

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS: CONTACT CENTER, AUTOS, VIDA Y GASTOS MÉDICOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

LESLY PATRICIA NORIEGA KLUG
CARNET 10302-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS: CONTACT CENTER, AUTOS, VIDA Y GASTOS MÉDICOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
LESLY PATRICIA NORIEGA KLUG

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. ANDREA MARROQUIN CABRERA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. DIARA EUNICE ALVAREZ LUNCEY

Guatemala, octubre de 2017

Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el trabajo de tesis de la alumna Lesly Patricia Noriega Klug, carné 1030213, titulado **“Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos: contact center, autos, vida y gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala”**

A mi criterio dicha tesis cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar, por lo que solicito se le asigne un revisor para la misma.

Atentamente,



Licda. Andrea Marroquín Cabrera
Docente 21636



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052196-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LESLY PATRICIA NORIEGA KLUG, Carnet 10302-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051428-2017 de fecha 20 de noviembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

“CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS: CONTACT CENTER, AUTOS, VIDA Y GASTOS MÉDICOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.”

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 21 días del mes de noviembre del año 2017.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

- A Dios
Por darme la sabiduría e inteligencia para cumplir esta meta tan importante en mi vida.

- A mi padre
Edgar Noriega por siempre creer en mí y darme los medios para llegar a esta meta.

- A mi madre
Ilse Klug por ser mi ejemplo de vida, esfuerzo y dedicación.

- A mis hermanos
Estuardo Noriega y Jorge Klug por creer en mí y apoyarme en todo momento.

- A mis amigas
Por el apoyo incondicional y su amistad

- A mi asesora
Andrea Marroquín por su tiempo y su dedicación.

- A la Universidad
Por brindarme una formación profesional con principios y valores

INDICE

I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema	16
2.1 Objetivos.....	17
2.1.1 Objetivos General.....	17
2.1.2 Objetivos Específico	17
2.2 Variable.....	17
2.3 Definición de variables	18
2.3.1 Definición Conceptual	18
2.3.2 Definición Operacional	18
2.4 Alcances y límites	19
2.5 Aporte	19
III. Método.....	20
3.1 Sujetos.....	20
3.2 Instrumento	20
3.3 Procedimiento	21
3.4 Tipo de investigación diseño y metodología estadística	21
IV. Presentación y análisis de resultados	22
4.1 Resultados Descriptivos	22

4.2 Resultados Comparativos	24
V. Discusión de resultados.	28
VI. Conclusiones.....	31
VII. Recomendaciones.....	33
VIII. Referencias	34
Anexos	38

Resumen

La presente investigación se realizó en una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala, con un grupo de 51 participantes del departamento de Reclamos: Contact Center, Autos, Vida y Gastos Médicos se utilizó un rango de edad de 20 a 50 años, de ambos sexos. Para poder llevar a cabo este estudio se aplicaron 2 instrumentos elaborados por la investigadora, el primero instrumento midió la inteligencia emocional y el segundo el estrés laboral.

Esta investigación es de tipo cuantitativa - correlacional ya que se evaluaron e interpretaron las variables de estudio las cuales son estrés laboral e inteligencia emocional. Los resultados obtenidos muestran una media de 50.96; así mismo, en Estrés Laboral muestran una media de 33.21. Luego de esto al comparar los resultados por departamento, se mostró que la variable Inteligencia emocional se observa más desarrollada en el departamento de Autos. Por su parte para la variable Estrés laboral se observa más desarrollada en el departamento de Contact center.

Por lo cual se recomienda apoyar el fortalecimiento de la inteligencia emocional y evitar el estrés laboral en los colaboradores involucrándolos en actividades de programación neurolingüísticas para desarrollar sus habilidades y alcanzar sus resultados propuestos. Así como también implementar talleres que motiven a los colaboradores en donde ellos pueden realizar distintas actividades para liberar su estrés laboral y con ello salgan de la rutina.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los estudios predominantes de la medición de la inteligencia el CI es la medición de dichas habilidades cognitivas de cada persona, esta es expresada mediante un número. La escala de medición para el cálculo de CI se basa en: si la persona muestra un resultado menor de 70 puntos, puede tener un retraso mental, de 90 a 110 puntos se considera con un nivel de inteligencia promedio y mayor a 110 puntos se considera con un nivel de inteligencia superior. Muchos años atrás el CI era el único tipo de inteligencia medible y existente. El resultado de estas pruebas revelaba en su diagnóstico que quienes tenían un CI promedio o alto, eran capaces de resolver problemas utilizando la lógica y la razón. Pero con el paso del tiempo se ha identificado que tener un coeficiente alto o promedio no asegura que la persona pueda resolver o enfrentar problemas de la mejor manera ya que las emociones repercuten en cada persona de diferente forma. Actualmente las empresas están interesadas en poseer colaboradores aptos y emocionalmente estables.

De todos los seres vivos, el hombre es el único que tiene la capacidad de razonar e identificar las emociones propias y ajenas. En ese sentido la inteligencia emocional es la capacidad que posee una persona para manejar, entender, seleccionar sus emociones. La inteligencia emocional se basa en 5 pilares importantes:

- Autoconciencia: identifica las emociones del momento.
- Autorregulación: capacidad para gestionar la emoción identificada.
- Automotivación: toma iniciativa para poner en práctica la emoción.
- Empatía: identifica y reconoce las emociones de las demás personas.
- Habilidades sociales: capacidad de reaccionar, reconocer las emociones de los demás y actuar acorde a la situación. Muchas veces lo que impide llegar al objetivo deseado es la falta de inteligencia emocional y la disciplina.

Por otro lado, el estrés laboral se identifica como la saturación física y mental del colaborador, esto puede causar irritabilidad, desesperación y depresión al cumplir o no

cumplir con las metas establecidas. Esto puede ser peligroso para las empresas en vías de desarrollo ya que puede provocar un desgaste laboral en los colaboradores. El estrés es una respuesta fisiológica y natural del ser humano que se convierte en un mecanismo de defensa y prepara al cuerpo para enfrentar situaciones desconocidas. De esa manera el estrés puede evidenciarse cuando las exigencias de su trabajo se vuelven mayores, otro factor importante es cuanto el colaborador no tiene claridad de sus funciones y son atribuidas funciones fuera de su descriptor de puestos. El estrés laboral además se ha convertido en una gran preocupación para muchas organizaciones por las consecuencias negativas que esta causa en los colaboradores tanto en su desempeño como en su salud física y mental.

Por lo anteriormente expuesto, el objetivo principal de esta investigación fue determinar si existió una correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact Center, Autos y Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.

A lo largo de los años se ha identificado que el estrés laboral es un factor importante por el cual el rendimiento de los colaboradores se ve afectado, por lo tanto a continuación se presentarán los estudios realizados en Guatemala como parte fundamental de esta investigación, ya que existen algunos estudios importantes relacionados con el tema que servirán de apoyo para sustentar dicha investigación.

