



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Departament de Psicologia

Emanuelle Oliveira Correa de Lima

**La inteligencia emocional en el desempeño y
el estrés laboral: un análisis en el contexto
organizacional actual.**

Trabajo de fin de grado

Dirigido per la Dra. Patrícia Tàpia Caballero

Tarragona

2023-2024

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Resumen..... | 3 |
| 2. Abreviaturas | 5 |
| 3. Introducción..... | 6 |
| 3.1 Justificación..... | 7 |
| 3.2 Objetivos..... | 8 |
| 3.3 Hipótesis..... | 9 |
| 3.4 Estructura del trabajo..... | 10 |
| 4. Marco conceptual | 12 |
| 4.1 Introducción a la inteligencia..... | 12 |
| 4.2 Antecedentes de la inteligencia emocional..... | 14 |
| 4.3 Modelos y teorías..... | 17 |
| 4.3.1 Inteligencia emocional de Daniel Goleman..... | 17 |
| 4.3.2 El modelo de habilidad de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer..... | 19 |
| 4.3.3. Modelo de Inteligencia Emocional Social de Bar-On (modelo mixto)..... | 20 |
| 4.4. Importancia del impacto de inteligencia emocional en el ámbito laboral..... | 21 |
| 5. Marco metodológico..... | 23 |
| 5.1 Introducción al marco metodológico..... | 23 |
| 5.2. Diseño de la investigación..... | 23 |
| 5.3 Metodología..... | 23 |
| 5.3.1 Participantes..... | 23 |
| 5.3.2 Instrumentos de medición..... | 24 |
| 5.3.3 Procedimiento..... | 24 |
| 5.3.4 Análisis de datos..... | 25 |
| 5.3.5 Consideraciones éticas | 26 |
| 6. Resultados..... | 27 |
| 7. Discusión y conclusiones..... | 44 |
| 7.1 Discusión..... | 44 |
| 7.2. Conclusiones..... | 45 |
| 7.2.1 Resumen de hallazgos: | 45 |

| | |
|---|----|
| 7.2.2 Respuesta a los objetivos:..... | 46 |
| 7.2.3 Contribución al campo: | 48 |
| 8. Limitaciones y recomendaciones para futuros estudios | 50 |
| 9, Referencias bibliográficas..... | 52 |
| 10.Anexos..... | 55 |

1. Resumen:

Este estudio investiga la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño y el estrés laboral. Se llevó a cabo mediante el diseño y análisis de los resultados de una encuesta dirigida a empleados, que abordaba su nivel de IE, desempeño y niveles de estrés laboral. **Método:** Participaron un total de 68 empleados, quienes proporcionaron información sobre su nivel de IE, desempeño laboral y niveles de estrés percibidos en su entorno laboral. Los resultados fueron analizados para determinar si existía una relación significativa entre la IE y el desempeño laboral, así como para investigar cómo la IE afectaba la capacidad de los empleados para manejar el estrés. **Resultados:** Los hallazgos revelaron una asociación significativa entre la IE de los empleados y su desempeño laboral, así como su capacidad para gestionar el estrés en el entorno laboral. Además, se observó que la IE influyó en la percepción del clima organizacional, caracterizado por un mayor apoyo social y colaboración entre compañeros, pero no influye en ella la variable del género. **Conclusiones:** Este estudio proporciona una visión detallada sobre la influencia de la IE en el desempeño y estrés laboral, con implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, estrés laboral, clima laboral

Abstract:

This study investigates the influence of emotional intelligence on performance and work stress. It was carried out through the design and analysis of the results of a survey directed at employees, which addressed their level of EI, performance, and levels of work stress. **Method:** A total of 68 employees participated, who provided information about their level of EI, job performance, and perceived stress levels in their work environment. The results were analyzed to determine if there was a significant relationship between EI and job performance, as well as to investigate how EI affected

employees' ability to manage stress **Results:** The findings revealed a significant association between employees' EI and their job performance, as well as their ability to manage stress in the work environment. Furthermore, it was observed that EI influenced the perception of the organizational climate, characterized by greater social support and collaboration among colleagues, but the gender variable does not influence it. **Conclusions:** This study provides a detailed insight into the influence of EI on job performance and stress, with important implications for human resource management and employee well-being in the workplace.

Keywords: emotional intelligence, job performance, job stress, work environment

2. Abreviaturas:

1. RRHH: Recursos Humanos
2. IE: Inteligencia Emocional
3. TFG: Trabajo de Fin de Grado
4. APA: American Psychological Association
5. TMMS-24: Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)
6. JSS: Job Stress Survey
7. VI: Variable independiente
8. VD: Variable dependiente
9. DL: Desempeño laboral
10. EL: Estrés laboral

3. Introducción

En el mundo laboral contemporáneo, sabemos que el éxito profesional no solo se mide por competencias técnicas o habilidades cognitivas, sino también por la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones. Según Goleman (1995), la inteligencia emocional, definida como la habilidad para reconocer, comprender y manejar las propias emociones, así como las de los demás, ha emergido como un factor crucial para el desempeño laboral y el bienestar en el trabajo.

Este trabajo de fin de grado se centra en explorar el impacto de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, particularmente en relación con el desempeño laboral (DL) y el estrés laboral (EL). Como mostraron Salovey y Mayer (1990), las organizaciones están reconociendo cada vez más la importancia de cultivar la inteligencia emocional entre sus empleados, no solo como un medio para mejorar la productividad y la eficiencia, sino también para promover un ambiente laboral saludable y satisfactorio.

El desempeño laboral, entendido como la capacidad de un individuo para alcanzar los objetivos y metas establecidos por la organización, está estrechamente relacionado con la inteligencia emocional. La capacidad de gestionar eficazmente las emociones puede influir en la toma de decisiones, la resolución de problemas, la comunicación interpersonal y la capacidad de adaptación al cambio, todos aspectos cruciales para el éxito en el trabajo (Brackett y Mayer, 2003).

Por otro lado, el estrés laboral es una preocupación creciente en el entorno laboral moderno, con implicaciones significativas para la salud física y mental de los empleados, así como para el rendimiento organizacional. La inteligencia emocional puede desempeñar un papel importante en la gestión del estrés, permitiendo a los individuos identificar y manejar eficazmente las fuentes de estrés, así como desarrollar estrategias de afrontamiento positivas.

A lo largo de este trabajo, se examinará la relación entre la inteligencia emocional, el desempeño y el estrés laborales, explorando las teorías

fundamentales, las investigaciones empíricas y las implicaciones prácticas para la gestión de recursos humanos. Se abordarán cuestiones como la medición de la inteligencia emocional, las intervenciones para su desarrollo y su impacto en diferentes contextos laborales.

3.1 Justificación

La realización de este estudio se fundamenta en que, personalmente, quería escoger un tema relacionado con la psicología clínica, pero dado a que en este último curso del grado me ha surgido el interés por la psicología organizacional y, además, cabe añadir que he realizado las prácticas externas en un centro de recursos humanos, ha incrementado mi curiosidad hacia aspectos como estos en los que se analizan los ambientes laborales. Por lo cual, creo que este tema que finalmente he escogido combina muy bien ambos de mis intereses y lo puedo contemplar ahora con una visión más enriquecida al haber pasado por unas prácticas como han sido las que he realizado en RRHH.

En cuanto a la inteligencia emocional, siempre he creído firmemente que es necesario comprender el papel crucial que desempeña en todos los aspectos de la vida, no solamente en el ámbito laboral, que es el que estudiaré, sino que diariamente nos enfrentamos a situaciones que requieren este tipo de habilidad, o situaciones que simplemente las afrontaríamos de mejor manera, o más fácilmente, si nos propusiéramos incrementarla, ya que éste no es un talento que tenga que ser innato. De hecho, como señala Goleman (1995), las competencias emocionales no son talentos innatos, pero las capacidades una vez aprendidas deben ser trabajadas, y se deben desarrollar para lograr un rendimiento excepcional en diversas áreas, incluido el tema del ámbito laboral.

Aplicar la inteligencia emocional, como he dicho, en los entornos laborales creo que es un aspecto muy relevante al cual no siempre se le da el valor que requeriría tener. A continuación, expongo las razones fundamentales que

justifican más específicamente el enfoque y la realización de esta investigación:

- Promociona el bienestar laboral: La comprensión de la influencia de la IE en el rendimiento y la gestión del estrés es esencial para el diseño de estrategias eficaces que mejoren la calidad de vida laboral de los empleados.
- Desarrolla profesionalmente: La IE no solo impacta en el bienestar psicológico, sino también en el éxito profesional: con esta investigación pretendo explorar cómo se relaciona con el desempeño laboral.
- Necesidad de gestión del estrés: El estrés laboral es una problemática extendida que puede afectar negativamente la salud y el rendimiento de los trabajadores. Por tanto, identificar cómo la inteligencia emocional puede mitigar estos efectos y promover la resiliencia en el trabajo también resulta crucial para desarrollar intervenciones efectivas de gestión del estrés.
- Equidad de género: He decidido añadir el estudio de posibles diferencias de género en la inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento y el estrés laboral ya que analizar estas posibles disparidades puede informar sobre políticas y prácticas laborales más inclusivas y equitativas.
- Beneficios organizacionales: Por último, creo que estudiando cómo se puede mejorar la inteligencia emocional de los empleados se puede tener un impacto significativo en las organizaciones, incluyendo una mayor productividad, satisfacción laboral y retención de talento. Por lo tanto, comprender la relación entre la inteligencia emocional, el rendimiento y el estrés laboral es esencial para el éxito y la competitividad empresarial.

3.2 Objetivos

En este apartado se presentan los objetivos de la investigación, los cuales guiarán el desarrollo y la dirección del estudio, proporcionando un marco claro

para lo que se espera lograr con esta investigación. Por todo lo comentado anteriormente, el presente TFG tiene los siguientes objetivos:

- Evaluar el nivel de inteligencia emocional de los empleados en sus entornos laborales.
- Comprobar si la perspectiva de género influye en la inteligencia emocional de los empleados.
- Investigar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral, prestando especial atención a aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo y el apoyo entre compañeros.
- Examinar cómo la inteligencia emocional afecta al rendimiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo.
- Analizar cómo la inteligencia emocional influye en el nivel de estrés laboral de los empleados.
- Identificar estrategias para desarrollar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo y mejorar los resultados organizacionales.

3.3 Hipótesis

En este apartado se plantean las hipótesis que también guiarán la investigación. Las hipótesis son proposiciones tentativas que sugieren una posible relación entre dos o más variables y que serán sometidas a prueba a lo largo del estudio, por lo que las más se dividirán en una hipótesis general e hipótesis específicas.

Como contexto, la inteligencia emocional (IE) ha sido objeto de estudio en diversos contextos, incluyendo el ámbito laboral. Entre esos estudios se sugiere que los empleados con alta inteligencia emocional tienden a manejar mejor el estrés y a mostrar un mejor rendimiento en sus tareas laborales (Salovey y Mayer, 1990; Petrides y Furnham, 2006).

Debido pues, a la búsqueda y análisis de estos estudios previos, se plantea la siguiente hipótesis general:

H1: Existe una asociación significativa entre la inteligencia emocional de los empleados y su desempeño laboral, así como su capacidad para gestionar el estrés en el entorno laboral.

A partir de esta hipótesis general, se derivan las siguientes hipótesis específicas:

H2: Los empleados con un mayor nivel de inteligencia emocional tendrán niveles más altos de rendimiento laboral.

H3: Se espera que las mujeres demuestren niveles más altos de inteligencia emocional en comparación con los hombres en el entorno laboral.

H4: Los empleados con habilidades superiores de inteligencia emocional experimentarán niveles más bajos de estrés laboral.

H5: Los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional percibirán un clima organizacional más positivo, caracterizado por mayor apoyo social y colaboración entre compañeros.

3.4 Estructura del trabajo

Para facilitar la comprensión del contenido, el trabajo seguirá una estructura clara y organizada. Se ha comenzado con una introducción para justificar la relevancia del estudio y se han expuesto los objetivos de la investigación, al igual que las hipótesis que van a guiar el contenido.

Seguidamente, se expondrá del marco teórico que sustenta el estudio, centrándose en la inteligencia emocional y su impacto en el ámbito laboral.

Posteriormente, se detallará el marco metodológico utilizado en este trabajo, incluyendo el diseño de la investigación, la descripción de los participantes, los instrumentos utilizados y los procedimientos seguidos para recopilar y analizar los datos.

