

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**EL COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS  
LABORAL, EN EL PERSONAL TÉCNICO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS  
RESPONSABLES DEL MANEJO FORESTAL EN GUATEMALA.**

**INGA. LUISA FERNANDA PALACIOS CASTAÑEDA**

**GUATEMALA, ABRIL 2021**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**EL COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS  
LABORAL, EN EL PERSONAL TÉCNICO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS  
RESPONSABLES DEL MANEJO FORESTAL EN GUATEMALA.**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el “Normativo de Tesis para Optar al Grado de Maestro en Ciencias”, aprobado por la Honorable Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en la resolución contenida en el Numeral 7.8, Punto SEPTIMO del Acta 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

**Asesor**

**M.A.LARRY STUART SEGURA LETRAN**

**Autor.**

**INGA. LUISA FERNANDA PALACIOS CASTAÑEDA**

**GUATEMALA, ABRIL 2021.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Vocal II: Lic. Byron Giovanni Mejía Victorio  
Vocal III:  
Vocal IV: P.C. Marlon Geovani Aquino Abdala  
Vocal V: P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

**JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS  
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE**

Presidente: MSc. Clauda Elizabeth Aquino García  
Secretario: MSc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes  
Examinador: MSc. Judith del Rosario Morales Flores



ACTA/EP No. **03786**

## ACTA No. RH-JN-02-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascriptos miembros del Jurado Examinador, el **4 de marzo** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Ingeniera Forestal **Luisa Fernanda Palacios Castañeda**, carné No. **200441884**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado –SEP– de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL, EN EL PERSONAL TÉCNICO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS RESPONSABLES DEL MANEJO FORESTAL EN GUATEMALA"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **79** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las observaciones indicadas por la terna en los siguientes 30 días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los cuatro días del mes de marzo del año dos mil veintiuno.

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García  
Presidente



Msc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes  
Secretario

MSc. Judith del Rosario Morales Flores  
Vocal I

Ing. Luisa Fernanda Palacios Castañeda  
Postulante



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**ADENDUM**

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante **Luisa Fernanda Palacios Castañeda**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 3 de abril de 2021.

(f) 

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García  
 Presidente



  
 Luisa Fernanda Palacios Castañeda  
 Postulante

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0626-2021  
Guatemala, 2 de agosto del 2021

Estudiante  
Luisa Fernanda Palacios Castañeda  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 15-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 29 de julio de 2021, que en su parte conducente dice:

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores. 2°. Autorizar la impresión de tesis, Trabajos Profesionales de Graduación y la graduación a los estudiantes siguientes:

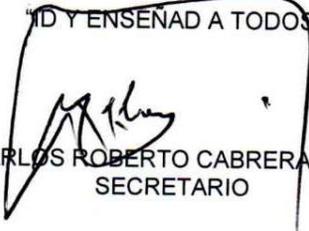
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Maestría en Administración de Recursos Humanos

	Nombre	Registro Académico	Título de Tesis
Ref. 35-2021	<u>Luisa Fernanda Palacios Castañeda</u>	<u>200441884</u>	COEFICIENTE DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL, EN EL PERSONAL TÉCNICO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS RESPONSABLES DEL MANEJO FORESTAL EN GUATEMALA

...  
3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"  
  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



### **ACTO QUE DEDICO**

A DIOS y a la Virgen María por darme el entendimiento y luz en todas las etapas de mi vida y permitirme cumplir este deseo, dándome más aún de lo que pedí.

A mi Padre Luis Arturo Palacios Herrera y a mi madre Martha Ilda Castañeda, por inculcarme el deseo de superación y eterno aprendizaje.

A mi familia por su apoyo en todo momento.

A mis amistades: Guicell Barillas, Cristian Salazar, Elena Santos y Paola Mendoza, por brindarme su cariño y afecto, que conservo como el mejor regalo de esta experiencia.

### **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor de tesis, Msc. Larry Segura Letrán por acompañamiento, orientación y motivación para concluir esta etapa de aprendizaje.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Escuela de Estudios de Postgrado y a los profesionales que la integran y comparten sus experiencias y conocimientos.

Al personal técnico de las instituciones rectoras en materia forestal de Guatemala, por permitirme desarrollar esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	i
INTRODUCCIÓN .....	ii
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1. Antecedentes en el sector de estudio.....	6
2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Administración científica .....	8
2.2 Punto de vista conductual en la administración.....	9
2.3 Teoría de los eventos afectivos.....	10
2.4 Modelos de la inteligencia emocional.....	11
2.5 Estrés .....	15
2.6 Modelos para medir el estrés .....	19
2.6.1 Modelo Demanda-Control (DC) de Karasek.....	19
2.6.2 Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo Social .....	19
2.6.3 Modelo de Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones .....	19
2.6.4 Modelo de Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador .....	20
2.6.5 Modelo Orientado a la Dirección: .....	20
2.6.6 Modelo de Desbalance entre Esfuerzo y Recompensa .....	20
2.7 Estrategias de afrontamiento del estrés. ....	21
2.8 Modelos teóricos de afrontamiento del estrés .....	22
2.8.1 Modelo de afrontamiento transaccional.....	23
2.8.2 Modelo de afrontamiento de Moos .....	25
2.8.3 Modelo multiaxial del afrontamiento .....	25
2.9 Salud y seguridad ocupacional en la gestión de recursos humanos .....	26
3. METODOLOGÍA .....	28
3.1 Planteamiento del problema .....	28
3.2 Objetivos.....	29
3.2.1 Objetivo General de la investigación .....	29
3.2.2 Objetivos específicos .....	30
3.3 Hipótesis .....	30

3.4 Variables.....	30
3.4.1 Variable independiente .....	30
3.4.2 Variable dependiente .....	31
3.5 Métodos y técnicas .....	32
3.5.1 Tipología de la muestra.....	33
3.5.2 Población y muestra .....	33
3.6 Alcances y limitaciones .....	35
3.6.1 Alcances .....	35
3.6.2 Limitaciones.....	36
3.7 Técnicas de investigación aplicadas .....	36
3.7.1 Técnica de investigación documental:.....	36
3.7.2 Técnica de investigación de campo .....	36
3.7.3 Registro de la información. ....	38
3.8 Análisis estadístico de la información.....	38
3.8.1 Coeficiente de inteligencia emocional. ....	38
3.8.2 Estrategia de afrontamiento del estrés laboral. ....	39
3.8.3 Correlación entre las variables. ....	41
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	43
4.1 Coeficiente de inteligencia emocional .....	43
4.2 Estrategia y estilos de afrontamiento del estrés laboral .....	45
4.3 Correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y el nivel de análisis enfocado en el problema al elegir una estrategia de afrontamiento del estrés laboral. ....	48
4.4 Análisis de los resultados.....	50
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA .....	61
ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

NO.	Título	
1.....	.....	D
	escripción de variable independiente.....	31
2.....	.....	D
	escripción de variable dependiente.....	32
3.....	.....	P
	oblación sujeta a investigación .....	33
4.....	.....	C
	lasificación de las estrategias de afrontamiento del estrés, según el estilo.....	37
5.....	.....	E
	scala de valor cuantitativo de las respuestas cualitativas. ....	38
6.....	.....	R
	esultados del test de coeficiente de inteligencia emocional, según los niveles que define el instrumento.....	43
7.....	.....	A
	nálisis estadístico de los resultados de CIE de la muestra analizada.....	44
8.....	.....	R
	esultados promedios delas dimensiones Percepción y Facilitación emocional del test MSCIT.....	44
9.....	.....	R
	esultados promedios delas dimensiones Comprensión y Manejo emocional del test MSCIT.....	45
10.....	.....	E
	strategias de afrontamiento del estrés laboral utilizadas.....	45
11.....	.....	E
	stilo predominante en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, utilizadas por los técnicos o asesores forestales.....	46

12.....	R
resultados del nivel de análisis enfocado en el problema, en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral.....	46
13.....	A
análisis estadístico de los resultados de CIE de la muestra analizada.....	47
14.....	C
coeficiente de inteligencia emocional promedio, según la estrategia elegida para afrontar el estrés laboral.....	48
15.....	C
coeficiente de inteligencia emocional promedio de las personas, según el estilo de afrontamiento del estrés laboral predominante.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Título	
1.....		D
distribución de los niveles de coeficiente de inteligencia emocional de las personas evaluadas para el estudio.....		43
2.....		D
distribución de los resultados del nivel de análisis enfocado al problema.....		47
3.....		N
nivel del coeficiente por dimensión de la inteligencia emocional.....		51
4.....		E
elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, elegidas por el personal técnico evaluado.....		52

5.....	D
iversidad de estrategias de afrontamiento del estrés laboral elegidas por nivel de coeficiente de inteligencia emocional. ....	54
6.....	D
ispersión de datos del nivel de coeficiente de inteligencia emocional y el nivel de enfoque en el problema en la elección de estrategias para afrontar el estrés laboral. ....	56

## RESUMEN

El estrés laboral al cual están expuestos los trabajadores diariamente, es el resultado de las múltiples tareas que deben realizar como parte de las funciones propias de su puesto. Con el tiempo, los trabajadores sufren de desgaste tanto físico como emocional; para ello, deben elegir y emplear estrategias para afrontar el estrés laboral y las exigencias propias de los puestos que desempeñan, esta elección varía en cada persona por varios factores, uno de ellos puede ser el coeficiente de inteligencia emocional. Este estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre este coeficiente medido a través de la prueba MSCEIT, y la elección de estrategia de afrontamiento del estrés laboral, que se identificó utilizando el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento. El cuestionario MSCEIT clasifica la nota en 5 niveles: necesita mejorar, aspecto a desarrollar, competente, muy competente y experto, la gran mayoría de datos se encuentra en los niveles “aspecto a desarrollar” (40.6%) y “competente” (53.6%); mientras que en las estrategias el 58% de los participantes se inclina por la denominada “Focalizado en la solución del problema (FSP)”. Al correlacionar las variables, mediante una prueba de regresión lineal utilizando el coeficiente de Pearson y aplicando el test de significancia, determinó que no existe correlación significativa ( $R=0.20$ ). El resultado se evidencia, en el análisis de las estrategias elegidas según cada nivel de coeficiente de inteligencia emocional, donde observa que en cada nivel casi todas las estrategias están presentes.

De tal manera que se concluye que la elección de la estrategia de afrontamiento del estrés laboral, no está correlacionada directamente con el coeficiente de inteligencia emocional.

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno que actualmente afecta a gran parte de la población, surge por diversas causas y sus efectos varían en cada persona. Laboralmente, han tomado relevancia los efectos nocivos a la salud física y mental principalmente para quienes no logran manejar adecuadamente los acontecimientos generadores de éste, es decir, no encuentran una forma adecuada y saludable de canalizar las emociones generadas por el estrés laboral.

De esta cuenta la Organización Mundial de la Salud -OMS-, ha calificado al estrés como una enfermedad, la cual, independientemente de la causa generadora, debe ser tratada profesionalmente a través de productos farmacológicos o asistencia psicológica; para este segundo método se ha hecho referencia al uso de la psicología positiva, que propone la construcción de un pensamiento que logre encontrar la utilidad a cada acontecimiento negativo.

Sin embargo, la capacidad de encontrar o elegir un mecanismo de acción que repercuta positivamente en el bienestar, no está desarrollada de la misma manera en todas las personas, algunas personas eligen estrategias enfocadas a resolver el problema y otras se concentran en manifestar la emoción, generalmente negativa, que produce el estrés. Esta capacidad puede depender de varios factores, entre ellos, de la habilidad de identificar y manejar las emociones que genera el estrés, tanto el negativo como el positivo, esta habilidad, es lo que se conoce como *Inteligencia Emocional*.

A partir de esta información, surge la incógnita sobre si, la habilidad de identificar las emociones que genera el estrés, está relacionado con la capacidad de elegir una estrategia para afrontarlo, ya que sustentaría el desarrollo y promoción de programas de salud emocional, que orienten a elegir estrategias que generen resultados positivos en el cumplimiento de sus funciones y en la salud de los empleados. Para realizar la investigación se eligió como muestra, el personal técnico de las instituciones públicas del sector forestal de Guatemala, quienes por

la formación, principalmente técnica y débil en el desarrollo de competencias sociales y la naturaleza del trabajo, que obliga a tener relación con personas del mismo nivel académico y personas con formación empírica como agricultores y silvicultores, están expuestos a estresores que pueden tener repercusiones negativas en la salud.

La investigación se realizó con el objetivo de determinar si existe correlación significativa entre el coeficiente inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral enfocadas al problema, para lo cual se realiza un abordaje académico en donde se analiza la temática y se desarrolla la investigación presentando los resultados de la siguiente forma: El primer capítulo, presenta los antecedentes de la investigación, los cuales son una recopilación de trabajos realizados sobre la temática.

En el segundo capítulo es el marco teórico, que contiene los resultados de una investigación bibliográfica que representa el fundamento y bases teóricas y científicas de esta investigación y permitirá analizar los resultados obtenidos con las investigaciones anteriores realizadas.

El tercer capítulo es el marco metodológico, donde se indican los parámetros bajo los cuales se realizó el estudio, parte del análisis de las dos variables definidas y el procedimiento para la recopilación de los datos a partir de la aplicación de las pruebas utilizadas.

En el cuarto capítulo se presentan los datos obtenidos y el cálculo de la regresión lineal entre ambas variables en donde se determina si existe correlación significativa. Además, se interpretan y discuten los resultados de tal manera que se proporcione una perspectiva útil y conclusiones preliminares sobre lo que representan los datos.

En los apartados de conclusiones y recomendaciones se presentan los hallazgos principales del estudio al igual que las acciones sugeridas a partir de la información recopilada.

Finalmente, la sección de referencias bibliográficas permite al lector realizar una indagación más profunda con base a las fuentes bibliográficas y académicas que han servido de sustento para el estudio.

## 1. ANTECEDENTES

Según la teoría de los eventos afectivos, las emociones y estados de ánimo son parte importante de la vida e influyen en el desempeño y satisfacción en el trabajo. (Robbins y Judge, 2009); mientras que los modelos de la inteligencia emocional presentados por diferentes autores entre ellos Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995) y Bar-On (1997), tomado de la Revista para profesionales de la enseñanza (2011); hacen referencia a la identificación, conocimiento y manejo de las emociones, aplicado en todos los campos de la vida, entre ellos el campo laboral, específicamente en el manejo del estrés.

En Guatemala, se han realizado varias tesis a nivel de postgrado relacionadas a la inteligencia emocional.

Aquino (2006), en su estudio de graduación de la Maestría en Administración de Recursos Humanos, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala; titulado “Análisis de la formación emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala” analizó la inteligencia emocional como criterio principal para diseñar un sistema integral de formación y desarrollo que desarrollara trabajadores altamente efectivos, para ello evaluó el coeficiente de inteligencia emocional antes y después del proceso de capacitación sobre este tema, para identificar cambios en los resultados, utilizó como instrumento de medición de la inteligencia emocional la prueba Cuestionario CTI Inventario del pensamiento constructivo, elaborado por Seymour Epstein y publicado en el 2001 por TEA Ediciones, concluyendo, entre otros resultados, que el proceso formativo en inteligencia emocional fue positivo y efectivo en la muestra estudiada.

