fue de 7.5.

La escala de Adaptabilidad incluye la habilidad para resolver los problemas y la prueba de la realidad, ser flexibles, realistas y efectivos en el manejo de los cambios y ser eficaces para enfrentar los problemas cotidianos.

En la escala de Manejo del estrés se obtuvo una media de 51, una mediana de 51 y una moda de 52. La desviación estándar fue de 6.6.

La escala de Manejo del estrés incluye la tolerancia al estrés y el control de los impulsos; ser por lo general calmado y trabajar bien bajo presión; ser rara vez impulsivo y responder a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente.

Por otra parte, en la escala de Estado de ánimo se obtuvo una media de 45, una mediana de 44 y una moda de 44. La desviación estándar fue de 7.2.

Esta escala Incluye la felicidad y el optimismo, así como una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y la actitud placentera ante ellos.

Finalmente como puntaje sintetizador en Coeficiente emocional se obtuvo una media de 101, una mediana de 100 y una moda de 100. La desviación estándar fue de 8.5.

El coeficiente emocional total expresa cómo se afrontan en general las demandas diarias en el plano afectivo.

En el anexo 1 quedan demostrados gráficamente los resultados de la media aritmética de cada una de las sub-escalas mencionadas anteriormente.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de competencias emocionales en los trabajadores evaluados se ubica por lo general dentro de los rangos normales. Esto se muestra en los puntajes de las medidas de tendencia central de las diferentes escalas.

Por otra parte, la desviación estándar muestra poca dispersión en los datos, lo que se interpreta como cierta homogeneidad en los puntajes obtenidos.

Con el fin de mostrar un análisis más detallado, a continuación se presentan los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes bajos en cada subescala.

En la escala de Inteligencia intrapersonal, ninguno de los sujetos se ubican por debajo de T 40; en la escala de Inteligencia interpersonal el porcentaje de sujetos es de 3%; mientras que en la escala de Adaptabilidad es de 23%; el porcentaje de sujetos con puntajes bajos en la escala Manejo del estrés es de 3% y en la escala de Estado de ánimo es de 30 %. Finalmente ninguno de los sujetos obtienen un puntaje bajo en coeficiente emocional, es decir, un coeficiente por debajo de 80. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que realmente son pocos los sujetos de la muestra con problemáticas en esta área.

3.4.2 El nivel de estrés en la población de estudio

De acuerdo a lo señalado por Chiavenato (2002), el estrés es un conjunto de procesos físicos, químicos y mentales que una persona presenta ante las exigencias del entorno en el que se desenvuelve. El estrés causa reacciones aversivas o negativas para el sujeto en cuestión, lo cual, guían a un desempeño y salud alterados.

Respecto a los resultados obtenidos a través de la aplicación del test Nowack, en el nivel de estrés se encontró una media de 58, una mediana de 60 y una moda de 62. Adicionalmente la desviación estándar muestra un puntaje de 6.5

Particularmente en la escala de *Hábitos de salud* se encontró una media de 22, una mediana de 22 una moda de 24 y una desviación estándar de 7.1.

Por otra parte, en la escala de *Ejercicio* se encontró una media de 52, una mediana de 51 una moda de 49 y una desviación estándar de 6.9.

En la escala de *Descanso y sueño* se encontró una media de 42, una mediana de 40 una moda de 33 y una desviación estándar de 11.5.

Por su parte, las escala de *Alimentación* muestra una media de 51, una mediana de 54, una moda de 57 y una desviación estándar de 9.

De forma distinta en la escala de *Prevención* la media es de 27, la mediana de 25, la moda de 21 y la desviación estándar de 9.1.

En la escala del conglomerado ARC (*Hábitos no saludables*) se encontró una media de 80, una mediana de 77 una moda de 73 y una desviación estándar de 13.8.

En cuanto a la escala de Apoyo Social, la media fue de 46, la mediana de 47, la moda de 46 y la desviación estándar de 3.7.

Mientras que en la escala de Conducta tipo A, la media muestra un 50, la mediana el mismo puntaje, la moda un 54 y la desviación estándar un 10.1.

La escala de Fuerza cognitiva presenta una media de 36, una mediana de 37, una moda de 36 y una desviación estándar de 10.

Por su parte en la escala de Valoración positiva se encontró una media de 47, una mediana de 49, una moda de 49 y una desviación estándar de 8.6.

