

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogas Clínicas

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n°
11 “galápagos” de Riobamba, período marzo – agosto 2016.**

Autor(es): Acurio Martínez Andrea Paola
Morejón Valverde Mariela Katerine

Tutor: Dr. Byron Boada

Riobamba – Ecuador

Año 2017

IMPRESO EN...

	Pág.
PORTADA	i
ÍNDICE GENERAL	ii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
REVISIÓN DEL TRIBUNAL	v
DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA	vi
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
ESTADO DEL ARTE	4
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	4
INTELIGENCIA EMOCIONAL	6
Definiciones: Inteligencia, Emocionalidad, Inteligencia Emocional	6
Antecedentes Históricos de la Inteligencia Emocional	7
Naturaleza de la Inteligencia Emocional	8
Enfoque Cognitivo de Daniel Goleman	8
El Cerebro Emocional	8
Tipos de Inteligencia Emocional	9
ESTRÉS LABORAL	10
Definiciones de Estrés, Laboral y Estrés Laboral	11
Naturaleza de Estrés Laboral	11
Fases, Factores Causales, Determinantes y Desencadenantes del Estrés	12

Sintomatología del Estrés Patológico (distrés)	13
Signos Emocionales por Estrés	14
Estrés Patológico y Trastornos Psicosomáticos	15
Estresores Laborales	15
HIPÓTESIS	16
METODOLOGÍA	17
INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	18
PROCEDIMIENTO	18
ANÁLISIS	20
RESULTADOS ESTADÍSTICOS	20
DISCUSIÓN	20
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	27
CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN (anexo1)	28
TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL (anexo2)	29
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OMS- OIT (anexo3)	31
CONSENTIMIENTO INFORMADO (anexo4)	32

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Grados de Inteligencia Emocional	19
Tabla 2: Niveles de Estrés Laboral	19
Tabla 3: Relación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral	20

AUTORIZACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de graduación del proyecto de investigación de título:
**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN MILITARES DE
LA BRIGADA DE CABALLERÍA BLINDADA N° 11 “GALÁPAGOS” DE
RIOBAMBA, PERÍODO MARZO - AGOSTO 2016”** presentado por Andrés Paolo



DECLARACIÓN DE AUTORÍA.

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Andrea Paola Acurio Martínez y Mariela Katerine Morejón Valverde y del Tutor del proyecto: Dr. Byron Boada; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional del Chimborazo”

Andrea Paola Acurio Martínez
0202286407

Mariela Katerine Morejón Valverde
020209030-4

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda. También quiero agradecer a mis padres Zoila Martínez y Manuel Acurio por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a mi madre por estar siempre acompañándome y confiar en mí y en mis expectativas; a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida. A la Universidad Nacional De Chimborazo mi templo de conocimiento y el lugar donde pasé mi formación académica y finalmente agradezco al Dr. Byron Boada Tutor, quién con sus conocimientos y su calidad humana nos apoyó para la culminación de nuestra investigación.

Andrea Paola Acurio Martínez

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, por haberme brindado el conocimiento necesario para ser una profesional en la salud mental, a la Carrera de Psicología Clínica por los profesionales que imparten las diferentes cátedras, a Mi Tutor Dr. Byron Boada por compartir su sabiduría durante este Proceso, a la Brigada de Caballería Blindada No.11 Galápagos por la colaboración brindada para realizar esta tesina, a mi familia por siempre estar a mi lado y apoyarme en este proceso de formación.

Mariela Katerine Morejón Valverde

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y cariño a mí amado esposo Andrés Fonseca por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor. A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera. A mi tío (+) Manuel Tamami quién con su apoyo espiritual me ayudó a culminar una parte de mi carrera profesional. A mi hija Sherazade Fonseca por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

Andrea Paola Acurio Martínez

A Dios por regalarme la vida, a mi madre Gloria por confiar en mí y animarme en este largo transcurrir, a mi padre Kleber por Apoyarme incondicionalmente en todo, a mis hermanos Álvaro y Paul Por su apoyo, a mi sobrinos Emily, Vale, Lían y Álvaro. A mi compañero de vida Omar por ayudarme y tener paciencia en este proceso de formación, mi familia es la coautora de este logro y gracias a su amor infinito se pudo hacer posible esta meta.

Mariela Katerine Morejón Valverde

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” ubicada en Riobamba. Tomando en cuenta las variables *inteligencia* emocional y *estrés laboral* la investigación se desarrolló en el marco del paradigma positivista en razón del enfoque cuantitativo con el empleo de instrumentos cuantificables: “Test de inteligencia emocional global” y “Cuestionario de estrés laboral de la OMS- OIT”, en relación a la hipótesis planteada: *la inteligencia emocional influye en el estrés laboral* que experimentan los militares (...). Estudio con alcance descriptivo y de corte transversal. Se trabajó con una población conformada por 50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”, en el período Marzo - Agosto 2016. Los resultados obtenidos de la aplicación del test y cuestionario indicados, fueron: el 100% presentó grado intermedio de Inteligencia Emocional; así mismo, el 52% alto nivel de estrés, el 36% bajo nivel de estrés, el 12% nivel intermedio y el 0% no presentó estrés. Siendo importante tomar en cuenta los siguientes aspectos: un alto porcentaje de militares ingresa a la institución castrense sin vocación y/o motivaciones funcionales, factor desfavorable; así mismo, la población militar es sometida a evaluaciones médicas planificadas y realiza ejercicio físico programado, factor favorable. Comprobándose con el estudio realizado la hipótesis planteada, sugiriéndose a la vez continuar realizando investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Palabras clave: Inteligencia, Emocionalidad, Estrés, Laboral, distrés.

Abstract

This investigation was carried out with the objective of determining the emotional intelligence and the labor stress in the Cavalry Group No. 32 "Azuay" of Armored Cavalry

INTRODUCCIÓN

La presente investigación parte de la teoría cognitiva representada por Daniel Goleman y otros autores en el marco del paradigma positivista, partiendo del método cuantitativo a través de instrumentos psicométricos “test de inteligencia emocional global” y “cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” en razón de las variables: *inteligencia emocional* y *estrés laboral*.

La investigación parte del interés en la *inteligencia emocional* y el *estrés laboral* por la importancia de estos dos fenómenos que experimentan en gran medida las personas y más específicamente al ser observado en determinados contextos laborales, debido a que, por circunstancias propias de la época actual el *distrés* se presenta como una respuesta negativa que afecta en gran medida a las personas, convirtiéndose en un problema de salud pública, de ahí la importancia del tema de investigación planteado.

En el contexto social, específicamente en las unidades militares, hay prácticas que contribuyen al control del estrés: el ejercicio físico y el control médico-psicológico al que están sometidos constantemente, no escapando por eso en determinado porcentaje al *distrés*. La hipótesis planteada y el objetivo general buscan encontrar respuestas relativas a la inteligencia emocional y el estrés laboral, en la población de estudio. Previamente, a través de charla interactiva se observó que un alto porcentaje de militares no pone en práctica la inteligencia emocional por desconocerla.