Los resultados obtenidos se presentarán de manera clara y concisa, seguidos de una discusión en la que se analizarán y se interpretarán los hallazgos en relación con los objetivos y las hipótesis planteados.

Finalmente, se identificarán y se discutirán las limitaciones del estudio y se proporcionarán recomendaciones para investigaciones futuras.

4. Marco conceptual

4.1 Introducción a la inteligencia

El tema que se va a investigar parte de la inteligencia, la cual, en grandes rasgos, es "la capacidad compleja de aprender, pensar y adaptarse al medio ambiente" (Sternberg y Kaufman, 2011).

Aun así, no existe una definición universalmente aceptada para la inteligencia; algunas de las definiciones de autores que se le han atribuido a lo largo de la historia son la de Terman (1921), que decía que es una capacidad para pensar de manera abstracta, Wechsler (1944) dijo que la inteligencia era el actuar con un propósito concreto, pensar racionalmente y relacionarse eficazmente con el medio, entre otros autores.

También la American Psychological Association, (APA) (1996) la ha llegado a concluir que los individuos difieren unos de otros en la habilidad de comprender ideas complejas, de adaptarse eficazmente al entorno, así como al aprender de la experiencia, al encontrar diversas formas de razonar, y al superar obstáculos mediante la reflexión. Aunque las diferencias individuales puedan ser sustanciales, éstas nunca son completamente consistentes: las características intelectuales de una persona variarán en diferentes ocasiones, en distintos dominios, y se juzgarán con distintos criterios. En definitiva, el concepto de "inteligencia" es una tentativa de esclarecer y organizar este conjunto complejo de fenómenos.

Como capacidad compleja que es la inteligencia, muchos científicos y psicólogos han mostrado interés en crear herramientas para medirla, con la creación Teoría Bifactorial de Inteligencia de Charles Spearman, la Teoría de la inteligencia fluida y cristalizada de Raymond Cattell, la Teoría multifactorial de Louis Leon Thurstone, etc.

Pero con el pasar de los años, las teorías sobre la inteligencia comenzaron a enfocarse en nuevas perspectivas, que concedían una concepción más amplia incluyendo aspectos creativos, emocionales, interpersonales, entre otros.

Algunas de las nuevas teorías las componían Howard Gardner (1983) con su teoría de las inteligencias múltiples, que introducía una red de conjuntos autónomos relativamente interrelacionados; ésta incluía seis tipos de inteligencia.

No fue hasta unos años más tarde en 1995, cuándo Daniel Goleman popularizó la inteligencia emocional, separando la capacidad de reconocer las emociones de uno mismo y las de los demás y la habilidad de gestionarlas de manera efectiva en diferentes contextos. Estas habilidades emocionales, según Goleman, son fundamentales para el éxito en diversas áreas de la vida, incluyendo las relaciones personales, el trabajo en equipo, el liderazgo y la toma de decisiones.

Goleman propuso en aquel entonces que la inteligencia emocional complementa la inteligencia cognitiva tradicional, proporcionando un conjunto de habilidades esenciales para el bienestar emocional y el rendimiento óptimo tanto a nivel individual como en entornos organizacionales.

Como se muestra en la Tabla 1 se puede hacer una comparación entre la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner con la inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Tabla 1

Comparación entre la teoría de Gardner y de Goleman

| | Teoría de las Inteligencias Múltiples (Gardner) | Inteligencia Emocional (Goleman) |
|-------------------|--|---|
| Definición | Propone que la inteligencia no es una sola entidad unitaria, sino que existen múltiples formas de inteligencia, incluyendo lingüística, lógico-matemática, espacial, | Se centra en la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás, así como en la habilidad para establecer y |

| | Teoría de las Inteligencias Múltiples (Gardner) | Inteligencia Emocional (Goleman) |
|-------------------------------|--|--|
| Definición | musical, interpersonal, intrapersonal y más | mantener relaciones interpersonales efectivas. |
| Áreas de aplicación | La teoría de Gardner tiene implicaciones en la educación, al reconocer y valorar diferentes tipos de inteligencia en los estudiantes. | La inteligencia emocional es relevante en el ámbito laboral y personal, influyendo en el liderazgo efectivo, la resolución de conflictos, el bienestar emocional y la calidad de las relaciones interpersonales. |
| Enfoque en habilidades | Destaca la importancia de desarrollar una amplia gama de habilidades cognitivas y prácticas para fomentar el aprendizaje y el desarrollo personal. | Resalta la necesidad de cultivar habilidades emocionales para mejorar la inteligencia interpersonal e intrapersonal, así como para fortalecer la capacidad de gestionar situaciones emocionales. |

Nota. Elaborada por la autora basada en la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983) y en la inteligencia emocional de Goleman (1995).

4.2 Antecedentes de la inteligencia emocional

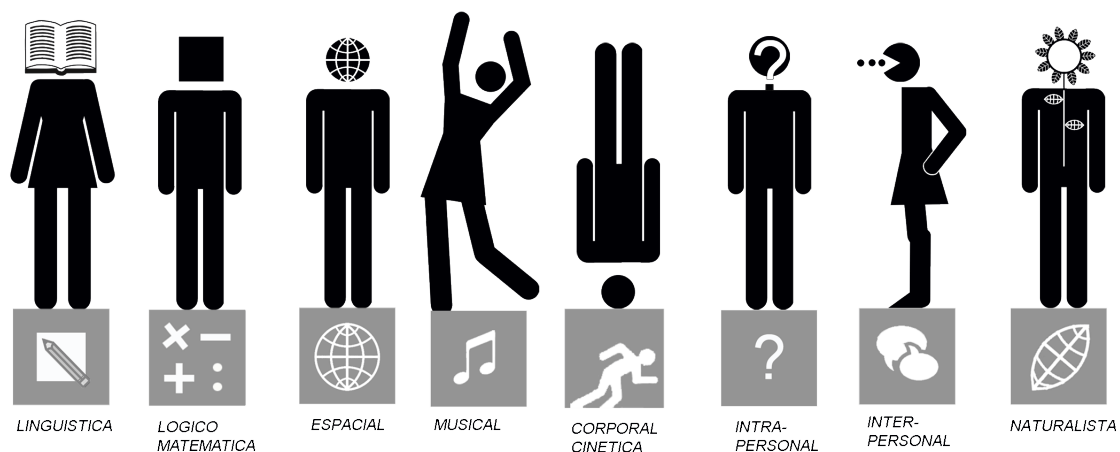
El concepto de inteligencia emocional, aunque esté de actualidad, desde hace muchos años tiene al parecer un claro precursor en el concepto de inteligencia social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como *"la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas"*.

Pero, el término de inteligencia emocional aparece por primera vez en la literatura psicológica gracias a Peter Salovey y John Mayer (1990), a partir

de las Inteligencias Múltiples que introdujo Gardner (1983) que, como podemos ver en la Figura 1, entre ellas se encontraban las inteligencias intrapersonal e interpersonal (Trujillo y Rivas, 2005). De estas, inteligencia intrapersonal, implica el conocimiento de los aspectos internos de uno mismo, y la inteligencia interpersonal, que se refiere a la capacidad de reconocer diferencias emocionales, como los cambios en estados de ánimo, temperamentos, intenciones y motivaciones.

Figura 1

Las inteligencias múltiples de Gardner



Nota. Adaptado de *Las 8 inteligencias de Gardner* [Ilustración], 2020, StimulusPro (<https://stimuluspro.com/blog/teoria-de-las-inteligencias-multiples>).

Salovey y Mayer (1990) articularon que la inteligencia emocional es un tipo de inteligencia social que involucra la capacidad de controlar nuestras propias emociones, como también las de los otros, conseguir diferenciarlas, y usar esa información para guiar nuestros pensamientos y acciones.

Siete años más tarde, Salovey y Mayer reformulaban su definición de la Inteligencia Emocional como la capacidad para razonar sobre las emociones y hacer uso de ellas para mejorar el pensamiento. Esto incluye las habilidades

para percibir emociones con precisión, para acceder y generar emociones como ayuda al pensamiento, para comprender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular reflexivamente las emociones de modo que promuevan un desarrollo emocional e intelectual (Salovey y Mayer, 1997).

David Goleman, al que se le atribuye la publicación del libro "*La Inteligencia Emocional*" (1995), ayudó a que este concepto de inteligencia emocional se difundiera rápidamente. La tesis primordial de este libro se resume en que es necesaria una nueva visión del estudio de la inteligencia humana, más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales que resalte la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas.

De nuevo, Goleman (2004) afirmó que existían habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social. Esta idea tuvo una gran resonancia en la opinión pública y, a juicio de autores como Epstein (1998), parte de la aceptación social y de la popularidad del término.

Goleman explica entonces la IE como una amplia gama de competencias y habilidades que influyen en el desempeño del liderazgo, y se compone cinco áreas que veremos más adelante. Para Goleman, las competencias emocionales no son talentos innatos, pero las capacidades en vez aprendidas deben ser trabajados, y se pueden desarrollar para lograr un rendimiento excepcional. Este autor considera que las personas nacen con una IE en general que determina su potencial para aprender las competencias emocionales.

Como último antecesor a destacar, Reuven Bar-On, afirmaba que la inteligencia emocional-social se trata de una diversidad de competencias y habilidades sociales y emocionales interrelacionadas, que determinan la eficacia con la que nos entendemos y nos expresamos nosotros mismos, entendemos a los demás y superamos las exigencias diarias (Bar-On, 2005). Publicó el Modelo de Inteligencia emocional (1997), el cual incluye varios componentes que contribuyen a la inteligencia emocional, como son

componentes intrapersonales, componentes interpersonales, componentes adaptativos y componentes generales de la inteligencia emocional.

Según Bar-On, la inteligencia emocional no se limita a la capacidad cognitiva, sino que también incluye aspectos emocionales y sociales que influyen en la forma en que las personas manejan sus vidas y se relacionan con los demás. Este enfoque holístico destaca la importancia de desarrollar habilidades emocionales para mejorar el bienestar personal y la calidad de las relaciones interpersonales.

4.3 Modelos y teorías

4.3.1 Inteligencia emocional de Daniel Goleman

Uno de los principales referentes de los que se tiene consciencia en cuanto a la inteligencia emocional, como ya se ha comentado anteriormente es Goleman, el cuál describe la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que influyen en la conducta, reacciones y estados mentales de un individuo.

Según Goleman, la inteligencia emocional se define como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones" (1995).

Posteriormente, reformula esta definición como "la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales" (Goleman, 1995).

Por lo tanto, nos aporta los cinco siguientes componentes que conforman la inteligencia emocional:

- **Conciencia de sí mismo:**

Nos permite conocer las propias emociones, fortalezas, debilidades, unidades, valores y objetivos y reconocer su impacto en los demás, mientras que el uso de instintos para guiar las decisiones.

- **Autorregulación:**

Para poder gestionar o redirigir las emociones y los impulsos perjudiciales de uno y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

- **Habilidades sociales:**

Nos facilita gestionar las emociones del otro para mover a la gente en la dirección deseada. Involucra habilidades como la comunicación efectiva, la negociación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

- **Empatía:**

Reconocemos, comprendemos y tenemos en cuenta los sentimientos de otras personas, especialmente cuando se toman decisiones.

- **Motivación:**

Somos capaces de motivarnos a nosotros mismo y ser impulsados para conseguir logros, superando obstáculos y persistiendo en la búsqueda de logros.

4.3.2 El modelo de habilidad de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer

Estos autores han ido reformulando el concepto original de que la inteligencia emocional consistía en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1993, 1997, 2007; Mayer, Caruso y Salovey, 1999, 2001; Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

Una de las formulaciones que más se toma como referencia es la siguiente (Mayer, Salovey y Caruso, 2000; Mayer y Salovey, 1997, 2007), en la cual, la inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- **Percepción emocional:**

Este componente se refiere a la habilidad de percibir y entender las emociones, tanto en uno mismo como en los demás. Implica ser consciente de las propias emociones y ser capaz de interpretar las expresiones emocionales de los demás.

- **Facilitación emocional:**

La facilitación emocional se relaciona con la capacidad de utilizar las emociones para facilitar el pensamiento y la toma de decisiones. Las emociones pueden influir en cómo procesamos la información y en nuestras capacidades cognitivas.

- **Comprensión emocional:**

La comprensión emocional implica tener un conocimiento profundo de las emociones y de cómo evolucionan y cambian a lo largo del tiempo. Esto incluye entender las relaciones entre diferentes emociones y sus efectos en el pensamiento y el comportamiento.