En cuanto a la escala de Valoración negativa se encontró una media de 54, una mediana de 56 una moda de 56 y una desviación estándar de 9.3.

Particularmente en la escala de *Minimización de la amenaza* se encontró una media de 53, una mediana de 52 una moda de 52 y una desviación estándar de 13.5.

En cuanto a la escala de Concentración en el problema la media fue 59, la mediana de 59, la moda de 62 y la desviación estándar de 14.3.

Finalmente en la escala de Bienestar psicológico se encontró una media de 46, una mediana de 46 una moda de 41 y una desviación estándar de 6.7.

En el anexo 3 se muestran los resultados de la media aritmética de cada escala de forma gráfica.

En función de los datos presentados anteriormente se puede interpretar que la mayoría de los indicadores de estrés se ubican dentro de parámetros normales. Sin embargo, se vuelve preocupante los bajos puntajes en hábitos de salud y conductas de prevención, así como el puntaje alto en el conglomerado ARC.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada escala, es decir, puntajes con un puntaje T mayor a 60. De esta forma, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes sobre el problema de estrés.

Destacan las escalas de hábitos de salud, donde el 100% de los sujetos de la muestra presentan puntajes preocupantes. Asimismo, en la escala de prevención el 90% muestra puntajes altos; en la escala del conglomerado ARC el 93%; en la escala de fuerza cognitiva el 73%; en la escala de Descanso-sueno el 47%. Finalmente en la escala de Estrés, el 43% de la muestra presenta puntajes preocupantes. En el resto de las escalas son pocos los casos preocupantes.

En función de lo anterior, se observa que en el área donde hay más casos preocupantes es en las escalas de hábitos de salud, prevención, conglomerado ARC y fuerza cognitiva.

Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y las competencias emocionales

Diversos autores han afirmado la relación que tienen las competencias emocionales y el estrés.

En la investigación realizada en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agro servicios orgánicos Avoworld” se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de Inteligencia intrapersonal, existe un coeficiente de correlación de 0.29 de acuerdo a la prueba “r de Pearson”.

Esto significa que entre nivel de estrés y la Inteligencia intrapersonal existe una correlación positiva débil de acuerdo a la clasificación de correlación que hace Hernández (2014).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la Inteligencia intrapersonal se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), donde mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza solo se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la r de Pearson (Hernández; 2014)

El resultado de la varianza de factores comunes fue de .09 lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de Inteligencia intrapersonal hay una relación del 9%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de Inteligencia interpersonal existe un coeficiente de correlación de -0.27 de acuerdo a la prueba “r de Pearson”.

Esto significa que entre el estrés y la Inteligencia interpersonal existe una correlación negativa débil. El resultado de la varianza de factores comunes fue de .07 lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de Inteligencia interpersonal hay una relación del 7%.

Asimismo, entre el nivel de estrés y la escala de Adaptabilidad existe un coeficiente de correlación de 0.07 de acuerdo a la prueba “r de Pearson”. Esto significa que entre el estrés y la Adaptabilidad existe una correlación positiva débil. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00 lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de Adaptabilidad no existe correlación.

Adicionalmente entre el nivel de estrés y la escala de Manejo del estrés existe un coeficiente de correlación de 0.05 de acuerdo a la prueba “r de Pearson”. Esto significa que entre el estrés y el manejo del estrés existe una correlación positiva débil. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00 lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de Manejo del estrés no hay relación.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de Estado de ánimo existe un coeficiente de correlación de -0.12. Esto implica que la varianza de factores comunes es de 0.01, es decir la relación entre el estrés y el estado de ánimo es de apenas el 1%.

Finalmente entre el nivel de estrés y el coeficiente emocional existe un coeficiente de correlación de .07 de acuerdo a la prueba “r de Pearson”. Esto significa que entre el estrés y el coeficiente emocional existe una correlación positiva

débil. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00 lo que significa que entre el nivel de estrés y el coeficiente emocional la relación es nula.

Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas se muestran en el anexo 5.

En función de lo anterior se puede afirmar que el nivel de estrés no tiene relación con las escalas del Perfil emocional.

En función de esos resultados se confirma la hipótesis nula que plantea que no existe correlación significativa entre el estrés y las competencias emocionales bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”.

CONCLUSIONES

Una vez presentados, analizados e interpretados los resultados encontrados en la indagación de campo, se puede llegar las conclusiones principales, a la luz de la teoría existente sobre el tema.