Urzúa (2017), en su tesis de Maestría en docencia universitaria con orientación en estrategias de aprendizaje, del Centro Universitario de Oriente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; titulado, “La inteligencia emocional en docentes de las

carreras de plan diario del Centro Universitario de Oriente”. Cuyo objetivo era evaluar el nivel de inteligencia emocional de los docentes, utilizó el Test de Inteligencia Emocional Mayer, Salovey-Caruso (MSCEIT), que es una prueba de las más completas ya que mide la inteligencia emocional como habilidad y no solo autopercepción. El resultado fue que el 67% de los docentes tiene un nivel “competente”, sin presentar diferencias significativas por género. La recomendación y propuesta fue un plan de capacitación para reforzar este tema.

Carranza (2018), en su tesis de Maestría en docencia universitaria, del Centro Universitario de Occidente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, titulada “La relación de la estabilidad emocional y el desarrollo del aprendizaje en el estudiante universitario” realizó un análisis sobre cómo el conocimiento puede transformarse según la emoción evocada en el proceso de aprendizaje y la importancia de fortalecer la capacidad para reconocer y gestionar las emociones a fin de mejorar el proceso de aprendizaje. Para evaluar el manejo de las emociones utilizó la pruebas psicométrica TMMS 24, que es una autoevaluación para medir la inteligencia emocional, donde la persona evalúa su capacidad para percibir, regular y comprender sus emociones. Concluyó que una persona con limitaciones en los tres aspectos, tiene dificultades para la creación de conocimientos en momentos de inestabilidad emocional, es decir, cuando algún sentimiento no es manejado adecuadamente.

Por otra parte, también se ha analizado el estrés y su influencia en otros aspectos laborales como la satisfacción. Archila (2018). En su tesis de Maestría en Administración de Recursos Humanos, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala; titulado “El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos de una empresa de logística del municipio de Guatemala”, identificó la relación el estrés en la satisfacción laboral y viceversa, para ello relacionó el estrés con 5 aspectos de la satisfacción laboral: Crecimiento y desarrollo, salario, cumplimiento de tareas, relación con superior y responsabilidades. Utilizó test diseñados por ella misma para este estudio en particular. La conclusión fue

que el estrés está relacionado con el aspecto económico, es decir, con el salario, que, al considerarse injusto o no proporcionado al esfuerzo, crea un ambiente laboral tenso, causando estrés.

A nivel de postgrado no se ha analizado la relación entre la inteligencia emocional y el estrés o estrategias de afrontamiento del estrés laboral directamente; sin embargo, a nivel de licenciatura se han realizado investigaciones que indican que no hay relación entre las variables, entre ellas se citan:

Méndez (2013) en su estudio de graduación como Licenciada en Psicología de Recursos Humanos, y con el objetivo de identificar la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés; investigó la “Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria Guatemalteca” utilizando como instrumentos el Cuestionario CTI Inventario del pensamiento constructivo, elaborado por Seymour Epstein y publicado en el 2001 por TEA Ediciones para evaluar la inteligencia emocional y la Escala General de Apreciación del Estrés (EAE-G) y elaborado por J.L. Fernández Seara y N. Mielgo y publicado en el 2001 por TEA Ediciones, determinó que no existía correlación significativa.

De León (2012) en su tesis como Psicóloga industrial y con el objetivo de determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el nivel de inteligencia emocional y las estrategias para el manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional, investigó la “Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional”. Diseñó dos instrumentos para evaluar ambas variables, basado en la teoría de Daniel Goleman y las 4 principales alternativas de conflictos y no encontró una correlación significativa entre dichos aspectos.

Gomar (2011) en su investigación de Licenciatura en psicología, titulada “Relación entre inteligencia emocional y estrés en agentes del centro de llamadas de una empresa de servicios de la ciudad capital de Guatemala” utilizó un diseño cuasiexperimental, cuyo objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y el estrés, centrándose en una muestra conformada por 24 colaboradores de un centro de llamadas en la ciudad de Guatemala, los instrumentos utilizados fueron: la escala general de apreciación del estrés (EAE-G) y el Cuestionario CTI inventario de pensamiento constructivo, generando la relación de ambas variables por medio de la correlación de Pearson, como resultado se encontró que no existe similitud entre los niveles de estrés y los de inteligencia emocional.

A nivel internacional se han hecho varias investigaciones con el objetivo de identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés o el manejo del mismo, entre ellas las siguientes:

Albuerne (2014) de la Universidad de Valladolid, España, en su tesis “Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo” evaluó la relación entre ambos conceptos utilizando como instrumento para medir la inteligencia emocional el cuestionario: Escala de Inteligencia Emocional Auto Informada (TMMS-24) de Fernández-Berrocal y cols. (2004) y El Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles. (1997) para medir el estrés percibido, encontró relaciones significativas entre las subescalas de la TMMS24 y las subescalas de la CBB. En concreto estas relaciones siempre han sido de carácter inverso, tal y como se espera.

Pinar (2014) de la Universidad Autónoma de Barcelona en su tesis doctoral “Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulante de la cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos” utilizando también el test de Escala de Inteligencia Emocional Auto Informada (TMMS-24) de Fernández-Berrocal y cols. (2004) para medir

la inteligencia emocional, determinó que los sujetos con baja comprensión emocional y baja regulación percibida sufren más agotamiento emocional.

Martínez A., Piqueras J., (2011). de la Universidad del Departamento de Psicología de la Salud, de la Universidad Miguel Hernández Elché, de Alicante, España, publicaron el artículo “Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés” el cual fue una investigación descriptiva, donde realizaron un resumen de 42 investigaciones que relacionaban la inteligencia emocional y el afrontamiento del estrés; la mayoría utilizó como instrumento para medir el coeficiente de inteligencia emocional la Escala de Inteligencia Emocional Auto Informada (TMMS-24) de Fernández-Berrocal y cols. (2004) y el test Estrategias de Afrontamiento del Estrés basados en la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Concluyeron en que ciertas dimensiones de la inteligencia emocional percibida, como la reparación, considerada como la capacidad de interrumpir y regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos, y la claridad emocional se asocian a estrategias de afrontamiento más adaptativas basadas en la reflexión y en el afrontamiento activo y positivo de los problemas y que las puntuaciones bajas en los componentes de la inteligencia emocional percibida se asocian a niveles altos de estrés y estrategias de afrontamiento enfocados a la negación o distracción.

Extremera y Durán, (2006) de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga, publicaron el artículo “Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios”, utilizando también el instrumento TMMS-24 de Fernández-Berrocal para medir la inteligencia emocional abarcando 3 aspectos: atención, claridad y reparación, todas enfocadas a las emociones y para el estrés, la escala abreviada de estrés percibido, en su adaptación castellana (Remor y Carrobbles, 2001; versión original de Cohen, Kamarck, y Mermelstein, 1983); determinaron una relación inversa entre reparación emocional y niveles de estrés percibido, así mismo identificaron que las personas con alta atención emocional pero bajos niveles de claridad y reparación presentan mayores niveles de estrés percibido.

### **1.1. Antecedentes en el sector de estudio.**

El sector forestal de Guatemala se compone de varios actores, que de una u otra manera están relacionados con el uso de los recursos forestales del país. En el gobierno existen dos instituciones que brindan los lineamientos técnicos para el manejo de las áreas con cobertura forestal: Una de ellas, denominada para este estudio Institución “A” que es el órgano de dirección y autoridad competente del sector público agrícola, en materia forestal, fuera de áreas protegidas y la Institución “B” que depende directamente de la presidencia y su ley tiene aplicación dentro de áreas protegidas.

#### **Institución A**

Fundada en 1996 con la finalidad de velar por la protección de las áreas forestales en Guatemala. Su principal objetivo es ser el órgano de dirección y autoridad competente del Sector Público Agrícola en materia forestal.

**Misión.** Ejecutar y promover los instrumentos de política forestal nacional, facilitando el acceso a los servicios forestales que presta la institución a los actores del sector forestal, mediante el diseño e impulso de programas, estrategias y acciones, que generen un mayor desarrollo económico, ambiental y social del país.

**Visión.** El Instituto Nacional de Bosques es una institución líder y modelo en la gestión de la política forestal nacional, reconocida nacional e internacionalmente por su contribución al desarrollo sostenible del sector forestal en Guatemala, propiciando mejora en la economía y en la calidad de vida de su población, y en la reducción de la vulnerabilidad al cambio climático.

#### **Institución B**

Se crea en 1985 y mediante el decreto 4-89 se promulgó la Ley de Áreas Protegidas, desde entonces, el gobierno de Guatemala ha declarado múltiples zonas a lo largo de

todo el país como protegidas con la intención de cuidar las áreas más sensibles en donde existe un alto grado de biodiversidad.

Misión. Propiciar e impulsar la conservación, de áreas protegidas y la diversidad biológica, planificando, coordinando e implementando las políticas y modelos de conservación necesarios, trabajando conjuntamente con otros actores, contribuyendo al crecimiento desarrollo sostenible del País.

Visión. En el año 2032 será la institución reconocida por su trabajo efectivo en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica, contribuyendo con el desarrollo del patrimonio natural y calidad de vida de la nación.

Estas dos instituciones tienen a su cargo velar por que se mantenga la cobertura forestal a través de la reforestación y manejo de los bosques naturales, la naturaleza del trabajo implica en sí mismo un enfrentamiento a conflictos de carácter social, técnico y laboral, que pueden convertirse en fuentes de estrés, sin embargo, a la fecha no se han reportado investigaciones referentes al manejo de las emociones en el ámbito laboral, tampoco se han reportado en sectores similares como el agrícola o pecuario.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Administración científica

Es una filosofía y conjunto de prácticas que se basan en hechos y observaciones, el enfoque de la administración científica es el énfasis en las tareas. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2005).

Esta teoría, desarrollada por Frederick Winslow Taylor (1856-1915), durante los conflictos sociales originados durante el proceso de la revolución industrial como lo eran una variedad inmensa de empresas, con tamaños altamente diferenciados, problemas de bajo rendimiento de la maquinaria utilizada, desperdicio, insatisfacción generalizada entre los operarios, competencia intensa, pero con tendencias poco definidas, elevado volumen de pérdidas cuando las decisiones eran mal tomadas. Taylor consciente de estos conflictos, tuvo la idea de que muchos de los factores que los originaban podrían remediarse con la racionalización del trabajo. Partió de la hipótesis de que al mejorar la eficiencia industrial se mejorarían las relaciones obrero-patronales (Hellriegel et al., 2005).

La teoría tuvo aportes importantes como los del ingeniero Henry Laurence Gantt (1861-1919) fiel discípulo y colaborador de Taylor, Gantt presentó más atención a crear un ambiente que le permitiera obtener mayor colaboración de sus trabajadores a través de un sistema de bonificaciones creado por el mismo. (Hellriegel et al., 2005).

Por su parte Los esposos Frank y Lillian Gilbreth (1868 – 1924) (1878-1972); también hicieron aportes valiosos, principalmente en los aspectos relacionados a la ergonomía del trabajo y destacaron la importancia de considerar al factor humano en la planeación del trabajo y en la determinación de tiempos. Lillian Gilbreth especialmente influyó para establecer leyes sobre el trabajo infantil y reglas para proteger a los trabajadores de condiciones laborales inseguras. (Hellriegel et al., 2005).

Estos aportes complementaron algunos vacíos de la administración científica que basaba la satisfacción de los trabajadores solamente a través del salario.

## **2.2 Punto de vista conductual en la administración**

A partir de los años 30, durante y después de la gran depresión económica de Estados Unidos, la administración de empresas tuvo movimientos importantes derivados de la influencia que los trabajadores calificados y no calificados tuvieron en la toma de decisiones y los gerentes se vieron obligados a reconocer que las personas tienen necesidades, cuentan con valores y desean respeto, esto dio lugar a que se tomara con más seriedad el punto de vista conductual en la administración. (Hellriegel et al., 2005).

Este punto de vista tuvo aportes de diferentes personas, entre ellas Mary Parker Follett (1868-1933), quien enfatizó en dos principios: la participación de las personas en la solución de problemas y la dinámica de la administración más que principios estáticos, por su parte Chester Barnard (1886-1961) hizo aportes en el tema de comunicación interna y la importancia de las relaciones interpersonales y propuso la teoría de la Aceptación de la autoridad, que sostiene que los empleados eligen si siguen las ordenes de la administración y que ello depende del requerimiento específico, si aporta a la organización y sobre todo del beneficio a sí mismos de ejecutar las órdenes. (Hellriegel et al., 2005).

El aporte más fuerte para el punto de vista conductual surgió de los estudios realizados entre 1924 y 1933 en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago. Donde se comprobó que mejorar las condiciones de iluminación de los trabajadores mejoraba el rendimiento en productividad. Posteriormente Elton Mayo fue contratado para analizar este fenómeno, para ello repitió el experimento incluyendo otros factores relacionados a las condiciones laborales y concluyó que: cuando se les da una atención especial a los empleados, es probable que cambie la productividad, sin importar si cambian las condiciones del trabajo. (Hellriegel et al., 2005).

Al investigar las razones de este fenómeno conocido como “El fenómeno de Hawthorne” descubrieron que: los grupos de trabajo informales, el ambiente social de los empleados influye en gran medida en la productividad. También sugirieron que percatarse de los sentimientos del empleado y alentar su participación en la toma de decisiones puede reducir la resistencia al cambio. (Hellriegel et al., 2005).

El aspecto humano ahora es mucho más complejo de lo que pudieron haber imaginado quienes apoyaron el punto de vista conductual. En la actualidad ha tomado tal relevancia que el trabajador es más que un conjunto de destrezas o habilidades teóricas o prácticas, su comportamiento es clave y repercute significativamente en las empresas.

### **2.3 Teoría de los eventos afectivos**

Las emociones y estados de ánimo son parte importante de la vida e influyen en el desempeño y satisfacción en el trabajo. El modelo denominado Teoría de los eventos afectivos –TEA-, ha incrementado la comprensión de los vínculos entre estos factores. (Robbins y Judge, 2009).

La TEA demuestra que los empleados reaccionan en forma emocional a los acontecimientos que ocurren en el trabajo y que dicha reacción influye en su desempeño y satisfacción con éste. La teoría comienza por reconocer que las emociones son una respuesta a un evento ocurrido en el ambiente de trabajo, el cual influye todo lo que le rodea en el empleo. También indica que el estado de ánimo de los empleados los predispone a responder a aquellos eventos difíciles o reconfortantes con intensidad mayor o menor, incrementando la posibilidad de que un trabajador con baja estabilidad emocional reaccione con mucha fuerza a eventos negativos. (Robbins y Judge, 2009).

La TEA según Robbins y Judge (2009) ha comprobado que:

- a. Un episodio emocional en realidad consiste en una serie de experiencias emocionales precipitadas por un único evento. Contiene elementos de ciclos tanto de emociones como de humor.
- b. Las emociones actuales influyen en la satisfacción en el trabajo en cualquier momento dado, así como la historia de las emociones relacionadas con el evento.
- c. Como los estados de ánimo y las emociones fluctúan con el tiempo, su efecto en el desempeño también fluctúa.
- d. Es común que los comportamientos impulsados por emociones sean de corta duración y mucha variabilidad.
- e. Debido a que las emociones, incluso las positivas tienden a ser incompatibles con los comportamientos que requiere un trabajo, no es raro que tengan influencia negativa en su desempeño.