El estudio se desarrolla en una población de cincuenta (50) militares que conforman la tropa, de la unidad “*Grupo de caballería No. 32 “Azúay”*”, no obteniéndose muestra por ser una población pequeña.

Respecto de los conceptos *distrés* y *diestrés* tienen el mismo significado, planteados por diferentes autores. En el desarrollo del presente estudio se manejará el concepto *distrés*.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El estrés laboral en la actualidad es una manifestación causada por el agitado ritmo de vida evidente en los contextos urbanos, convirtiéndose en un problema de salud pública, como explican: Galán y Camacho (2012): (...) el estrés, como reacción biológica, se acompaña de una serie de respuestas emocionales y psicológicas ante situaciones potencialmente

riesgosas” (p.89). Debiendo tomarse en cuenta además que, la inteligencia emocional como un elemento del psiquismo necesariamente se relaciona con el fenómeno evolutivo derivado de las circunstancias inherentes al desarrollo en el presente mundo posmoderno.

Las circunstancias afectan psicológica y físicamente a las personas, siendo un alto porcentaje diagnosticadas con estrés, afectación causada principalmente por el consumismo y las alienaciones. Posterior a charlas interactivas sobre inteligencia emocional y estrés laboral se evidenció en determinado contexto militar (Grupo de Caballería N°32 “Azuay”) ubicado en la ciudad de Riobamba un alto porcentaje con manifestaciones de estrés y escaso control emocional, tomándose en cuenta además la carencia de vocación en alta incidencia, contribuyendo así al estrés por ser más vulnerables, concomitante a la tendencia al consumo de alcohol y la promiscuidad sexual como mecanismos de defensa.

La rigidez y verticalidad en el contexto militar desencadenan estrés en sus miembros, principalmente en personas con personalidades premórbidas, debiendo tomarse en cuenta que la población mencionada se caracteriza por estar atendida en su salud integral, no por eso librándose del estrés laboral, siendo importante relacionarlo con la inteligencia emocional motivo de la presente investigación. Al respecto Bradberry (2007) menciona: “(...) reprimimos los sentimientos, estos rápidamente se convierten en sensaciones incómodas de tensión, estrés y ansiedad. (...). Las habilidades de inteligencia emocional ayudan a hacer más manejable el estrés, permitiéndonos atacar las situaciones difíciles antes que se vuelvan inmanejables” (p.55).

Acosta (2008) explica: “El estrés está diseñado, tal como se ha dicho, para afrontar una situación puntual. La previsión es que, una vez superada esa situación, todos los complejos fisiológicos provocados se vayan diluyendo sin mayores problemas, (...)” (p.21).

En las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo, si bien existen investigaciones aisladas sobre inteligencia emocional y estrés, no existe estudio similar al tema planteado. Como toda investigación, a través del presente estudio se comprobará o no la hipótesis, aportando a la vez con resultados que motiven a otros estudios afines que permitan entender plenamente la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral y consecuentemente contribuir a la sociedad con propuestas psico-educativas orientadas a la salud mental, adaptación y rendimiento óptimo en los contextos laborales.

JUSTIFICACIÓN:

En lo que corresponde a Inteligencia Emocional y Estrés Laboral pocos estudios se han realizado, tomando en cuenta además que el interés por la investigación en nuestro país siempre permaneció relegado. La inteligencia emocional es un tema desarrollado últimamente y de relevante importancia al relacionarlo con el estrés, manifestación que al sobrepasar los límites normales o de tolerancia afecta gravemente a las personas, observándose actualmente, específicamente en los contextos urbanos una alta incidencia, afectando consecuentemente a la salud integral de la población sometida a circunstancias estresoras, como manifiestan Sancho y Viñao (2014): “en nuestro país (...), las investigaciones científicas están experimentando un creciente desarrollo desde el ámbito académico, concretamente desde las Facultades de Psicología, aportando aspectos teóricos y empíricos de la inteligencia emocional, relacionados con ámbitos como la salud, la educación (...)” (p.193).

El presente estudio aparte de ser novedoso es necesario, ya que a través de la investigación se puede plantear programas relativos al manejo adecuado de la inteligencia emocional y el control del estrés en pro de la salud mental en los contextos sociales, como expone Jiménez (2007): “(...). Es un arte que requiere la madurez en las habilidades emocionales ya mencionadas (...). Las personas con un alto nivel de Inteligencia Emocional poseen un conjunto de habilidades de comunicación que les facilitan sus relaciones interpersonales, (...)” (pP.29-30).

Como toda investigación, el presente estudio aportará con resultados que motivarán a otros estudios afines, que permitan entender plenamente la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral y consecuentemente contribuir a la sociedad con propuestas psico-educativas orientadas a la salud mental, adaptación y rendimiento óptimo en los contextos laborales.

Cabe anotar que, para el presente estudio se cuenta con los recursos necesarios, así: la población a estudiar, bibliografía concerniente, instrumentos psicológicos y el tiempo requerido para el desarrollo de la investigación.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” de Riobamba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los grados de inteligencia emocional en los militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”.
- Establecer los niveles de estrés laboral en los militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”.
- Relacionar la inteligencia emocional con el estrés laboral en los militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”.

ESTADO DEL ARTE

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

A través de la revisión bibliográfica se han encontrado estudios relativos a las variables *inteligencia emocional* y *estrés laboral*, que se describen a continuación:

Limachi (2016) de la UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS de Bolivia realizó una investigación sobre: “**Servicio militar e inteligencia emocional, en conscriptos bachilleres de 18 a 20 años de la Primera Compañía del Regimiento 4to Caballería Ingavi**”, de cuyo estudio expone:

(...) resultado general de la inteligencia emocional que se ha obtenido mediante la aplicación del instrumento. Este resultado indica que los conscriptos sujetos de investigación, un 74% tiene un BAJO NIVEL de manejo de la capacidad y un 26%, tienen un manejo de la capacidad VARIABLE. Este resultado está ratificado con los resultados obtenidos en los cinco componentes de la inteligencia emocional, el que nos indica que el manejo de los 5 componentes de la inteligencia emocional es bajo y en un porcentaje menor variable o fluctuante. Esto demuestra que existe un nivel en el manejo de la inteligencia emocional que

no es el ideal y que se debería trabajar en el desarrollo del mismo, Esto responde al objetivo general planteado en la investigación. (p. 107)

Castillo y Rodríguez (2016) de la UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, investigaron sobre: **“Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015”**, obteniendo los siguientes resultados:

(...) se observa que el 90,8% de los cadetes obtuvieron un nivel de inteligencia emocional alto, lo que significa que las habilidades emocionales en los cadetes son adecuadas, desarrolladas y funcionan de manera eficiente; además se puede observar que el 62% de los cadetes obtuvieron un puntaje que los ubicó en la categoría promedio con respecto al componente estado de ánimo general, lo que manifiesta que los cadetes son capaces de crear una atmosfera positiva en diferentes lugares. Asimismo, el 2.7% de la muestra obtuvieron niveles bajos en el componente Interpersonal, evidenciando que un mínimo de los cadetes tiene dificultades para relacionarse con los demás. (...) (p.43). Y, en lo que corresponde al estrés, los mismos investigadores Castillo y Rodríguez (2016) exponen los siguientes resultados:

(...) el 69.5% de los cadetes obtuvieron un nivel bajo en la variable estrés, esto quiere decir que los cadetes no presentaron estrés circunstancialmente. Así mismo, un 0.5% presentaron un nivel alto en estrés general, por lo que se infiere que es un porcentaje mínimo el que cuenta con un leve síntoma de estrés. (p.49)

Calienes y Díaz (2012) de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, investigaron sobre: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB – OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ”**, obteniendo los siguientes resultados:

(...) se aprecia que el 50.8% de los sub oficiales presentan una Inteligencia Emocional promedio, el 28.4% de ellos presentan un nivel por debajo del promedio y el 20.8% de los sub oficiales presentan un nivel por encima del promedio. Lo cual nos indica que la mayoría de los efectivos policiales se encuentran con una Inteligencia Emocional promedio. (p.40)

Cabrera (2015) de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, realizó la investigación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA”**, concluyendo:

El 85% de los integrantes del servicio de los UPC presentan alto nivel de estrés laboral ya que afirman que trabajan dieciséis horas diarias en horarios rotativos, simplemente descansan ocho horas al día, además el actual coronel les presiona demasiado en sus funciones y todo esto les causa excesiva presión; el 9% posee estrés por lo que ya presentan sintomatología, un 5% nivel intermedio es decir aún podría ser manejable en este nivel y evitar que avance el mismo; el 1% posee un nivel bajo de estrés porque sabe manejar la situación y evitan tensionarse. (p. 46)

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para comprender plenamente el siguiente apartado, relacionado con la primera variable, es necesario empezar definiendo las palabras inteligencia y emocionalidad.

Inteligencia:

Pérsico (2005) afirma: “La inteligencia es una capacidad de aprender, de comprender y de resolver problemas, capacidad que le ha permitido al hombre sobrevivir y evolucionar para adaptarse al medio” (p.11).

Entendiéndose que la inteligencia implica un proceso y/o habilidad cognitiva para enfrentar positivamente circunstancias, Carrera (2006) expone: “el desarrollo de la inteligencia constituye un lento proceso de aprendizaje a lo largo de toda nuestra vida que permite ir aprendiendo de nuestras experiencias, generando habilidades sinérgicas con respecto a las cognitivas (...)” (p.18).

Emocionalidad:

Las emociones son elementos de la personalidad. Ortiz, Rodríguez y Contreras (2010) definen: “La emocionalidad es una cultura que poseen las personas para expresar sus pensamientos y sensaciones que dan alivio al alma, ataviado de franqueza y sin pretensiones

que le permite sincerarse para ello” (p.1). Característica que forma parte de la dinámica comportamental de las personas en la dinámica social.

La emocionalidad es una fuente útil de información acerca de las relaciones entre la persona y su medio. Ortiz et al. (2010) explican: “En este sentido, se la considera como una de las características en la negociación que parece ser más bien una estrategia para el logro de las metas y objetivos que pueden influir en la contraparte, (...)” (p.5).

Del grado de madurez de la persona va a depender la habilidad para manejar las emociones, permitiendo actuar con empatía en las relaciones humanas, fomentando a la vez el crecimiento personal y una dinámica saludable en las interacciones sociales.

Inteligencia Emocional:

En lo que concierne a inteligencia emocional, Pérsico (2005) explica: “es un elemento clave en la adaptación al medio urbano ya que es lo que permite conseguir mediante la educación, trabajo, la constitución de la familia, todo aquello que necesitamos para vivir” (p.14).

La enciclopedia Océano (2002) define a la inteligencia emocional como: “la posibilidad de tener contacto profundo con los diferentes niveles de sensibilidad, con las sensaciones y emociones ligada a la conciencia y sentires de las personas que nos rodean” (p.218).

Goleman (citado por Pérsico, 2005) menciona: “La inteligencia emocional está relacionada con un conjunto de habilidades que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos que sirven de guía al pensamiento y la acción (...)” (p.14).

Respecto de la inteligencia emocional, de las habilidades interpersonales que se ponen en práctica, la empatía es de suma importancia para establecer interacciones sociales óptimas.

Antecedentes Históricos de la Inteligencia Emocional:

El desarrollo del concepto de inteligencia ha ido evolucionando desde las sociedades agrícolas y ganadera en donde el suministro de alimento los consideraba inteligentes, a quienes vivían bajo los lineamientos que las sociedades enmarcaban como comportamiento digno y propio así los llamaban, ya que la oposición creaba un ambiente caótico y generador de problemas y nada inteligentes. (Gallego, 2003, p.11)

Naturaleza de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se ha desarrollado en los últimos tiempos logrando gran aceptación social. Gardner (citado por Gallego et al. 2003) explica: “(...) constituye un lento proceso de aprendizaje a lo largo de toda su vida mientras aprenden nuevas experiencias, generan habilidades sinérgicas y competencias emocionales asociadas al pensamiento y emoción” (p.19).

Por otro lado, el desarrollo cognitivo a nivel emocional requiere que sea trabajado en todos los contextos de forma integral. Gardner (citado por Gallego et al. 2003) sugiere: “(...) un nuevo currículo en el área educativa en donde se incluya la enseñanza de habilidades como el autoconocimiento, autocontrol, empatía, saber escuchar, resolver situaciones problemáticas y el don de colaborar con otros como parte de sus vidas” (p.19).

Enfoque Cognitivo de Daniel Goleman

El desarrollo cognitivo del ser humano no solo está vinculado con el pensamiento y la inteligencia, sino con las emociones. Zumalabe (citado por Gallego et al. 2003) plantea: “la existencia de una conexión entre las emociones y la cognición lo que presupone la íntima relación entre las emociones como motor de la conducta” (p.53). Entendiéndose que las acciones humanas están gobernadas no solo por la razón sino por sentimientos y emociones inherentes a la característica racional y sensible del ser humano.

El Cerebro Emocional

Hablar de las emociones en el ser humano es referirse a las sensaciones que se experimentan durante un día o cada momento de nuestras vidas.

Las emociones que podemos experimentar los seres humanos, llamadas emociones primarias, como el miedo, ira, alegría, tristeza, disgusto, sorpresa, etc., van acompañadas de patrones de conducta tales como respuestas faciales, motoras, vocales, endocrinas y autonómicas hasta cierto punto estereotipadas y que son reconocibles por encima de diferencias culturales y raciales en los seres humanos. (Martínez, 2007, p.59)

Para que las emociones afloren al exterior o lo que comúnmente mencionamos *se expresen*, deben presentarse previamente circunstancias externas e internas que predisponen a las personas a experimentarlas, fenómeno psíquico explicado por la neurofisiología y la neuropsicología.

Tipos de Inteligencia Emocional:

El concepto inteligencia emocional implica dos formas que se manifiestan en la dinámica psíquica individual y colectiva.