Con los datos presentados se confirma la hipótesis nula, la cual plantea que no existe correlación significativa entre el estrés y las competencias emocionales bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de las empresas “Integradora Cupatitzio” y “Agroservicios Orgánicos Avoworld”.

Se dio con ello respuesta a la pregunta de investigación que cuestionaba si existe relación significativa entre el estrés y las competencias emocionales, bajo el contexto de la pandemia actual, en los trabajadores de estas dos empresas.

Asimismo, esto permitió dar cabal cumplimiento al objetivo general del estudio, donde se buscaba determinar la relación que existe entre estas dos variables en la muestra de estudio.

De igual forma, se dio cumplimiento a cada uno de los objetivos particulares. Los primeros tres que buscaban fundamentar definir el concepto de estrés, exponer las aportaciones teóricas sobre este tema y describir sus componentes, se lograron en el capítulo teórico número uno.

Adicionalmente en el capítulo dos, se cumplieron los objetivos 4, 5 y 6, que buscaban explicar el concepto de competencias emocionales, mencionar las aportaciones teóricas sobre el tema y presentar las causas de estas competencias.

Los objetivos 7 y 8, de carácter empírico, se pudieron cumplir al presentar los resultados de la investigación de campo, pues con ello se logró, por una parte medir el nivel de estrés de los trabajadores estudiados y evaluar sus competencias emocionales.

Como principales hallazgos, se encontró en esta muestra de estudio, niveles preocupantes en algunos factores relacionados con la prevención del estrés, como puede ser específicamente en hábitos de salud, en prevención, en descanso y sueño y en la escala de conglomerado ARC. En general el porcentaje de sujetos con nivel preocupante de estrés también es bastante alto, con un 43% de la muestra.

A partir de estos resultados surgen interrogantes para continuar indagando sobre esta línea, tanto en otras empresas como en muestras de trabajadores de estos campos laborales, que ayuden a la mayor comprensión de este fenómeno en la dinámica laboral.

REFERENCIAS

Bibliografía

Cascio A., y Guillén C. (2010) Psicología del trabajo. Ed. Ariel. España.

Chiavenato (2002) Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill. México.

Elorza Pérez-Tejada, Haroldo (2007) Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud. 3a. ed. Cengage Learning. México.

Garrido Gutiérrez, Isaac. (2000) Psicología de la emoción. Ed. Síntesis. Madrid.

Goleman, Daniel. (2007) La inteligencia emocional. Ed. Vergara. México.

Ivancevich M., John y Michael T. Matteson. (1989) Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. 2da. Ed., México; Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.

Nowack, Keneth M. (2016) Perfil de estrés. Ed. Manual Moderno. México.

Palmero y Cols. (2002) Psicología de la motivación y la emoción. Ed. McGraw Hill. Madrid.

Palmero, Francisco. (2008) Motivación y emoción. Ed. McGraw-Hill Interamericana. España.

Powell. (2005) Plenamente humano, plenamente vivo. Ed. SAL TERRAE. Santander.

Sánchez Azuara, María Elena. (2010) Estrés y salud. Ed. Miguel Ángel Porrúa.

Vernon, Philip E. (1982) Inteligencia: herencia y ambiente. Ed. Manual Moderno. México.

Travers (1996). El estrés de los profesores. Ed. Paidós España

Hemerografía

Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007) Las competencias emocionales. Revista: Educación XXI. 10. Págs. 61-82.

Iglesias Cortizas, María Josefa. (2009) Diagnóstico de las competencias emocionales: estudio empírico de la facultad de CC de la Educación de La Coruña (España) Revista de Investigación Educativa. Vol. 27. No. 2. Págs. 451-467.