- **Regulación emocional:**

La regulación emocional se refiere a la habilidad de manejar y controlar las emociones de manera efectiva. Involucra estrategias como la capacidad de calmarse cuando se está molesto o de motivarse cuando se siente desanimado.

4.3.3. Modelo de Inteligencia Emocional Social de Bar-On (modelo mixto)

Otro de los autores tratados, Reuven Bar-On define lo que es la inteligencia emocional como un "*conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente*". (Citado por García Fernández y Giménez Mas, 2010). Este autor propuso un enfoque holístico de la inteligencia emocional que abarca aspectos emocionales, sociales y personales. Los principales componentes de la inteligencia emocional que propone son los siguientes:

- **Intrapersonal**

Esta dimensión se refiere a la autoconciencia emocional y la capacidad de comprender y manejar adecuadamente las propias emociones. Incluye la autoestima, la autoaceptación, la autonomía emocional y la capacidad de adaptarse al estrés.

- **Interpersonal**

La dimensión interpersonal implica habilidades sociales efectivas para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los demás. Esto incluye la empatía, la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales saludables, y la capacidad de comunicarse de manera efectiva.

- **Adaptabilidad**

La adaptabilidad emocional se refiere a la capacidad de enfrentar y adaptarse a los cambios y desafíos de la vida de manera flexible y constructiva. Incluye

la capacidad de manejar el estrés, la flexibilidad emocional y la capacidad de aprender de las experiencias adversas.

- **Manejo del estrés**

Este componente aborda la capacidad de manejar adecuadamente el estrés y las emociones negativas. Implica la capacidad de afrontar situaciones estresantes de manera efectiva y mantener un equilibrio emocional.

- **Estado de ánimo general**

El estado de ánimo general se refiere a la capacidad de mantener un estado emocional positivo y optimista en la vida diaria. Incluye la capacidad de disfrutar de la vida, mantener una actitud positiva y encontrar significado y propósito en las actividades diarias.

4.4. Importancia del impacto de inteligencia emocional en el ámbito laboral

La IE es una habilidad importante para, entre otras cosas, conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar sentimientos, por lo que no es de extrañar que, en un ámbito laboral, en el que se interactúa con un grupo de gente y se enfrentan diversas situaciones, es una capacidad muy relevante para tener en cuenta.

Con todas las teorías vistas, y con otras investigaciones como las de Moshe Zeidner, Gerald Matthews, Richard D. Roberts (2004) se reconoce que las habilidades emocionales son esenciales para el éxito en el trabajo: esto incluye la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones, así como la habilidad para comprender y relacionarse efectivamente con las emociones de los demás en el entorno laboral.

Se enfatiza también la importancia de la autoconciencia emocional y la autorregulación en el trabajo.

La capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones, así como controlar las reacciones emocionales en situaciones laborales, también es crucial para el éxito profesional y las relaciones laborales efectivas.

A todo ello, contar con una IE alta ayuda en el ambiente laboral para establecer relaciones interpersonales efectivas, comunicarse de manera clara y empática, y colaborar con otros de manera constructiva. Inclusive, libros como *Emotional Intelligence 2.0* de Travis Bradberry y Jean Greaves (2009) ofrecen herramientas prácticas y técnicas para desarrollar competencias emocionales, mejorar la toma de decisiones y fortalecer las relaciones interpersonales en el trabajo. Por ejemplo, en el libro explican el concepto de "Check Yourself Before You Wreck Yourself" (chequéate antes de estrellarte), que es una práctica que implica tomarse un momento para reflexionar sobre las emociones antes de reaccionar impulsivamente en situaciones estresantes o desafiantes. Se trata de pausar y evaluar cómo te sientes, qué emociones estás experimentando y cómo esas emociones pueden influir en tu comportamiento antes de actuar.

Por otro lado, sobre el liderazgo las teorías también comparten que la inteligencia emocional es crucial para su efectividad y la toma de decisiones en el trabajo: la capacidad de motivar y liderar a otros, así como tomar decisiones informadas teniendo en cuenta las emociones propias y ajenas, es clave para el éxito en roles de liderazgo y gestión, como ya afirmaron autores como Goleman y Richard Boyatzis (2008) en *Primal Leadership*, libro de correlacionaba el liderazgo con el poder de la inteligencia emocional.

Esto quiere decir que, en general, en un entorno de trabajo emocionalmente saludable, donde todas las personas sepan y puedan expresar y gestionar sus emociones de manera constructiva, será beneficioso tanto para los individuos como para las organizaciones en términos de rendimiento, productividad y satisfacción laboral.

5. Marco metodológico

5.1 Introducción al marco metodológico

El presente estudio tiene como objetivo principal explorar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento y el estrés laboral. Para ello, se emplea un diseño de investigación cuantitativa que permite establecer relaciones entre las variables de interés mediante la recopilación y análisis de datos numéricos. Este enfoque es adecuado para identificar patrones y correlaciones que pueden ofrecer una comprensión más profunda de cómo la inteligencia emocional puede impactar en el entorno laboral.

5.2. Diseño de la investigación

Se empleó un diseño cuantitativo correlacional para analizar las relaciones entre las variables de estudio. Este enfoque ha permitido identificar asociaciones entre la inteligencia emocional, el rendimiento laboral y el estrés. Además, se emplearon estadísticos para comparar grupos y determinar si las diferencias observadas en la inteligencia emocional entre diferentes trabajadores son significativas. Este enfoque permite una comprensión más detallada de cómo la inteligencia emocional varía en diferentes contextos laborales.

5.3 Metodología

5.3.1 Participantes

La muestra estuvo compuesta por 68 empleados de diferentes sectores, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, asegurando así la representatividad de la muestra.

Los criterios de inclusión fueron que los participantes se encontraran en situación de ocupación o que recientemente hubieran estado ocupados. La diversidad de la muestra en términos de sectores y niveles de antigüedad, por ejemplo, permite una mayor generalización de los resultados.

5.3.2 Instrumentos de medición

Para la medición de la inteligencia emocional se utilizó el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), un instrumento ampliamente validado que mide la percepción de las propias emociones, la claridad y la reparación emocionales. El TMMS consta de 24 ítems, los cuales se responden sobre una escala Likert de 5 puntos (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo) y distribuidos en tres subescalas: atención emocional, claridad y reparación emocionales.

El estrés laboral se evaluó mediante el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey, JSS), que incluye 20 ítems que también en una escala Likert de 5 puntos (desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo), para obtener una medida comprensiva del estrés percibido. Para ello, he tomado los ítems 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18 y 19 como negativos (por ejemplo, *ítem 9. Puedo tomar decisiones en el trabajo*, ya que se está tratando de calcular el estrés laboral y las altas puntuaciones en este ítem favorecerían al factor de protección contra el estrés) para después calcular el estrés total sumando las puntuaciones de la demanda laboral, el control sobre el trabajo y el apoyo social.

Para terminar, el rendimiento laboral se midió a través de una autoevaluación del desempeño en el trabajo, la cual incluía ítems sobre desempeño técnico, habilidades interpersonales, actitud y comportamientos, resolución de problemas y toma de decisiones y, por último, manejo del estrés.

5.3.3 Procedimiento

Los datos fueron recopilados mediante una encuesta en línea distribuida a los participantes durante el mes de mayo de 2024. Para facilitar la participación, la encuesta se promocionó a través de un enlace por diversas plataformas, como WhatsApp e Instagram, así como mediante el reenvío de un texto de presentación elaborado por la autora. En este texto, la autora se presentaba, describía su área de estudio y explicaba que la encuesta formaba parte de su trabajo de fin de grado.

Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes como primer requisito para continuar con la encuesta, y se les garantizó la confidencialidad de sus respuestas mediante el uso de códigos anónimos. Además, las encuestas incluyeron instrucciones claras y precisas para asegurar la comprensión y la exactitud en las respuestas.

5.3.4 Análisis de datos

Los datos fueron analizados utilizando el software SPSS versión 26.

Primeramente, para observar la relación entre inteligencia emocional con las variables de rendimiento y estrés laborales se utilizó el estadístico t de Student para muestras emparejadas.

Para comparar las diferencias de la variable de género (hombres/mujeres) entre la inteligencia emocional, el estrés y el rendimiento laborales se utilizó la prueba t de Student para muestras independientes.

Por otro lado, Chi-cuadrado se usó para explorar la relación entre la variable del género (hombres/mujeres) con las distintas subcategorías de la inteligencia emocional (atención emocional, claridad emocional, regulación emocional), el rendimiento (desempeño técnico, habilidades interpersonales, actitud y comportamientos, resolución de problemas y manejo del estrés) y estrés laboral (demanda laboral, control sobre el trabajo y apoyo social).

Se realizaron análisis descriptivos y varias pruebas de correlación de Pearson para examinar, entre otras cosas, la relación entre la inteligencia emocional y variables continuas, como son el nivel de estrés que perciben los participantes, la satisfacción con el puesto de trabajo, el equilibrio con la vida personal y las horas dedicadas a las labores laborales.

Además, también, se llevó a cabo ANOVA para comparar la inteligencia emocional entre diferentes sectores laborales, niveles educativos, tamaño de las empresas, años de antigüedad, horas trabajadas semanalmente y si cuentan o no con trabajadores a su cargo.

La inteligencia emocional en el desempeño y el estrés laboral: un análisis en el contexto organizacional actual

Estas pruebas permitieron determinar la significancia estadística de las diferencias observadas y las correlaciones identificadas.

5.3.5 Consideraciones éticas

Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Rovira i Virgili. Se garantizó que todos los participantes fueran tratados con respeto y dignidad, garantizando su anonimato y se les informó de su derecho a retirar su participación en cualquier momento.

6.Resultados

En esta sección se presentan los hallazgos obtenidos del estudio sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral, considerando una amplia gama de datos sociodemográficos de los participantes. Los datos fueron recopilados mediante una encuesta estructurada distribuida entre participantes aleatorios en situación de ocupación o que recientemente se hayan encontrado ocupados.

La encuesta abordó varios aspectos, incluyendo edad, género, nivel educativo, ocupación, sector de trabajo, antigüedad laboral, tamaño de la empresa, responsabilidades laborales, horas de trabajo, niveles de satisfacción y estrés laboral, equilibrio trabajo-vida personal y dedicación a labores del hogar.

Figura 2.

Porcentaje género de los participantes

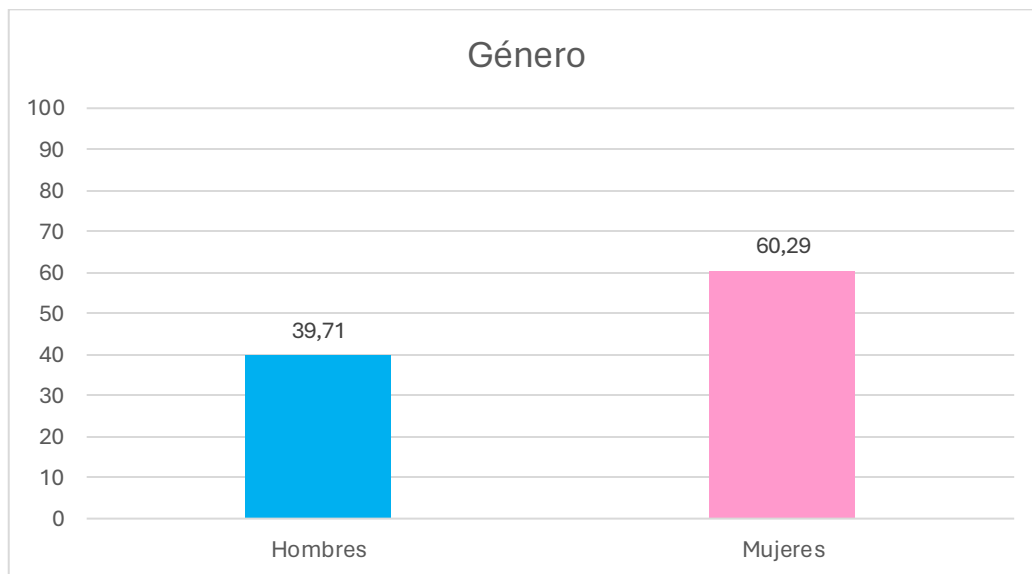


Figura 3.