De esa manera en Guatemala un estudio realizado por Gálvez (2014) de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo principal identificar si existió correlación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos. Para realizar la investigación se utilizaron dos instrumentos creados por De León (2012), el primero mide la inteligencia emocional y el segundo mide las estrategias de manejo de conflictos. La muestra que se utilizó fueron 17 hombres, solteros o casados de edades entre 18 a 40 años con un nivel académico de diversificado o universitario. El estudio se realizó en una empresa comercial Los Hermanos S.A. De acuerdo a los resultados obtenidos se logró identificar que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de Inteligencia

Emocional con los tipos de estrategias para resolver conflictos laborales. Se logró concluir que la mayoría de los sujetos presentó un nivel de inteligencia emocional “óptimo”.

Se recomendó realizar programas de capacitación para fomentar y formar en los colaboradores el uso adecuado de las estrategias para el manejo de conflictos y el control de las emociones.

También en Guatemala un estudio realizado por González (2014) tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral. Se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Elaborado por Fernández y Mielgo (1986). La muestra que se utilizó fueron 50 personas entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas. El estudio fue realizado en la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. De acuerdo a los resultados se concluyó en que la mayoría de los trabajadores manifestaron un alto nivel de estrés, en la escala general se tiene una media de 21.1 un error típico de 16.01, en la escala socio laboral se tiene una media de 28.1, un error típico de 13.62. Se recomendó planificar un programa para mejorar y manejar el estrés en los colaboradores.

Por otro lado un estudio en Guatemala realizado por Méndez (2013) elaboró una investigación con el objetivo de identificar la relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa. Para esta investigación se utilizaron 2 instrumentos que evaluaban la inteligencia emocional y el estrés. Se utilizó una muestra de 40 mandos medios con un nivel socioeconómico medio, de ambos sexos, mayores de edad, con 10 años de servicio y con un nivel académico de licenciatura y maestría. Para esta investigación se realizó el estudio en una institución bancaria de Guatemala. En los resultados del estudio se encontró que los colaboradores mostraron un nivel de inteligencia emocional “alto” y un nivel de estrés “bajo” no existe relación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la Inteligencia Emocional y el Estrés. Se concluyó que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa. Se recomendó realizar este mismo estudio en los de más departamentos para realizar una comparación de los resultados ya obtenidos.

Vilaró (2013) realizó una investigación con alcance descriptiva correlacional tuvo como objetivo establecer si existió relación entre los estilos de comunicación cara a cara y los estilos de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores representantes de servicio al cliente en un centro de llamadas. Para el estudio se utilizó 2 instrumentos que se tradujeron del inglés por la autora del estudio, los originales son de Robbins (2004). El primero, Test de Comunicación Cara a Cara, identifica 9 estilos de comunicación: dominante, dramático, argumentativo, animado, penetrante, relajado, atento, abierto y amigable; el segundo, Test de Manejo de Conflictos, determina 5 estrategias para afrontar y resolver problemas: competición, complacencia, evitación, colaboración y compromiso. La muestra estuvo conformada por 40 sujetos, 17 de sexo masculino y 23 de sexo femenino, 35 de ellos solteros y 5 casados, con nivel educativo mínimo de diversificado y universitario. Para el análisis estadístico se utilizó la r de Pearson, de acuerdo a los resultados mostrados se logró identificar que existió correlación negativa estadísticamente significativa al 0.05 entre el estilo de comunicación cara a cara Dramático y el de manejo de conflictos Competitivo. Se logró concluir que el estilo de manejo de conflictos más común en el grupo es el Evasivo, y el estilo de comunicación cara a cara el Argumentativo. Por lo tanto se recomendó realizar un programa de capacitación por parte del departamento de Recursos Humanos conjuntamente con los supervisores de la identidad, para fomentar y fortalecer el uso de estrategias de negociación dentro de sus procesos de resolución de conflictos en su área de trabajo.

Nuevamente en Guatemala un estudio realizado por Pereira (2012) de tipo descriptivo tuvo como objetivo establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. El instrumento que se utilizó fue el test de inteligencia emocional T.I.E.=G modificado para el contexto de la sociedad guatemalteca. Se utilizó una muestra de 36 trabajadores de ambos sexos que conforman el personal administrativo y operativo de la empresa. La investigación se realizó en empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Con base en los resultados se demostró una correlación débil. Los resultados demuestran un coeficiente de correlación de 0.08 lo que significa una correlación débil, la cual demostró que la inteligencia emocional no se asocia con el desempeño de los colaboradores. Se concluyó que los empleados poseen un nivel promedio de inteligencia emocional. Se recomendó evaluar periódicamente al personal de la empresa para fortalecer

la inteligencia emocional así como también implementar nuevos talleres que motiven a los colaboradores.

Como se puede observar anteriormente la importancia del tema ha sido muy relevante tanto en Guatemala como en diferentes países; por lo cual, a continuación se citarán diversos estudios internacionales relacionados con el tema.

De esa manera en Cuenca, Ecuador un estudio realizado por García (2016) tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal de la Universidad de Cuenca. El instrumento utilizado fue el modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y 4 opcionales, realizado con la técnica de encuesta. Se utilizó una muestra de 240 personas de la Universidad de Cuenca. Se pudo identificar que la mayoría de los trabajadores de la Universidad presentan un alto porcentaje de estrés laboral. El 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$). Se recomendó implementar la propuesta del plan intervención, con el fin de disminuir el impacto del estrés laboral en los colaboradores.

Por otro lado en la Habana, Cuba un estudio realizado por Oramas (2013) de tipo descriptivo con un diseño transversal, tuvo como objetivo detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout. El instrumento utilizado fue la escala sintomática de estrés (ESE). Se utilizó una muestra de 621 maestros los cuales se dividieron en 523 mujeres y 98 hombres, con edades entre 20 a 65 años. El lugar en donde se desarrolló la investigación fue en Cuba con docentes de enseñanza primaria. Los resultados revelan que existió una correlación significativa al nivel de $p \leq 0.05$. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se concluyó que el síndrome de burnout

está presente elevadamente en los docentes y se recomendó realizar el análisis de las condiciones exteriores de trabajo del docente cubano dentro de en la escuela primaria.

Asimismo en Valencia un estudio realizado por Martín (2013) de tipo descriptivo, tuvo como objetivo analizar un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación auto-determinada en el deporte. Para llevar a cabo la investigación se utilizó 3 instrumentos en el estudio (Brief Emotional Intelligence Scale (BEIS-10), Revised Sport Motivation Scale (SMSR) y Basic Needs Satisfaction in Sport Scale (BNSSS). En el estudio participaron 327 estudiantes, 183 de ellos eran varones y 144 mujeres, con edades de 12 y 20 años. Esta investigación se realizó con estudiantes de Educación Secundaria de varios institutos públicos de Valencia. Los resultados de la investigación fueron significativos ($p < 0.05$). Se concluyó que la inteligencia emocional aumenta con la edad por lo menos hasta el inicio de la juventud.