#### **2.4 Modelos de la inteligencia emocional**

Según el resumen de la historia de la inteligencia emocional, presentada por la Revista digital para profesionales de la enseñanza en el artículo no. 12 en el año 2011, Charles Darwin fue el primero que empezó a utilizar el concepto de inteligencia emocional, señalando en sus trabajos la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación, posteriormente, Thorndike, en 1920, hace uso del término inteligencia social, para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. (Guevara, 2011).

David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores. En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones

propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva (Guevara, 2011).

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral *Un estudio de las emociones*. Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer (1990), pero no fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional en 1995, cuando surgieron numerosas publicaciones que lo hicieron muy popular (Guevara, 2011).

En la actualidad, la inteligencia emocional se conceptualiza desde diversas posturas teóricas, a partir de las cuales se han generado distintas definiciones e instrumentos de medición. En términos generales, los modelos desarrollados de inteligencia emocional se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. A continuación, se explican 3 modelos de inteligencia emocional: (Trujillo y Rivas, 2005).

#### **2.4.1 Modelo de las 4 fases:**

Mayer y Salovey, (1997) definieron la inteligencia emocional como: "La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente". (Guevara, 2011).

Esto se traduce en la capacidad que tienen los individuos para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. Desde esta perspectiva, lo que se busca es identificar y controlar las emociones, pero para poder lograrlo tendremos que aprender la habilidad de razonar con las emociones. (Guevara, 2011).

El modelo que proponen está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior, estas son: (Trujillo y Rivas, 2005).

Percepción e identificación emocional: estas habilidades se construyen en la edad infantil, a medida que vamos madurando nuestro abanico de emociones se va ampliando, y comienzan a ser asimiladas en nuestro pensamiento, para compararla con otras sensaciones. (Trujillo y Rivas, 2005).

El pensamiento: en el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. (Trujillo y Rivas, 2005).

Razonamiento sobre emociones: en esta etapa, las reglas y la experiencia gobiernan a las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel. (Trujillo y Rivas, 2005).

Regulación de las emociones: en esta etapa, se manejan y regulan las emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás. (Trujillo y Rivas, 2005).

#### **2.4.2 Modelo de las competencias emocionales:**

Daniel Goleman (1995) (citado por Guevara, 2011), definió la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás.

Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral (Guevara, 2011).

Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las habilidades para el manejo de las emociones (Guevara, 2011).

A continuación, se presentan las habilidades anteriormente indicadas: (Guevara, 2011).

- Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- Autorregulación.
- Control de impulsos.
- Control de la ansiedad.
- Diferir las gratificaciones.
- Regulación de estados de ánimo.
- Motivación.
- Optimismo ante las frustraciones.
- Empatía.
- Confianza en los demás.
- Artes sociales.

El modelo de Goleman concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la Inteligencia Emocional, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones (Guevara, 2011).

### **2.4.3 Modelo de la inteligencia emocional y social**

Tomando como base a Salovey y Mayer (1997), Bar-On (1997) (citados por Guevara, 2011), describe la inteligencia emocional como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Trujillo y Rivas, 2005).

El modelo está compuesto por cinco elementos: (Trujillo y Rivas, 2005).

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

## **2.5 Estrés**

En Psicología es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada. Así podemos señalar que, en nuestra vida diaria, existen estímulos estresantes o estresores y respuestas fisiológicas a esos estímulos (De Camargo, 2010).

Diferentes investigadores han denominado a dichas respuestas fisiológicas como: estrés, respuesta de ataque o huida, reacción general de alarma o síndrome general de adaptación, las definiciones se asemejan:

El estrés según Walter Cannon (1926), (citado por De Camargo, 2010) es una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones o estímulos aversivos o placenteros.

Según Inlander y Morán (1999), (citados por De Camargo, 2010) la Reacción General de Alarma (Respuesta de ataque o huida) consiste en una serie de reacciones fisiológicas que preparan a los sujetos para pelear o huir.

Y el psicofisiólogo Hans Selye (1946) (citado por De Camargo, 2010) describió el Síndrome General de Adaptación (SGA): como una respuesta fisiológica estereotipada del organismo que se produce ante un estímulo estresante, que ayuda al organismo adaptarse y que es independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero e identificó 3 fases del SGA: Fase de Alarma, Fase de Resistencia y Fase de Agotamiento. Según él, primero se percibe e identifica el estímulo por parte del organismo. Seguida e inicialmente responde el Sistema Nervioso y después se expresa el Sistema Endocrino

a. Fase de alarma

Es inmediata a la percepción del estímulo, que inicia con una parálisis o congelamiento breve mientras el cuerpo reconoce el estímulo y se prepara para reflejos inmediatos, el sistema límbico se activa y se liberan hormonas que aumentan el ritmo cardiaco y respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión (De Camargo, 2010).

b. Fase de resistencia

El organismo mantiene una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. Esta fase puede durar semanas, meses y años; si es muy larga se le considera como estrés crónico. Sin embargo, si el estrés acaba en esta fase, el organismo puede retornar a un estado normal. (De Camargo, 2010).

#### c. Fase de agotamiento

Se produce sólo si el estímulo estresante es continuo o se repite frecuentemente. El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación. Sobrevienen entonces las enfermedades relacionadas con el estrés como son: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales, etc. (De Camargo, 2010).

Existen varios tipos de estrés, según el criterio de clasificación. Según la duración el estrés puede ser: Agudo, el cual surge ante una agresión violenta física o emocional, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta y, estrés crónico, aparece a lo largo de periodos prolongados de tiempo de manera recurrente, continua, no necesariamente violenta, pero requiriendo una adaptación permanente. (Rodríguez, 2004).

En relación al efecto producido en la persona, existe el estrés positivo o estrés, es el que representa una motivación para superar obstáculos, un elemento para afrontar nuevos desafíos, algunos autores lo definen como “la sal de la vida”, esos eventos que hacen que el ser humano busque una mejor condición; es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. (Rodríguez, 2004).

Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc. (Rodríguez, 2004).

Según Lopartegui, (2000) (citado por Rodríguez, 2004); el estrés negativo o distrés, es el que provoca reacciones perjudiciales o desagradables, eventualmente representa un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en la reducción de productividad, aparición de enfermedades sicosomáticas y un envejecimiento acelerado.

Este tipo de estrés es producido por varias causas, desde la separación o muerte del cónyuge, deudas, exceso de trabajo, enfermedades, despidos, iniciar o terminar la escuela en cualquier grado académico, uso de tecnología y otros más, presentes en la vida cotidiana, es por eso que cuando se hace referencia al estrés, se asume que es al tipo negativo (Dirección de Trabajo de Chile, 2001).

Dependiendo del factor generador de estrés, denominado estresor, éste puede dividirse en 4 principales tipos: estrés emocional, laboral, familiar, tecnoestrés, éste último asociado al desequilibrio o impacto que provoca el uso de tecnología cuando se carece de conocimiento y habilidad para manejarla y actualizarse constantemente.

Para este estudio el tipo de estrés analizado es el laboral, según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación (OMS, 2004).

Indica que, aunque el estrés pueda producirse en condiciones laborales muy diversas a menudo se agrava cuando el empleado percibe siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y/o cuando tiene un control limitado sobre su trabajo y la forma en que puede hacer frente a las exigencia y presiones laborales (OMS, 2004).

Los estresores laborales pueden estar relacionados con las condiciones ambientales y diseño del puesto de trabajo, con la organización laboral, el puesto de trabajo, el desempeño del rol del trabajador, con las relaciones interpersonales del trabajo, las cargas de trabajo, la dirección organizacional, las directrices en las tareas, las metas, tiempos y controles, y otros más.

## **2.6 Modelos para medir el estrés**

Los modelos para explicar y medir el estrés se enfocan a condiciones laborales que generan tensión o un desequilibrio físico o emocional, entre los principales modelos se encuentra los citados por Barrezueta (2013).

### **2.6.1 Modelo Demanda-Control (DC) de Karasek**

Distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. (Barrezueta, 2013).

### **2.6.2 Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo Social**

Elaborado por Johnson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) (citados por Barrezueta, 2013), amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

### **2.6.3 Modelo de Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones**

Establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales que representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos; apoyos laborales que pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales que son limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas). Según este

modelo propuesto por Payne y Fletcher, (1983), (citados por Barrezueta, 2013), el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales.

#### **2.6.4 Modelo de Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador**

Según Harrison (1978) (citado por Barrezueta, 2013), el estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas.

#### **2.6.5 Modelo Orientado a la Dirección:**

Este modelo distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen 5 factores organizacionales y 1 extra-organizacional. (Barrezueta, 2013).

- Factores intrínsecos del puesto.
- De la estructura y control organizacional.
- Del sistema de recompensa.
- Del sistema de recursos humanos.
- De liderazgo.
- Relaciones familiares y problemas económicos y legales.

#### **2.6.6 Modelo de Desbalance entre Esfuerzo y Recompensa**

El modelo de esfuerzo-recompensa es otro modelo explicativo y cuantitativo del estrés laboral elaborado a partir de la motivación, este modelo postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. (Barrezueta, 2013).

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. El

modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. (Barrezueta, 2013).

## **2.7 Estrategias de afrontamiento del estrés.**

El “esfuerzo” cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona, es lo que se ha acordado denominar estrategias de afrontamiento. Lazarus y Folkman (1984) (citado por Martínez, Piqueras e Ingés, 2011).

Desde el marco teórico del modelo transaccional del estrés, Lazarus (1994) (citado por Martínez et al., 2011); sugiere que ante una situación de estrés hay que tener en cuenta: a) la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores, b) las emociones y afectos asociados a dicha apreciación y c) los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores.

Por lo tanto, el afrontamiento puede estar orientado en dos direcciones: 1) hacia la tarea, centrándose en resolver el problema de manera lógica, las soluciones y en la elaboración de planes de acción; 2) hacia la emoción, centrándose en respuestas emocionales (ira, tristeza, etc.), en la evitación, preocupación y reacciones fantásticas o supersticiosas, Endler y Parker, (1990), (citados por Martínez et al., 2011); Esta última estrategia de afrontamiento es la más desadaptativa en situaciones de estrés, ya que un método de afrontamiento incorrecto y pasivo puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento según, Lazarus, (1990), (citado por Martínez et al., 2011).

Stone, Helder y Schneider (1988), (citado por Martínez et al., 2011), también mencionan los procesos cognitivos y conductuales al definir el afrontamiento como los

pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles.

Frydenberg y Lewis (1997) (citado por Martínez et al., 2011), definen el afrontamiento como las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas.

Snyder y Dinoff (1999) (citado por Martínez et al., 2011), proponen una definición que desde su punto de vista engloba algunas de las formuladas hasta esa fecha. Para estos autores, el afrontamiento es una respuesta dirigida a disminuir la carga física, emocional y psicológica de las situaciones diarias y eventos vitales estresantes.

La efectividad de una estrategia de afrontamiento reside en su habilidad de reducir el estrés inmediato, así como para contribuir a resultados más a largo plazo, como el bienestar psicológico. (Corral, 2015).

Por su parte, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se usan en cada situación, y que pueden variar en función de ésta. Son las acciones y cogniciones concretas que la persona emplea a la hora de hacer frente a eventos estresantes, y dependen en gran medida de las situaciones. (Corral, 2015).

## **2.8 Modelos teóricos de afrontamiento del estrés**

Existen dos modelos teóricos que explican el afrontamiento, los modelos de rasgos y los modelos de procesos, aunque actualmente se considera que son complementarios. (Corral, 2015)

Según Corral (2015), los principales modelos de rasgos se basan en tomar posturas opuestas y hasta cierto punto extremas, entre estos modelos están:

- Represor-Sensibilizador (Byrne, 1964)
- Incrementador-atenuador (Miller, 1980, 1987)

- Aproximación- Evitación (Roth y Cohen, 1986)

De acuerdo con Corral (2015), los modelos de procesos implican un análisis más profundo de la situación e identificación de varios procesos que permiten tomar mejores decisiones. Los modelos más reconocidos son:

### **2.8.1 Modelo de afrontamiento transaccional**

Según Lazarus y Folkman (1986) ( citados por Corral, 2015) el modelo transaccional del estrés está indisolublemente ligado a un modelo de afrontamiento. Desde esta perspectiva, como se ha indicado, el afrontamiento va a depender de la evaluación cognitiva que se realice ante una determinada situación. Lazarus y Folkman distinguen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y la reevaluación.

De acuerdo con Corral (2015), la evaluación primaria se produce ante el encuentro de la persona con algún tipo de demanda externa o interna. Se han diferenciado cuatro clases de evaluación primaria:

- Amenaza: la situación tiene potencial para ser dañina.
- Daño-pérdida: la situación ha producido un daño psicológico.
- Desafío: la situación tiene potencial para ser dañina pero también para ofrecer ganancias.
- Beneficio: la única valoración que no desencadena reacciones de estrés.

Para Corral (2015), la evaluación secundaria es la que sopesa los recursos con los que cuenta la persona para afrontar la situación. La implicación más importante de este tipo de evaluación es que la reacción de estrés va a depender de ella, de manera que la persona se sentirá asustada, desafiada u optimista según los recursos de los que disponga. Lazarus y Folkman (citados por Corral, 2015), consideran dos tipos de recursos:

- Los recursos personales del individuo (como la salud, habilidades sociales, o las creencias positivas).

- Los recursos ambientales (apoyo social, dinero, etc.).

Este tipo de evaluación también incluye la valoración de las consecuencias de utilizar una determinada estrategia en lugar de otras.

Finalmente, la reevaluación hace referencia al feedback que el individuo va obteniendo según se da la interacción entre él y las demandas de la situación. De este modo, el modelo transaccional implica que el proceso cognitivo, (la interpretación subjetiva), va a determinar el grado de estrés, así como el tipo de respuesta y afrontamiento que realice la persona (Corral, 2015).

Lazarus (1993) (citado por Corral, 2015) indica que existen dos funciones principales del afrontamiento, una focalizada en el problema y otra focalizada en la emoción. El afrontamiento centrado en el problema está constituido por los esfuerzos dirigidos a cambiar o controlar la fuente del estrés (cambiando el entorno o uno mismo), mientras que las estrategias centradas en la emoción están dirigidas a cambiar el modo al que se atiende a la relación con el entorno, o el significado relacional de lo que está ocurriendo.

También indica que, aunque comúnmente se cree que el afrontamiento centrado en el problema es superior al centrado en la emoción, comparar los efectos de ambos tipos de afrontamiento, contraponiéndolos entre sí, es un error estratégico; no hay estrategias que sean universalmente buenas o malas, sino que el resultado del afrontamiento va a depender de la persona en particular, el tipo de situación y el tipo de resultado que estemos midiendo.

Carver y Scheier (1994) citados por Corral, (2015) también señalan que ambos tipos de afrontamiento suelen coocurrir.

### **2.8.2 Modelo de afrontamiento de Moos**

Moos y Schaefer, (1993) (citados por Corral, 2015), proponen un modelo transaccional en el que las estrategias de afrontamiento son un mediador entre el individuo y los resultados de bienestar y salud. En su modelo destaca dos variables: el foco del afrontamiento y el método. El foco del afrontamiento hace referencia al modo en que el individuo tiende a afrontar las situaciones estresantes, que puede ser mediante aproximación al problema o mediante la evitación del mismo.