Porcentaje de nivel educativo

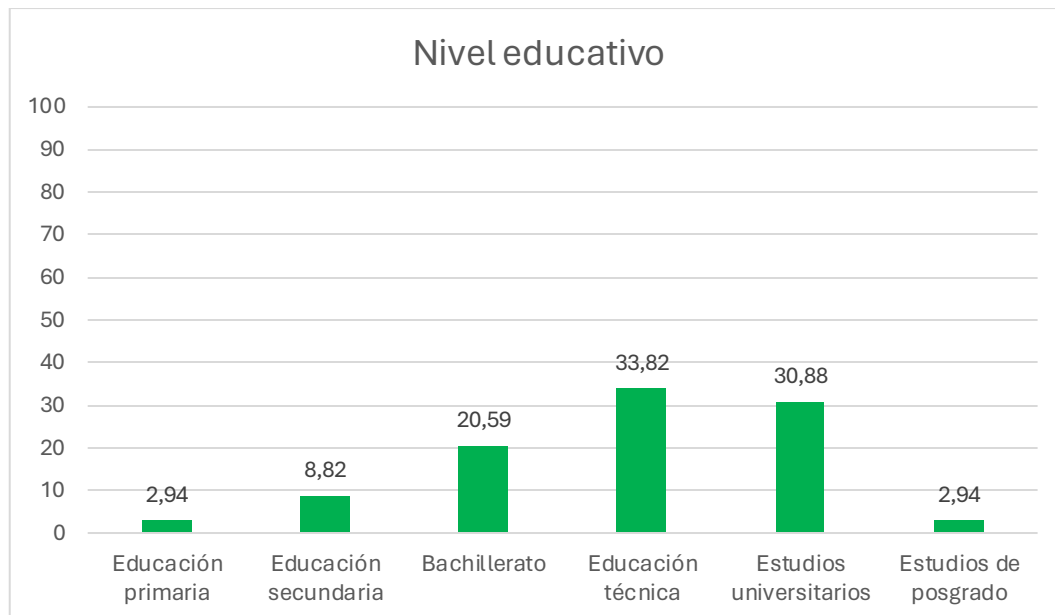


Figura 4.

Porcentaje sectores

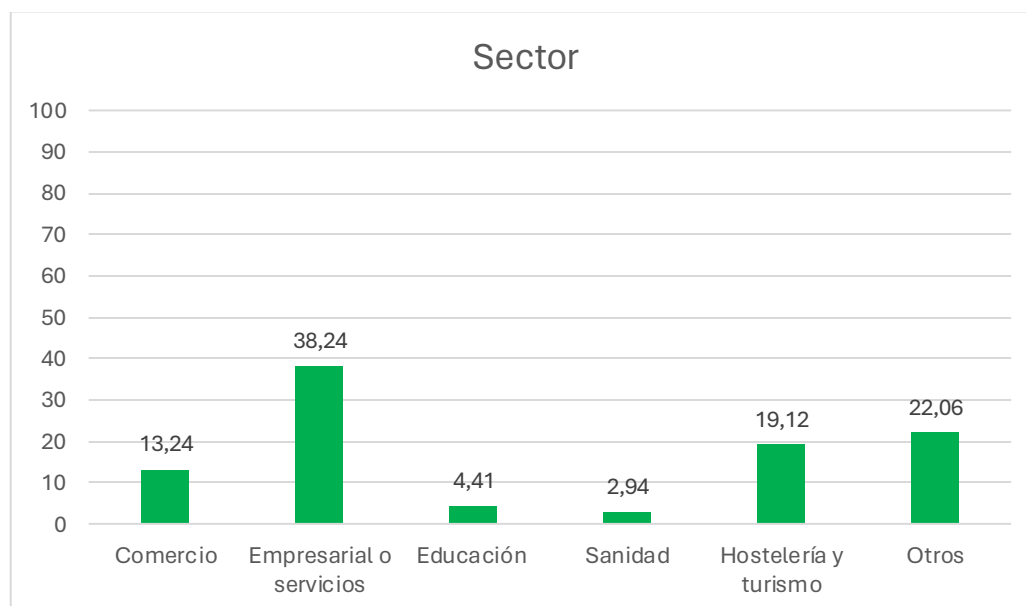


Figura 5.

Porcentaje antigüedad en el trabajo

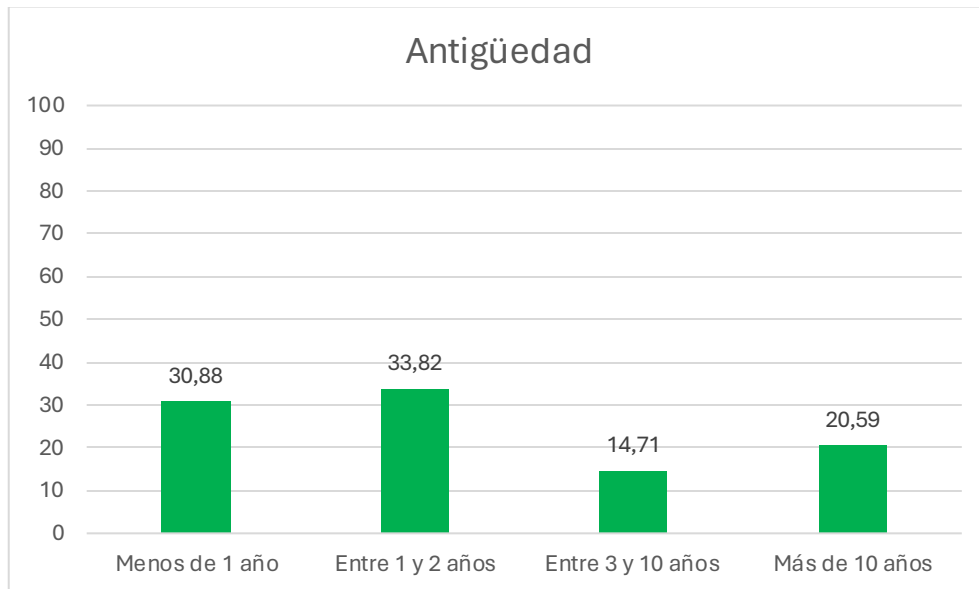
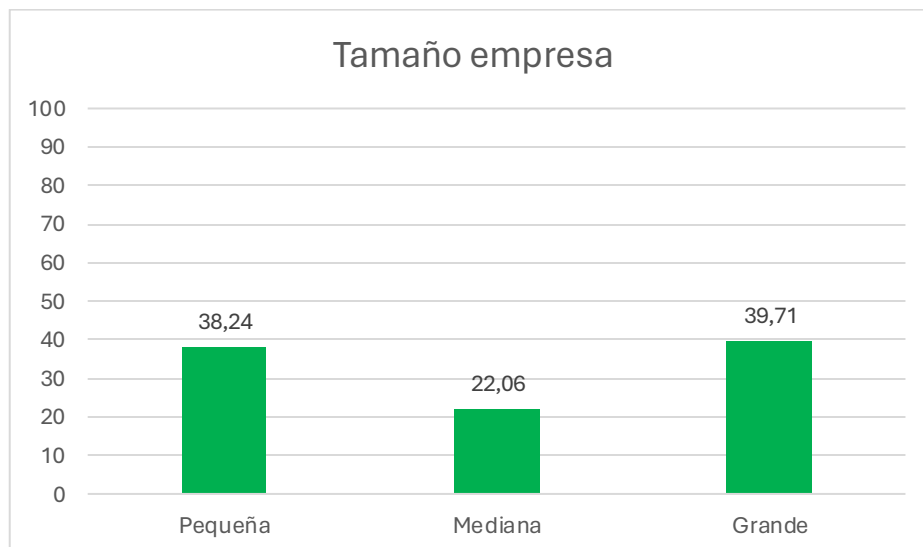


Figura 6.

Porcentaje tamaño de la empresa



La muestra estuvo compuesta por 68 empleados, con una distribución más o menos equitativa entre hombres (40%) y mujeres (60%). La mayoría de los

participantes poseían como último nivel educativo los estudios técnicos o profesionales, y la mayoría también trabajaban en el sector de servicios. La antigüedad promedio en el trabajo fue de entre 1 y 2 años, y hubo bastantes muestras de empleados tanto en empresas pequeñas (menos de 50 empleados) y en empresas grandes (más de 250 empleados).

Figura 7.

Porcentaje de trabajadores a cargo

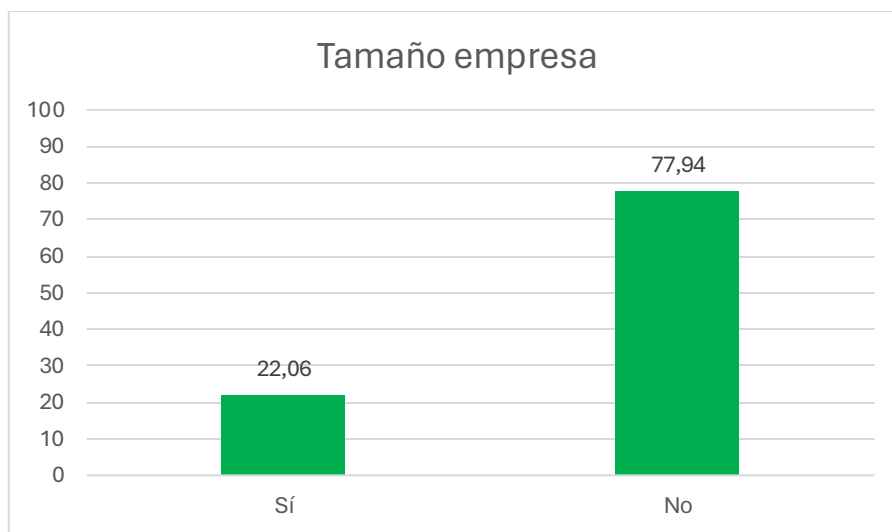


Figura 8.

Porcentaje de horas semanales

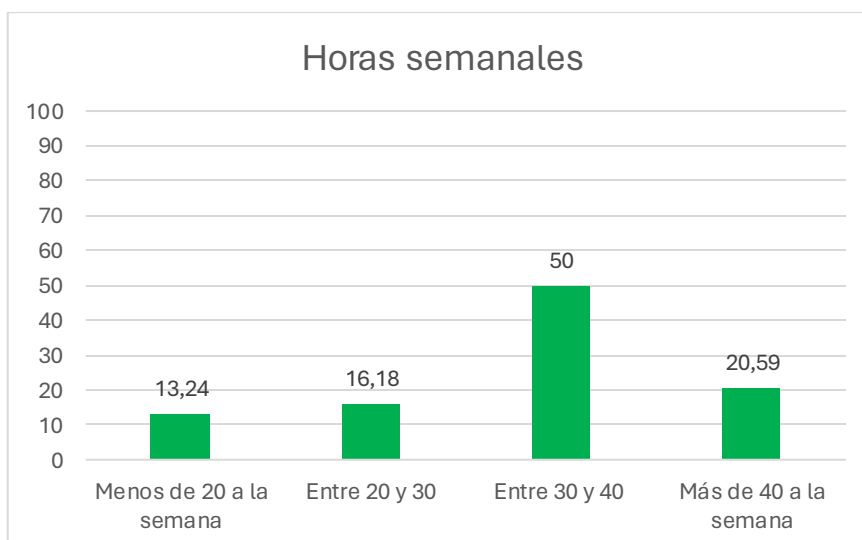


Figura 9.

Porcentaje de satisfacción laboral

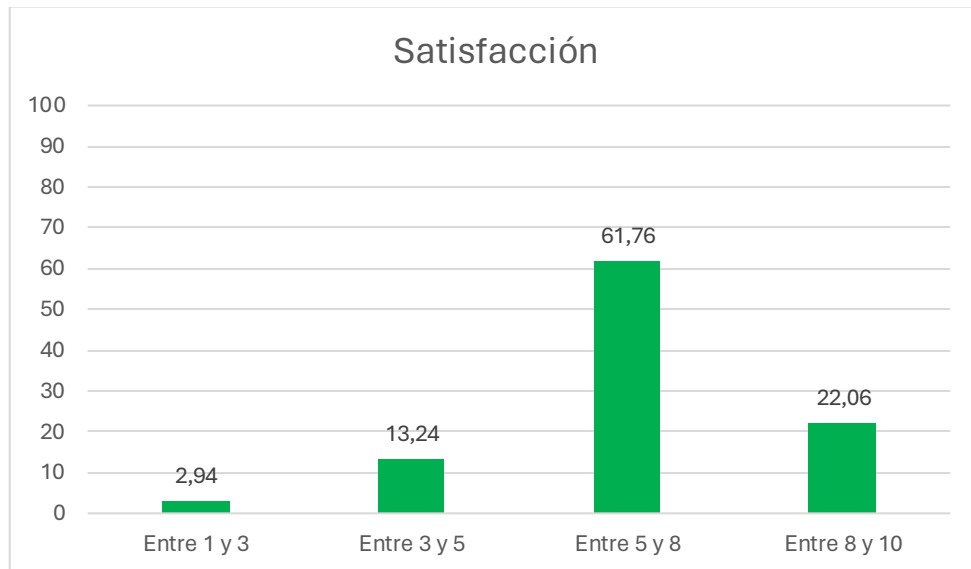


Figura 10.

