



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Psicóloga Clínica

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS POR INESTABILIDAD
LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DEL
REGISTRO CIVIL DE CHIMBORAZO, PERÍODO SEPTIEMBRE
2015- FEBRERO 2016”.**

AUTORES:

María José Heredia Vela

Katerin Monserrath Torres Salguero

Tutor: Psc. Juan Pablo Mazón N., Mgs.

Riobamba-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL EN LA OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DE CHIMBORAZO, PERÍODO SEPTIEMBRE 2015- FEBRERO 2016”. Presentado por: Katerin Monserrath Torres Salguero y María José Heredia Vela, dirigida por: Psc. Juan Pablo Mazón N., Mgs.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Psc. Cl. Mayra Castillo
Presidente del Tribunal



Firma

Psc. Cl. Nelson Guato
Miembro del Tribunal



Firma

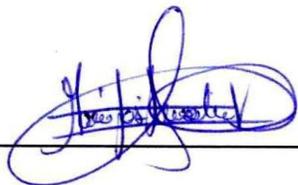
Mgs. Juan Pablo Mazón
Tutor de Tesina



Firma

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación, nos corresponde exclusivamente a María José Heredia Vela y Katerin Monserrath Torres Salguero y al Psicólogo Clínico Juan Pablo Mazón Mgs; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



María José Heredia Vela

171838905-7



Katerin Monserrath Torres Salguero

060406666-2

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, al Personal Administrativo y Cuerpo de Docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo por el apoyo brindado durante el tiempo de estudios, a mi madre por ser el pilar fundamental en todas las actividades en las que me he desenvuelto, a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil por la apertura brindada para la ejecución de este proyecto investigativo, y al Tutor de Tesina Mgs. Juan Pablo Mazón por su ayuda incondicional.

María José Heredia Vela

Quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de crecer dentro de una familia unida, a mis abuelitos, padres y hermanos por que han sido quienes me han impulsado a cumplir esta meta, así también a compañeros, maestros e Instituciones quienes brindaron su ayuda incondicional para la culminación de este trabajo.

Katerin Monserrath Torres Salguero

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado a mis hermanos: Andrea y Carlos; a mis sobrinas Dennyse, Valentina y Karol; y en especial a mi madre Liliana Vela, a quien admiro y amo por ser ejemplo de valentía, sacrificio, trabajo, dedicación y todo el conjunto de perfección que comprende su ser; dedicada a ustedes ya que siempre han compartido a mi lado cada etapa de mi vida y son mi inspiración diaria.

María José Heredia Vela

El presente trabajo está dedicado a mi ángel, quien guía mis pasos en cada momento Milita Campos, a mi Padre Santiago Torres, pues es quien me ha enseñado a valorar las cosas que me ha dado, siendo estas el fruto de días, tardes, noches sin descanso, a mi madre Mercedes Salguero, por dar todo sin pedir nada, por ser esa amiga que nunca me ha fallado, finalmente a Cristian Martínez, compañero de vida, amigo fiel que día a día va de mi mano recorriendo este largo camino.

Katerin Monserrath Torres Salguero

ÍNDICE GENERAL		Pág
PORTADA		I
REVISIÓN DEL TRIBUNAL		II
DERECHOS DE AUTORIA		III
AGRADECIMIENTO		IV
DEDICATORIA		V
ÍNDICE GENERAL		VI
ÍNDICE DE CUADROS		X
ÍNDICE DE GRÁFICOS		XI
ÍNDICE DE ANEXOS		XII
RESUMEN		XIII
ABSTRACT		XIV
INTRODUCCIÓN		1
 CAPÍTULO I		
1	MARCO REFERENCIAL	3
1.1	Problema de la investigación	4
1.2	Problematización del problema	4
1.3	Formulación del problema	7
1.4	Preguntas directrices o problemas derivados	7
1.5	Objetivos	7
1.5.1	Objetivo General	7