Por su parte un estudio realizado en Córdoba por Cialzeta (2013) de tipo cuantitativo descriptivo, tuvo como objetivo determinar la prevalencia de SBO en médicos de un hospital general de alta complejidad de la ciudad de Corrientes. Para esta investigación se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout de Bernardo Moreno. Se realizó un estudio transversal, observacional, que incluyó una muestra de 141 médicos en donde la población fue dividida en cinco grupos: quirófano, perinatología, clínica, urgencias y varios. El área bajo la curva ROC del Índice de CBO para predecir Síndrome de Burnout fue de 0.85 ± 0.031 ($p < 0.001$); y el punto de corte de total CBO ≥ 21 , tuvo una sensibilidad del 68% y una especificidad del 84%. De acuerdo a este estudio se pudo concluir que los médicos del hospital de la Ciudad de Corrientes presentaron una elevada tasa de síndrome de Burnout (44%).

Por otro lado, un estudio realizado en Colombia por Galvis (2007) de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional de los gerentes en las facultades de administración en Instituciones de Educación. Para tal efecto se utilizó un instrumento en donde se aplicó un cuestionario con escala de cinco alternativas. Validados por 10 expertos, se aplicó una prueba piloto para establecer confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach. Cuyo resultado fue 0.88. Se puede concluir que en el desarrollo de las distintas aptitudes emocionales que constituyen las habilidades básicas en

la inteligencia emocional, son fundamentales para complementar el aspecto altamente profesional que conforma el perfil de estos gerentes.

Como anteriormente se describió, varias fueron las personas que realizaron estudios relacionados con el estrés laboral y la inteligencia emocional para conocer las ventajas y las desventajas de los mismos. A continuación se abarcará el tema a través de conceptos teóricos que ayuda a comprender mucho mejor la problemática con el fin de sustentar esta investigación que respaldará las variables a trabajar.

Estrés

El estrés es una reacción fisiológica del cuerpo de todo ser humano en el que entra en juego varios mecanismos de defensa. El cuerpo humano responde a esta situación activando el sistema nervioso para afrontar dicha situación.

Este tema ha sido de mucha relevancia alrededor del mundo y gracias a esto existen varios autores que hablan de ello. Según Cano (2002)

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés) como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión (P. 8).

A lo largo del tiempo se ha identificado el estrés como reacción o respuesta del individuo, que puede transformarse en un estímulo de acuerdo a la situación estresante por la que estemos a punto de vivenciar. Así mismo de acuerdo a Pérez, Echaury y Salcedo (2002) indican que

La vida está llena de situaciones que producen bienestar, tranquilidad, alegría y otras que producen tensión, nervios, inquietud. El estrés es una reacción normal y sana de nuestro cuerpo para afrontar los pequeños retos cotidianos y las situaciones excepcionales o difíciles de la vida. Nuestro cuerpo se acelera para tener, instantáneamente si es preciso, la energía

y la fuerza necesarias. Todas las personas poseemos esta reacción y es necesaria para vivir, pero en su justa medida. Un poco de estrés es positivo, demasiado es perjudicial, y demasiado poco también (P. 3).

Por otro lado se puede decir que el estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento siempre y cuando esto no se dé con frecuencia e intensidad por un largo periodo de tiempo. Según Baron (2014) el estrés puede dividirse en 2 tipos:

- Eustress (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.
- Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo, que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo (P. 10).

En general tanto el estrés positivo como el negativo ambos preparan y protegen al organismo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de nuestras capacidades.

Estrés laboral

El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las organizaciones, en la que la presión aumenta y puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando así diversas consecuencias. El estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgo

psicosociales para todas las organizaciones, las personas que presentan un alto nivel de estrés laboral pueden sufrir del síndrome de Burnout conocido como "Quemarse en el trabajo" según Peiró y Rodríguez (2008).

Burnout

Se dice que este síndrome aparece cuando una persona está sometida periódicamente a situaciones estresantes en el entorno laboral. Las personas que presentan este síndrome usualmente reprimen durante mucho tiempo las señales de alarma de su cuerpo. Este tema no formará parte del estudio pero será de mucha utilidad para su entendimiento. De acuerdo con Catsicaris, Eymann, Cacchiarelli, y Usandivaras (2007).

El síndrome de burnout y sus efectos, el síndrome de burnout ha sido definido como un proceso secundario a una respuesta negativa al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que el sujeto suele emplear.

Lo integran tres componentes:

- Despersonalización: se manifiesta con sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas con las que se trabaja. Se aumentan los automatismos relacionales y la puesta de distancia personal.
- Falta de realización personal en el trabajo: tendencia a evaluarse negativamente en la habilidad laboral e insatisfacción con el rol profesional.
- Agotamiento emocional: combina fatiga emocional, física y mental con falta de entusiasmo y sentimientos de impotencia e inutilidad (P. 236).

Inteligencia

Es conocida como la capacidad de pensar, entender y razonar con la lógica. La inteligencia nos permite elegir entre varias posibilidades aquella opción más acertada para resolver problemas de diversas índoles.

En psicología la inteligencia se define como la capacidad cognitiva para adquirir conocimientos o entendimiento según (Goleman, 1995).

Emociones

Las emociones están presentes en la vida de cada uno desde el nacimiento y juega un papel relevante para la construcción de nuestra personalidad, se considera que las emociones intervienen en todos los procesos evolutivos tales como: desarrollo de la comunicación, conocimiento social, procesamiento de la información.

Las emociones son la principal fuente de cada decisión que tomamos día con día. "Las emociones juegan un papel importante en la inteligencia emocional, afirma que las conexiones entre la amígdala y la neocorteza son el centro de las batallas o los acuerdos cooperativos alcanzados entre cabeza y corazón, pensamiento y sentimiento" (Goleman, 1995).

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se puede relacionar con la manera en que la persona puede manejar y controlar sus habilidades y toma de decisiones para resolver problemas que tiene que ver con el manejo de emociones y sentimientos. Es importante agregar que las personas con mayor inteligencia emocional cuentan con una capacidad alta para aplicar las habilidades cognitivas y físicas en su vida cotidiana. Muchas personas llaman a la inteligencia emocional como inteligencia social ya que se ha usado más en reconocer las emociones para poderlas aplicar en cualquier situación y en cualquier momento en las personas. Por otro lado López, Domínguez y Cruz (2002).

Propusieron el término inteligencia emocional con el propósito de subrayar la importancia que tienen las emociones en los procesos adaptativos y en los intelectuales. La definieron como "la habilidad para monitorear los sentimientos, las emociones propias y las de los de más para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas".

Existen 4 áreas de la inteligencia emocional

- Percepción, evaluación y expresión de la emoción.
- Facilitación emocional del pensamiento.
- Entendimiento y análisis de las emociones (Utilización del conocimiento emocional).
- Regulación adaptativa de la emoción.