Vivas García, Mireya (2003) La educación emocional: conceptos fundamentales. Sapiens, Revista Universitaria de Investigación. Vol. 4. Núm. 2

Mesografía

Acuña, Laura; González García, Diana Alejandra; Bruner, Carlos A. (2012) La escala de reajuste social de Holmes y Rahe en México: Una revisión después de 16 años. Revista Mexicana de Psicología, vol. 29, núm. 1. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243030189002.pdf>

Bisquerra Alzina, Rafael; Pérez Escoda, Núria. Las competencias emocionales. Educación XXI, vol. 10, 2007, pp. 61-82. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>

Caldera Montes, J.; Pulido Castro, B. (2007) Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. Revista de Educación y Desarrollo, 7. México. <http://repositorio.cualtos.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/319>

Extremera Pacheco, Natalio; Fernández Berrocal, Pablo (2004) La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. Revista Iberoamericana de Educación. https://www.extensioned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4980/ieimaciel06.pdf

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido_extremera.htm

Daneri, M. Florencia (2012). *BIOLOGÍA DEL COMPORTAMIENTO*. Trabajo práctico.

https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

Galindo González, I. R. I. N. A. (2018). *Inteligencia Emocional Y Estrés Laboral en Trabajadores de una Empresa Textil en Atacomulco*. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99597>

López Esparza, M. A. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millenials de empresas privadas de Lima (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología)*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/8030>

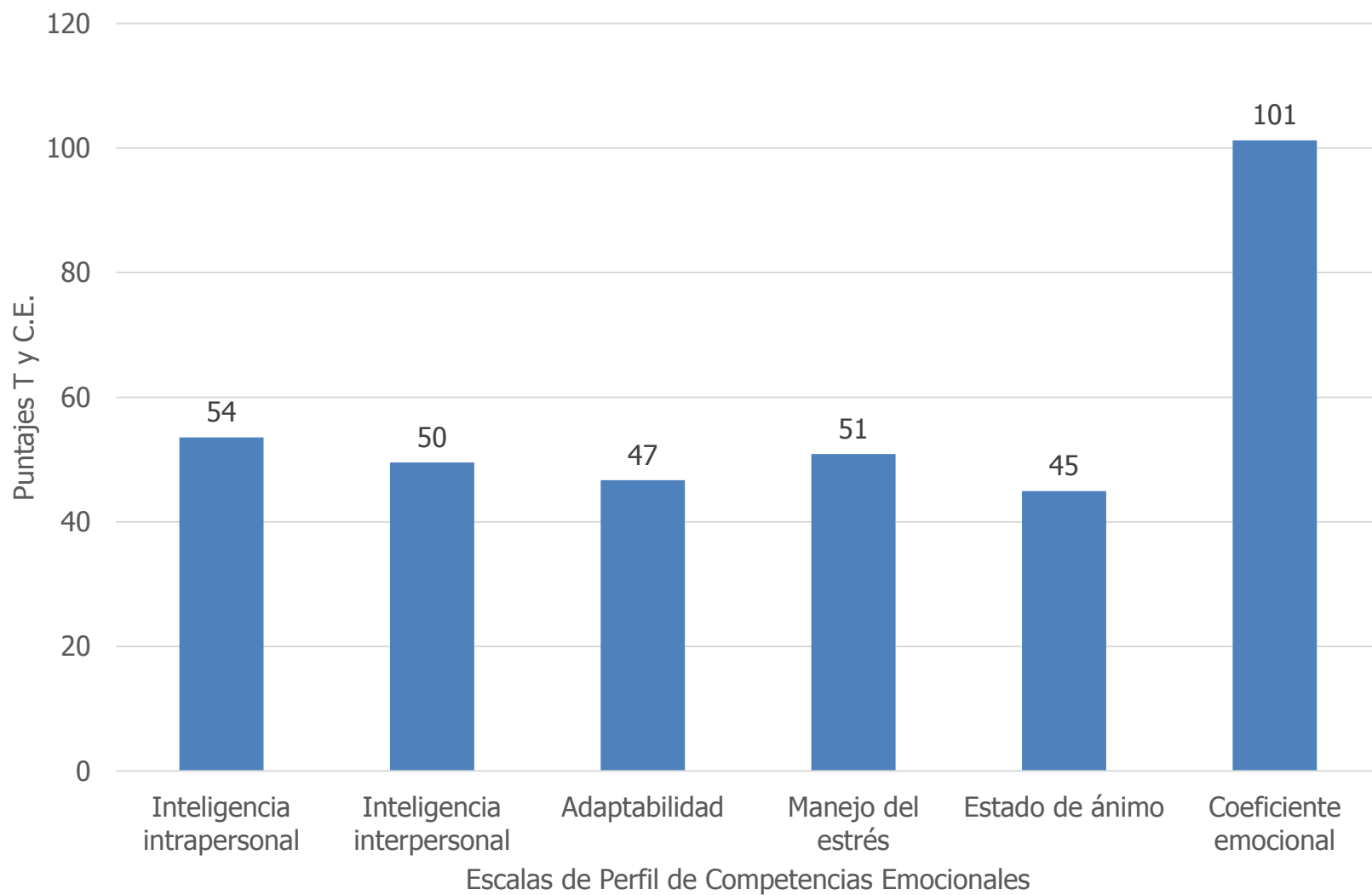
Mesa Castro, N. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. *Ene* 13(3) Consultado de www.ene-enfermeria.org. <http://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>