1.5.2	Objetivos Específicos	8
1.5.3	Justificación	8

CAPÍTULO II

2	MARCO TEÓRICO	11
2.1	Antecedentes de la investigación	12
2.2	Fundamentación Teórica	13
2.2.1	Inteligencia Emocional	13
2.2.1.1	Definiciones	13
2.2.1.2	Antecedentes de la Inteligencia Emocional	14
2.2.1.3	Componentes de la Inteligencia Emocional	15
2.2.1.4	Organización de los componentes de la Inteligencia Emocional	17
2.2.1.5	Importancia de la Inteligencia Emocional	19
2.2.1.6	Terapia basada en la Inteligencia Emocional	19
2.2.1.6.1	Emociones	20
2.2.1.6.2	Componentes de la emoción	21
2.2.1.6.3	Funciones de la emoción	22
2.2.1.6.4	Clasificación de las Emociones	23
2.2.1.6.5	Las emociones que intervienen en la Terapia de Inteligencia Emocional	23
2.2.2	Estrés por Inestabilidad Laboral	25
2.2.2.1	Definición de estrés	25
2.2.2.2	Hans Selye la Teoría del Estrés	25
2.2.2.3	Tipos de Estrés	26
2.2.2.4	Componentes del Estrés	27
2.2.2.5	Fases del Estrés	28
2.2.2.6	Efectos del Estrés	28
2.2.2.7	Inestabilidad Laboral	29
2.2.2.7.1	Definición	29

2.2.2.7.2	Percepción de la Inestabilidad Laboral	30
2.2.2.8	Estrés por Inestabilidad Laboral	31
2.2.2.8.1	Definición	31
2.2.2.8.2	Causas del Estrés por Inestabilidad Laboral	31
2.2.2.8.3	Consecuencias del Estrés por Inestabilidad Laboral	32
2.2.2.8.4	Aspectos que intervienen en el Estrés por Inestabilidad Laboral	33
2.2.2.8.5	Definición de las categorías de los sucesos estresantes	34
2.2.3	Diseño del Plan de Intervención Psicoterapéutico en base a la Inteligencia Emocional en los Funcionarios que presentan Estrés por Inestabilidad Laboral	36
2.2.3.1	Tratamiento basado en la Inteligencia Emocional	37
2.2.3.1.1	Objetivos del tratamiento basado en Inteligencia Emocional	37
2.2.3.1.2	Procedimiento	38
2.3	Hipótesis	39
2.4	Variables	39
2.4.1	Variable independiente	39
2.4.2	Variable dependiente	39
2.5	Definiciones de términos básicos	39

CAPÍTULO III

3	MARCO METODOLÓGICO	43
3.1	Diseño de la investigación	44
3.2	Tipo de la investigación	44
3.3	Nivel de la investigación	44
3.4	Población y muestra	45
3.4.1	Población	45
3.4.2	Muestra	45
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5.1	Técnicas	45

3.5.2	Instrumentos	46
3.6	Técnicas para el procesamiento e interpretación de datos	47

CAPÍTULO IV

4.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1	Análisis e interpretación de resultados del test de Estrés por Inestabilidad Laboral.	49
4.2	Análisis e interpretación de resultados del test de Inteligencia Emocional de Weisinger.	53

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1	Conclusiones	61
5.2	Recomendaciones	62

BIBLIOGRAFÍA	63
---------------------	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Resultados finales del Test del Estrés por Inestabilidad Laboral	49
Cuadro N°2: Relación Impacto/Suceso del Test de Estrés por Inestabilidad Laboral	51
Cuadro N°3: Resultados Finales de Inteligencia Emocional de Weisinger	53
Cuadro N°4: Resultados de las habilidades bajas del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger	55
Cuadro N°5: Relación entre los Resultados Obtenidos de los Test Aplicados entre Inteligencia Emocional de Weisinger y el Test del Estrés por Inestabilidad Laboral	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Resultados finales del Test del Estrés por Inestabilidad Laboral	49
Gráfico N°2: Relación Impacto/Suceso del Test de Estrés por Inestabilidad Laboral	51
Gráfico N°3: Resultados Finales de Inteligencia Emocional de Weisinger	53
Gráfico N°4: Resultados de las habilidades bajas del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger	55
Gráfico N°5: Relación entre los Resultados Obtenidos de los Test Aplicados entre Inteligencia Emocional de Weisinger y el Test del Estrés por Inestabilidad Laboral	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Diseño del plan de intervención psicoterapéutica en base a la Inteligencia Emocional en los funcionarios que presentan Estrés por Inestabilidad Laboral	69
Anexo 2:	Test de Inteligencia Emocional de Weisinger	83
Anexo 3:	Test de Estrés por Inestabilidad Laboral	89