El método de afrontamiento se refiere a cómo se lleva a cabo el foco del afrontamiento, que puede ser de manera cognitiva o de manera conductual. Así, según estos autores, una persona podría realizar el afrontamiento de cuatro maneras: aproximándose de manera conductual al estresor, aproximándose de manera cognitiva, evitando de manera conductual el estresor o evitándolo de manera cognitiva. (Corral, 2015)

### **2.8.3 Modelo multiaxial del afrontamiento**

El modelo está basado en la Teoría de la Conservación de los Recursos (Hobfoll, 1989), (citado por Corral, 2015) que asume que las personas se esfuerzan por obtener, retener y proteger sus recursos, y postula que existen cuatro tipos de recursos: los objetos (casa, ropa), características personales (habilidades, autoeficacia), condiciones (empleo, relaciones personales) o energías (medios que permiten la obtención de otros recursos, como dinero, crédito o conocimientos). Unos recursos actúan como protectores de otros (por ejemplo, la autoestima sería un protector del recurso relaciones personales). Desde esta perspectiva, la principal fuente de estrés procede de la pérdida de alguno de estos recursos según Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer y Johnson, (1998) (citados por Corral, 2015). El modelo multiaxial establece que el afrontamiento tiene tres dimensiones:

- Afrontamiento activo vs pasivo.
- Afrontamiento prosocial vs antisocial.
- Afrontamiento directo vs indirecto.

La novedad de este modelo es la consideración de que un modo de afrontamiento pueda ser prosocial o por el contrario afectar al bienestar de los demás (antisocial). Según Dunahoo et al, (1998), (citado por Corral, 2015) a dimensión de afrontamiento directo/indirecto se añadió más tarde al constatarse que en algunas culturas las personas no afrontan los asuntos de manera directa, sino que se hace evitando confrontaciones personales.

## **2.9 Salud y seguridad ocupacional en la gestión de recursos humanos**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950) (Citados por Apaza, 2012).

Según informes de la OIT (2019), los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales tienen grandes repercusiones en las personas y en sus familias, no sólo desde el punto de vista económico, sino también en lo que respecta a su bienestar físico y emocional a corto y a largo plazo. Además, pueden tener efectos importantes en las empresas, afectando a la productividad, provocando interrupciones en los procesos de producción, obstaculizando la competitividad y dañando la reputación de las empresas a lo largo de las cadenas de suministro, con consecuencias para la economía y para la sociedad de manera más general.

La adopción de medidas en materia de seguridad y salud en el trabajo no significa únicamente evitar que los trabajadores estén expuestos a riesgos y peligros en el lugar

de trabajo y protegerlos en caso de que lo estén. También supone la adopción de una actitud dinámica en la promoción de estilos de vida y prácticas saludables. (OIT, 2009).

Es por eso que sugiere la promoción de la salud en el lugar de trabajo ya que además puede ser una medida para hacer frente al estrés provocado en casos de reestructuración. La utilización del lugar de trabajo como plataforma para sensibilizar a la población sobre los estilos de vida saludables no sólo puede servir de ayuda a los trabajadores, sino también a sus familias y a la comunidad en su conjunto. (OIT, 2009).

En tiempos de crisis y de reestructuraciones, la promoción de la salud en el lugar de trabajo puede ayudar a los trabajadores a lidiar con los factores psicosociales de tensión laboral. Toda introducción de cambios en el lugar de trabajo requiere una evaluación desde el punto de vista psicológico y debe ser gestionada con gran cuidado a fin de evitar el estrés. (OIT, 2009).

En Guatemala, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, define la salud e higiene en el trabajo como “el conjunto de conocimientos que buscan garantizar el bienestar físico, mental y social del trabajador, y con ello su eficiencia en el trabajo, controlando aquellos riesgos que puedan producirle accidentes o enfermedades laborales”. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2019).

Para garantizar estas condiciones en julio del año 2014 se aprueba el Acuerdo Gubernativo 229-2014. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional; sin embargo, no establece acciones concretas para garantizar el bienestar mental y social del trabajador, se limita a las condiciones físicas de área de trabajo y especificaciones en tareas con cargas pesadas, con productos químicos o a condiciones de luminosidad, calor, ruidos y vibraciones que puedan afectar al trabajador.

### **3. METODOLOGÍA**

En este capítulo se explica las diferentes fases del proceso de investigación, iniciando desde la razón de ser de la misma hasta la forma para recopilar la información necesaria y procesarla para obtener los resultados que confirmen o rechacen la hipótesis planteada.

#### **3.1 Planteamiento del problema**

El estrés es un fenómeno que actualmente afecta a gran parte de la población, deriva de diversas causas y sus efectos varían en cada persona. Laboralmente el tema ha tomado relevancia debido a que la mayoría de efectos han sido nocivos a la salud física y mental principalmente para quienes no logran manejar adecuadamente los acontecimientos generadores de éste. (Dirección de Trabajo de Chile, 2001).

De esta cuenta La Organización Mundial de la Salud -OMS- ha calificado al estrés como una enfermedad, la cual, independientemente de la causa generadora, debe ser tratada profesionalmente a través de productos farmacológicos o asistencia psicológica; para este último método se ha hecho referencia al uso de la psicología positiva, que propone la construcción de un pensamiento que logre encontrar la utilidad a cada acontecimiento negativo. (OMS, 2004).

El arte de encontrar el lado positivo de los acontecimientos no es una habilidad que posean todas las personas o que tengan en el mismo nivel de desarrollo, sin embargo, es una habilidad que puede fortalecerse a través de programas que impulsen la

capacidad de identificar y manejar sentimientos que pueden afectar de manera positiva o negativa, esto es lo que afirma la teoría de la inteligencia emocional.

Esto conduce a la pregunta ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la elección estrategias de afrontamiento del estrés laboral?

Las instituciones públicas encargadas de velar por los recursos forestales del país, generalmente cuentan con profesionales de las ciencias forestales, cuya formación ha sido eminentemente técnica y al tener relación con personas cuyos conocimientos son más empíricos que científicos, se encuentran en una situación que genera estrés, más aún, cuando no encuentran la forma de establecer relaciones interpersonales que faciliten los proceso, esto último debido a que los programas de estudio no incluyen el desarrollo de competencias sociales en la formación académica y esto podría tener relación con la elección de una estrategia para afrontar el estrés laboral.

En el entorno laboral, por otra parte, los lineamientos legales y operativos de la salud y seguridad ocupacional hacen referencia a aspectos de ergonomía, uso de equipo, instalaciones adecuadas, etc. Sin embargo, no se visibiliza dentro de la salud, el componente de manejo de las emociones para evitar el estrés laboral, sabiendo que este aspecto afecta directamente la productividad de las personas. (Ministerio de Trabajo y Asistencia Social, 2014).

Por lo que, sin información que respalde la implementación de programas de salud emocional dentro de los planes de salud y seguridad ocupacional, las instituciones seguirán sin atender el tema de forma activa, perjudicando la salud de los empleados.

## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 Objetivo General de la investigación**

Determinar si existe correlación significativa entre el coeficiente inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema,

en el personal técnico de las instituciones públicas responsables del manejo forestal en Guatemala.

### **3.2.2 Objetivos específicos**

- a. Medir el coeficiente de inteligencia emocional del personal técnico de campo según la prueba MSCEIT.
- b. Identificar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, utilizadas por el personal técnico de campo según el coeficiente de inteligencia emocional.
- c. Determinar el estilo predominante en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, utilizadas por los técnicos o asesores forestales.
- d. Identificar el coeficiente de inteligencia emocional promedio de las personas, según el estilo de afrontamiento del estrés laboral predominante.

### **3.3 Hipótesis**

#### **Hipótesis de Trabajo**

H<sub>1</sub> = Existe correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema, en personal técnico de campo de las instituciones públicas encargadas de velar por el manejo de los recursos forestales de Guatemala.

#### **Hipótesis Nula**

H<sub>0</sub> = No Existe correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema, en personal técnico de campo de las instituciones públicas encargadas de velar por el manejo de los recursos forestales de Guatemala

### **3.4 Variables**

#### **3.4.1 Variable independiente**

En esta investigación, la variable independiente es la inteligencia emocional.

Tabla 1. Descripción de variable independiente.

<b>Variable</b>	<b>Definición Teórica</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>
Inteligencia emocional	“La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. (Mayer y Salovey, 1997)	Resultado la aplicación del Test de Inteligencia Emocional Mayer, Salovey y Caruso - MSCEIT- (2001)	Coeficiente de inteligencia emocional, que comprende 4 dimensiones: percepción, facilitación, comprensión y manejo emocional.	Punteo general en el test

Fuente: Elaboración propia, con datos de revisión bibliográfica.

### 3.4.2 Variable dependiente

Esta variable es el resultado de la interacción de varios aspectos y circunstancias, en esta investigación, la variable dependiente es el estilo y estrategia de afrontamiento del estrés predominante.

Tabla 2. Descripción de variable dependiente.

Variable	Definición Teórica	Definición Operacional	Indicador	Unidad de medida
Estilo y Estrategia de afrontamiento del estrés laboral	“Esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986)	Resultado de la aplicación del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento -CAE- (Sadin y Chorot, 2006)	Nivel de análisis enfocado en el problema en la elección de estrategias, las cuales pueden ser: enfocadas al problema, que constituye el afrontamiento racional o; enfocadas a los sentimientos, que constituyen el afrontamiento emocional.	Punteo general en el test

Fuente: Elaboración propia, con datos de revisión bibliográfica.

### 3.5 Métodos y técnicas

Esta investigación fue realizada aplicando el método científico, en tres fases diferentes y cada una, prerrequisito de la siguiente: (Bunge, 2004) (citado por Quintana, 2017).

Indagatoria, mediante la recolección de información de fuentes secundarias inicialmente para determinar el estado del arte y posteriormente a través de instrumentos validados y específicos para cada variable.

Expositiva, para la formulación de la hipótesis derivada de la revisión de fuentes secundarias, aplicada al sector de estudio.

Demostrativa, a través de la elaboración y presentación del informe de los resultados obtenidos y su correspondiente análisis.

### 3.5.1 Tipología de la muestra

En esta investigación se recopilaban datos del personal técnico de dos instituciones que se relacionan con el manejo de los recursos forestales:

- Institución A
- Institución B

Ambas son estatales y cuentan con personal que desempeña el puesto de “Técnico forestal” o “Asesor forestal” encargados de la promoción y evaluación de la aplicación de lineamientos técnicos para el manejo forestal.

### 3.5.2 Población y muestra

Para este estudio se tomó como población la cantidad total de personas que ocupaban el puesto de “Técnico Forestal” o “Asesor Forestal”. En ambas instituciones, a nivel nacional hasta el mes de julio de 2017 y se aplicó la fórmula para determinación de muestras para poblaciones finitas a un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo de 5%.

Tabla 3: Población sujeta a investigación

Institución	Cantidad de Técnicos Forestales.
A	190
B	25
Total	215

Fuente: Elaboración propia, con datos proporcionados por el área de recursos humanos de cada institución.

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z= nivel de confianza (1.96 si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión de la investigación (5%).

$$n = \frac{215 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (215-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 138$$

Esta fórmula utilizada principalmente para estudios de carácter socioeconómico nos brinda una muestra ideal, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el éxito de la investigación no depende solo del tamaño de la muestra estudiada sino también de la precisión de los resultados, lo cual en la mayoría de los casos se ve limitado por otros factores que pueden limitar la recopilación de información, entre ellos: los costos, tiempo o accesibilidad de las personas, como sucedió en este caso.

La muestra no se pudo completar, sin embargo, para comprobar si los datos recopilados eran suficientes para darle validez al estudio, se utilizó el criterio de número de muestras necesarias para establecer la precisión de una media con un error estimado, aplicando la siguiente fórmula y tomando como referencia la variable independiente, el coeficiente de inteligencia emocional.

$$n = \frac{t^2 \cdot \sigma^2}{e^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra esperada.

t = nivel de confianza deducido de la tasa de confianza (1,96 para una tasa de confianza del 95%) ley normal centrada reducida.

$\sigma$  = desviación estándar de la media del criterio analizado.

e = margen de error.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.0716)^2}{(.05^2)}$$

$$n = 8$$

Con una muestra de 60 sujetos, con un nivel de confianza del 95% de confianza se determinó que el número de datos por completar para validar la investigación eran 8. Finalmente se obtuvieron 69 pares de datos equivalentes al 32% de la población total y al 50% de la muestra. De los 69 datos, 64 fueron de personal de la institución A y 5 de la institución B. Es necesario mencionar que, de las 69 personas evaluadas, 65 fueron hombres y 4 mujeres.

### **3.6 Alcances y limitaciones**

#### **3.6.1 Alcances**

El estudio logró recopilar datos de personas que laboran en las dos instituciones que tienen dentro de sus funciones la responsabilidad de orientar el manejo forestal en todo el país.

Por lo que este estudio tiene un alcance geográfico nacional, al tener información de personas que trabajan en todos los departamentos de Guatemala.

### **3.6.2 Limitaciones**

En investigaciones donde como instrumentos de recopilación de información se utilizan test psicológicos, es imperativo respetar la decisión de las personas sobre proporcionar o no la información ya que de una u otra manera expone su privacidad, es decir, no se puede obligar a los participantes a responder ningún test.

Esa fue la principal limitación en este estudio, donde, aunque se explicó que la información sería confidencial, no se logró completar la muestra determinada mediante la fórmula para poblaciones finitas. Aun así, se logró llegar al 50% de la muestra.

### **3.7 Técnicas de investigación aplicadas**

Para obtener más y mejor información de respaldo para la investigación, se aplicaron 2 técnicas de investigación:

#### **3.7.1 Técnica de investigación documental:**

Mediante la cual, se indagó el estado del arte del tema de investigación y se consultaron libros, tesis y artículos científicos relacionados a las variables de la investigación, utilizando como técnicas ensayos, fichas bibliográficas y resúmenes.

#### **3.7.2 Técnica de investigación de campo**

Para la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de encuesta grupal, siguiendo la sugerencia de los autores de ambos instrumentos, se aplicaron los test de manera presencial, en grupos de máximo 10 personas, para ello se visitó cada sede regional de ambas instituciones donde organizó una reunión para explicar el objetivo del estudio y las instrucciones de los instrumentos, aclarando que la participación era voluntaria. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- Test de Inteligencia Emocional Mayer, Salovey y Caruso – MSCEIT- (2001):

Este test, consta de 141 preguntas que evalúan 4 dimensiones de la Inteligencia emocional, según la teoría de Salovey y Caruso:

- Percepción
- Facilitación
- Comprensión y
- Manejo

- Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento -CAE- (Sadin y Chorot, 2006):

Este cuestionario utiliza la escala de Likert para determinar las estrategias de afrontamiento del estrés predominantes en una persona.

Aunque existen otras clasificaciones según el enfoque, se tomaron como referencia los dos estilos generales de estrategias propuestos por Sadin y Chorot (2002) basados también en la teoría de Lazarus y Folkman, (1986) citados por Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J., S.F.