Porcentaje estrés percibido

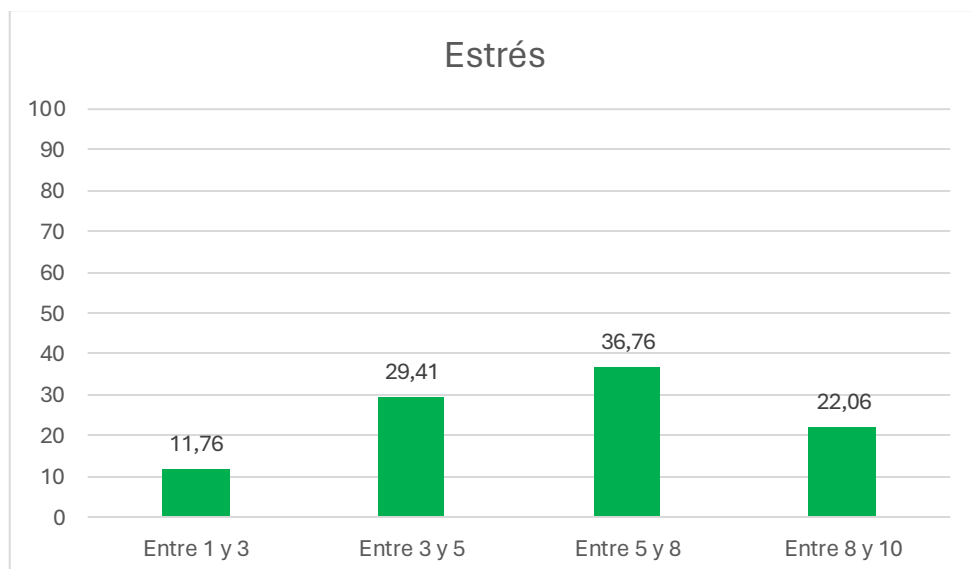


Figura 11.

Porcentaje equilibrio vida personal

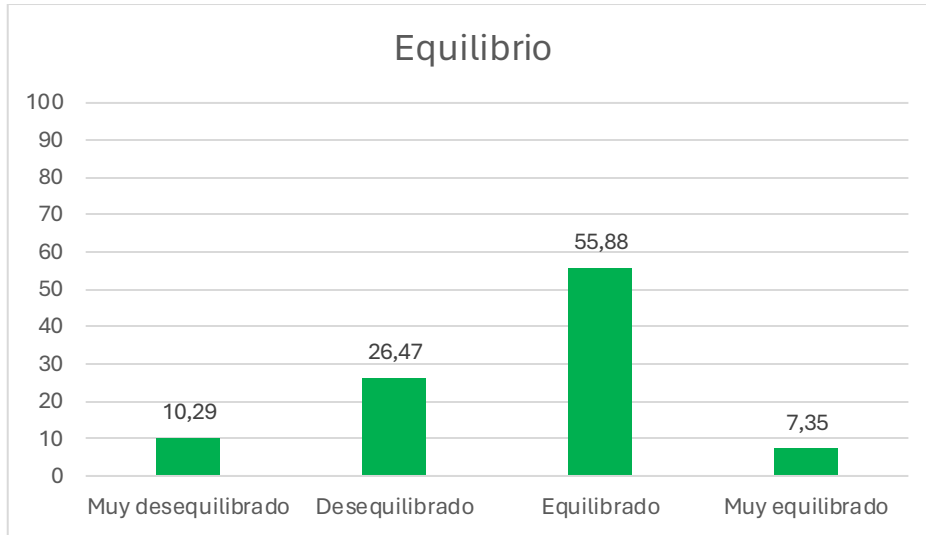
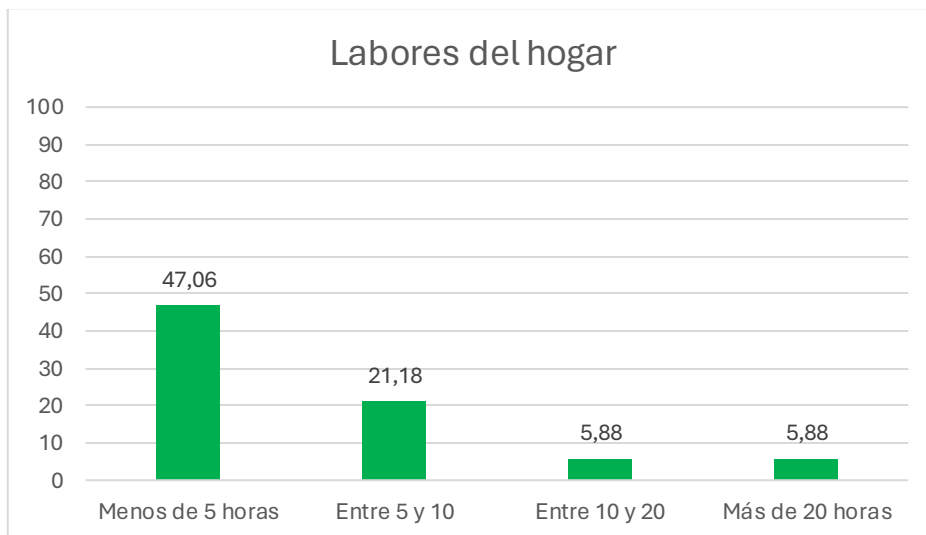


Figura 12.

Porcentaje horas labores del hogar



Los resultados mostraron que solamente el 22,1% de los participantes reportaron tener trabajadores a su cargo, y que dedicaban un promedio de entre 30 y 40 horas semanales al trabajo. En cuanto a los niveles de satisfacción, solo el 22,1% de los participantes manifestaron estar

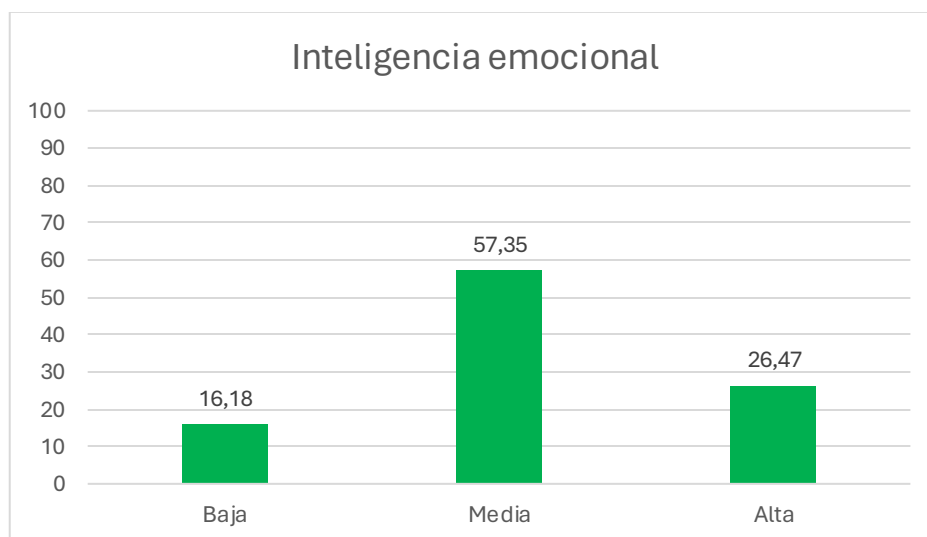
gratamente satisfechos con su trabajo, el 61,8% estaban satisfechos, y el restante, entre poco o muy poco satisfechos.

Por último, un 22,1% de encuestados reportaron experimentar niveles altos de estrés laboral, un 36,8% reportaron moderados niveles de éste, y el restante reportó entre poco y casi nada.

Seguidamente, después de contar con los resultados de los datos sociodemográficos de los participantes de la encuesta, se evaluaron los niveles generales de inteligencia emocional utilizando la Escala Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24). Los resultados mostraron una puntuación promedio de 78,60 en la escala total sobre 120 (que era la puntuación máxima), con una desviación estándar de 20,84 lo que indica, como muestra la Figura 13, que la mayoría de los participantes han obtenido un nivel medio de la inteligencia emocional.

Figura 13

Promedio de inteligencia emocional que presentan los participantes



Como se quería indagar más en la inteligencia emocional, se usó la correlación de Pearson, plasmada en la Tabla 2, para examinar la relación entre la inteligencia emocional y cada una de variables continuas que se

recaudaron en las preguntas sociodemográficas: como son el nivel de estrés percibido, la satisfacción con el puesto de trabajo, el equilibrio con la vida personal y las horas dedicadas a las labores laborales.

Tabla 2

Correlación entre la IE y variables continuas

| | | Correlaciones | | | | |
|------------------------|------------------------|------------------------|---------|--------------|------------|---------------|
| | | Inteligencia Emocional | Estrés | Satisfacción | Equilibrio | Labores Hogar |
| Inteligencia Emocional | Correlación de Pearson | 1 | -,188 | ,370** | ,325** | ,283* |
| | Sig. (bilateral) | | ,125 | ,002 | ,007 | ,020 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Estrés | Correlación de Pearson | -,188 | 1 | -,100 | -,392** | ,039 |
| | Sig. (bilateral) | ,125 | | ,419 | <,001 | ,754 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Satisfacción | Correlación de Pearson | ,370** | -,100 | 1 | ,468** | ,226 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | ,419 | | <,001 | ,064 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Equilibrio | Correlación de Pearson | ,325** | -,392** | ,468** | 1 | ,143 |
| | Sig. (bilateral) | ,007 | <,001 | <,001 | | ,245 |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |
| Labores Hogar | Correlación de Pearson | ,283* | ,039 | ,226 | ,143 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,020 | ,754 | ,064 | ,245 | |
| | N | 68 | 68 | 68 | 68 | 68 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Estos resultados sugieren que la inteligencia emocional está positivamente asociada con la satisfacción laboral y el equilibrio con la vida personal, y que

existe una tendencia a una asociación negativa con el estrés percibido, aunque esta última no es estadísticamente significativa en este caso. Sin embargo, la inteligencia emocional no parece estar significativamente asociada con las horas dedicadas a las labores del hogar en este conjunto de datos.

Para seguir investigando qué datos sociodemográficos influyen en la IE, se utilizó ANOVA, como se puede observar en la Tabla 3, para investigar las siguientes variantes que se podían dividir por grupos. Por ejemplo, personas que trabajaban en diferentes sectores (grupo de personas que trabajan en hostelería, grupo de servicios, grupo de sanidad, etc.):

Tabla 3

Relación IE y datos sociodemográficos

| | | ANOVA | | | | |
|------------------|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Educación | Entre grupos | 52,396 | 46 | 1,139 | ,750 | ,795 |
| | Dentro de grupos | 31,883 | 21 | 1,518 | | |
| | Total | 84,279 | 67 | | | |
| Ocupación Actual | Entre grupos | 79,348 | 46 | 1,725 | 1,242 | ,301 |
| | Dentro de grupos | 29,167 | 21 | 1,389 | | |
| | Total | 108,515 | 67 | | | |
| Sector | Entre grupos | 171,849 | 46 | 3,736 | 1,175 | ,353 |
| | Dentro de grupos | 66,783 | 21 | 3,180 | | |
| | Total | 238,632 | 67 | | | |
| Antigüedad | Entre grupos | 53,967 | 46 | 1,173 | ,856 | ,679 |
| | Dentro de grupos | 28,783 | 21 | 1,371 | | |
| | Total | 82,750 | 67 | | | |

| | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------------------|------------------|-------------------|----|------------------|-------|------|
| Tamaño Empresa | Entre grupos | 37,402 | 46 | ,813 | 1,096 | ,422 |
| | Dentro de grupos | 15,583 | 21 | ,742 | | |
| | Total | 52,985 | 67 | | | |
| Trabajadores Cargo | Entre grupos | 8,825 | 46 | ,192 | 1,405 | ,201 |
| | Dentro de grupos | 2,867 | 21 | ,137 | | |
| | Total | 11,691 | 67 | | | |
| Horas | Entre grupos | 35,225 | 46 | ,766 | ,716 | ,830 |
| | Dentro de grupos | 22,467 | 21 | 1,070 | | |
| | Total | 57,691 | 67 | | | |

Los resultados indican que, para cada una de las variables independientes (Último nivel educativo, Ocupación Actual, Sector, Antigüedad, Tamaño de la Empresa, Trabajadores a Cargo y Horas Semanales), no hay una diferencia significativa en la variable dependiente. Esto significa que no hay evidencia suficiente para afirmar que hay diferencias entre los grupos en términos de la variable dependiente, al menos con un nivel de confianza del 95% ($p > 0.05$ en todos los casos).