1. La Inteligencia Intrapersonal.
2. La Inteligencia Interpersonal

Inteligencia Intrapersonal:

Pérsico (2005) afirma: “hace posible comprender los propios sentimientos, emociones, motivaciones y deseos. Sirve para el crecimiento personal, para conocerse a sí mismo, es propio de personas preocupadas de su propio desarrollo personal” (p.12). A la vez, la inteligencia comprende tres componentes, Leyton (2006) expone:

- **Conciencia en uno mismo:** es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.
- **Autorregulación o control de sí mismo:** es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.
- **Auto motivación:** es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. (pp.67-68)

Inteligencia Interpersonal:

Por ser la persona humana un ente esencialmente social necesita interaccionar con los demás para complementarse y establecer lazos familiares de amistad y otros. Pérsico (2005) manifiesta: “es la capacidad para comprender los estados de ánimo de otras personas, sus deseos y motivaciones, sus acciones” (p.12). Capacidad ligada a la empatía, elemento necesario para controlar nuestra propia actitud frente a las necesidades de los demás.

La inteligencia interpersonal está compuesta por dos elementos que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás:

Leyton (2006) plantea:

- **Empatía:** es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.
- **Habilidades sociales:** es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros. (p.68)

Por lo anotado, el aprendizaje y puesta en práctica de la inteligencia emocional en los diferentes contextos de la dinámica social (contextos familiares, académicos, laborales y otros) es imprescindible para el óptimo desarrollo individual y grupal de las personas en relación a las manifestaciones comportamentales positivas.

ESTRÉS LABORAL

Para comprender plenamente el siguiente apartado, relacionado con la segunda variable, es necesario empezar definiendo las palabras estrés y laboral.

Estrés:

Ruff (citado por Cabrera et al., 1994), respecto del estrés menciona: “esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido” (p.173).

Sells (citado por Cabrera et al., 1994) define al estrés como: “la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce secuencias importantes y graves” (p.173).

Cabrera et al. (1994) define al estrés como: “la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (p.173).

Laboral:

El diccionario Larouse (2008) define: “Relativo al trabajo en su aspecto económico y social: *problemas laborales*” (p.483).

Sopena (2008) define al trabajo: “ocupación en cualquier ejercicio, obra o labor, en donde ejercita, se aplica fuerza o la inteligencia para producir un producto o riqueza que es remunerada de forma económica” (p.618).

Estrés laboral:

En lo que se refiere a *estrés laboral*: Fuertes (2004) expone: “es el proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (p.12). Entendiéndose de esta forma que, el estrés laboral es el resultado desfavorable que afecta a la salud integral del ser humano.

Mingote (1999) explica: “el estrés laboral está determinado por la exposición del empleado a ciertos factores estresores que vividos, resueltos y afrontados determinan la respuesta individual de estrés, sea adaptativa (aprendizaje y satisfacción) o desadaptativa (desgaste e insatisfacción) (...)” (p.17).

Naturaleza del Estrés Laboral.

“El término estrés se ha utilizado en la investigación científica en una triple acepción, como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno” (Peiró, 2010, p.7).

Carrasco (2001) expone: El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. (...). El estrés tendría un polo positivo y uno negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes. (p.4)

Fases, Factores Causales, Determinantes y Desencadenantes del Estrés.

Gonzalez (2006) menciona: El proceso de estrés se inicia en las condiciones del entorno socio-físico, independientemente de éste. Si la persona percibe que puede sufrir consecuencias desagradables se generan procesos de estrés en función del contexto percibido.

- Fase 1: Apreciación subjetiva de la situación.
- Fase 2: Toma de decisiones: elección de alguna respuesta que reduzca el estrés.
- Fase 3: Conductas en términos de cantidad, calidad y rapidez.
- Fase 4: Resultados y cambio: Condiciona la nueva percepción de la situación. (p.11)

Carrasco (2001) expone:

En el trabajo intervienen factores que pueden crear o acrecentar el estrés ya existente. Entre las causas más comunes del estrés menciona las siguientes:

- La sobrecarga de trabajo.
- Las presiones de tiempo para cumplir tareas y metas.
- La existencia de una supervisión deficiente.
- La inseguridad en el ambiente político de la empresa.
- La capacitación insuficiente para cumplir con las responsabilidades.
- Los conflictos y ambigüedades de roles o papeles que se deben cumplir.
- Los cambios de cualquier tipo, en especial cuando son importantes o radicales. (p.8)

Nieto, Nieto y Jiménez (2015) mencionan:

Nixon creó una gráfica que muestra la relación entre el estrés y el desempeño. Se observan varias etapas:

1. Desmotivación: Cuando no hay estrés, no existe sentido de urgencia ni motivación que impulsen a trabajar, por lo que postergamos o ignoramos nuestras tareas pendientes.
2. Alerta: A medida que el estrés va aumentando, mejora la concentración, el sentido de urgencia y de responsabilidad. En esta etapa el estrés es ligero, pero constante, ayudándonos a sentirnos retados, se bloquean otras tareas de nuestra mente que no son urgentes.
3. Óptimo (eustrés): Llega un punto de equilibrio donde el nivel de estrés es el ideal y podemos dar nuestro máximo desempeño sin sentirnos desgastados física o mentalmente, a esto se llama estrés positivo, que Seyle denominó eustrés.
4. Ansiedad: Si después del punto óptimo, el estrés continúa elevándose, comenzaremos a sentir ansiedad, problemas para dormir, ira y muchos otros problemas. Además, nuestro desempeño comienza a disminuir a medida que vamos aumentando el nivel de estrés.

5. Bloqueo (distrés): Al exceder la carga de estrés máxima que podemos controlar, llegamos al límite tanto físico como mental, por lo que comienza lo que se conoce como síndrome de *burnout*, en donde el desempeño se detiene y sufrimos de un bloqueo absoluto. (pp.137-138)

Nieto et al. (2015) explica los desencadenantes del estrés laboral:

Ciertas condiciones en el trabajo poseen riesgo para el bienestar mental, ya que implican demandas en la persona sin poseer el suficiente control y soporte para manejarlas. Resulta imposible realizar una clasificación de todos los posibles factores desencadenantes de estrés relacionados con la naturaleza del trabajo; la que sigue a continuación se expone por razones teóricas y para dar una idea de la complejidad del problema:

1. Ambiente: pueden repercutir en el sujeto agentes físicos como el ruido, la vibración, una mala iluminación (...).
2. Sobrecarga de trabajo: se produce estrés frecuentemente en el caso de turnos de trabajo prolongados o nocturnos, o cuando se producen cambios en la relación con las condiciones inicialmente pactadas con la empresa, (...).
3. Contenido del trabajo: otro riesgo aparece si el trabajador carece de falta de autonomía y control sobre su trabajo por existir excesivas demandas en relación con sus competencias, habilidades o conocimientos. (...).
4. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera. Si bien el trabajo es un medio en el que la persona puede desarrollar sus necesidades sociales, las dificultades de la relación entre compañeros (...). (pp.138-139)

Sintomatología del Estrés Patológico (distrés)

Acosta (2008) explica los Síntomas de Estrés Crónico:

En general, hay una serie de síntomas claros de que una persona sufre distrés crónico, aunque aparecen de modo lento y progresivo en su comportamiento. Eso puede enmascarar la causa, en alguna ocasión. A veces resulta más fácil percibirlo desde fuera.