- a. Estrategias de afrontamiento racional: enfocadas a la solución del problema
- b. Estrategias de afrontamiento emocional: enfocadas a la expresión de sentimientos y evasión del problema.

Los estilos seleccionados se evaluaron a través de 6 de las 7 estrategias que propone el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento CEA, elaborado por Sadin y Chorot (2002), se eliminó la estrategia de religión debido a que los autores la catalogan como un estilo en sí mismo, ya que no encaja en el afrontamiento racional ni emocional, las 6 estrategias evaluadas son:

Tabla 4. Clasificación de las estrategias de afrontamiento del estrés, según el estilo.

<b>Estrategias de afrontamiento racional</b>	<b>Estrategias de afrontamiento emocional</b>
Focalizado en la solución del problema (FSP)	Auto-focalización negativa (AFN)
Reevaluación positiva (REP)	Expresión emocional abierta (EEA)
Búsqueda de apoyo social (BAS)	Evitación (EVT)

Fuente: elaboración propia, con instrucciones de aplicación del test.

El test está constituido por 42 afirmaciones, 7 por cada estrategia, que describen formas de pensar y comportarse según cada una y que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida laboral.

El participante debe leer cada una de las formas de afrontamiento; debe recordar en qué medida las ha utilizado recientemente para hacer frente a situaciones de estrés laboral y marcar con una X la opción que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento presentadas.

Tabla 5. Escala de valor cuantitativo de las respuestas cualitativas.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

Fuente: elaboración propia, con instrucciones de aplicación del test.

### 3.7.3 Registro de la información.

Para los datos de coeficiente de inteligencia emocional se utilizaron cuadros de doble entrada para registrar la puntuación obtenida en las 4 dimensiones, en general y porcentaje de cada persona, según el informe enviado por la firma proveedora del test.

La información correspondiente a las estrategias del estrés se tabuló también en un cuadro de doble entrada, donde se colocó la nota elegida por cada participante, para cada afirmación.

## 3.8 Análisis estadístico de la información

### 3.8.1 Coeficiente de inteligencia emocional.

La determinación del coeficiente se realiza mediante el ingreso de los resultados a la plataforma en línea de los proveedores del test. El resultado es un informe que contiene el coeficiente general y el coeficiente por dimensión.

La interpretación del coeficiente de inteligencia emocional se hizo utilizando los siguientes rangos definidos en el manual de instrucciones del test:

- 0 a 70: necesita mejorar
- 71 a 90: aspecto a desarrollar
- 91 a 110: competente
- 111 a 130: muy competente
- 131 a 150: experto

Y se realizó en análisis estadístico descriptivo de los resultados de coeficiente general de inteligencia emocional.

### **3.8.2 Estrategia de afrontamiento del estrés laboral.**

Para analizar la información correspondiente a las estrategias y estilos de afrontamiento del estrés laboral, se aplicaron los siguientes procedimientos, recordando que los estilos son 2: enfoque racional y enfoque emocional, mientras que las estrategias 6, 3 por cada estilo o enfoque, según la tabla 4.

#### **Estrategia de afrontamiento:**

Para definir la estrategia de afrontamiento, se hizo la sumatoria de las 7 preguntas de cada estrategia y se seleccionó aquella con puntuación más cercana a 35 puntos que es la nota máxima por estrategia. En algunos casos varias estrategias tuvieron el mismo puntaje entonces se eligió la primera en el orden que lo indicaba el instrumento.

#### **Estilo de afrontamiento:**

Para definir el estilo de afrontamiento, se hizo la sumatoria de las puntuaciones de las 3 estrategias por estilo o enfoque, y el estilo predominante fue aquel con mayor puntaje, con una diferencia de al menos 10 puntos.

#### **Nivel de análisis enfocado en el problema en la elección de estrategias:**

Utilizando el principio de la escala de Likert, se invirtieron las notas en las estrategias enfocadas a la emoción o evasión del problema, es decir, en las afirmaciones relacionadas a las estrategias emocionales, la mejor nota sería la menor, es decir 1, ya que indica que la acción no es realizada, de tal manera que si la respuesta es que nunca realizan esa acción (1), la nota es 5 puntos y si tienen la respuesta es que casi siempre realizan esa acción (5), la nota es 1 punto.

Las afirmaciones relacionadas a las estrategias enfocadas al problema tienen un valor máximo de 5 puntos cada una, donde 5 es la mejor porque indican que muy frecuentemente realizan la acción mencionada.

De esta manera la sumatoria total de las respuestas estimó el nivel de análisis enfocado en el problema, aplicado en la elección de estrategias según este instrumento aplicado.

Para clasificar del nivel de análisis enfocado en el problema se determinó el rango dividiendo la nota máxima del test en 5, que es el número de categorías que se establecieron para este estudio. Así:

Rango= nota máxima/número de clases

Rango=  $210/5 = 42$

Estableciendo los siguientes rangos:

- 0 a 42: aspecto a desarrollar
- 43 a 84: necesita mejorar
- 85 a 126: competente
- 127 a 168: muy competente
- 169 a 210: experto

### 3.8.3 Correlación entre las variables.

Para identificar preliminarmente una relación entre las variables, se realizó un análisis del promedio de coeficiente de inteligencia emocional según la estrategia elegida.

Y para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables, el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde: (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., 2010)

$-1.00$  = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, o “a menor X, mayor Y” de manera proporcional).

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

$+0.50$  = Correlación positiva media.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = Correlación positiva perfecta. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación, también se aplicó el test para determinar la significancia de la correlación que utiliza el siguiente criterio: si  $r$  calculada  $>$   $r$  de la tabla de  $z$  se acepta la hipótesis de trabajo. (Hernández, R. et. al., 2010)

Las variables sujetas a evaluación fueron:

- a. Variable dependiente: valor absoluto del coeficiente de inteligencia emocional.
- b. Variable independiente: valor absoluto del nivel de análisis enfocado en el problema, en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

## 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Coeficiente de inteligencia emocional

Tabla 6: Resultados del test de coeficiente de inteligencia emocional, según los niveles que define el instrumento.

Nivel de coeficiente	n	% de la muestra
Necesita mejorar	0	0
Aspecto a desarrollar	28	40.6%
Competente	37	53.6%
Muy competente	4	5.8%
Experto	0	0
Total	69	

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

La tabla 6 muestra los resultados de la cantidad de personas por nivel de inteligencia emocional, según la clasificación que indica el manual del usuario de la prueba MSCIT, y la gráfica 1 ilustra la distribución con tendencia normal de los datos.

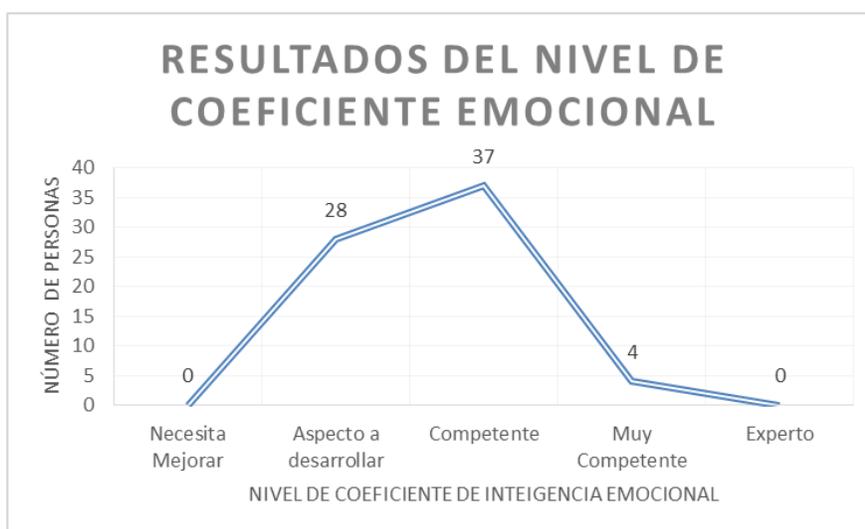


Figura 1. Distribución de los niveles de coeficiente de inteligencia emocional de las personas evaluadas para el estudio.

Tabla 7: Análisis estadístico de los resultados de CIE de la muestra analizada.

Tamaño de muestra	69
Media	93.77
Moda	88
Mediana	94
Límite superior	116
Límite inferior	77
Rango	39
Desviación estándar	10.29
Coefficiente de variación	10.98%
Error de muestreo	1.24

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 7 se indican los resultados del análisis estadístico descriptivo de la muestra para la variable independiente, que incluyen las medidas de tendencia central y de dispersión.

Tabla 8: Resultados promedios de las dimensiones Percepción y Facilitación emocional del test MSCIT.

Nivel	Percepción emocional		Facilitación emocional	
	Número de resultados	Nota $\bar{x}$	Número de resultados	Nota $\bar{x}$
Necesita mejorar	0	0	1	69
Aspecto a desarrollar	30	85	27	84
Competente	38	100	33	100
Muy competente	1	128	8	119
Experto	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

Tabla 9: Resultados promedios de las dimensiones Comprensión y Manejo emocional del test MSCIT.

Nivel	Comprensión emocional		Manejo emocional	
	Número de resultados	Nota $\bar{x}$	Número de resultados	Nota $\bar{x}$
Necesita mejorar	1	65	1	65
Aspecto a desarrollar	18	84	25	84
Competente	43	101	37	100
Muy competente	6	115	5	120
Experto	1	131	1	131

Elaboración propia con base a los resultados del test.

En las tablas 8 y 9 se muestran los resultados de los niveles de desarrollo de cada dimensión que comprende la inteligencia emocional según el test MSCIT utilizado para este estudio, y la nota promedio de los resultados cuantitativos.

#### 4.2 Estrategia y estilos de afrontamiento del estrés laboral

Tabla 10: Estrategias de afrontamiento del estrés laboral utilizadas.

Estilo	Estrategia	n	% de la muestra
Enfoque en el problema	Focalizado en la solución del problema (FSP)	40	58%
	Reevaluación positiva(REP)	12	17%
	Búsqueda de apoyo social (BAS)	11	16%
Enfoque en la emoción	Evitación (EVT)	5	7%
	Autofocalización negativa(AFN)	1	1%
	Expresión emocional abierta (EEA)	0	0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 10 se muestran los resultados en valor absoluto y porcentual de la cantidad de personas que eligieron cada estrategia de afrontamiento del estrés laboral.

Tabla 11: Estilo predominante en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, utilizadas por los técnicos o asesores forestales.

<b>Estilo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Enfocado a las emociones (E)	6	9%
Enfocado en el problema (P)	63	91%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 11, se resume el estilo de afrontamiento, resultado de sumar los puntos de cada estrategia con base a la clasificación del cuadro 4, para determinar cuál es el estilo de afrontamiento que prevalece.

Tabla 12: Resultados del nivel de análisis enfocado en el problema, en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

<b>Nivel de análisis enfocado en el problema</b>	<b>n</b>	<b>% de la muestra</b>
Necesita mejorar	0	0
Aspecto a desarrollar	0	0
Competente	30	43
Muy competente	39	57
Experto	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 12 se muestran la cantidad de personas que se encuentran en cada nivel de análisis enfocado al problema al momento de elegir una estrategia de afrontamiento del estrés laboral y se ilustra la distribución en la gráfica 2.

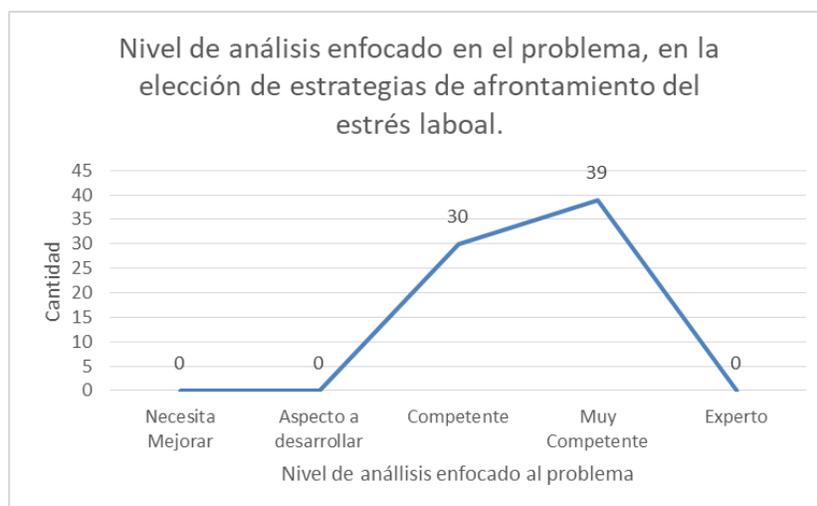


Figura 2. Distribución de los resultados del nivel de análisis enfocado al problema.

Tabla

13: Análisis estadístico de los resultados de CIE de la muestra analizada.

Tamaño de muestra	69
Media	128
Moda	135
Mediana	129
Límite superior	154
Límite inferior	99
Rango	55
Desviación estándar	12.08
Coefficiente de variación	09.4%
Error de muestreo	1.45

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 13 se indican los resultados del análisis estadístico descriptivo de la muestra para la variable dependiente, que incluyen las medidas de tendencia central y de dispersión.

### 4.3 Correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y el nivel de análisis enfocado en el problema al elegir una estrategia de afrontamiento del estrés laboral.

Tabla 14: Coeficiente de inteligencia emocional promedio, según la estrategia elegida para afrontar el estrés laboral.

Estilo	Estrategia	CIE $\bar{x}$	$\sigma$	CV
Enfoque en el problema	Focalizado en la solución del problema (FSP)	93.13	10.46	11%
	Reevaluación positiva(REP)	95.50	10.97	11%
	Búsqueda de apoyo social (BAS)	96.27	9.42	10%
Enfoque en la emoción	Evitación (EVT)	90.4	11.28	12%
	Autofocalización negativa(AFN)	88	0.00	0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 14 se presentan los resultados de promediar el coeficiente de inteligencia emocional de las personas que eligieron cada estrategia de afrontamiento, donde se puede observar que las diferencias están en los límites superiores de cada rango, presentando en promedio un nivel competente de CIE.

Tabla 15. Coeficiente de inteligencia emocional promedio de las personas, según el estilo de afrontamiento del estrés laboral predominante.

Estilo de afrontamiento	CIE $\bar{x}$	$\sigma$	CV	N	%
Enfocado en el problema (P)	94.12	10.31	10.95%	63	91%
Enfocado a las emociones (E)	90	10.13	11.26%	6	9%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

En la tabla 15, se muestra que el coeficiente de inteligencia emocional promedio, corresponde a un mismo nivel, independientemente del estilo de estrategia que las personas utilicen para afrontar el estrés laboral.

La fórmula utilizada para determinar el coeficiente de correlación fue la siguiente:

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} * \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$R = \frac{69*830036 - 6470*8834}{\sqrt{((69*613882) - (6470)^2)} * \sqrt{((69*1140940) - (8834)^2)}}$$

R=0.20

Con base a estos cálculos y a la clasificación de las correlaciones, se determinó que existe una correlación débil, entre ambas variables, para verificar el nivel de significancia se hizo el test utilizando el valor de Z y utilizando el siguiente procedimiento:

a. Planteamiento de hipótesis

Hipótesis de Trabajo

H1: Existe correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema, en personal técnico de campo de las instituciones públicas encargadas de velar por el manejo de los recursos forestales de Guatemala.