Molina, Jiménez, Tania. (2008) *Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales*. Pág. 353. https://www.um.es/analesps/v24/v24_2/19-24_2.pdf

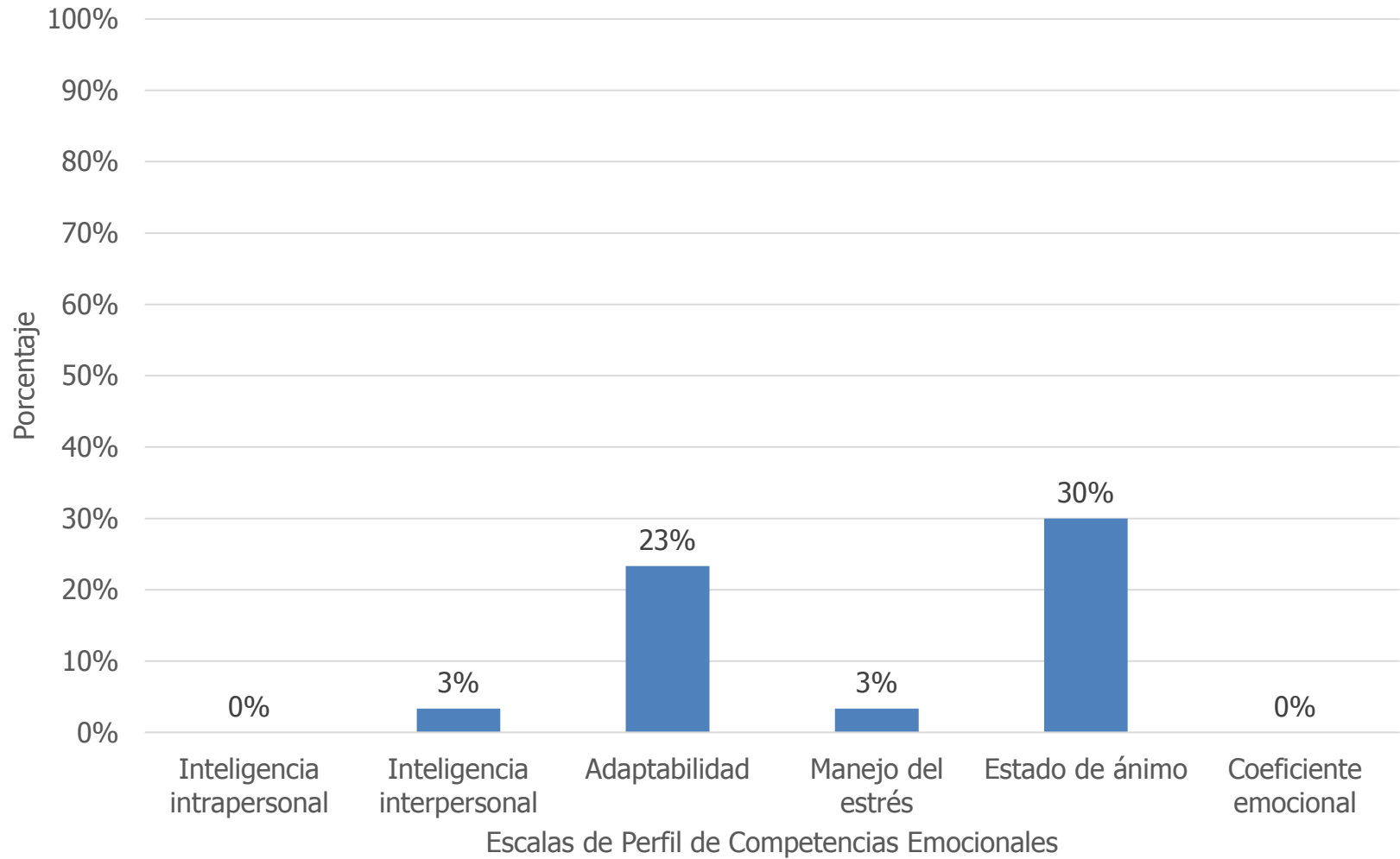
Quezada, Berumen, Carmen. (2012) *El papel de los estresores y las condiciones del estado civil para explicar la depresión y el estrés en adolescentes gestantes*. Pág. 24. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a03.pdf>