Estos síntomas responden a una situación general y afectan a sistemas muy diversos, que actúan como <<fusibles>> del organismo, como avisos de que algo no va bien.

Una de las malas costumbres ante estos síntomas es automedicarse: analgésicos, pastillas para dormir, sedantes, polvo para el estómago. (...). (pp.55-56)

Topping (2011) explica los: **SIGNOS EMOCIONALES POR ESTRÉS:**

1. **Depresión:** La persona puede desistir, sumergida por los acontecimientos sobre los que aparece ser no tener ningún control. Todo parece desesperante.
2. **Apatía:** Ya nada la excita. La persona adopta una actitud en la vida como “¿A quién le importo?”, (...).
3. **Agotamiento mental:** Cansancio. Todo requiere un esfuerzo. Cuesta levantarse por la mañana y enfrentarse al día. Encontrarse con gente e interactuar con ellos resulta demasiado doloroso. Concentrarse es difícil.
4. **Baja autoestima:** La persona estresada empieza a dudar sobre sus propias posibilidades de poder mantener el empleo, las amistades, o la vida misma. (...).
5. **Ansiedad:** Nerviosismo, (...), agitación, inseguridad.
6. **Irritabilidad:** La persona estresada se vuelve hipersensible, muy rápidamente salta a la defensiva “saliendo de sus casillas”, fácilmente provocadora, peleona, rebelde y por nada protesta. (...).
7. **Negación:** Niega los problemas, ignora sus síntomas, trabaja demasiado duro.
8. **Agobio:** Aparentemente hay mucho por hacer, pero la persona no sabe por dónde empezar ya que está emocionalmente paralizada. Hay una pérdida de perspectiva. (pp.39-40)

Estrés Patológico y Trastornos Psicossomáticos:

Ortiz (2007) manifiesta: Los recuerdos del evento traumático pueden estar disociados, esto es, no se puede recordar todo el evento conscientemente, de modo que se pueda relatar en una forma coherente, pero sus componentes visuales, táctiles viscerales o auditivos se “vuelven a vivir”. Es como si diferentes partes del cuerpo recordaran el trauma en tiempo presente.

El manual de diagnóstico de la Asociación de Psiquiatras de Estados Unidos, conocido como DSMIV, afirma que el trastorno por estrés postraumático se presenta cuando:

- El acontecimiento traumático es reexperimentado a través de recuerdos, sueños, reacciones fisiológicas o malestar psicológico.
- Se evitan sistemáticamente sentimientos, pensamientos, lugares o actividades asociadas al suceso traumático. (...)
- La hiperactivación producida por el evento traumático continúa provocando alteraciones del sueño, falta de concentración, hipervigilancia, reflejo de alarma exagerado e irritabilidad.

- Estas alteraciones se prolongan por más de un mes y provocan malestar significativo y deterioran el funcionamiento en áreas importantes de la vida de la persona como la escuela, el trabajo, las relaciones familiares, entre otras.

Los psiquiatras y psicólogos clínicos pueden encontrar estos criterios de gran utilidad para determinar la existencia de un trastorno (...). (pp.14-15)

Lezaun y Colmenarejo (2005) (citados por Nieto et al., 2015), exponen: “según datos oficiales, las enfermedades profesionales representan el 1,65% de los accidentes laborales y, generalmente, están relacionadas con problemas articulares (alguna de ellas tan psicológica como el síndrome de tensión leve), cutáneos o respiratorios” (p.30).

Estresores laborales

Ortiz (2007) refiriéndose a estresores, menciona:

Selye creó la palabra estresor (stressor, en inglés) para referirse a los agentes causales del estrés. En teoría, cualquier estímulo o situación puede producir estrés, dependiendo de su intensidad, duración frecuencia, el momento en que se presenta o de qué manera se combina con otros factores (...). (p.23)

Gonzalez (2006) menciona: Se puede establecer una tipología de los estresores sobre la base de las siguientes dimensiones:

Estresores Agudos:

- Comienzo o desencadenamiento definido.
- Corta duración.
- Ocurre con poca frecuencia.
- Presenta alta intensidad.

Estresores Crónicos:

- No tienen inicio definido.
- Se repiten con frecuencia.
- Pueden tener corta o larga duración.
- Pueden ser de baja o elevada intensidad.

Estresores de la Vida Diaria:

- Comienzo definido.
- Son de corta duración.
- Ocurren con frecuencia.
- Son de baja intensidad.

Estresores Catastróficos:

- Tienen un comienzo definido.
- Pueden ser de corta o larga duración.
- Ocurren con muy poca frecuencia.
- Son de fuerte intensidad.

“La enumeración, clasificación y valoración de los diferentes agentes estresores es tan extensa como la gran variedad de actividades, situaciones grupales o casos particulares que se pueden dar en los individuos (...)” (pp. 48-49).

HIPÓTESIS

La inteligencia emocional influye en el estrés laboral que experimentan los militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azúay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” de Riobamba.

METODOLOGÍA**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

El estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo por ser medible, de alcance descriptivo respecto del fenómeno a estudiar, de campo, no experimental y de corte transversal porque se desarrollará en un tiempo determinado, permitiendo medir las variables dependiente e independiente.

POBLACIÓN:

50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azúay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” de Riobamba.

INSTRUMENTOS

a) TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL.

Gallego et al. (2003) explica:

Cuando a principios de los años noventa Peter Salovey y John Mayer, de la Universidad de New Hampshire, acuñaron el gráfico nombre de inteligencia emocional para abarcar los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal, destacaron algunas cualidades como la comprensión de las propias emociones y su manejo, la automotivación, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de controlar las relaciones sociales de forma que se mejore la calidad de vida. Estas cinco habilidades o competencias también son reconocidas por D. Goleman (1996) en su libro *Inteligencia emocional: (...)*.

Valoración:

Pregunta 1: A, B y C = 20 puntos; D = 0.

Pregunta 2: B = 20 puntos; A, C y D = 0.

Pregunta 3: A = 20 puntos; B, C y D = 0.

Pregunta 4: C = 20 puntos; A, B y D = 0.

Pregunta 5: D = 20 puntos; A, B y C = 0.

Pregunta 6: A = 20 puntos; B, C y D = 0.

Pregunta 7: D = 20 puntos; B = 10 puntos; A y C = 0.

Pregunta 8: B = 20 puntos; A, C y D = 0.

“Indicadores de los grados de Inteligencia Emocional”

Hasta 60 puntos: Si ha obtenido esta puntuación, le recordamos que la inteligencia emocional puede mejorarse con relativa facilidad.

Hasta 80 puntos: Su inteligencia emocional se encuentra dentro de los márgenes normales, pero siempre es aconsejable hacer una reflexión sobre nuestros puntos fuertes y débiles para superarse.

De 120 puntos: Dispone de un elevado grado de inteligencia emocional. (pp.48-49-50)

b) Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

La OIT-OMS respecto del cuestionario menciona:

La cultura empresarial es un factor que determinará el compromiso de la gerencia para abordar un plan de intervención y lucha contra el estrés. Influye sobre el modo de reconocer los problemas y resolverlos.

Proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.

Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.

Estilos de dirección y liderazgo.

Gestión de recursos humanos.

Nuevas tecnologías.

Estructura organizacional.

Clima organizacional.

Valoración:

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

“Indicadores de los niveles de Estrés Laboral”. Tabla de resultado general.

Bajo nivel de estrés: < 90,2

Nivel intermedio: 90,3 – 117,2

Estrés: 117,3 – 153,2

Alto nivel de estrés: > 153,3

(pp.11-12).

Procedimiento:

Sistematización de la información; conocimiento y caracterización de experiencias relevantes; definiciones; evaluación.

Análisis:

Se utilizó el programa estadístico Excel para medir las frecuencias, porcentajes y comparación de variables.

RESULTADO Y DISCUSIÓN.**Tabla 1. Inteligencia Emocional**

Grados de Inteligencia Emocional	F	%
Grado Bajo	-	-
Grado Intermedio	50	100%
Grado Elevado	-	-
Total	50	100%

FUENTE: “TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL” de Salovey y Mayer aplicada a la población estudiada, 50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”.

Se observó grado intermedio de Inteligencia Emocional en el 100%.

Tabla 2. Estrés Laboral

Niveles de Estrés Laboral	F	%
Bajo nivel de Estrés	18	36%
Nivel Intermedio	6	12%
Estrés	-	-
Alto nivel de Estrés	26	52%
Total	50	100%

FUENTE: “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” aplicada a 50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay”.

Se observó que el 52% (26 militares) tienen alto nivel de estrés, el 36% (18 militares) bajo nivel de estrés, el 12% (6 militares) nivel intermedio y 0% no presentó estrés.

Tabla 3. RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL

Niveles Estrés Grados Intelig. Emoc.	ESTRÉS LABORAL			
	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio	Estrés	Alto nivel de estrés
Grado Bajo	-	-	-	-
Grado Intermedio	36%	12%	-	52%
Grado Elevado	-	-	-	-

FUENTE: “TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL” de Salovey y Mayer, y “Cuestionario sobre “Estrés Laboral de la OIT-OMS” aplicado a 50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos” de Riobamba.

Se observó que el 100% concerniente a 50 militares, presentó grado intermedio de Inteligencia Emocional; el 52% que representa a 26 militares, presentó alto nivel de estrés; y, el 36% que representa a 18 militares, presentó bajo nivel de estrés (porcentajes más altos).

DISCUSIÓN

Con la aplicación del “TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL” de Salovey y Mayer en la población de militares se observó los siguientes resultados: el 100% presentó grado intermedio de IE; y, con la aplicación del “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”, el 52% presentó alto nivel de estrés, el 36% presentó bajo nivel de estrés, el 12% nivel intermedio de estrés y estrés 0%. Relacionando la presente investigación con el estudio realizado por Castillo y Rodríguez (2016), en el que observaron nivel alto de inteligencia emocional 90.8% en una población de cadetes. Se puede inferir que, si bien los porcentajes en los dos estudios son altos, no así los niveles, obedeciendo estos resultados a las características específicas de los dos grupos de estudio: en la investigación referente a *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en militares de la Brigada de Caballería Blindada No.11 “Galápagos” de Riobamba*, la población está conformada por militares con instrucción académica media, circunstancia por la que, en razón de su formación académica reflejarían inteligencia emocional en nivel intermedio; no así en el segundo estudio relativo a una población de cadetes en la que se observa un nivel alto de inteligencia emocional, debiendo tomarse en cuenta (respecto del resultado) el contexto de instrucción académica superior, mismo favorecería un mejor manejo de la inteligencia emocional. Lo anotado se puede contrastar con el estudio realizado por Limachi (2016) en una población de conscriptos

bachilleres de 18 a 20 años de edad, respecto de inteligencia emocional, cuyos resultados reflejan bajo nivel de inteligencia emocional 74%, pudiendo obedecer el resultado al contexto no académico.

Para confirmar lo anotado, respecto de la población de conscriptos, cabe tomar en cuenta el estudio realizado por Calienes y Díaz (2012) en una población de sub- oficiales de la policía nacional del Perú (relacionado a Inteligencia emocional y síndrome de burnout), en el que 50.8% presentan Inteligencia Emocional promedio, el 28.4% un nivel por debajo del promedio y el 20.8% un nivel por encima del promedio. Evidenciándose que la formación profesional contribuye a un mejor manejo de la inteligencia emocional. Habiéndose observado así mismo un 100% de grado intermedio en el manejo de inteligencia emocional en la población investigada correspondiente a la *Brigada de Caballería Blindada No.11 "Galápagos" de Riobamba*. Comprendiéndose que la inteligencia emocional es inherente a la dinámica social de los seres humanos. Pérsico (2005) explica: "es un elemento clave en la adaptación al medio urbano ya que es lo que permite conseguir mediante la educación, trabajo, la constitución de la familia, todo aquello que necesitamos para vivir" (p.14).

Respecto de la variable *estrés laboral* en la investigación concerniente al tema *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en militares de la Brigada de Caballería Blindada No.11 "Galápagos" de Riobamba*, habiéndose observado que los resultados más altos relacionados con el estrés laboral fueron: 52% alto nivel de estrés y 36% bajo nivel de estrés. Comparando estos resultados con el estudio de Castillo y Rodríguez (2016) en una población de cadetes, cuyos resultados fueron: 69.5% con nivel bajo en la variable estrés y el, 0,5% con un nivel alto en estrés general. La discrepancia obedecería a que la población de militares (de la Brigada Galápagos) está conformada en alto porcentaje por miembros que abrían ingresado con motivaciones disfuncionales, expuestos además a las presiones permanentes de la institución castrense que se caracteriza por ser rígida, circunstancias por las que serían más lábiles al estrés; no así los cadetes respecto del estudio de Castillo y Rodríguez (2016), mismos se encuentran en formación militar en razón de su edad, no desempeñando responsabilidades laborales, razón por la que serían menos vulnerables al estrés.