Por último, para terminar de comparar la inteligencia emocional con los datos sociodemográficos, se encuentra la variante de género sobre la inteligencia emocional, de la cual se puede ver en las 14 y 15, que los resultados mostraron que tanto hombres como mujeres presentan puntuaciones similares en cuanto a los niveles de IE.

Figura 14

Puntuaciones de IE en hombres

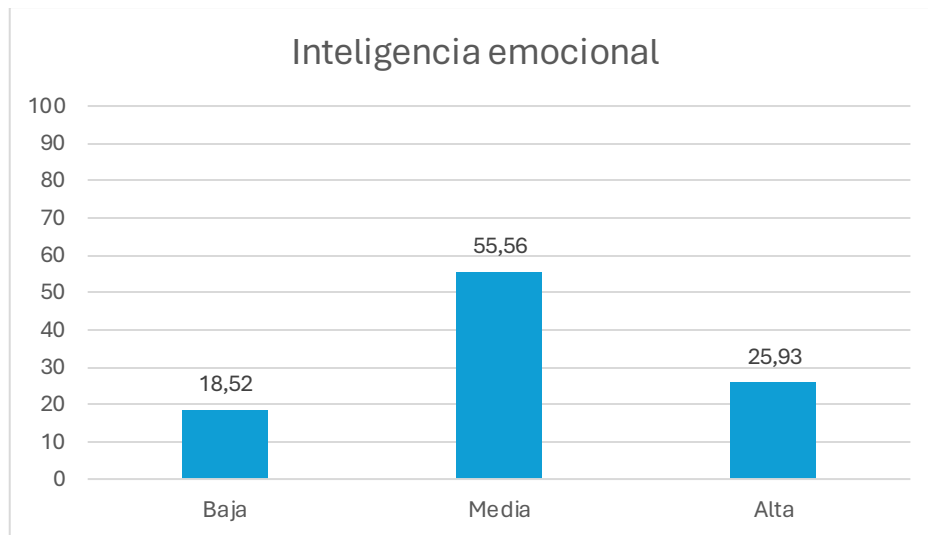
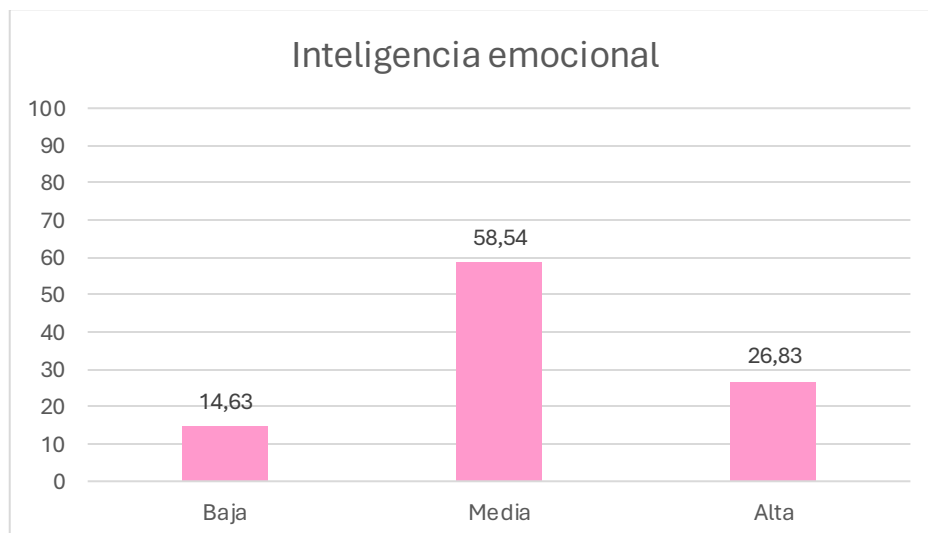


Figura 15

Puntuaciones de IE en mujeres



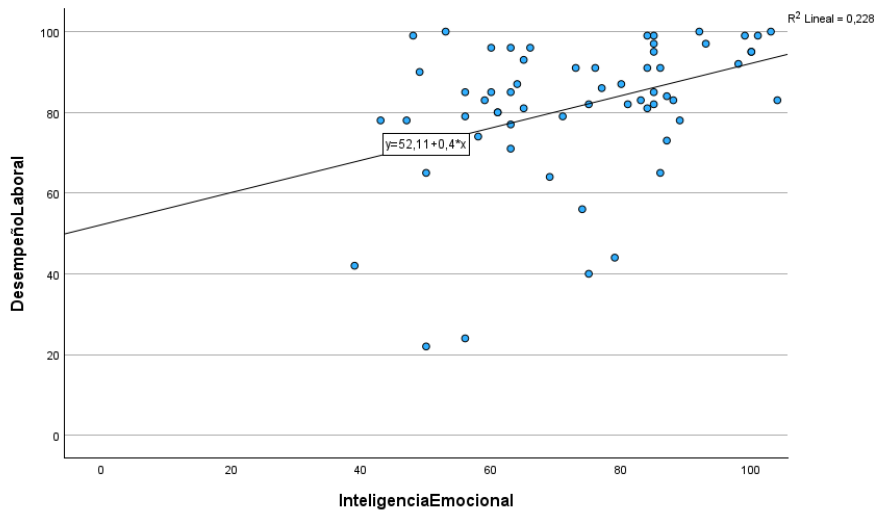
Como el género era un factor de interés en el estudio, se analizó con Chi-cuadrado en las subcategorías de las tres escalas recopiladas: TMMS-24 (atención emocional, claridad y reparación emocionales), autoevaluación del desempeño laboral (desempeño técnico, habilidades interpersonales, actitud y comportamiento, resolución de problemas y toma de decisiones y manejo del estrés) y JSS (demanda laboral, control sobre el trabajo y apoyo social).

En todas las subcategorías de las escalas el valor p es mayor que 0.05, por lo que no tenía suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se aceptaba la hipótesis nula y se concluía que, en los datos proporcionados, no había una relación significativa entre el género (hombre/mujer) y ninguna de las subcategorías de las escalas.

Debido a que finalmente se vio que el factor del género no condicionaba la inteligencia emocional en la muestra se pasó a analizar, sin diferenciar entre los géneros, qué tanto se relaciona la inteligencia emocional (VI) con el desempeño laboral (VD), lo cual, según la correlación de Pearson de la Figura 16, resultó en una significativa relación positiva ($r = 0.369$, $p < 0.05$): lo que quiere decir que los empleados con niveles más altos de inteligencia emocional tienden a tener un mejor desempeño en sus roles laborales. En otras palabras, aquellos que son más capaces de reconocer, comprender y gestionar tanto sus propias emociones como las emociones de los demás, tienden a ser más efectivos y eficientes en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Este hallazgo reconoce la importancia de la inteligencia emocional como un factor clave para el éxito y la productividad en el entorno laboral

Figura 16

Relación entre IE y DL

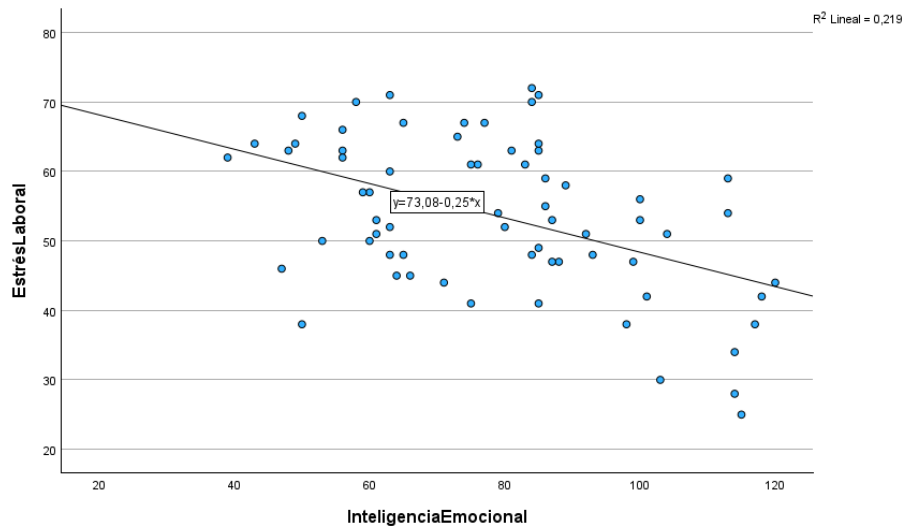


Nota. La gráfica representa la correlación significativa de Pearson positiva entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En cuanto a la otra variable independiente, el estrés laboral, los análisis de correlación de Pearson revelaron una relación significativamente negativa que se puede observar en la Figura 17 entre la inteligencia emocional y el estrés laboral ($r = -0,256, p < 0.05$). Este hallazgo indica que los empleados con niveles más altos de inteligencia emocional tienden a experimentar menores niveles de estrés en el entorno laboral. Es decir, que aquellos con mayores índices de inteligencia emocional, parecen estar mejor equipados para manejar las situaciones estresantes en el trabajo. Estos resultados resaltan, al igual que los del desempeño laboral, la importancia de la inteligencia emocional y, en este caso, su función como factor protector contra el estrés laboral, sugiriendo que el desarrollo de habilidades emocionales podría contribuir significativamente al bienestar de los empleados.

Figura 17

Relación entre IE y EL



Nota. La gráfica representa la correlación significativa de Pearson negativa entre inteligencia emocional y estrés laboral.

Respecto al estrés laboral, se ha querido evaluar la consistencia de las respuestas de los participantes entre la pregunta sociodemográfica sobre el nivel de estrés percibido (“En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo?”) y las puntuaciones obtenidas de la JSS).

Tabla 4

Relación entre estrés percibido y JSS

| | | Correlaciones | |
|--|------------------------|----------------------|----------------|
| | | Estrés | Estrés Laboral |
| Estrés Percibido | Correlación de Pearson | 1 | ,351** |
| | Sig. (bilateral) | | ,003 |
| | N | 68 | 68 |
| Estrés Laboral | Correlación de Pearson | ,351** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | |
| | N | 68 | 68 |
| ** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Nota. La tabla muestra las correlaciones entre la pregunta sociodemográfica y el JSS. Se observa una correlación significativa de Pearson entre las dos variables.

Los resultados del análisis de correlación de Pearson de la Tabla 4 indican una relación significativamente positiva entre el estrés percibido (medido mediante una pregunta sociodemográfica) y el estrés laboral (medido a través de la JSS), con un coeficiente de correlación de 0.351 ($p < 0.01$). Este hallazgo sugiere que los participantes que reportaron mayores niveles de estrés en la pregunta sociodemográfica también tendieron a obtener puntuaciones más altas en la JSS.

La significancia estadística de esta correlación ($p = 0.003$) refuerza la idea de que la relación observada no es producto del azar. Por lo tanto, se puede inferir que existe una consistencia en las respuestas de los participantes, lo que sugiere que han sido honestos y coherentes al evaluar su nivel de estrés tanto en la pregunta sociodemográfica como en la JSS.

Se considera que este hallazgo no solo valida la fiabilidad de estos datos recogidos, sino que también subraya la utilidad de emplear múltiples métodos de evaluación para obtener imágenes más completas de los resultados.

Otra cuestión por investigar y analizar es la correlación entre la inteligencia emocional y el clima laboral, es decir, buscar concluir o no que la inteligencia emocional es un factor importante que contribuye positivamente a la percepción de un clima laboral favorable.

Para facilitar esta investigación, se contaba con una subcategoría del JSS que era el apoyo social (para hacer esta comparación se volvieron a pasar los ítems a positivos), y además también en la escala de desempeño laboral también se encontraban varios ítems relacionados con las habilidades interpersonales.

Tabla 5

Correlación entre IE y clima laboral

| | | Correlaciones | |
|---|------------------------|----------------------|------------------------|
| | | Clima laboral | Inteligencia emocional |
| Clima laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,350** |
| | Sig. (bilateral) | | ,003 |
| | N | 68 | 68 |
| Inteligencia emocional | Correlación de Pearson | ,350** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | |
| | N | 68 | 68 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Nota. La tabla presenta las correlaciones entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Se observa una correlación significativa de Pearson entre las dos variables.