Ugarriza, Nelly. (2001) *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BArOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>

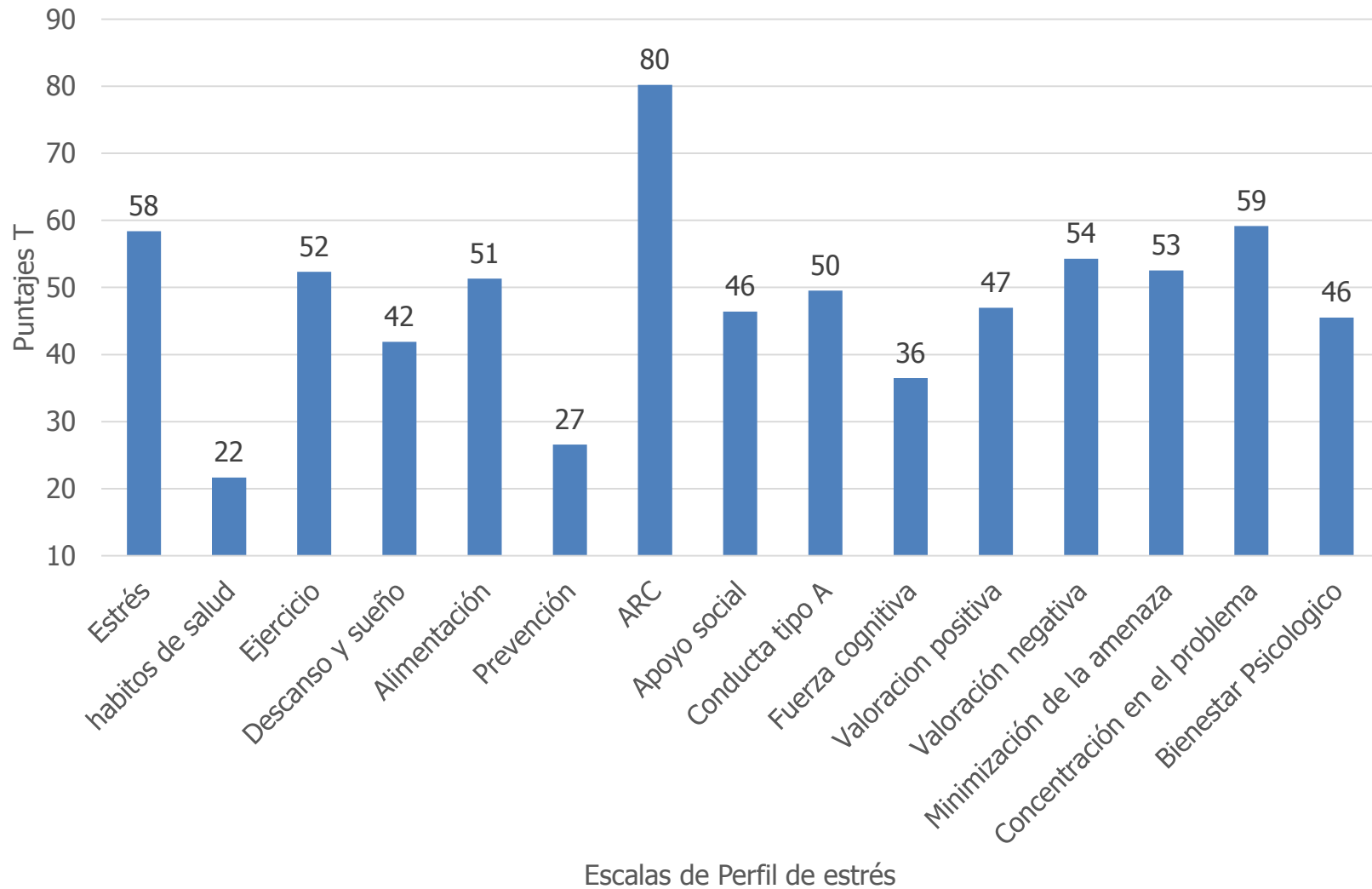
Anexo 1
Media aritmética de las escalas de competencias emocionales.