Con el estudio realizado por Cabrera (2015) respecto del estrés laboral y el desempeño laboral en miembros la policía nacional Tungurahua, en el que se observa que el 85% presenta alto nivel de estrés laboral, se comprueba que las responsabilidades laborales

contribuyen al desarrollo del estrés en las personas, tomándose en cuenta además que, los policías por sus competencias laborales constantemente están sometidos estrés. Observándose una determinada diferencia con la población investigada concerniente a militares de la Brigada de Caballería Blindada No.11 “Galápagos” de Riobamba, en la que se evidencia alto nivel de estrés 52%, fenómeno que obedecería a que el personal militar, si bien se encuentra acuartelado cumpliendo funciones castrenses, no está sometido contantemente a circunstancias estresoras como es el caso de los policías en su lucha diaria con la delincuencia. Según Mingote (1999): “el estrés laboral está determinado por la exposición del empleado a ciertos factores estresores que vividos, resueltos y afrontados determinan la respuesta individual de estrés, sea adaptativa (aprendizaje y satisfacción) o desadaptativa (desgaste e insatisfacción) (...)” (p.17).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

De la investigación realizada en la población sometida a estudio (50 militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azúay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos”), se concluye:

- Con la aplicación del test de “Inteligencia Emocional Global” de Salovey y Mayer se identificó que los 50 militares que corresponden al 100% presentaron *grado intermedio de Inteligencia Emocional*.
- Con la aplicación del “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” se estableció que 26 militares equivalente al 52% presentaron *alto nivel de estrés*, 18 militares equivalente al 36% presentaron *bajo nivel de estrés*, 6 militares equivalente al 12% presentaron *nivel intermedio*; y, ningún militar (0%) presentó estrés.
- Relacionando el grado de inteligencia emocional con los niveles de estrés laboral, partiendo de los dos objetivos específicos, se puede determinar que: si bien el 100% presentó *grado intermedio* de Inteligencia Emocional, en el 52% se observó *alto nivel de estrés* y en el 36% *bajo nivel de estrés* (niveles más evidentes). Siendo importante tomar en cuenta los siguientes aspectos: un alto porcentaje de militares ingresa a la institución castrense sin vocación y/o motivaciones funcionales (factor desfavorable), la población

militar es sometida a evaluaciones médicas planificadas y realiza ejercicio físico programado (factor favorable).

RECOMENDACIONES:

- Las evaluaciones psicológicas a las que tienen que someterse las personas que desean ingresar a la institución militar, deben ser más rigurosas y orientadas a detectar plenamente la vocación para evitar el ingreso de aspirantes con motivaciones disfuncionales mismas conllevan al estrés negativo (distrés).
- Fomentar en la institución militar el conocimiento y práctica de la inteligencia emocional para un mejor desempeño laboral y mantenimiento de la salud mental de sus miembros y familiares.
- Qué los/as egresados/as de la Carrera de Psicología Clínica de la UNACH desarrollen investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y el estrés en los diferentes contextos laborales, siendo el presente estudio un pequeño aporte que motive a la investigación científica para favorecer a la salud mental de la población y posicionamiento de la UNACH en el contexto de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA:

- Acosta, J. (2008). *GESTIÓN del ESTRÉS*. Barcelona- España: Bresca S.L.
- Barragán, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Bolivia: Offset Boliviana Ltda.
- Bizguerra, R. (2013). *La inteligencia emocional*. Obtenido de <http://www.rafaelbisguerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacion-emocional-competencias-basicas-para-vida/211-inteligencia-emocional.html>
- Blanch, J., María, E., Durán , C., & Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. Barcelona - España: Ediciones Gestión 2000.
- Bradberry , T. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá: Norma.
- Cabaleiro, V. M. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España-Barcelona: Ideaspropias.
- Cabrera, J., Fuertes, J., & al, e. (1994). *Enfermería Legal*. Madrid - España: Editorial Libro del Año S.L.
- Cabrera, F (2015). EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3755/76.0197.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo & Rodríguez (2016). Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12788/1/FCHE-PSIC-91.pdf>
- Calines & Díaz (2012). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SUB – OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/184/Nataly_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, R. (2008). *Otra vez lunes. Técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid - España: Ediciones Turpial S.A.
- Carrasco, C. (2001). *Estrés Laboral*. Chile: LOM.
- Fernández, R. (2008). *MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA NO INCENDIOS*. Spain: Club Universitario.
- Fuertes, J. (2004). *Mobbing. Acoso laboral... Psicoterrorismo en el trabajo*. Barcelona - España: Ediciones ARÁN S.L.

- Galán, S., & Camacho, E. (2012). *Estrés y salud*. México: El Manual Moderno.
- Gallego, D. (2003). *Inteligencia Emocional. Implicaciones en la educación y en el mundo del trabajo*. Bogotá - Colombia: Editorial El Buho.
- Gallego, D., & Gallego, M. (2006). *Educación la Inteligencia Emocional en el aula*. Madrid - España: Editorial Boadilla del Monte.
- Gallego, D., Cruz, A., & et.all. (2003). *Inteligencia Emocional. Implicaciones en la educación y en el mundo del trabajo*. Bogotá - Colombia: Editorial El Buho.
- Goleman, D. (2005). *La inteligencia emocional*. Madrid - España: Ediciones Morata.
- Goleman, D. (2008). *inteligencia emcional*. barcelona: kairos.
- González, L. (2010). *Psicología Clínica*. México: Guanajuato.
- Gonzalez, M. J. (2006). *Manejo del Estrés*. España: INNOVA.
- Jiménez , Á. (2007). *Quiero y puedo acresentar mi inteligencia emocional*. Colombia: Paulinas.
- Limachi, L (2016). Servicio militar e inteligencia emocional, en conscriptos bachilleres de 18 a 20 años de la Primera Compañía del Regimiento 4to Caballería Ingavi. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6986/3701.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, C. (2007). *Emociones y Cerebro* (Vols. Vol. 1010, N. 1). Alicante - España: Rev. R. Acad. Cienc. Exact. Fis. Nat.
- Mingote, J. (1999). *El estrés del médico. Manual de autoayuda*. Madrid - España: Ediciones Días de Santos.
- Nieto, C., Nieto, L., & Jiménez, M. (2015). *LOS EFECTOS DEL TRABAJO EN EL PERSONAL SANITARIO*. Madrid: DYKINSON,S.L.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: S.A: de C.V.
- Ortega , P. (2005). *ESTRÉS AMBIENTAL EN INSTITUCIONES DE SALUD*. México: Ciudad Universitaria.
- Ortiz, V., & et.all. (2010). *Emocionalidad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/733/Emocionalidad.htm>
- Ortiz, V., Rodríguez, E., & Contreras, R. (2010). *Emocionalidad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/733/Emocionalidad.htm>
- Peiró, J. (2010). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia - España: Ediciones Versitat.
- Pérez, V., Gutiérrez, T., García, A., & Gómez, J. (2005). *Procesos psicológicos básicos*. España: Pearson .

- Pérsico, L. (2005). *Inteligencia Emocional. Teorías de Aprendizaje*. Madrid - España: Editorial LIBSA.
- Salguero, J., & Iruarrizaga, I. (2007). *Relaciones entre inteligencia emocional y emociones negativa: ansiedad, ira y tristeza/depresión*. Obtenido de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1354
- Sancho, M., & Viñao, S. (2014). *DESARROLLO HUMANO II*. Madrid, España: Visión Libros.
- Sandín, B. (2003). *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Granada, España: ISSN.
- Santo, J. (1989). *DE LOS SIGNOS Y LOS CONCEPTOS*. México: Marietti.
- Sopena, R. (2008). *Aristos. Diccionario ilustrado de la lengua española*. Editorial Ramón Sopena, S.A.: Barcelona - España.
- Tabañaren, A. (2012). *La Inteligencia Emocional*. Obtenido de <http://www.emozioak.net/index.php/es/la-inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional.html>
- Topping, W. (2011). *AFRONTAR EL ESTRÉS CON ÉXITO*. Barcelona: Visionlibros.
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *MÉTODO Y CONOCIMIENTO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Vaquero, M. (2008). *Teorías de las Inteligencias Mñultiples*. Obtenido de <https://convivencia.wordpress.com/2008/01/28/la-teoria-de-las-inteligencias-multiples-de-gardner/>
- Vargas, F., Coucli, A., & Comar, M. (2008). *Emocionalidad y equipos de trabajo*. Obtenido de <http://mentat.com.ar/emocionalidad.htm>

ANEXOS.