En 1998 como resultado de varias investigaciones, definieron la inteligencia emocional como la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar las siguientes habilidades:

- Observar y evaluar sus emociones y las de otros
- Regular sus emociones.
- Ser capaz de expresarlas oportunamente
- Compartir sus dificultades oportunamente
- Poseer un estilo de afrontamiento adaptativo
- Mantener elevada la motivación
- Mantenerse perseverante en el logro de metas (PP.15-16).

Si una empresa quiere llegar a tener éxito debe capacitar a sus colaboradores para que ellos puedan manejar su inteligencia emocional de manera asertiva. La inteligencia emocional de acuerdo con Goleman (2004).

Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos; emociones como el miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del conjunto de emociones que el ser humano maneja, dichos mecanismos no se pueden solo desconectar o evitar, pero depende de cada persona el poder que tenga de conducirlos y actuar de la mejor forma posible.

Esto se deriva en:

- **Autocontrol:** se refiere a manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. Quienes poseen esta aptitud son personas que manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, se mantienen compuestas y positivas aún en momentos difíciles y piensan con claridad, no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.
- **Confiabilidad:** es mantener normas de honestidad e integridad. Las personas con esta aptitud actúan con ética y están por encima de todo reproche, inspiran confianza por ser confiables y auténticas, admiten sus propios errores y enfrentan a otros que actúan en contra de la ética, defendiendo las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas.
- **Escrupulosidad:** es decir, aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Estas personas cumplen con los compromisos y las promesas, se hacen responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en su trabajo.
- **Innovación y adaptabilidad:** es estar abierto y dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y la nueva información así como ser flexible para reaccionar ante los cambios. Quienes poseen esta aptitud buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas, hallan soluciones originales para los problemas, generan nuevas ideas, adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos; asimismo manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas, adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes y son flexibles en su visión de los hechos (P.11).

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con las demás personas teniendo en cuenta los sentimientos, tales como, impulsos, autoconciencia, entusiasmo, perseverancia, empatía etc.

“ Goleman (1999) menciona que el concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo, demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo” (P.127).

Según Weisinger (2003) menciona que la inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados.

Según Barreiros, Fontenla, Fernández, Docabo, y Mera (2009).

La inteligencia emocional se define como un conjunto de cuatro habilidades: percepción y expresión de emociones; uso de las emociones para la facilitación del pensamiento; la comprensión de emociones; y la regulación de las emociones: que permiten al individuo incorporar las emociones en su sistema inteligente. No todas las personas poseen las cinco habilidades o competencias propuestas por Goleman (autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales), y tampoco las personas que las tienen las poseen en el mismo grado. Hay quienes poseen un buen control de sus propias emociones, pero son incapaces de interpretar las de los demás y, al contrario, hay personas que se ponen continuamente en el lugar de otras pero si se les pregunta por su estado de ánimo son incapaces de saber lo que sienten en un momento de confusión. Estas “lagunas” emocionales pueden remediarse e, incluso, mejorarse con esfuerzo y la adquisición de unos hábitos y reacciones emocionales adecuadas. En este sentido, el compromiso educativo, que asumimos al estimular de forma temprana y desarrollar la inteligencia emocional, se basa en potenciar los recursos y habilidades de los niños y

jóvenes, facilitando y guiando su desarrollo emocional para su inserción en los diferentes escenarios en los que se desenvuelve su vida; abarcando, por lo tanto esta tarea, la potenciación de habilidades, actitudes y destrezas intelectuales y emocionales (P. 4,477).

De acuerdo con los temas y los autores citados se puede decir que el estrés laboral puede llegar a afectar a todos los trabajadores y si esto no es controlado puede llegar a afectar el rendimiento de los mismos. El término inteligencia emocional está alcanzando una gran expansión en los últimos años e introduciéndose con fuerza en las distintas áreas de la psicología. En la actualidad la Inteligencia Emocional es más importantes que el Coeficiente Intelectual de cada persona, para determinar el éxito profesional.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional es considerada como la capacidad que tienen las personas a la hora de manejar, entender y expresar sus emociones, así como también identificar las emociones de los demás de manera positiva. Por lo tanto la inteligencia emocional es la habilidad para manejar correctamente las emociones. Por ejemplo, una persona que se enoja con facilidad, cambia de humor constantemente de manera repentina y no es capaz de controlar sus impulsos, se identifica como una persona con baja inteligencia emocional. Por el contrario una persona capaz de pensar antes de actuar y manejar sus impulsos siendo expresados con respeto y educación es considerada una persona con adecuada inteligencia emocional. Es importante tener presente que una buena inteligencia emocional es considerada la base para el desarrollo de un comportamiento ideal.

Por otro lado, el estrés laboral se identifica como un estado de tensión tanto físico como psicológico natural del ser humano, esto prepara al organismo como un mecanismo de defensa para afrontar situaciones nuevas que requiere un nivel de exigencia superior a lo realizado cotidianamente, esto puede llegar a afectar a cualquier trabajador sin importar el puesto que tenga. Además el estrés laboral se ha convertido en una preocupación para la mayoría de las empresas por las consecuencias que esta puede llegar a tener, provocando un resultado negativo en el desempeño y la salud de los colaboradores. En ese sentido, Spector y Goh (2001) definen que varios estudios han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral.

Por lo anteriormente expuesto, se considera relevante en la presente investigación plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1. Objetivo general

Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.

2.1.2. Objetivos específicos

Identificar si existe correlación entre las dimensiones y factores de inteligencia emocional (Autoconocimiento, auto-regulación, auto-motivación, empatía y habilidades sociales) y los factores de estrés laboral (ambiente laboral, carga laboral, relación con el empleado, relación con el cliente y relación con la familia) en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.
- Identificar el nivel de estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.
- Identificar la fiabilidad del Test de Inteligencia Emocional y el Test de Estrés Laboral creados por la autora.

2.2. Variables de estudio

- Estrés laboral
- Inteligencia emocional

2.3. Definición de variables

2.3.1. Definición conceptual

- Estrés laboral

Rubio (2007) identifica el estrés laboral cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza.

- Inteligencia emocional

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como un conjunto de características como la capacidad que el ser humano tiene para auto-motivarse, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones que puedan presentársele, la capacidad de controlar los impulsos, también de diferir las gratificaciones, de regular sus propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con sus facultades racionales.

2.3.2. Definición operacional

Para fines de este estudio el resultado será obtenido por medio de un cuestionario creado por la investigadora, tendrá como objetivo identificar si existe correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala, bajo los siguientes factores:

- Inteligencia emocional

Para efectos de esta investigación se utilizará como base el Test de Inteligencia Emocional (TIE) elaborado por De León (2012) que abarcará 5 factores: autoconocimiento, auto-regulación, auto-motivación, empatía, habilidades sociales.