Anexo 2
Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes en competencias emocionales.

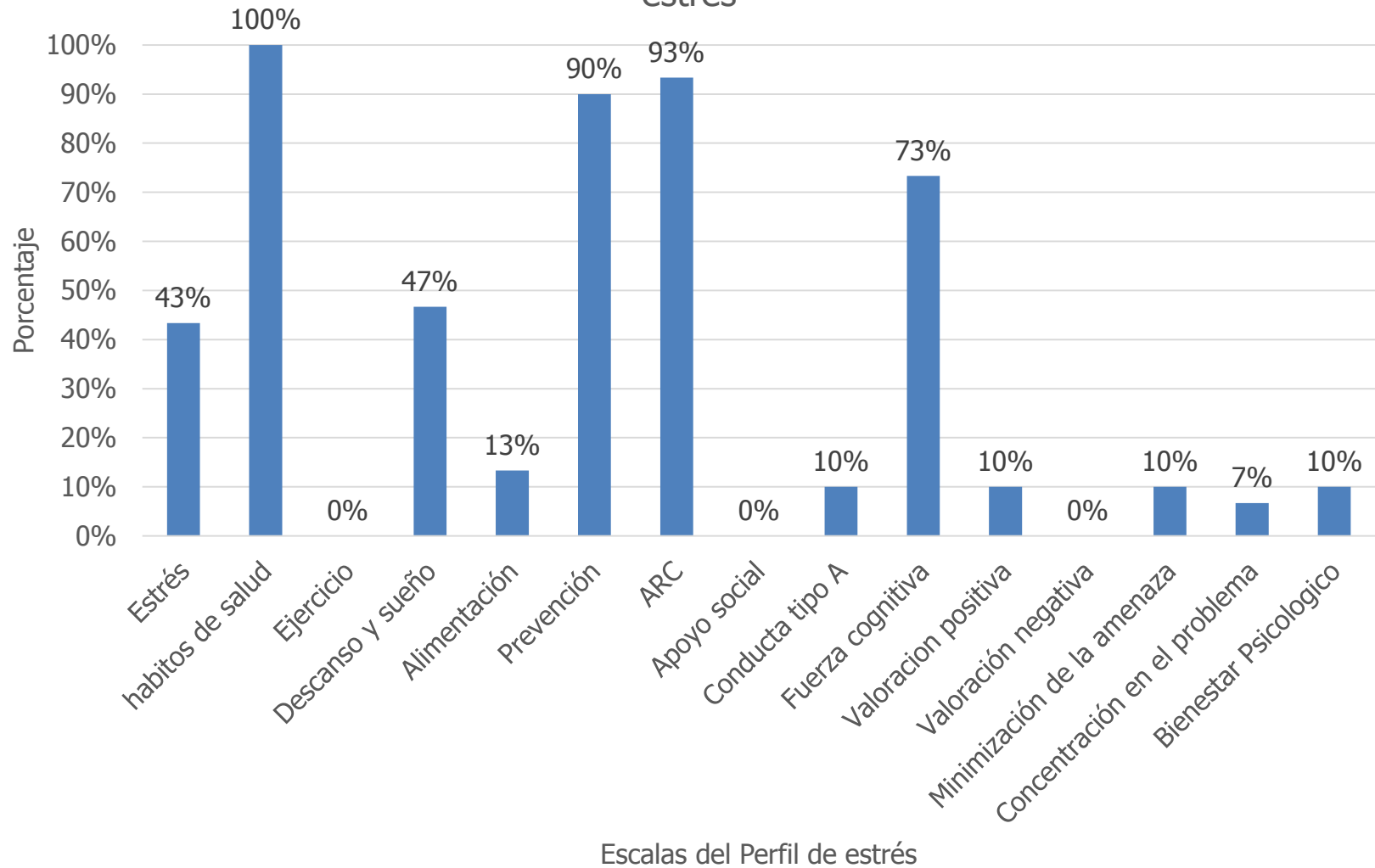


Anexo 3 Media aritmética de las escalas de estrés.



Anexo 4

Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes en las escalas de estrés



Anexo 5

Coeficientes de correlación entre el nivel de estrés y las escalas de competencias emocionales