(anexo 1)

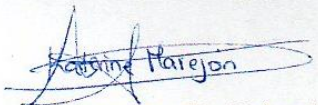
RIOBAMBA, 11 de marzo de 2016.


CORONEL DEL EMC RENE PATRICIO MORALES.

De mis consideraciones.

Reciba un cordial saludo y a la vez éxitos en sus funciones que desempeña. Yo **Katerine Morejón Valverde** portadora de la cédula de identidad N° 020209030-4 y **Andrea Acurio Martínez** portadora de la cedula de identidad N° 020228640-7, solicitamos de la manera más comedida se nos brinde apertura para la realización de nuestra tesis en esta noble institución, con nuestro tema: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN MILITARES DE LA BRIGADA DE CABALLERÍA BLINDADA 11 "GALÁPAGOS" DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, nuestro objetivo primordial es **identificar la forma de interactuar con los demás**, teniendo en cuenta los sentimientos y habilidades emocionales que identifican a una persona y como influye en sus actividades laborales.

Por la atención prestada anticipamos nuestro agradecimiento.



Katerine Morejón Valverde
020209030-4


Andrea Acurio Martínez
020228640-7

4 AUTOMINADO PARA EL
DIA JUEVES EN EL CINE.
SO EFECTIVO

ANDREA ACURIO
0939821664 =

11 0 7 15. MAR-16

COMANDO 11 B.C.B.
DEPENDENCIA: B-5
DISPOSICIÓN: Recomendada
Coordinar: Que debe ser
eso y que ayudo a que
para un día factible.
FIRMA: 

(anexo 2)

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL

Instrucciones:

Este test le dará una valoración global de su inteligencia emocional (...).

Marque en cada caso la respuesta que se aproxime más a su comportamiento.

1. Está sentado en un avión sacudido por fuertes turbulencias. ¿Cómo se comporta?
 - A. Sigue leyendo tan tranquilo su libro sin dar gran importancia a las turbulencias.
 - B. Intenta calcular la gravedad de la situación observando a las azafatas y comprueba que tiene salvavidas.
 - C. Algo de ambas cosas.
 - D. Ni idea, nunca suelo darme cuenta de esas cosas.
2. Ha ido al parque con su hija y unos cuantos niños de vecindario. De pronto, uno de los niños se echa a llorar porque los otros no quieren jugar con él. ¿Cómo reacciona?
 - A. Se mantiene al margen; los niños deben arreglar solos sus diferencias.
 - B. Busca el modo de convencer a los otros niños para que jueguen con el que llora.
 - C. Intenta distraer al niño que llora con juguetes.
3. Ha suspendido el examen parcial en el que había previsto obtener una buena nota. ¿Cómo reacciona?
 - A. Establecer un plan de trabajo para mejorar la nota en el siguiente examen.
 - B. Se propone esforzarse más en el futuro.
 - C. Se dice que la nota en esa asignatura no es tan importante y se concentra en otras asignaturas en las que ha sacado mejor nota.
 - D. Habla con el profesor y le pide una revisión del examen.
4. Trabaja en ventas por teléfono. Quince clientes con los que ha contactado han rechazado su llamada. Poco a poco se va desanimando. ¿Cómo se comporta?
 - A. Lo deja por hoy y espera tener más suerte mañana.
 - B. Se detiene a pensar cuál podría ser la causa de que hoy no tenga éxito.
 - C. En la siguiente llamada lo intenta empleando una nueva táctica y se dice que no hay que rendirse con facilidad.
 - D. Se pregunta si ese es el trabajo adecuado para usted.
5. Intenta tranquilizar a una niña que está muy alterada después de que el conductor ha invadido peligrosamente su carril sin respetar las distancias. ¿Cómo se comporta?
 - A. Le dice: “Olvídalo, al fin y al cabo, no ha pasado nada”.

- B. Pone la cinta preferida de su amiga para distraerla.
 - C. Se une a sus expresiones de indignación para mostrarle su solidaridad.
 - D. Le cuenta que hace poco, en una situación semejante reaccionó igual pero que luego vio que el otro coche era una ambulancia.
6. Una pelea entre usted y su pareja ha ido subiendo de tono. Ambos están muy alterados y se atacan el uno al otro con reproches que no vienen al caso. ¿Qué es lo mejor que se puede hacer?
- A. Ponerse de acuerdo para establecer una pausa de 20 minutos y seguir discutiendo luego.
 - B. Dejar de discutir y no decir ni una sola palabra más.
 - C. Decir que lo lamenta y pedir a su pareja que también se disculpe.
 - D. Recuperar el control, reflexionar un momento y exponer entonces su visión de las cosas de mejor manera.
7. Su hijo de tres años es muy tímido y desde que nació reacciona con miedo ante las personas y los lugares desconocidos. ¿Cómo se comporta usted?
- A. Acepta que su hijo es tímido por naturaleza y piensa cómo poder protegerlo de situaciones que lo alteran.
 - B. Consulta con un psicólogo infantil.
 - C. Enfrenta al niño al mayor número de situaciones desconocidas para que supere su miedo.
 - D. Le facilita a su hijo experiencias que lo animen a ir saliendo de su retraimiento.
8. De niño aprendió a tocar el piano, pero durante años no ha vuelto hacerlo. Ahora quiere por fin volver a empezar. ¿Cuál es la forma más rápida de obtener buenos resultados?
- A. Practicar cada día a una hora determinada.
 - B. Elegir piezas que suponen un desafío pero que puede llegar a aprender.
 - C. Practicar sólo cuando de verdad tiene ganas de hacerlo.
 - D. Elegir piezas muy difíciles que sólo podrá aprender con el correspondiente esfuerzo.

(anexo 3)

-Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS-

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

(anexo 4)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con cédula de ciudadanía No....., integrante del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos”, en la ciudad de Riobamba. Luego de haber sido informado de la investigación relacionada al tema: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN MILITARES DE LA BRIGADA DE CABALLERÍA BLINDADA N° 11 “GALÁPAGOS” DE RIOBAMBA, PERÍODO MARZO – AGOSTO 2016**, por parte de Andrea Acurio y Katerine Morejón, egresadas de la carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, previa solicitud dirigida al Comandante de la Brigada mencionada y concerniente aprobación para que se desarrolle la investigación, es que, expreso voluntariamente el deseo de colaborar asistiendo a charla preliminar previamente coordinada, y a la vez contestando las preguntas de instrumentos psicológicos: test y cuestionario para la recolección de información; autorizando a la vez, que los resultados obtenidos sean utilizados con fines académicos y en el marco de la ética, esto es, omitiendo la identidad de los participantes en razón de la confidencialidad.

Firma:.....

Riobamba, 19 de Octubre de 2016