RESUMEN

La presente investigación tiene como tema: “Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016”. La inestabilidad laboral es un estresor que tiene alta probabilidad de ocurrencia a raíz de las condiciones socioeconómicas actuales, por tanto su incidencia en la población activa es mayoritaria. El objetivo general es: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica. La población fue de 36 funcionarios bajo la modalidad de contratos de servicios ocasionales, la muestra se seleccionó bajo los criterios de inclusión y exclusión que constituye 33 funcionarios con Estrés por Inestabilidad Laboral. Los diseños utilizados fueron cuantitativo y no experimental, el tipo de investigación empleado fue: de campo, descriptivo y transversal, el nivel fue exploratorio. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: Test de Estrés por Inestabilidad Laboral y Test de Inteligencia Emocional de Weisinger. Las técnicas para el análisis de los resultados fueron realizadas mediante una estadística básica en el programa de Excel. Los resultados obtenidos fueron que el 92% de la población presentan Estrés por Inestabilidad Laboral, el 88% posee un nivel de Inteligencia Emocional baja. Al finalizar la investigación se diseñó un plan de intervención psicológica, el cual tiene un enfoque humanista que se basa en el desarrollo de la Inteligencia Emocional a partir del conocimiento y entrenamiento de habilidades emocionales, mediante la aplicación de técnicas y herramientas que ayudarán a manejar el Estrés por Inestabilidad Laboral.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CENTRO DE IDIOMAS

ABSTRACT

The topic of the present research work: "Emotional Intelligence and Job Stress Instability at the "Oficina Tecnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo" 2015- February 2016 period". Job instability is a stressor that has a high probability of occurrence as a result of current economic conditions, so its impact on the working population is in the majority. The whole objective is: To determine the influence of Emotional Intelligence Stress on Labor Instability in the "Oficina Tecnica's officials.

The populations were 36 officials in the form of occasional services contracts, the sample was selected under the criteria of inclusion and exclusion that constitutes 33 officials Stress Instability Labor. The designs used were quantitative and non-experimental research type used was: field, descriptive and transversal, the level was exploratory.

The techniques and instruments used were: Stress Test Instability Labor and Emotional Intelligence Test Weisinger. Techniques for the analysis of the results were performed using basic statistics in the Excel program. The results were that 92% of the population have Instability Stress Labor, 88% has a low level of emotional intelligence. Upon completion of the research plan psychological intervention, which has a humanistic approach based on the development of emotional intelligence from the knowledge and training of emotional skills, by applying techniques and tools that help is designed to handle the Labor Instability stress.

Reviewed by:

Dra. Marcela Suarez

ENGLISH TEACHER



March 28th, 2016

INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional constituye un elemento determinante para que el ser humano pueda llevar una vida plena, pues esta se basa en diferentes habilidades, que utilizándolas de manera adecuada generaran sentimientos facilitados por el pensamiento, los cuales ayudan al manejo y expresión de emociones apropiadas, frente a una posible situación de riesgo, además de facilitar el desenvolvimiento del individuo de una manera exitosa, motivándolo a mejorar su productividad. El poder manejar adecuadamente la Inteligencia Emocional constituye un factor de protección ante posibles enfermedades físicas o mentales.

Los problemas socio-económicos por los que se encuentra atravesando el Ecuador que han sido determinados mediante investigaciones realizadas por la Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2015), dieron a conocer mediante su informe, que la tasa de desempleo ha aumentado en Ecuador teniendo así un porcentaje de 5.2%; estos problemas socio-económicos han generado una disminución en los presupuestos que son asignados a las Instituciones Públicas, como consecuencia de esto se están reduciendo el número de contratos. Ante esta problemática los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo que se encuentran bajo la modalidad de contratos por servicios ocasionales posiblemente presenten estrés, según estudios realizados por la Organización Mundial de Salud determinaron que el estrés es el único riesgo ocupacional que afecta al trabajador al ciento por ciento, además dieron a conocer que aproximadamente 5000 personas mueren al día por enfermedades relacionadas con el trabajo, siendo la inestabilidad laboral una de las principales causas generadora de alteraciones en el ser humano.