Hipótesis Nula

H0: No existe correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema, en personal

técnico de campo de las instituciones públicas encargadas de velar por el manejo de los recursos forestales de Guatemala.

- b. Determinación del nivel de confianza: 95%
- c. Comparación de valores  $R \geq Z$  (según la tabla de valores de Z), es decir, si el valor absoluto de R es mayor o igual al valor que indica la tabla se rechaza la hipótesis nula y si el valor es inferior, no se rechaza la hipótesis nula, el resultado fue:

Valor de  $Z = 0.4750$

Dado que 0.20 es menor a 0.4750, no se rechaza la hipótesis nula, es decir que No existe correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, enfocadas al problema, en personal técnico de campo de las instituciones públicas encargadas de velar por el manejo de los recursos forestales de Guatemala.

Para complementar el estudio se realizó este mismo procedimiento para cada dimensión de la inteligencia emocional que contempla la prueba MSCIT, dando los resultados presentados en la tabla 14, donde se observan también correlaciones débiles.

Tabla 16: coeficiente de correlación entre cada dimensión de la inteligencia emocional y el nivel de análisis enfocado al problema en la elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

Dimensión de la IE	Percepción emocional	Facilitación emocional	Comprensión emocional	Manejo emocional
Valor de R	0.23	0.12	0.10	0.12

Fuente: elaboración propia con resultados del análisis.

#### 4.4 Análisis de los resultados

##### Coefficiente de inteligencia emocional

Según las pruebas de coeficiente intelectual mostrados en la tabla 6 y la descripción estadística en la tabla 7, más de la mitad de la muestra tiene un nivel competente, lo cual se confirma con las medidas de tendencia central, que, según el coeficiente de variación, menor a un 20% indica que los datos utilizados para el análisis son confiables. Sin embargo una parte representativa de la muestra, el 41%, debe desarrollar o fortalecer ese aspecto en general.

Los resultados de la tabla 8 y 9, obtenidos del Test de Inteligencia Emocional Mayer, Salovey y Caruso – MSCEIT- (2001), indican que la mayoría de personas evaluadas muestra un nivel competente y muy competente en las cuatro dimensiones: percepción de sus emociones, que hace referencia a la capacidad de identificar la emoción que domina el momento, el 57% de la muestra. Facilitación emocional que es capacidad de utilizar esas emociones para comunicarse, 61% de la muestra. Comprensión emocional que significa el análisis de esa emoción y su entorno, 62% de la muestra; y finalmente, el manejo emocional que es la capacidad de utilizar esas emociones para crecimiento personal, 64% de la muestra, esto se puede observar, en la figura 3.

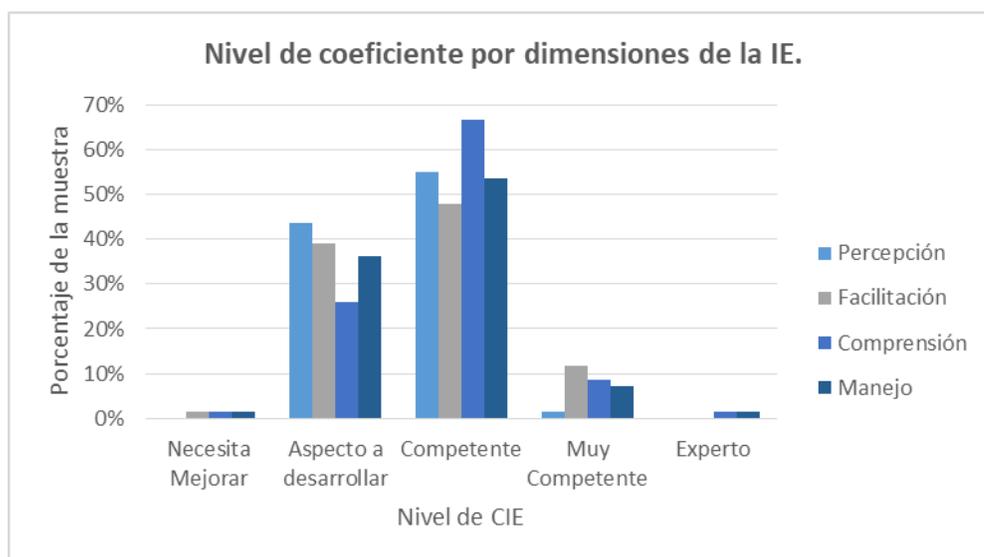


Figura 3. Nivel del coeficiente por dimensión de la inteligencia emocional.

En promedio una tercera parte de la muestra refleja que deben fortalecer estos 4 aspectos, principalmente la dimensión de percepción donde un 43% de la muestra necesita desarrollar la habilidad de identificar sus emociones, lo que facilitaría el manejo de las mismas. También es interesante observar que el 15%, de las personas que presentan dificultades para identificar la emoción, la maneja adecuadamente, es decir, sabe cómo actuar a favor de su crecimiento personal y el de otros, evitando que la emoción oriente a una conducta negativa.

Este primer resultado general sobre la variable dependiente, indica que más de la mitad el personal técnico evaluado, tiene la habilidad y capacidad de identificar sus emociones y lo más importante, manejarlas y utilizarlas a su favor, en el entorno laboral, que es el principio de la inteligencia emocional presentado en el modelo de Mayer y Salovey, (1997).

### Estilos y estrategias de afrontamiento del estrés laboral

Según los resultados del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento -CAE- (Sadin y Chorot, 2006) aplicado a las 69 personas evaluadas, las estrategias predominantes son: focalizado en la solución del problema (FSP), reevaluación positiva (REP) y búsqueda de apoyo social (BAS), que pertenecen al estilo enfocado al problema, como se observa en la figura 4.

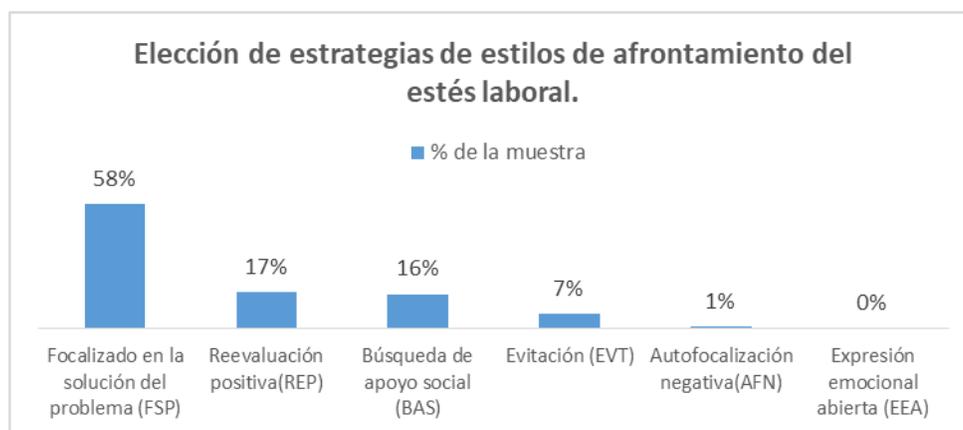


Figura 4. Elección de estrategias de afrontamiento del estrés laboral, elegidas por el personal técnico evaluado.

Esta información se confirma con los resultados descritos en la tabla 12 referentes al nivel de análisis enfocado en el problema al momento de elegir una estrategia, que refleja que todas las personas evaluadas están en un nivel competente (43%) y muy competente (57%), es decir que se enfocan en la solución del problema, conflicto o situación que genere el estrés en el entorno laboral, y no en las emociones negativas que se pueden generar, y se respalda estadísticamente con un coeficiente de variación del 9.4% y un comportamiento con tendencia normal.

Los resultados concuerdan con el modelo transaccional del estrés presentado por Lazarus y Folkman (1986), (citados por Corral, 2015) que indica que el afrontamiento va a depender de la evaluación cognitiva que se realice ante una determinada situación y de la aplicación de los tres tipos de evaluación que proponen. La primera evaluación que se refiere a la identificación y clasificación de la situación como una amenaza, pérdida, desafío o beneficio, la segunda que es la evaluación de los recursos con los que cuenta para atender la situación y la tercera que implica la toma de decisiones basadas en un proceso cognitivo que evalúa también las consecuencias de una u otra estrategia.

Los datos obtenidos, dan indicios de que el trabajo de campo de una u otra forma crea la necesidad de resolver problemas en vez de entenderlos o lamentarlos; también de que la formación académica con enfoque técnico, orientada a la búsqueda de soluciones prácticas, evita enfocarse en sentimientos o creencias que puedan limitar el desarrollo de la ciencia y por lo tanto de soluciones objetivas.

### **Correlación entre el coeficiente de inteligencia emocional y el nivel de análisis enfocado en el problema al elegir una estrategia de afrontamiento del estrés laboral.**

Los resultados de la tabla 14 y 15, evidencian que el coeficiente de inteligencia emocional de las personas que eligieron estrategias enfocadas al problema y

estrategias enfocadas a la emoción (tabla 4), está en la misma categoría, “competente”, que ya presenta una evidencia de que aunque identifiquen sus emociones y tengan un manejo adecuado de las mismas, en algunas ocasiones sus decisiones pueden ser basadas en una emoción negativa.

En la figura 5, se puede observar que: por una parte en los 3 niveles de Coeficiente de Inteligencia Emocional presentados en la muestra, la estrategia predominante para afrontar el estrés laboral es la denominada “Focalizado en la solución del problema (FSP), sin embargo, también se observa la diversidad de estrategias que utilizan personas con un mismo nivel de coeficiente de inteligencia emocional, por ejemplo, la mayoría de personas con un nivel de inteligencia emocional catalogado como “Aspecto a desarrollar”, es decir que debe mejorar tanto en las percepción, facilitación, comprensión como en el manejo de sus emociones; se inclinaron por estilos enfocados al problema, así como algunas de las personas catalogadas con un nivel “Competente” que indica un autoconocimiento y autocontrol aceptable; se inclinaron por una estrategia enfocada a la emoción, como mecanismo para afrontar el estrés.

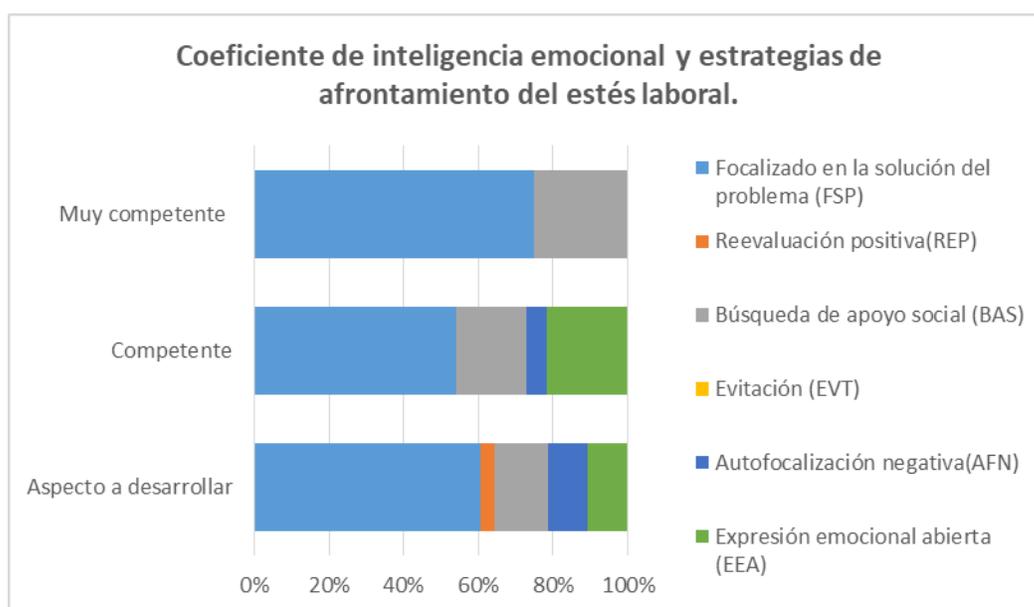


Figura 5. Diversidad de estrategias de afrontamiento del estrés laboral elegidas por nivel de coeficiente de inteligencia emocional.

Estos resultados indican que una debilidad en el conocimiento y dominio de las emociones, no limita el análisis objetivo de las situaciones generadoras de estrés laboral y que un nivel de coeficiente emocional competente no garantiza que una persona se enfoque en resolver en problema y limite sus emociones.

Esta conclusión se respalda estadísticamente, con el resultado del análisis de correlación utilizando los datos del punteo general de coeficiente de inteligencia emocional y el punteo general del nivel de análisis enfocado en el problema para la elección de una estrategia de afrontamiento del estrés laboral y la confirmación por medio del test de significancia, utilizando el valor de Z, que indica que no se rechaza la hipótesis nula ya que no existe correlación significativa entre las variables de estudio.

Es decir que estadísticamente no existe correlación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento del estrés laboral y tampoco entre cada una de las dimensiones del coeficiente de inteligencia emocional y los resultados del nivel de análisis enfocado en el problema, irónicamente, el índice más bajo de correlación es con la dimensión de manejo emocional. En la figura 6 se puede observar que no hay una línea de tendencia marcada que evidencie una correlación entre las variables.

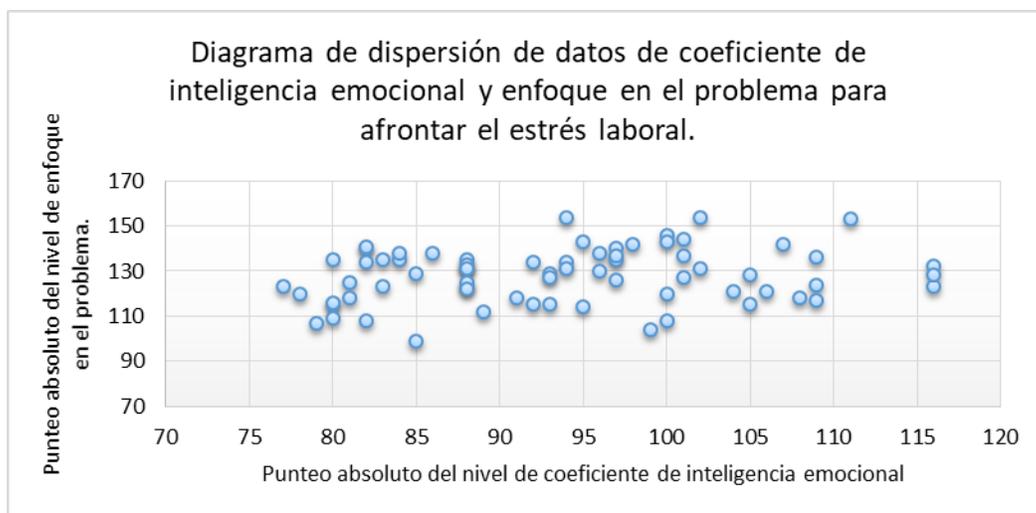


Figura 6. Dispersión de datos del nivel de coeficiente de inteligencia emocional y el nivel de enfoque en el problema en la elección de estrategias para afrontar el estrés laboral.