- Estrés laboral

Para efectos de esta investigación se utilizará como base la Guía de entrevista semi-estructurada (Estrés laboral) elaborada por Barrera (2013) que abarca 5 factores: ambiente laboral, carga laboral, relación con el empleado, relación con el cliente y relación con la familia.

2.4. Alcances y límites

La presente investigación pretende conocer si existe correlación en los niveles de estrés laboral, y los niveles de inteligencia emocional, este estudio se aplicará a los colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala con edades de 20 a 50 años no importando el sexo. Por esa razón los resultados que se obtengan se podrán extraer únicamente a personas que posean características similares a los sujetos del presente estudio.

2.5. Aporte

Se realizará esta investigación con el objetivo de brindar a los colaboradores de una empresa dedicada a la venta de seguros, medidas de prevención para disminuir y enfrentar los efectos del estrés que diariamente presentan en su día laboral, así como también se permitirá identificar el nivel de los colaboradores que manejan adecuadamente su inteligencia emocional. Como estudiante de la Universidad Rafael Landívar se pretende contribuir dejando el informe final de la investigación para que futuros profesionales puedan consultarlo.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala. Esta aseguradora opera todos los ramos de Seguros de personas y Seguros de Daños (Patrimoniales) para personas individuales y jurídicas, distribuyendo sus productos a través de los intermediarios de Seguros (Agentes y Corredores), así como directamente a los Asegurados. Dicha Compañía, cuenta actualmente con 278 empleados que han sido seleccionados con el propósito de laborar y permanecer en la Compañía por un período prolongado de tiempo. La Compañía está distribuida en 9 Gerencias y 34 departamentos.

La muestra que se utilizó en este estudio está integrada por 51 participantes conformados por los departamentos de Reclamos: Contact center, Autos y Vida y Gastos Médicos. Todos los sujetos deberán contar de 20 a 50 años, de ambos sexos. Según Hernández, Fernández y Baptista (20014) el tipo de muestreo utilizado para escoger a los participantes fue por conveniencia, el muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística es decir consta en seleccionar una muestra de la población de acuerdo a la necesidad que presenta la Compañía.

3.2. Instrumento

Para la realización del presente estudio se aplicaron 2 instrumentos elaborados por la investigadora, utilizando como base los siguientes instrumentos en los cuales se medirá:

- Inteligencia emocional: (TIE) elaborado por De León (2012) que abarcará 5 factores los cuales son: autoconocimiento, auto-regulación, auto-motivación, empatía, habilidades sociales.
- Estrés laboral: (E.L) elaborado por Barrera (2013) que abarca 5 factores los cuales son: ambiente laboral, carga laboral, relación con el empleado, relación con el cliente y relación con la familia.

3.3. Procedimiento

- Se planteó el tema de investigación.
- Se solicitó autorización a la Aseguradora para efectuar la investigación.
- Se identificó los departamentos con mayor necesidad para realizar el presente estudio.
- Se seleccionó a la población de estudio y se calculó la muestra a utilizar.
- Se elaboró el cuestionario que se utilizó en la investigación.
- El instrumento fue revisado por 3 expertos en el tema.
- Se aplicaron los instrumentos.
- Se tabularon los datos y se realizaron las operaciones estadísticas correspondientes.
- Se realizó la discusión de resultados.
- Con la investigación realizada se procedió a definir las conclusiones y recomendaciones.
- Se presentó el informe final.

3.4. Tipo de investigación diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo cuantitativa - correlacional ya que se evaluaron e interpretaron las variables de estudio las cuales son estrés laboral e inteligencia emocional en el departamento de Reclamos: Contact Center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), este tipo de investigaciones miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno de investigación. Por otro lado Garcés (2000) llama correlación a la relación que existe entre dos variables de modo que la variación de la una, lleve necesariamente a la variación de la otra. Para el análisis de los datos se utilizará la aplicación de las funciones del programa del Excel y SPSS.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), mencionan que el coeficiente de correlación de Pearson es una estadística apropiada para variables medidas por intervalos y para relaciones lineales, esta correlación (r) puede medirse en una escala de 0 a 1, tanto en dirección positiva como negativa.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

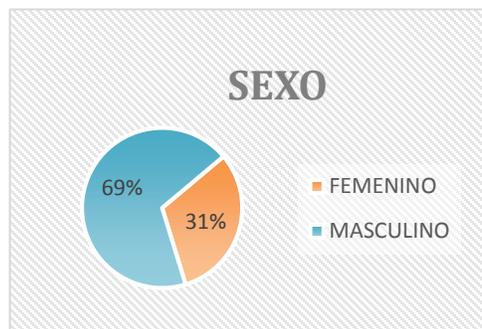
A continuación se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del Test de Inteligencia Emocional y el Test de Estrés Laboral.

Inicialmente se mostrarán datos respecto de las características sociodemográficas de la muestra y posteriormente de los resultados planteados en los objetivos de la presente investigación.

4.1 Resultados Descriptivos

Gráfica 1

Sexo

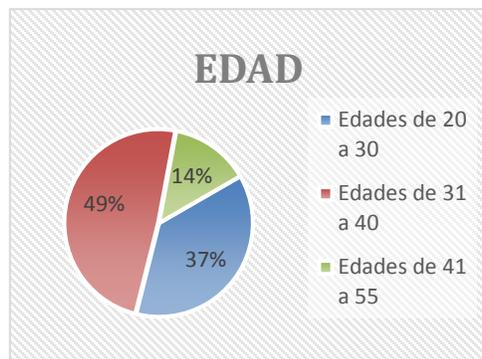


Fuente: elaboración propia (2017)

La gráfica 1 se presenta el porcentaje del sexo de los 51 participantes evaluados. Se muestra que existe más porcentaje del sexo masculino 69% (35 participantes) que del género femenino 31% (16 participantes).

Gráfica 2

Edad



Fuente: elaboración propia (2017)

La gráfica 2 muestra el porcentaje de la edad de los sujetos separado por 3 rangos, se pudo observar que el rango de mayor porcentaje fue de 31 a 40 años con un 49% (25 participantes), seguido de este fue el rango de 20 a 30 años con un 37% (19 participantes) y por último el rango de 41 a 55 años con un 14% (7 participantes).

Gráfica 3

Estado civil

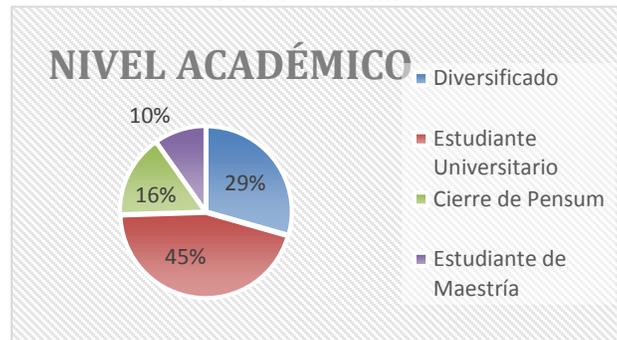


Fuente: elaboración propia (2017)

En la gráfica 3 se puede observar el porcentaje del estado civil de los participantes. Lo cual muestra una mínima diferencia entre soltero y casado. Se logró identificar que el estado civil que prevalece en este estudio fue Casado con un 51% (26 participantes) mientras que el estado civil Soltero mostró un 49% (25 participantes).