Resultó, por el análisis de correlación de Pearson de la Tabla 5, que existe una relación positiva y significativa entre el clima laboral y la inteligencia emocional, con un coeficiente de correlación de 0.350 ($p < 0.01$). Por lo que los empleados con niveles más altos de inteligencia emocional tienden a percibir un mejor clima laboral en sus lugares de trabajo.

La significancia estadística de esta correlación ($p = 0.003$) refuerza la idea de que la relación observada no es producto del azar.

7. Discusión y conclusiones

7.1 Discusión

Como primer hallazgo, muestra la Figura 2 que el nivel de inteligencia emocional entre los participantes del estudio es medio, debido a ello quise saber cuáles de las variables sociodemográficas estaban más relacionadas con la IE, de las cuáles se ve en la Tabla 2 (una correlación entre IE y variables continuas) y en la Tabla 3 (un análisis ANOVA entre IE y los demás datos sociodemográficos) que las únicas variables sociodemográficas que se relacionan con la inteligencia emocional son la satisfacción laboral y el equilibrio con la vida personal, y que también existe una tendencia a una asociación negativa con el estrés percibido.

Seguidamente, las Figuras 14 y 15 muestran gráficamente cómo los análisis de t de Student para muestras independientes mostraron que tanto hombres como mujeres presentaron puntuaciones similares en cuanto a los niveles de IE, y no se encontró con el análisis de Chi-cuadrado ninguna relación significativa entre el género y ninguna de las subcategorías del TMMS-24, de la autoevaluación del desempeño y del JSS. Estos resultados indican que, en el contexto de este estudio, el género no es un factor determinante en los niveles de IE. Este hallazgo se asimila con algunas investigaciones previas que afirman que las diferencias de género en IE pueden ser mínimas o no significativas en ciertos contextos laborales (Petrides y Furnham, 2000).

En cuanto a las variables principales, se muestra gráficamente en la Figura 16 un análisis de t de Student para muestras emparejadas que indica una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.369 ($p < 0.05$). Esto indica que los empleados con niveles más altos de IE tienden a rendir mejor en sus roles laborales. Este resultado es consistente con estudios previos que han mostrado que la IE contribuye al éxito laboral al mejorar la capacidad de los empleados para gestionar sus emociones y relacionarse eficazmente con otros (Goleman, 2005; Bradberry y Greaves, 2009).

Del mismo modo, se ha encontrado en la Figura 17, una relación significativa y negativa entre la IE y el estrés laboral ($r = -0.256, p < 0.05$). Anteriores estudios han encontrado que la IE, y particularmente la autorregulación emocional, ayuda a los empleados a manejar mejor las demandas y presiones del trabajo, reduciendo así el estrés (Görgens-Ekermans y Brand, 2004).

Para perfilar algunos aspectos y cuestiones, se realiza un análisis de correlación de Pearson en la Tabla 4, que indica una relación significativamente positiva entre el estrés percibido (medido mediante una pregunta sociodemográfica) y el estrés laboral (medido a través de la JSS), con un coeficiente de correlación de 0.351 ($p < 0.01$).

Esto se trata de una medida para validar la fiabilidad de estos datos que se han recogido, y también pone el foco en la utilidad de emplear múltiples métodos de evaluación para obtener imágenes más completas de los resultados.

Por último, en la Tabla 5 se vuelve a encontrar una relación positiva y significativa entre el clima laboral y la IE, con un coeficiente de correlación de 0.350 ($p < 0.01$). También, este resultado, se vuelve a alinear con otra literatura, que señala que la IE contribuye a un mejor clima laboral al facilitar la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo (Cherniss y Goleman, 2001).

7.2. Conclusiones

7.2.1 Resumen de hallazgos:

En breves palabras, se partieron de unas hipótesis, de las cuales, se han podido aceptar varias, empezando por la base de todas ellas, la de que existe una asociación significativa entre el nivel de inteligencia emocional de los empleados y su desempeño laboral (H1).

Debido a este hecho confirmado, las hipótesis de que los empleados con un mayor nivel de inteligencia/autoconciencia emocional tendrán niveles más

altos de rendimiento laboral (H2) también se acepta, al igual que la de que los empleados con habilidades superiores de inteligencia/autorregulación emocional experimentarán niveles más bajos de estrés laboral (H4). Por último, también se ha logrado aceptar la de que los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional percibirán un clima organizacional más positivo, caracterizado por mayor apoyo social y colaboración entre compañeros (H5).

Únicamente se ha tenido que rechazar la hipótesis que esperaba que las mujeres demuestren niveles más altos de inteligencia emocional en comparación con los hombres en el entorno laboral (H3), debido a que se ha encontrado un nivel equivalente entre ambos géneros.

7.2.2 Respuesta a los objetivos:

Los objetivos de este estudio, ya comentados anteriormente, eran múltiples y abarcaban desde la evaluación del nivel de inteligencia emocional de los empleados que participaban en el estudio, hasta la identificación de estrategias efectivas para desarrollar la IE en el lugar de trabajo. A continuación, se interpretarán los resultados obtenidos en relación con estos objetivos.

- "Evaluar del nivel de inteligencia emocional de los empleados en sus entornos laborales".

Los resultados obtenidos indican que los participantes poseen un nivel medio de inteligencia emocional, lo que sugiere que, en general, los empleados no se encuentran ni en los extremos más altos ni en los más bajos de la escala de IE. Este hallazgo es consistente con la idea de que la IE puede variar considerablemente entre individuos en un entorno laboral y que existen oportunidades para su desarrollo y mejora.

- "Comprobar si la perspectiva de género influye en la inteligencia emocional."

Los datos revelaron que tanto hombres como mujeres presentan puntuaciones similares en cuanto a los niveles de IE. Además, no se encontró una relación significativa entre el género y ninguna de las subcategorías del TMMS-24, la autoevaluación del desempeño y el JSS. Estos resultados sugieren que, en el contexto de este estudio, la inteligencia emocional no está influenciada significativamente por el género, contradiciendo algunas investigaciones previas que sugieren diferencias de género en la IE.

- "Investigar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral, incluyendo aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo y el apoyo entre compañeros."

Se encontró una relación positiva y significativa entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Esto implica que los empleados con niveles más altos de IE tienden a percibir un clima laboral más positivo, caracterizado por una mejor comunicación, un mayor trabajo en equipo y un mayor apoyo entre compañeros. Este hallazgo resalta la importancia de la IE en la creación de un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.

- "Examinar cómo la inteligencia emocional afecta al rendimiento de los trabajadores en el trabajo."

Los resultados indican que los empleados con niveles más altos de IE tienden a tener un mejor desempeño en sus roles laborales. Esto sugiere que la IE puede ser un predictor significativo del rendimiento laboral, apoyando la idea de que las habilidades emocionales contribuyen a la eficacia y la productividad en el trabajo.

- "Investigar cómo la inteligencia emocional influye en el nivel de estrés y en la calidad de rendimiento en el trabajo de los empleados."

Se observó que la IE está positivamente asociada con la satisfacción laboral y el equilibrio con la vida personal, y que existe una tendencia a una asociación negativa con el estrés percibido. Aquellos con mayores índices de IE parecen estar mejor equipados para manejar las situaciones estresantes en el trabajo, lo que a su vez mejora su rendimiento y bienestar general.

- “Identificar estrategias efectivas para desarrollar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo y mejorar los resultados organizacionales.”

Aunque este objetivo no se exploró directamente mediante un experimento, los resultados sugieren que el desarrollo de la IE en el lugar de trabajo podría tener múltiples beneficios, incluyendo un mejor desempeño, una mayor satisfacción laboral y un mejor manejo del estrés. Estrategias como programas de formación en IE, talleres de habilidades emocionales y sistemas de apoyo emocional podrían considerarse y ser efectivos para mejorar la IE entre los empleados y, en consecuencia, los resultados organizacionales.

7.2.3 Contribución al campo:

Este estudio aporta algunas contribuciones significativas al campo de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, destacando el papel crucial de la inteligencia emocional en el entorno laboral.

-Validación del impacto de la IE en el desempeño y estrés laborales:

El estudio confirma que la inteligencia emocional es un predictor significativo del desempeño laboral y de la gestión del estrés, sugiriendo que programas de desarrollo de IE pueden ayudar a los empleados a desempeñar sus roles y a manejar mejor las presiones laborales y mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

- Relación entre IE y clima laboral:

La investigación demuestra una relación positiva y significativa entre la IE y el clima laboral. Este hallazgo sugiere que la IE no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo. Las organizaciones pueden beneficiarse de fomentar la IE para mejorar la comunicación, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo entre empleados.

- Enriquecimiento de la metodología de investigación en IE:

El estudio proporciona una base para futuras investigaciones al resaltar la necesidad de incluir tanto métodos cuantitativos como cualitativos. La incorporación de preguntas abiertas en futuras encuestas podría ofrecer una comprensión más profunda y matizada de cómo la IE afecta las experiencias laborales individuales.

- Propuestas para el desarrollo organizacional:

Finalmente, los hallazgos sugieren que las organizaciones deben considerar la implementación de programas de formación en IE, talleres de habilidades emocionales y sistemas de apoyo emocional. Estas intervenciones pueden no solo mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados, sino también contribuir a un entorno de trabajo más armonioso y productivo.

8. Limitaciones y recomendaciones para futuros estudios

Una limitación de este estudio a mi parecer es el tamaño algo pequeño de la muestra, lo que puede afectar la generalización de los resultados a una población más amplia.

Un aspecto que me habría gustado incluir en este estudio, y puede ser interesante para futuros estudios, como he mencionado anteriormente, sería el incluir información cualitativa (además de la cuantitativa) sobre las experiencias y percepciones de los participantes a través de, por ejemplo, la inclusión de algunas preguntas abiertas al final de la encuesta, ya que podría haber permitido a los participantes proporcionar información adicional sobre sus experiencias laborales y emocionales, lo que entonces habría enriquecido aún más el análisis de los datos y la comprensión de los resultados.

A pesar de ello, y centrándome en los datos cuantitativos con los que contaba, considero que ahora habría añadido más opciones de intervalos, sobre todo en unas de las últimas preguntas, las referentes a qué grado de satisfacción y de estrés sienten con su trabajo ya que ahora pienso que los rangos que van de "1 a 3" y de "8 a 10" me dan información más precisa, pero cuando se trata de los intervalos medios, de "3 a 5" y de "5 a 8" son algo ambiguos, porque la persona puede escoger en la pregunta sobre la satisfacción la opción de "5 a 8" y yo realmente no sabré si su satisfacción es realmente moderada o si está más cerca del extremo superior o inferior de ese rango. En retrospectiva, habría sido beneficioso desglosar esos rangos intermedios en opciones más específicas para obtener una comprensión más precisa de los niveles de satisfacción y estrés de los participantes.

Estas limitaciones, reitero, proporcionan oportunidades para otras futuras investigaciones que podrían abordar estas deficiencias y profundizar en la comprensión de la relación entre la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el estrés en entornos laborales específicos.

Ahora, en cuanto a las escalas, me centraré primero en la de autoevaluación del desempeño en el trabajo, que se trata de una encuesta auto-informada, entonces ésta puede introducir sesgos de respuesta, sumado a ello, esta

escala ha sido una elaboración propia, lo quiere decir que este instrumento puede que no esté validado adecuadamente para el contexto específico del estudio, entonces podría cuestionarse la precisión y confiabilidad de los resultados.

Respecto a las otras escalas, todo y ser escalas validadas y frecuentemente usadas, no significa que no dependan de la interpretación individual porque los ítems se evalúan de forma subjetiva, por lo que cabe la posibilidad de que se pueda afectar la fiabilidad de los datos recopilados sobre esta variable.

Por último, como limitación general que he hallado sobre el estudio, es la ausencia de variables controladas, porqué, aunque el estudio puede haber controlado varias variables que se han considerado relevantes, es posible que aún existan variables no controladas que podrían influir en los resultados. Por ejemplo, características individuales de los participantes, como la personalidad o el estilo de afrontamiento, podrían influir en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

9. Referencias bibliográficas

Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.

Bermúdez, M.P, Teva Álvarez, I. y Sánchez A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64720105.pdf>

Brackett, M. A., y Mayer, J. D. (2003). Convergent, Discriminant, and Incremental Validity of Competing Measures of Emotional Intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(9), 1157-1158

Bradberry, T., y Greaves, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0* (p. 99). TalentSmart.