Estos resultados indican que no se puede predecir con certeza, que con base a la inteligencia emocional de una persona, se puede determinar cuál será el estilo o estrategia para afrontar el estrés laboral, es decir, según los resultados de esta investigación, no se puede asegurar que una persona intelectual emocionalmente, concentrará sus esfuerzos en resolver un problema y tampoco que una persona que no tenga una inteligencia emocional competente o promedio, elija casi siempre manifestar sus emociones en vez de concentrarse en resolver los problemas; lo que abre las oportunidades a la investigación sobre qué aspecto personal podría estar más relacionado y proporcionar mejores criterios de predicción, lo que concuerda con lo que afirma Corral (2015), que no existen estrategias universalmente buenas o malas sino que, el resultado del afrontamiento va a depender de la persona en particular, el tipo de situación y otros factores y que ambos tipos de afrontamiento suelen coocurrir.

## CONCLUSIONES

1. El 53.6% de los técnicos de las instituciones del sector forestal en Guatemala tienen un nivel coeficiente de inteligencia emocional competente y el 5.8% muy competente, aunque es más de la mitad, hay un 40.6% de personas que necesitan fortalecer este aspecto.
2. Los resultados del Test de Inteligencia Emocional, reflejaron 3 niveles presentes: Aspecto a desarrollar, Competente y Muy Competente, en los 3, la estrategia de afrontamiento del estrés laboral predominante es la denominada “Focalizado en la solución del problema FSP”.
3. El 91% del total de la muestra eligió estrategias que corresponden al estilo con enfoque en el problema y el 9% eligió estrategias que corresponden al estilo con enfoque en la emoción.
4. El CIE promedio de las personas que eligieron estrategias con un estilo enfocado en el problema, es de 94.10, catalogado como un nivel “Competente”; mientras que el CIE de los participantes eligieron estrategias que corresponden al estilo con enfoque en la emoción, es de 90, catalogado como un nivel “Aspecto a desarrollar”, cabe mencionar que el rango de este nivel es de 71 a 90, es decir, que se encuentra en el límite superior del rango, lo que sugiere que está más cerca a un nivel competente que a un aspecto a desarrollar propiamente.
5. Los sujetos de estudio evidenciaron un nivel competente y muy competente en el nivel de análisis enfocado al problema, al momento de elegir una estrategia de afrontamiento del estrés laboral, sin tener una relación directa, estadísticamente comprobable con el nivel de coeficiente emocional, ya que el coeficiente de correlación entre el Coeficiente de Inteligencia Emocional y el nivel de análisis enfocado al problema en la elección de una estrategia de afrontamiento al estrés laboral, obtuvo un valor de  $R=0.20$  y la prueba de significancia determinó que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio.

6. El 94% de la muestra fueron personas del género masculino y 6% femenino, por lo que no se pudo hacer una comparación de los resultados por género, que ayudara a analizar la información desde este enfoque.
  
7. Los resultados de este estudio coinciden con las tesis a nivel de licenciatura referidas en los antecedentes, aunque la herramienta utilizada para medir el coeficiente de inteligencia emocional fue distinto, ya que fue una prueba de habilidad y no de percepción como las utilizadas en las otras investigaciones.

## RECOMENDACIONES

1. Con base a que el 40% de personas evaluadas en este estudio presentan un nivel de coeficiente de inteligencia emocional catalogado como “Aspecto a desarrollar”, se recomienda fortalecer los conocimientos y capacidades para reconocer y manejar sus emociones de mejor manera especialmente cuando se encuentran en situaciones de estrés.
2. Con base a las conclusiones 2 y 3 que evidencian la tendencia a utilizar estrategias enfocadas en el problema, se recomienda investigar y profundizar en técnicas de trabajo individual y colaborativo, que faciliten la identificación de soluciones en diversas situaciones.
3. Con base a las conclusiones 4 y 5 y tomando como fundamento estadístico que no existe correlación entre las variables de estudio, se sugiere no utilizar el coeficiente de inteligencia emocional como variable para predecir qué estrategia para afrontar el estrés laboral elegirá, el personal técnico de las instituciones del sector forestal de Guatemala.
4. Dado que no se pudo hacer una segregación por sexo o variables socioeconómicas, se sugiere investigar si la elección de estrategias enfocadas al problema tiene correlación con éstas u otras variables psicológicas no contempladas en este estudio como la edad, nivel de escolaridad, personalidad o tipo de liderazgo.
5. Aplicar la misma metodología en otros sectores laborales y/o en un grupo de personas donde la cantidad de personas de ambos géneros sea igual para determinar si existen diferencia en los resultados de acuerdo a esta característica y enriquecer la información sobre este tema a nivel de postgrado.
6. Debido a que los resultados de las investigaciones para determinar la relación entre el CIE y el afrontamiento del estrés, indican que no hay correlación, se recomienda

investigar si el CIE puede tener relación con el tiempo de duración de las emociones negativas o el tiempo para transformar las emociones negativas en positivas o neutrales, antes de elegir una estrategia para afrontar el estrés laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

Albuerne, A. (2014). *Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo*. Tesis de licenciatura. Universidad de Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5852/1/TFG-B.518.pdf>

Apaza R. (2012). *Seguridad y salud ocupacional*. Recuperado de: <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>

Aquino C. (2006). *Análisis de la formación emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis de postgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_1207.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1207.pdf)

Aradilla A. (2013). *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. Recuperado de: [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA\\_TESIS.pdf?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf?sequence=1)

Archila, C. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala*. Tesis de postgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5925.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf)

Barrezueta L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema Hospitalario docente de la universidad de Guayaquil*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5859/1/Tesis%20Estres%20Laboral.pdf>

- Bunge, M. (2004). *La investigación científica*. Siglo XXI editores, s.a. de c.v. México, DF. Tomado de (Quintana, S. 2017)
- Cano F. Rodríguez L y J, García. (2007). *Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento*. Recuperado de: [http://personal.us.es/fjcano/drupal/files/AEDP%2007%20\(esp\).pdf](http://personal.us.es/fjcano/drupal/files/AEDP%2007%20(esp).pdf)
- Carranza, H. (2018). *La relación de la estabilidad emocional y el desarrollo del aprendizaje en el estudiante universitario*. Tesis de postgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/e89e9c8ee7b1daadd1c54c1c252b6de99562dff6.pdf>
- Corral M. (2015). *Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en el voluntariado de cruz roja: estudio preliminar para el diseño de acciones formativas*. Tesis doctoral. Universidad de Valencia. España. Recuperado de: [http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/50752/Version\\_IndicesDEF%20\(1\)%20-%20copia.pdf?sequence=1](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/50752/Version_IndicesDEF%20(1)%20-%20copia.pdf?sequence=1)
- De Camargo, B. (2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2). Recuperado de <https://revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>
- De León, N. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- De Vera, M. (2005). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*. Recuperado de: <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Dirección de Trabajo de Chile. (2001). *El estrés laboral*. Recuperado de: [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf)

Extremera N. y Duran A. (2006). *Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2253635>

García S. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés*. Recuperado de: [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126729/1/TFG\\_GarciaMartinS\\_Relacionentreinteligencia.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126729/1/TFG_GarciaMartinS_Relacionentreinteligencia.pdf)

Gomar, A. (2011). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en agentes del centro de llamadas de una empresa de servicios de la ciudad capital de Guatemala*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Guevara G. (2011). *La inteligencia emocional. Revista digital para educadores. No. 12*. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>

Hellriegel D. Jackson S. Slocum Jr. J. (2005) *Administración. Un enfoque basado en competencias*. 10ª. Edición. Editorial Thomson. México.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F.

Marqués, B. (2016). *Test inteligencia emocional: 24 preguntas para medir tu coeficiente emocional*. Recuperado de: <https://blog.cognifit.com/es/test-inteligencia-emocional-medir-coeficiente-emocional/>

Martínez A., Piqueras J. e Inglés, J. (2011). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Universidad Miguel Hernández Elche, de Alicante, España. Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>

Méndez, A. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria de Guatemala*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. 2019. *Salud y Seguridad Ocupacional*. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/servicios/adolescente-trabajador/35-direccion-general->

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Salud y vida en el trabajo: un derecho humano fundamental*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products09/booklet\\_09-es.pdf](https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/products09/booklet_09-es.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2019) *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. Primera Edición. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores no. 3*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Otálora G. (2007). *La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>

- Pinar M. (2014). *Inteligencia emocional y estrés y rendimiento en tripulante de la cabina de pasajeros frente a pasajeros conflictivos*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/284946>
- Robbins s. Judge T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13ª. Edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Rodríguez E. (2000). *Estrés: concepto, causas y control*. Recuperado de: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Rodríguez M. 2004. *El estrés en el ámbito laboral*. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Trujillo, M. y Rivas L. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n 25 a01.pdf>
- Urzúa, F. (2017). *La inteligencia emocional en docentes de las carreras de plan diario del Centro Universitario de Oriente*. Tesis de postgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/8601/1/19%20MDU%20T-3074-2494-UrzuaNavas.pdf>
- Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J. (S.F.) *Estrategias de afrontamiento*. Recuperado de: <http://www.psicosocial.net/grupo-accioncomunitaria/centro-dedocumentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/traumadueo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>
- Viñas, F., González, M., García, Y. y Casas, F. (2015) *Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de*

*adolescentes*. Recuperado de: <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9844/EstilosEstrategias.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

Anexo 1: Tabla de resultados de los test aplicados para esta investigación.

No.	Test para medir el Coeficiente de inteligencia emocional MSCIT					Cuestionario de estrategias de afrontamiento CAE.
	Percepción	Facilitación	Comprensión	Manejo	General	
1	91	88	72	90	82	134
2	98	128	100	110	109	117
3	101	108	104	109	108	118
4	103	106	106	104	107	142
5	104	88	85	87	88	123
6	99	89	115	103	101	144
7	96	89	97	108	97	140
8	104	117	131	98	116	123
9	102	105	107	103	106	121
10	79	82	93	94	82	108
11	102	108	103	98	104	121
12	105	69	78	77	79	107
13	90	109	95	77	89	112
14	90	105	98	96	97	126
15	90	108	103	123	105	115
16	84	105	104	107	98	142
17	75	78	87	82	77	123
18	91	117	87	116	100	108
19	108	103	105	90	101	137
20	89	107	105	102	100	146
21	107	107	114	102	111	153
22	95	94	93	101	95	114
23	91	93	108	87	93	115
24	90	95	110	89	95	143
25	98	106	113	110	109	124
26	102	120	110	90	105	128
27	106	118	100	128	116	132
28	82	103	100	104	94	134
29	91	91	110	87	93	129
30	98	80	84	86	84	135
31	92	82	92	95	88	125
32	85	97	114	86	92	115
33	89	113	87	105	96	138

34	107	110	107	102	109	136
35	93	74	95	91	84	138
36	106	90	100	92	96	130
37	86	78	100	96	85	99
38	84	74	86	79	78	120
39	93	83	108	100	94	154
40	80	80	90	87	81	118
41	93	95	74	93	86	138
42	82	77	91	94	80	135
43	84	79	86	79	80	109
44	87	89	94	65	81	125
45	110	114	107	112	116	128
46	89	92	90	79	85	129
47	89	122	78	85	88	131
48	89	81	84	81	82	140
49	92	95	105	97	97	135
50	103	89	98	99	97	137
51	79	84	83	85	80	115
52	110	97	100	98	102	154
53	92	91	102	95	94	131
54	99	87	106	106	100	120
55	83	93	114	83	88	135
56	102	87	122	92	99	104
57	89	83	90	78	82	141
58	104	91	91	131	101	127
59	84	91	87	82	83	135
60	96	97	93	86	92	134
61	86	88	94	75	83	123
62	74	92	100	123	88	133
63	88	95	102	92	93	127
64	96	93	96	86	91	118
65	128	106	84	97	100	143
66	82	89	101	95	88	131
67	86	84	100	94	88	122
68	105	104	95	101	102	131
69	85	89	65	91	80	116

Anexo 2: Tabla de resultados del cuestionario de estrategias de afrontamiento del estrés

No.	Estrategias de afrontamiento del estrés						
	Focalizado en la solución del problema (FSP)	Auto focalización negativa (AFN)	Reevaluación positiva (REP)	Expresión emocional abierta (EEA)	Evitación (EVT)	Búsqueda de apoyo social (BAS)	Religión (RLG)
1	28	12	26	9	18	11	26
2	19	14	20	11	20	15	14
3	17	15	22	19	25	30	19
4	22	9	20	13	12	26	21
5	20	9	15	8	25	22	11
6	24	14	25	10	10	21	7
7	30	11	22	12	16	19	17
8	22	16	24	9	21	15	27
9	17	11	12	7	14	16	11
10	12	14	21	11	21	13	14
11	22	13	22	12	12	6	16
12	13	13	16	12	15	10	13
13	16	15	16	6	15	8	14
14	23	12	25	14	13	9	15
15	22	11	18	7	27	12	14
16	23	10	25	12	16	24	13
17	23	11	20	15	19	17	14
18	19	16	27	12	25	7	22
19	24	12	24	9	14	16	28
20	29	6	18	10	17	24	14
21	29	12	23	7	6	18	14
22	18	15	14	25	16	30	26
23	14	18	17	10	18	22	14
24	25	11	21	11	11	22	25
25	27	19	17	16	19	26	21
26	26	16	18	10	11	13	6
27	27	9	19	8	20	15	13
28	24	9	20	8	15	14	15
29	29	12	26	15	20	13	16
30	26	13	21	14	20	27	10
31	18	13	12	17	13	30	20
32	21	15	15	16	16	18	12

33	26	10	25	11	25	25	21
34	24	15	23	14	16	26	16
35	28	12	22	9	15	16	18
36	19	8	18	7	19	19	12
37	12	14	21	17	18	7	17
38	16	12	15	8	15	16	9
39	30	8	16	6	11	25	22
40	26	17	25	19	21	16	24
41	19	11	19	7	9	19	13
42	25	12	21	10	9	12	12
43	20	17	21	12	27	16	24
44	26	13	21	17	21	21	28
45	23	11	18	11	19	20	18
46	21	8	20	8	17	13	19
47	25	13	22	14	16	19	21
48	27	9	20	9	14	17	16
49	21	11	14	6	14	23	21
50	23	10	17	10	7	16	16
51	17	15	17	12	15	15	17
52	21	8	22	6	7	24	18
53	23	15	22	11	22	26	22
54	21	18	18	9	14	14	25
55	25	7	21	7	22	17	13
56	19	19	19	14	22	13	12
57	23	15	22	11	22	26	22
58	25	13	24	19	22	24	30
59	24	12	23	12	17	21	18
60	24	7	23	9	18	13	12
61	24	13	23	13	19	13	17
62	22	13	27	13	22	24	13
63	20	9	16	6	15	13	11
64	19	18	24	15	20	20	14
65	23	10	24	6	15	19	14
66	23	11	19	8	10	10	25
67	21	31	24	10	20	14	27
68	24	10	22	11	23	21	24
69	26	14	23	9	27	9	10

Anexo 3: Comparación de estrategias de afrontamiento del estrés laboral según el nivel de coeficiente de inteligencia emocional.

<b>Nivel de coeficiente de Inteligencia emocional/Estrategias electas</b>	<b>FSP</b>	<b>REP</b>	<b>BAS</b>	<b>EVT</b>	<b>AFN</b>	<b>Total general</b>
Aspecto a Desarrollar	17	4	3	3	1	28
Competente	20	7	8	2		37
Muy Competente	3	1				4
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>69</b>

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

Anexo 4: Datos utilizados para realizar el análisis de correlación lineal aplicando el factor de Pearson.