Gráfica 4

Nivel académico



Fuente: elaboración propia (2017)

La gráfica 4 muestra el porcentaje del nivel académico de los sujetos separado por 4 rangos. Se puede analizar que el mayor porcentaje del nivel académico es de Estudiante Universitario con 45% (23 participantes), el rango siguiente a este es Diversificado con 29% (15 participantes), luego Cierre de pensum con 16% (8 participantes) y por último tan solo el 10% son Estudiantes de Maestría (5 participantes).

4.2 Resultados Comparativos

Tabla 1

	Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Correlación de Pearson	1	.413**
Sig. (bilateral)		0.003
N	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: elaboración propia (2017)

En la tabla 1 se muestra una correlación estadísticamente significativa con nivel de 0.01 entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos. Estos resultados muestran un nivel significativo de 0.003 con un número de 51 participantes.

Tabla 2

		Autoconocimiento	Autorregulación	Automotivación	Empatía	Habilidades Sociales
Ambiente laboral	Correlación de Pearson	0.353*	0.102	0.537**	0.177	0.235
	Sig. (bilateral)	0.011	0.477	0.001	0.215	0.097
Carga laboral	Correlación de Pearson	0.390**	0.05	0.22	-0.011	0.247
	Sig. (bilateral)	0.005	0.726	0.12	0.940	0.81
Relación con el empleado	Correlación de Pearson	0.191	0.023	0.257	0.152	0.215
	Sig. (bilateral)	0.179	0.871	0.069	0.286	0.129
Relación con el cliente	Correlación de Pearson	0.05	0.178	0.413**	0.449**	0.238
	Sig. (bilateral)	0.73	0.211	0.003	0.001	0.093
Relación con la familia	Correlación de Pearson	0.122	0.11	0.071	0.094	0.135
	Sig. (bilateral)	0.395	0.44	0.62	0.511	0.345

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia (2017)

Se realizó un análisis de la correlación, a través del estadístico r de Pearson. En los resultados obtenidos del Test de la Inteligencia emocional y el Test Estrés laboral se pudo observar una correlación estadísticamente significativa entre ambiente laboral y autoconocimiento $r=0.353$ $P<0.01$. Asimismo entre las variables ambiente laboral y automotivación $r=0.537$ $P<0.01$.

Por su parte el factor carga laboral se correlacionó positivamente con la variable autoconocimiento $r=0.390$ $P<0.01$. Finalmente el factor relación con el cliente se observó positiva y significativamente asociado con los factores automotivación $r=0.413$ $P<0.01$ y empatía $r=0.449$ $P<0.01$.

Tabla 3

Departamento		Inteligencia Emocional	Estrés Laboral
Autos	Media	51.8182	32.2273
	N	22	22
	Desviación estándar	4.9342	4.52434
Contact Center	Media	50.1818	34.3636
	N	11	11
	Desviación estándar	4.66515	2.15744
Vida y Gastos Médicos	Media	50.3889	33.7222
	N	18	18
	Desviación estándar	5.28192	2.46876
Total	Media	50.9608	33.2157
	N	51	51
	Desviación estándar	4.96371	3.52314

Fuente: elaboración propia (2017)

Para responder a los objetivos del estudio se buscó identificar el nivel de Inteligencia emocional y Estrés laboral en cada uno de los departamentos de la empresa evaluada. De esa manera los resultados obtenidos en Inteligencia Emocional muestran una media de 50.96 así mismo en Estrés Laboral muestran una media de 33.21.

Al comparar los resultados por departamento, se mostró que la variable Inteligencia emocional se observa más desarrollada en la unidad de Autos. Por su parte para la variable Estrés laboral mostró mayores indicadores en el grupo de trabajadores perteneciente a la unidad de Contact center.

Tabla 4

	Alfa de Cronbach
Alfa Inteligencia Emocional	0.82
Alfa Estrés Laboral	0.74

Fuente: elaboración propia (2017)

Como complemento del presente estudio, se procedió a analizar la fiabilidad de las escalas a través del Alfa de Cronbach, dicha medida ofrece información respecto del grado de consistencia de las puntuaciones presentadas por el instrumento. Tal como se observa en la tabla 4 ambos instrumentos muestran niveles adecuados de confiabilidad ya que los resultados son consistentes y coherentes.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estrés es un estado en el que el organismo logra afrontar cualquier situación difícil. Tal y como lo afirma Baron (2014), el estrés protege al organismo y lo prepara para afrontar posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea.

La inteligencia emocional, logra en las personas manejar y controlar sus habilidades y emociones al momento de tomar decisiones y resolver problemas. Así mismo López, Domínguez y Cruz (2002), definen la inteligencia emocional como "la habilidad para monitorear los sentimientos, las emociones propias y las de los demás para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas.

El estrés laboral y la inteligencia emocional son términos muy comunes dentro de las organizaciones. En la actualidad se ha intentado determinar si la inteligencia emocional y el estrés laboral influye en las actividades diarias de los colaboradores, es por eso que varios estudios realizados en Guatemala y en diferentes países han intentado determinar la relación entre ambas variables.

El presente estudio determina que existe correlación estadísticamente significativa con nivel de 0.01 entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de 51 colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos. Esto significa que a mayor estrés laboral mayor inteligencia emocional. Para llevar a cabo esta investigación se realizó el análisis de la correlación, a través del estadístico r de Pearson. De acuerdo a los resultados obtenidos en el Test de la Inteligencia emocional y el Test Estrés laboral se pudo observar una correlación estadísticamente significativa entre los indicadores de ambiente laboral y autoconocimiento $r= 0.353$ $P<0.01$. Asimismo entre los indicadores ambiente laboral y automotivación $r= 0.537$ $P<0.01$. Por su parte el factor carga laboral se correlacionó positivamente con el indicador de autoconocimiento $r= 0.390$ $P<0.01$. Finalmente el factor relación con el cliente se observó positiva y significativamente asociado con los factores automotivación $r= 0.413$ $P<0.01$ y empatía $r= 0.449$ $P<0.01$.

De acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes estudios tanto nacionales como internacionales, a continuación se realizó una comparación entre los mismos, y se contrastaron los resultados de la presente investigación.