Cherniss, C., y Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: What it is and why it matters. En C. Cherniss y D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations* (p. 2-16).

Di Fabio, A. (2017). The psychology of career adaptability in contexts of change and unpredictability. *Journal of Vocation Behavior*, 98, 17-27. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.09.007>

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences* [PDF]. Basic Books. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51558533/La_Teoria_de_las_Inteligencias_Multiples_cortad-libre.pdf

Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D., Boyatzis, R., y McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press.

Görgens-Ekermans, G., y Brand, T. (2004). Emotional intelligence and occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 19(3), 288-305. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x>

Martins, J. (2024). La importancia de la inteligencia emocional. *Asana*. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>

Petrides, K. V., y Furnham, A. (2000). *On the dimensional structure of emotional intelligence*. *Personality and Individual Differences*, 29(2), 313-320

Rico Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo [Reseña del libro *Emotional Intelligence in the Workplace*, de Hendrie Weisinger]. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 10(2), 101-104.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence [Artículo seminal]. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1997). Emotional intelligence. En P. Salovey y D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.

Salvador-Carulla, L., Ruiz Gutiérrez, M., y Nadal, M. (2011). *Manual de Consenso sobre Funcionamiento Intelectual Límite* (p. 43). Recuperado de https://presidencia.gencat.cat/web/.content/ambits_actuacio/funcionament-intel-lectual-limit/Manual-de-consenso-sobre-Funcionamiento-Intelectual-Limite.pdf

Sternberg, R. J., y Kaufman, S. B. (2011). *The Cambridge handbook of intelligence* (p. 1). Cambridge University Press.

Terman, L. M. (1921). *The measurement of intelligence: An explanation of and a complete guide for the use of the Stanford revision and extension of the Binet-Simon intelligence scale* Boston: Houghton Mifflin.

Thorndike, E. L. (1920). *Inteligencia y sus usos*. Harper's Magazine, 140, 227-235.

Ugarriza, N., y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en muestra de niños y adolescentes (p. 19). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2872458.pdf>

Vila, L. (2016, 1 de mayo). El CI ya no existe: Las inteligencias múltiples de Gardner. Recuperado de <https://elmundoamialrededor.wordpress.com/2016/05/01/el-ci-ya-no-existe-las-inteligencias-multiples-de-gardner/>

Wechsler, D. (1944). *The measurement of adult intelligence*. Baltimore, MD: Williams y Wilkins.

10.Anexos

Anexo 1: Preguntas sociodemográficas

1. ¿Cuál es su edad?
 - Menos de 18 años
 - Entre 19 y 25 años
 - Entre 26 y 40
 - Entre 41 y 55 años
 - Más de 55 años

2. ¿Cuál es su género?
 - Hombre
 - Mujer
 - No binario / género fluido
 - Prefiero no decirlo
 - Otro

3. ¿Cuál es su último nivel educativo?
 - Educación primaria
 - Educación secundaria
 - Bachillerato
 - Educación técnica o profesional
 - Estudios universitarios
 - Estudios de posgrado

4. ¿Cuál es su ocupación actual?
 - Ocupado/a
 - Profesional independiente o autónomo/a
 - Estudiante
 - Desempleado/a
 - Otro

5. ¿En qué sector trabaja actualmente o en cuál fue el último que trabajó?
 - Comercio

- Sector empresarial o de servicios
 - Educación
 - Sanidad
 - Hostelería y turismo
 - Otro
6. ¿Cuánto tiempo ha estado trabajando en su puesto actual o en el último en el que estuvo?
- Menos de un año
 - Entre 1 y 2 años
 - Entre 3 y 10 años
 - Más de 10 años
7. ¿Cuál es el tamaño de la empresa en la que trabaja/trabajaba?
- Pequeña: menos de 50 empleados
 - Mediana: entre 50 y 250 empleados
 - Grande: más de 250 empleados
8. ¿Cuenta o contaba usted con trabajadores a su cargo?
- Sí
 - No
9. ¿Cuántas horas trabaja/trabajaba a la semana en promedio?
- Menos de 20 horas a la semana
 - Entre 20 y 30 horas a la semana
 - Entre 30 y 40 horas a la semana
 - Más de 40 horas a la semana
10. En una escala del 1 al 10, ¿Cómo calificaría su satisfacción general con su trabajo más reciente?
- Entre 1 y 3
 - Entre 3 y 5
 - Entre 5 y 8

- Entre 8 y 10

11. En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo?

- Entre 1 y 3
- Entre 3 y 5
- Entre 5 y 8
- Entre 8 y 10

12. ¿Cómo calificaría su equilibrio entre la vida personal y la laboral?

- Muy desequilibrado
- Desequilibrado
- Equilibrado
- Muy equilibrado

13. ¿Cuántas horas dedica a las labores del hogar?

- Menos de 5 horas a la semana
- Entre 5 y 10 horas a la semana
- Entre 10 y 20 horas a la semana
- Más de 20 horas a la semana

Anexo 2: Test TMMS-24

Basado en la Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 24 ítems.

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

- 1. Nada de acuerdo*
- 2. Algo de acuerdo*
- 3. Bastante de acuerdo*

4. Muy de acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

1. Presto mucha atención a los sentimientos.
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.
7. A menudo pienso en mis sentimientos.
8. Presto mucha atención a cómo me siento.
9. Tengo claros mis sentimientos.
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.
11. Casi siempre sé cómo me siento.
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.
14. Siempre puedo decir cómo me siento.
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

Anexo 2: Subescalas de la IE en el TMMS-24

| Definición | |
|-----------------------------|--|
| Atención emocional | Percibir y prestar atención a las emociones propias y de los demás. Capacidad de estar consciente de las emociones en el momento presente y de reconocer cómo afectan a uno mismo y a los demás. |
| Claridad emocional | Comprender y distinguir entre diferentes emociones. Tener una comprensión precisa de lo que se está sintiendo en un momento dado y poder identificar y etiquetar correctamente las emociones experimentadas. |
| Reparación emocional | Regular las emociones de manera efectiva. Habilidad para manejar las emociones, utilizando estrategias de afrontamiento saludables para gestionar el malestar emocional y recuperarse de las situaciones. |

Anexo 3: Evaluación del TMMS-24

| | Hombres | Mujeres |
|-----------------------------|--|--|
| Atención emocional | Baja: < 21 Adecuada: 22 a 32 Demasiada: > 33 | Baja: < 24 Adecuada: 25 a 35 Demasiada: > 36 |
| Claridad emocional | Baja: < 25 Adecuada: 26 a 35 Excelente: > 36 | Baja: < 23 Adecuada: 24 a 34 Excelente: > 35 |
| Reparación emocional | Baja: < 23 Adecuada: 24 a 35 Excelente: > 36 | Baja: < 23 Adecuada: 24 a 34 Excelente: > 35 |

Anexo 4: Escala de Autoevaluación del Desempeño en el Trabajo:

Escala de elaboración propia de 20 ítems para evaluar diversos aspectos del desempeño laboral de los empleados en su entorno de trabajo.

INSTRUCCIONES: Utilice la siguiente escala para responder a cada ítem. Marque con una "X" la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación.

- 1. Nunca o casi nunca*
- 2. Raramente*
- 3. A veces*
- 4. A menudo*
- 5. Siempre*

1. Realizo mis tareas de manera eficiente y efectiva.
2. Cumpló con mis responsabilidades laborales de manera satisfactoria
3. Mi desempeño es consistente y confiable.
4. Me adapto bien a los cambios en el trabajo.
5. Mantengo una buena relación con mis colegas y superiores.
6. Contribuyo positivamente al ambiente laboral.
7. Soy capaz de resolver problemas y tomar decisiones adecuadas.
8. Me esfuerzo por alcanzar mis objetivos laborales.
9. Soy proactivo/a en la búsqueda de soluciones.
10. Mi desempeño general es satisfactorio.
11. Mi trabajo es de alta calidad.
12. Soy puntual y cumpló con los plazos establecidos.
13. Mantengo una actitud positiva incluso en situaciones difíciles.
14. Mi comunicación con los demás es efectiva.
15. Soy capaz de aprender y aplicar nuevos conocimientos.
16. Mi ética laboral es sólida.
17. Soy capaz de manejar el estrés y la presión.
18. Mi creatividad y originalidad contribuyen al éxito del equipo.
19. Mi capacidad de trabajo en equipo es fuerte.
20. Estoy comprometido/a con el crecimiento y desarrollo profesional.

Anexo 5: Subescalas de desempeño laboral

| Definición | |
|---|---|
| Desempeño técnico | Aplicar conocimientos y habilidades específicas para realizar tareas de manera competente y precisa, cumpliendo con los estándares de calidad y eficiencia. |
| Habilidades interpersonales | Capacidad para interactuar y comunicarse efectivamente con los demás, incluyendo habilidades como la empatía, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. |
| Actitud y comportamiento | Disposición mental y emocional positiva, comportamiento ético y responsable, y compromiso con los objetivos organizacionales. |
| Resolución de problemas y toma de decisiones | Habilidad para identificar, analizar y solucionar problemas de manera efectiva, evaluando información y considerando alternativas para tomar decisiones óptimas. |
| Manejo del estrés | Capacidad para controlar y reducir el estrés, mantener la calma y la eficacia bajo presión mediante estrategias de organización y equilibrio entre el trabajo y la vida personal. |

Anexo 6. Evaluación de la escala de desempeño laboral

| Puntuación | |
|---|---|
| Desempeño laboral | Bajo: <18 Adecuado: 19 a 29 Alto: >30 |
| Habilidades interpersonales | Baja: <9 Adecuada: 10 a 15 Alta: >16 |
| Actitud y comportamiento | Baja: <11 Adecuada: 12 a 18 Alta: >19 |
| Resolución de problemas y toma de decisiones | Baja: <4 Adecuada: 5 a 6 Alta: >7 |
| Manejo del estrés | Bajo: <2 Adecuado: 3 a 4 Alto: 5 |

Anexo 7. Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral (Job Stress Survey, JSS)

Escala de 20 ítems que evalúa varios aspectos relacionados con el estrés laboral percibido por los trabajadores en su entorno laboral. Fue desarrollado por Robert Karasek en la década de 1970 y se basa en el modelo demanda-control-apoyo social.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus niveles de estrés en el entorno laboral. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus experiencias y sentimientos.

- 1. Nada de acuerdo*
- 2. Algo de acuerdo*
- 3. Bastante de acuerdo*
- 4. Muy de acuerdo*
- 5. Totalmente de acuerdo*

1. En mi trabajo, tengo que trabajar muy duro.
2. Mi trabajo es muy exigente.
3. Tengo suficiente tiempo para completar mi trabajo.
4. Tengo suficiente control sobre mi trabajo.
5. Mi trabajo me exige trabajar a altas velocidades.
6. Mi trabajo es monótono.
7. Mi trabajo me da oportunidades de aprender cosas nuevas.
8. Mis compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarme cuando lo necesito.
9. Puedo tomar decisiones en el trabajo.
10. Mis superiores directos respetan mis opiniones.
11. Recibo el apoyo necesario de mis superiores directos para realizar mi trabajo.
12. Mis compañeros de trabajo se preocupan por mí.
13. En mi trabajo, recibo el reconocimiento que merezco.
14. Las posibilidades de promoción en mi trabajo son limitadas.
15. En mi trabajo, tengo que hacer horas extras.
16. En mi trabajo, me enfrento a demandas contradictorias.
17. En mi trabajo, tengo claras oportunidades para la formación y el desarrollo.
18. En mi trabajo, recibo información sobre lo que ocurre en la empresa.
19. En mi trabajo, puedo expresar mis ideas o sugerencias.
20. La relación con mis superiores me causa problemas en mi trabajo.

Anexo 8. Subescalas del estrés laboral

| Definición | |
|---------------------------------|---|
| Demanda laboral | Cantidad de trabajo, la presión de tiempo, y las responsabilidades que un empleado debe manejar. |
| Control sobre el trabajo | Grado en que pueden influir en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, así como en la organización y planificación de sus tareas laborales |
| Definición | |
| Apoyo social | Apoyo emocional y práctico que los empleados reciben de sus colegas, supervisores y la organización en general. |

Anexo 9. Evaluación de la escala JSS

| Puntuación | |
|---------------------------------|---|
| Desempeño laboral | Bajo: <14 Adecuado: 15 a 23 Alto: >24 |
| Control sobre el trabajo | Bajo: <21 Adecuado: 22 a 34 Alto: >35 |
| Apoyo social | Bajo: <11 Adecuado: 12 a 18 Alto: >19 |