<b>No.</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
	<b>Coeficiente de inteligencia emocional</b>	<b>Nivel de Análisis enfocado al problema</b>			
1	77	123	5929	15129	9471
2	78	120	6084	14400	9360
3	79	107	6241	11449	8453
4	80	135	6400	18225	10800
5	80	109	6400	11881	8720
6	80	115	6400	13225	9200
7	80	116	6400	13456	9280
8	81	118	6561	13924	9558
9	81	125	6561	15625	10125
10	82	134	6724	17956	10988
11	82	108	6724	11664	8856
12	82	140	6724	19600	11480

13	82	141	6724	19881	11562
14	83	135	6889	18225	11205
15	83	123	6889	15129	10209
16	84	135	7056	18225	11340
17	84	138	7056	19044	11592
18	85	99	7225	9801	8415
19	85	129	7225	16641	10965
20	86	138	7396	19044	11868
21	88	123	7744	15129	10824
22	88	125	7744	15625	11000
23	88	131	7744	17161	11528
24	88	135	7744	18225	11880
25	88	133	7744	17689	11704
26	88	131	7744	17161	11528
27	88	122	7744	14884	10736
28	89	112	7921	12544	9968
29	91	118	8281	13924	10738
30	92	115	8464	13225	10580
31	92	134	8464	17956	12328
32	93	115	8649	13225	10695
33	93	129	8649	16641	11997
34	93	127	8649	16129	11811
35	94	134	8836	17956	12596
36	94	154	8836	23716	14476
37	94	131	8836	17161	12314
38	95	114	9025	12996	10830
39	95	143	9025	20449	13585
40	96	138	9216	19044	13248
41	96	130	9216	16900	12480

42	97	140	9409	19600	13580
43	97	126	9409	15876	12222
44	97	135	9409	18225	13095
45	97	137	9409	18769	13289
46	98	142	9604	20164	13916
47	99	104	9801	10816	10296
48	100	108	10000	11664	10800
49	100	146	10000	21316	14600
50	100	120	10000	14400	12000
51	100	143	10000	20449	14300
52	101	144	10201	20736	14544
53	101	137	10201	18769	13837
54	101	127	10201	16129	12827
55	102	154	10404	23716	15708
56	102	131	10404	17161	13362
57	104	121	10816	14641	12584
58	105	115	11025	13225	12075
59	105	128	11025	16384	13440
60	106	121	11236	14641	12826
61	107	142	11449	20164	15194
62	108	118	11664	13924	12744
63	109	117	11881	13689	12753
64	109	124	11881	15376	13516
65	109	136	11881	18496	14824
66	111	153	12321	23409	16983
67	116	123	13456	15129	14268
68	116	132	13456	17424	15312
69	116	128	13456	16384	14848
<b>TOTALES</b>	<b>6470</b>	<b>8834</b>	<b>613882</b>	<b>1140940</b>	<b>830036</b>

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del test.

## Anexo 5: Ficha técnica del Test de Inteligencia Emocional de Mayer, Salovey y Caruso MSCEIT.<sup>1</sup>

### Descripción:

El MSCEIT es un test diseñado para evaluar la inteligencia emocional entendida como una capacidad. No se trata de una medida de autoinforme sino de una prueba de habilidad cuyas respuestas representan aptitudes reales para resolver problemas emocionales.

Es la primera medida que proporciona puntuaciones válidas y fiables en cada una de las cuatro áreas principales de la inteligencia emocional según el modelo de Mayer y Salovey: 1) Percepción emocional, 2) Facilitación emocional, 3) Comprensión emocional y 4) Manejo emocional. Además proporciona una puntuación total de inteligencia emocional así como puntuaciones en dos áreas, experiencial y estratégica, y en cada una de las tareas específicas que incluye el test. La corrección y obtención de informe interpretativo, es on-line mediante [www.teacorrige.com](http://www.teacorrige.com).

Autor: J. D. Mayer, P. Salovey y D. R. Caruso

Adaptadores: N. Extremera y P. Fernández-Berrocal.

Tiempo: entre 30 y 45 minutos, aproximadamente.

Edad: a partir de 17 años.

Baremos disponibles: España, Latinoamérica y México

El kit completo de la prueba contiene:

- Un manual de uso
- 10 cuadernillos de preguntas
- 25 hojas de respuesta con su respectivo pin para corrección online.

El MSCEIT es un test de inteligencia emocional entendida como una aptitud. Esto quiere decir que algunas respuestas son mejores que otras y, por tanto, que algunas

---

<sup>1</sup> <https://web.teaediciones.com/MSCEIT--Test-de-Inteligencia-Emocional-Mayer-Salovey-Caruso.aspx>

personas pueden mostrar más aptitud que otras en las tareas del test. A la cuestión de cómo es posible puntuar las emociones o si existe un modo de sentirse que sea mejor que otro. La respuesta a esto es que, no existe una única forma de sentirse que sea la correcta o la más adecuada, pero no es esto lo que pretende evaluar el MSCEIT. Esta prueba pretende medir su aptitud para identificar, facilitar, comprender y manejar las emociones.

Por ejemplo, la prueba tiene una sección del MSCEIT en la que se solicita que identifiquen las emociones expresadas en la fotografía de una persona. Esa persona se siente de una forma determinada y el MSCEIT evalúa la aptitud de identificar con precisión la emoción que experimenta esa persona. Cabe indicar que no hay una única respuesta correcta sino que estas se han graduado en función de su nivel de corrección. Así, algunas respuestas dan lugar a una mayor puntuación que otras.

Además, las puntuaciones son el resultado de comparar respuestas del participante, con las de la población general. Para ello, el MSCEIT se ha aplicado a una muestra de población, lo que permite comparar el nivel de aptitud del participante, con el de un conjunto amplio y representativo de personas. Una vez que se han puntuado todas las partes del MSCEIT, es posible indicar cuál es el nivel de aptitud en cada área en comparación con otras personas. Las puntuaciones se agrupan en distintos rangos, con el fin de ayudar a interpretar sus resultados. Estos rangos de puntuaciones son una estimación de su aptitud real y, ordenados de menor a mayor aptitud, se definen de la siguiente manera:

- Necesita mejorar: Es posible que usted tenga algunas dificultades en esta área. Seguramente le resultaría útil mejorar sus habilidades y conocimientos.
- Aspecto a desarrollar: Dado que no se trata de un punto fuerte, usted puede considerar la posibilidad de mejorar en esta área si es un aspecto importante en su vida cotidiana.

- Competente: Usted posee habilidades suficientes para desenvolverse en esta área con cierto éxito.
- Muy competente: Usted tiene esta área bastante desarrollada y constituye un punto fuerte para usted.
- Experto: Usted tiene esta área muy desarrollada. Su puntuación sugiere que tiene una elevada aptitud y potencial en ella.

Es posible obtener una puntuación baja en el MSCEIT pero que, si se trabaja y lo desarrolla, puede llegar a comportarse de una forma emocionalmente inteligente. A la inversa, también es posible obtener una puntuación alta en el MSCEIT pero no utilizar las aptitudes emocionales que se poseen.

#### Las preguntas del MSCEIT

Puesto que el MSCEIT es una medida de aptitud, es posible que algunas de las preguntas que incluye sean bastante distintas a otras evaluaciones. Algunos de los ítems pueden parecer extraños e inusuales, especialmente aquellos que contienen dibujos o aquellos que relacionan los sentimientos con otros sentidos. Los distintos componentes que evalúa el MSCEIT se eligieron con el objetivo de obtener una medida estable de las aptitudes emocionales. La evaluación proporciona una medida fiable de las habilidades emocionales que se relacionan con diversos aspectos del rendimiento laboral, escolar y familiar, aunque puede parecer que algunas de las cuestiones no son directamente relevantes en relación con su actividad habitual.

#### Estructura del MSCEIT

El modelo de inteligencia emocional en que está basado el MSCEIT entiende que la inteligencia emocional está constituida por cuatro aptitudes relacionadas. Para evaluar estas aptitudes el MSCEIT proporciona diversas puntuaciones:

- Puntuación total  
La puntuación total del MSCEIT es un resumen que integra las puntuaciones de las cuatro aptitudes y, por tanto, refleja su nivel global de inteligencia emocional.

Esta información puede resultar útil como indicador general aunque, habitualmente, es mucho más interesante conocer su perfil de puntuaciones en cada una de las aptitudes para identificar sus fortalezas y debilidades.

- Puntuaciones de las aptitudes
  - Percepción emocional: Evalúa su aptitud para identificar correctamente cómo se sienten las personas.
  - Facilitación emocional: Evalúa su aptitud para crear emociones y para integrar los sentimientos en la forma de pensar.
  - Comprensión emocional: Evalúa su aptitud para comprender las causas de las emociones.
  - Manejo emocional: Evalúa su aptitud para generar estrategias eficaces dirigidas a utilizar las emociones de forma que ayuden a la consecución de las propias metas, en lugar de verse influido por las propias emociones de forma imprevisible.
  
- Puntuaciones de las tareas Cada una de las cuatro aptitudes anteriores se mide de dos formas distintas en el MSCEIT. Cada una de ellas es una tarea, que coincide con una sección del cuadernillo. En total hay ocho tareas:
  - Percepción emocional: Caras y Dibujos.
  - Facilitación emocional: Facilitación y Sensaciones.
  - Comprensión emocional: Cambios y Combinaciones.
  - Manejo emocional: Manejo emocional y Relaciones emocionales.

En la siguiente página se puede observar un ejemplo del perfil de análisis que se genera a través de la corrección online.



# PERFIL



**Nombre:** Caso ilustrativo

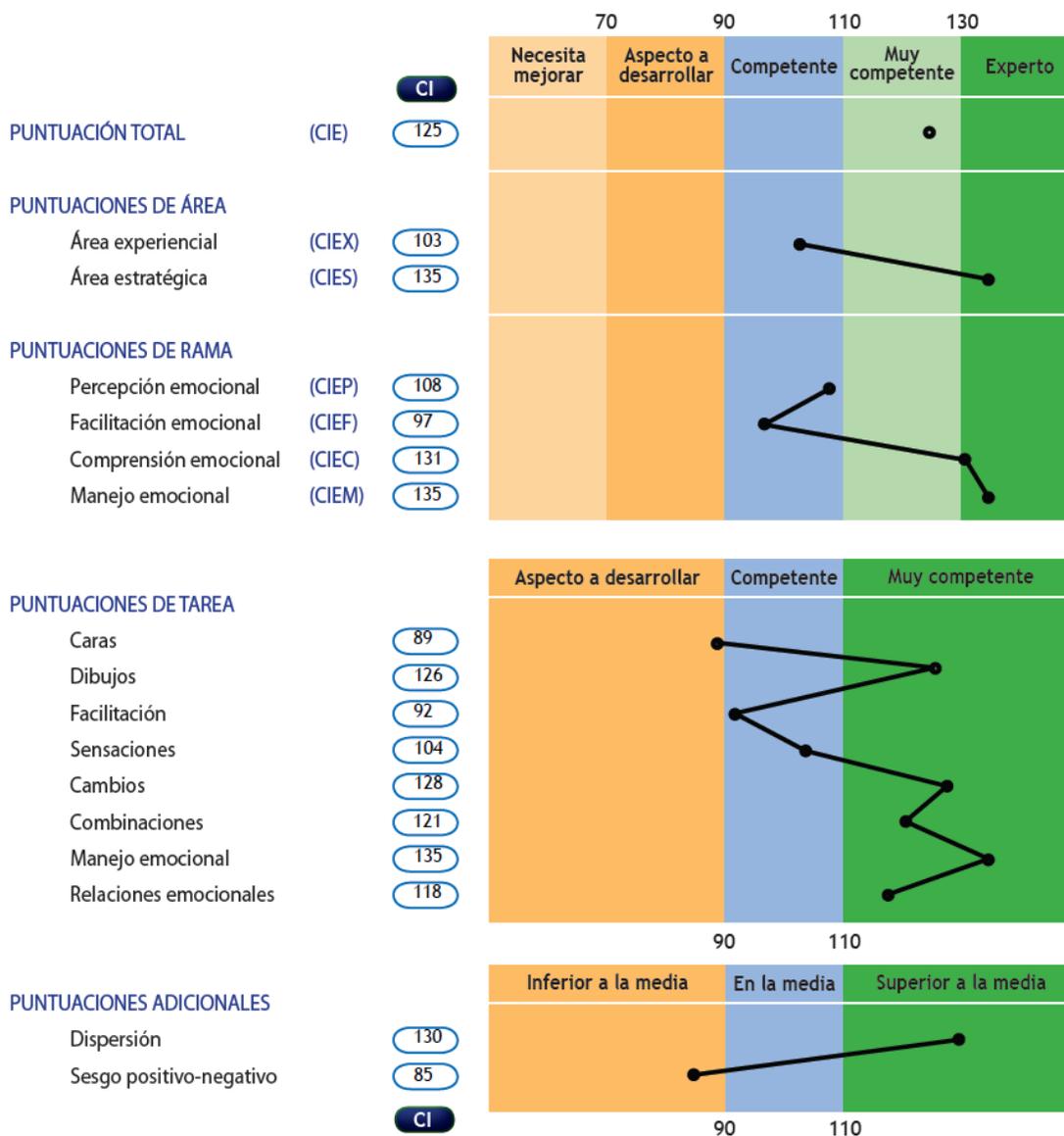
**Edad:** 16 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 19/12/2011

**Baremo:** De 17 a 19 años, varones

**Responsable de la aplicación:**



Observaciones:

Anexo 6: Cuestionario utilizado para identificar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

### **Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)**

Instrucciones: A continuación se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Para contestar debe leer cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente para hacer frente a situaciones de estrés laboral.

Marque con una X la opción que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés laboral. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones laborales más estresantes vividas recientemente (aproximadamente durante el último mes).

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
<b>2</b>	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
<b>3</b>	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
<b>4</b>	Descargué mi mal humor con los demás					
<b>5</b>	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					

6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la Iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me enfoqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a dar una vuelta, etc. para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					

24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mi más importantes					
25	Agredí a algunas personas					
26	Procuré no pensar en el problema					
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
30	Me di cuenta de que por mi mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
31	Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”					
32	Me irrité con alguna gente					
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicaran cuál sería el mejor camino a seguir					
35	Recé					
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran					
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
39	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos					
40	Intenté olvidarme de todo					
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando					

	necesite manifestar mis sentimientos					
<b>42</b>	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

Distribución de las preguntas por estrategia de afrontamiento:

- a. Focalizado en la solución del problema (FSP): Ítems: 1, 8, 15, 22, 29 y 36.
- b. Búsqueda de apoyo social (BAS): Ítems: 6, 13, 20, 27,34 y 41.
- c. Re evaluación positiva (REP): Ítems: 3, 10, 17, 24, 31 y 38.
- d. Expresión emocional Abierta (EEA): Ítems: 4, 11, 18, 25, 32 y 39.
- e. Evitación (EVT): Ítems: 5, 12, 19, 26, 33 y 40.
- f. Auto focalización negativa (AFN): Ítems: 2, 9, 16, 23, 30 y 37.
- g. Religión (RLG): Ítems: 7, 14, 21, 28, 35 y 42.