El presente estudio determina que existe correlación estadísticamente significativa con nivel de 0.01 entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de 51 colaboradores del departamento de Reclamos. Estos resultados no concuerdan con el estudio que realizó Gálvez (2014) ya que identificó que no existe ninguna correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de Inteligencia Emocional con los tipos de estrategias para resolver conflictos laborales, logró concluir que la mayoría de los sujetos presentó un nivel de inteligencia emocional “óptimo”.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre Inteligencia emocional y Estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de la ciudad de Guatemala, al comparar los resultados por departamento, se mostró que la variable Inteligencia emocional presenta más desarrollo en el departamento de Autos. Por su parte para la variable Estrés laboral mostró mayor indicador en el departamento de Contact center. Por otro lado González (2014) realizó un estudio en los departamentos de Mecánica, Administración y Ventas, en una empresa de Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, estos resultados presentaron un alto nivel de estrés, en la escala general se tiene una media de 21.1 un error típico de 16.01, una escala socio laboral con una media de 28.1, un error típico de 13.62. Luego de comparar ambos estudios se identificó que no concuerdan en los resultados, ya que existe una marcada variable de ambiente laboral en la que se destacan las características propias de trabajar en una ciudad capital como trabajar en una cabecera departamental.

Con base a los resultados del presente estudio se pudo analizar que, entre más estrés laboral más inteligencia emocional, lo cual significa que los participantes al momento de presentar estrés ponen en práctica su inteligencia emocional para solucionar los problemas o dificultades que se presenten. Por otro lado Méndez (2013) concluyó que los colaboradores

mostraron un nivel de inteligencia emocional “alto” y un nivel de estrés “bajo”. Estos resultados no concuerdan con el presente estudio ya que existe mucha diferencia en ambos.

Para los participantes evaluados en el presente estudio, se identificó que existe una correlación estadísticamente significativa con nivel de 0.01, lo cual significa que en los participantes la inteligencia emocional y el estrés laboral son temas que van de la mano para poder realizar sus tareas diarias. Para ello es importante percibir el estado de ánimo del cliente y analizar de qué manera se le puede ayudar, manteniendo siempre el objetivo y el equilibrio de la situación.

Sin embargo existen muchos estudios tanto nacionales como internacionales que muestran resultados diferentes. Por ejemplo García (2016) tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal de la Universidad de Cuenca. Se pudo identificar que la mayoría de los trabajadores de la Universidad presentan un alto porcentaje de estrés laboral. El 14.58% desarrollan trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p < 0.05$); al igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p < 0.05$). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p < 0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p < 0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p < 0.05$). Así mismo Oramas (2013) realizó un estudio en Cuba y reveló que si existe una correlación significativa al nivel de $p \leq 0.05$. El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%.

Por último, aunque la mayoría de estudios difieren con el presente, no se puede negar que la inteligencia emocional y el estrés laboral son temas muy comunes en toda compañía, en esta investigación se pudo observar que los participantes pueden llegar a manejar y controlar su propio estrés, llegando a ser esto algo positivo para su trabajo y su salud.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados del presente estudio, a continuación se exponen las siguientes conclusiones, orientadas especialmente a los colaboradores de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala.

- En los participantes evaluados del presente estudio, se identificó que la inteligencia emocional y el estrés laboral son temas que van de la mano para poder realizar sus tareas diarias.
- Los resultados determinaron que existe correlación estadísticamente significativa con nivel de 0.01 entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos Médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala. Lo cual significa que hay evidencia estadística que diferencia ambas variables.
- Se determinó que sí existe correlación estadísticamente significativa en las dimensiones y factores de inteligencia emocional y estrés laboral, lo cual muestra correlación entre ambiente laboral y autoconocimiento $r=0.353$ $P<0.01$, esto significa que entre mejor ambiente laboral mejor autoconocimiento lo cual implica que si una sube la otra sube ya que ambos indicadores se asocian, esto muestra una correlación moderada baja. Asimismo entre las variables ambiente laboral y automotivación $r= 0.537$ $P<0.01$, por su parte el factor carga laboral se correlacionó positivamente con la variable autoconocimiento $r= 0.390$ $P<0.01$, esto quiere decir que entre mejor ambiente laboral mejor automotivación, lo cual implica que si una sube la otra sube ya que ambos indicadores se asocian. Finalmente el factor relación con el cliente se observó positiva y significativamente asociado con los factores automotivación $r= 0.413$ $P<0.01$ y empatía $r= 0.449$ $P<0.01$, lo cual representa que entre mejor relación con el cliente mejor automotivación ya que ambos indicadores se asocian, esto muestra una correlación moderada baja.

- Se identificó el nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de Reclamos: Contact center, Autos, Vida y Gastos médicos de una empresa dedicada a la venta de seguros de la ciudad de Guatemala. De esa manera los resultados obtenidos muestran una media de 50.96 así mismo en Estrés Laboral muestran una media de 33.21. Luego de esto al comparar los resultados por departamento, se mostró que la variable Inteligencia emocional se observa más desarrollada en el departamento de Autos. Por su parte para la variable Estrés laboral se observa más desarrollada en el departamento de Contact Center.
- Se identificó la fiabilidad del Test de Inteligencia Emocional y el Test de Estrés Laboral creados por la autora, los instrumentos muestran niveles adecuados de confiabilidad ya que los resultados son consistentes y coherentes.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos por el presente estudio, a continuación se expondrán las siguientes recomendaciones

- Se sugiere realizar este mismo estudio en los demás departamentos de la compañía para poder realizar una comparación de los resultados de manera global.
- Apoyar el fortalecimiento de la inteligencia emocional y evitar el estrés laboral en los colaboradores involucrándolos en actividades de programación neurolingüísticas para desarrollar sus habilidades y alcanzar sus resultados propuestos.
- Implementar talleres que motiven a los colaboradores en donde ellos pueden realizar distintas actividades para liberar su estrés laboral y con ello salgan de la rutina.
- Realizar e implementar un programa de capacitación por parte del departamento de Recursos Humanos en conjunto con los jefes inmediatos de los departamentos evaluados, para poder fortalecer estos temas ya que son de mayor importancia.

VIII. REFERENCIAS

- Baron A. (2014) *Estrés laboral*. Corporación universitaria minuto de Dios. (En red)
Disponible en: <http://enfermedadeslaborales56.blogspot.com/> consultado en abril 2017.
- Barrera L. (2013) *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Barreiros, M. F., Fontenla, M. D., Fernández, V. C., Docabo, M. A., y Mera, A. A. (2009) *Inteligencia Emocional Beneficios Educativos de su Estimulación y Desarrollo*. Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho. (P.4476).
- Cano V. (2002). *La naturaliza del estrés. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés*. (En red) Disponible en: http://seas/estres_lab/el_estres.htm. Consultado en abril 2017.
- Catsicaris, C., Eymann, A., Cacchiarelli, N. y Usandivaras, I. (2007). *Archivos argentinos de pediatría*. La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout): Un modelo de prevención en la formación médica. 105, no. 3, (P.236).
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. (Tesis de Maestría en Salud Pública). Recuperada de <file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Tesis%20Internacionales/4.%20C%C3%B3rdoba.pdf>.
- De León, T. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en unas empresas de la ciudad de Guatemala que brinda 59 servicios de comercio internacional*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A.* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Galvis, C. (2007) *Inteligencia emocional de los Gerentes en instituciones de educación superior*. Recuperada de file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Tesis%20Internacionales/5.%20Colombia.pdf.
- Garcés Paz, H. (2000). *Investigación Científica* (1era Ed.). Quito - Ecuador: Abya Yala, (P.175).
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial). Recuperada de file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Tesis%20Internacionales/1.%20Cuenca%20Ecuador.pdf.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós (En red). Disponible en:<http://books.google.com.gt/books?hl=es&lr=&id=x8cTlu1rmA4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=estudios+sobre+inteligencia+emocional&ots=5c7U3UBBvK&sig=PT5CQcxzRO0BdtpDIc5GUTBQHc#v=onepage&q=estudios%20sobre%20inteligencia%20emocional&f=false>. Consultado en marzo 2017.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. Orig. 1998.
- Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Editorial Javier Vergara Editor, México (P. 11).

- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (3ra. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. Ed.) México: McGraw-Hill (P.328).
- López, Y., Domínguez, B. T. y Cruz, A. M. (2002). *Inteligencia emocional*. Manual para profesionales en el ámbito industrial. (1er. Ed.) México; Plaza y Valdés, S.A. (P.15 y16).
- Martín, M. (2013). *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. (Tesis Doctoral). Recuperada de file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Tesis%20Internacionales/3.%20Valencia.pdf
- Méndez, A. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una Institución Bancaria Guatemalteca*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. (Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud). Recuperada de file:///C:/Users/Administrador/Desktop/Tesis%20Internacionales/2.%20Cuba.pdf.
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). *Papeles del psicólogo*. Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. vol. 29, no 1, (P. 68-82).

- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pérez J., Echaury O. y Salcedo M. (2002). *Sección de Promoción de la Salud (ISP)*. El estrés. Instituto de Salud Pública (P.3-32).
- Rubio, A. (2007). *¿Cómo enfrentar el estrés laboral?* Costa Rica: Instituto de Investigación en Educación (INIE).
- Spector, P. y Goh, A. (2001). *The role of emotions in the occupational stress process*. En: Perrewé, Pamela L. y Ganster, Daniel C. (Eds.) *Exploring theoretical mechanisms and perspectives*, Estados Unidos, Nueva York, JAI. (P. 195-232).
- Vilaró, J. (2013). *Relación entre los estilos de comunicación cara a cara y los estilos de manejo de conflictos de un grupo de representantes de servicio al cliente en un centro de llamadas*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Weisinger, H. (2003). *La inteligencia emocional en el trabajo: la comprensión de las propias emociones como una forma de lograr la comunicación óptima*, Editorial Punto de Lectura, España, 2ª. Edición (P. 17-21).

ANEXO

FICHA TÉCNICA

Nombre	Inteligencia emocional
Autora	Lesly Patricia Noriega Klug
Objetivo	Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral.
¿Que mide?	El test de Inteligencia emocional, mide 5 factores: <ul style="list-style-type: none">• Autoconocimiento (ítems 1,2,3)• Auto-regulación (ítems 4,5,6)• Auto-motivación (ítems 7.8.9)• Empatía (ítems 10,11,12)• Habilidades sociales (ítems 13,14,15)
Duración	10 minutos.
Reactivos	El test consta de 15 ítems.
Opciones de respuestas	Escala de Lickert, que incluye cuatro opciones de respuesta: Siempre (4pts.), Casi siempre (3pts.), A veces (2 pts.), Nunca (1pt.).
Validado por:	El instrumento fue validado por 3 expertos en: <ul style="list-style-type: none">• Metodología• Estadística• Metodología y Redacción

TEST

Datos Generales:

Departamento:

Autos	Contact Center	Vida y Gastos médicos
-------	----------------	-----------------------

Edad:

Estado Civil:

Sexo:

Nivel académico: _____

Instrucciones:

Lee cada una de las siguientes preguntas y marca con una "X" la opción que consideras más apropiada a tu forma de pensar. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Reconozco con facilidad mis propias emociones.				
2	Mantengo el control de mi comportamiento.				
3	Identifico con rapidez el factor/evento desencadenante de mi emoción.				
4	Domino con facilidad mis emociones y canalizo mi energía de forma positiva.				
5	Me recupero con facilidad de los malos momentos.				
6	Mantengo la calma en un ambiente o situación estresante.				
7	Realizo mi trabajo y me esfuerzo sin esperar ser recompensado por ello.				
8	Realizo mi trabajo sin necesidad de ser motivado por alguien más.				
9	Mantengo una actitud positiva ante la adversidad.				
10	Identifico con facilidad los sentimientos de los demás.				
11	Ofrezco mi ayuda cuando los demás tienen problemas.				
12	Soy capaz de dejar a un lado mi punto de vista y ponerme en el lugar de la(s) persona(s).				
13	Cuando dicen algo que me molesta o no es de mi agrado lo expreso abiertamente con respeto.				
14	Cuento con facilidad para afrontar una crítica sin molestarme.				
15	Soy capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acabo de conocer				

FICHA TÉCNICA

Nombre	Estrés laboral
Autora	Lesly Patricia Noriega Klug
Objetivo	Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral.
¿Que mide?	<p>El test de Estrés laboral, mide 5 factores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente laboral (ítems 1,2,3)• Carga laboral (ítems 4)• Relación con el empleado (ítems 5.6)• Relación con el cliente (ítems 7,8,9)• Relación con la familia (ítems 10) <p>La pregunta 10 se evaluará a la inversa.</p>
Duración	10 minutos.
Reactivos	El test consta de 10 ítems.
Opciones de respuestas	Escala de Lickert, que incluye cuatro opciones de respuesta: Siempre (4pts.), Casi siempre (3pts.), A veces (2 pts.), Nunca (1pt).
Validado por:	<p>El instrumento fue validado por 3 expertos en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Metodología• Estadística• Metodología y Redacción

TEST

Datos Generales:

Departamento:

Autos	Contact Center	Vida y Gastos médicos
-------	----------------	-----------------------

Edad:

Estado Civil: S C

Sexo: M F

Nivel académico: _____

Instrucciones:

Lee cada una de las siguientes preguntas y marca con una “X” la opción que consideras más apropiada a tu forma de pensar. Recuerda responder con la mayor sinceridad posi

	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Existe un buen ambiente labora en mi trabajo.				
2	La distribución física de mi área de trabajo complica la realización de mis labores.				
3	El ambiente donde trabajo es confortable.				
4	La carga laboral para mi puesto es moderada.				
5	Recibo apoyo y ayuda de mis compañeros cuando lo requiero.				
6	Recibo toda la información que necesito para realizar bien mi trabajo.				
7	Mi actitud denota un buen servicio al cliente.				
8	Mantengo la calma ante situaciones exigentes de los clientes.				
9	Las exigencias por parte de los clientes me provocan estrés.				
10	Mi trabajo perturba mi vida familiar.				