Esta investigación pretende determinar la influencia de la inteligencia emocional en el Estrés por Inestabilidad Laboral, ya que las personas emocionalmente inteligentes saben manejar las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y

consecuencias lo cual ayudará a desarrollar mejores técnicas de afrontamiento que les permitirá tener una reacción positiva ante la tensión y estrés generado por la falta de seguridad laboral; para esto primero se identificará el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral, posteriormente se reconocerá el nivel de inteligencia Emocional en los funcionarios que tienen Estrés por Inestabilidad Laboral para finalmente asociar estas dos variables.

La presente investigación consta de cinco capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Se refiere al problema de Investigación, Problematización del Problema, Formulación del Problema, Objetivo General, Objetivos Específicos, Justificación e importancia del presente tema de investigación.

Capítulo II: Se describe el Marco Teórico relacionado con las dos variables de la investigación: Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral, posicionamiento teórico personal, Antecedentes de la Investigación, Fundamentación Teórica, Definición de términos básicos, Hipótesis, Variables.

Capítulo III: Se menciona el Marco Metodológico, Método, Tipo de la investigación, Diseño de la investigación, Tipo de estudio, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Técnicas para el análisis e interpretación de datos.

Capítulo IV: Se describe el Procesamiento, Análisis e Interpretación de los Resultados

Capítulo V: Abarca las Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación.

Finalmente se dan a conocer Bibliografía y Anexos.

CAPÍTULO I

MARCO

REFERENCIAL

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Durante el tiempo que hemos realizado prácticas pre- profesionales se observó casos de funcionarios públicos quienes presumimos han padecido estrés debido a la inestabilidad laboral que presentan en su lugar de trabajo, lo cual nos ha motivado a realizar este tema de tesina. La Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, actualmente se encuentra en un proceso de remodelación, innovación y transformación, en donde se busca mejorar los procesos de registro civil, identificación y cedulación; pasando de un sistema caduco a un sistema moderno, para lo cual los funcionarios de esta institución deben adquirir habilidades que les permitan agilizar su desempeño laboral al mismo tiempo una atención de calidad y calidez, lo cual es tomado en cuenta en el momento de la renovación de sus contratos; motivo por el que no encuentran seguridad laboral.

Ante esta realidad no se encontró muchos estudios en nuestro país sobre esta problemática; por esta razón consideramos importante realizar un estudio para conocer la posible presencia de Estrés por Inestabilidad laboral, el nivel de Inteligencia Emocional en los funcionarios y como esta puede influir en la aparición de esta patología, sabiendo que el manejo adecuado de las emociones, promueve la eficacia en cuanto al desempeño laboral a pesar de las posibles frustraciones que se puedan presentar, así mismo su grado de dominio resulta decisivo en el bienestar de la persona.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Globalización, capitalismo, tecnologización, desempleo, precariedad, inestabilidad, marginalidad, explotación, sobrecalificación y competitividad son conceptos que impactan en la realidad laboral actual, y a los que hay que aprender a enfrentarlas, para poder salir adelante como sociedad, familia y sujeto íntegro.

La Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2015) manifiesta que para evitar que los empleos sean de baja

productividad y calidad, la región debe aumentar los esfuerzos para remover obstáculos y crear un ambiente propicio para su crecimiento y desarrollo, especialmente las entidades públicas que están atravesando por un proceso de recesión económica debido a la falta de recursos.

Según la Organización Mundial de la Salud, (2015), en una investigación realizada, 5000 trabajadores mueren por día por enfermedades relacionadas con el trabajo, cifra engloba situaciones de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y aquellas empeoradas por el trabajo. El estrés es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes.

Según la publicación realizada por Diario Expreso, (2012), En Ecuador según estudios realizados por la GFK, el 10% de la población sufre de estrés, una de las causas para que se presente esta enfermedad psicológica es la escasez de puestos de trabajo y la necesidad de las personas de acceder a cada uno de ellos, se ha presentado altos niveles de tensión psicológica en los trabajadores.

Según tvn noticias, (2015), en el informe realizado por la Cepal y la OIT durante los seis primeros meses del 2015 la tasa de desempleo en América Latina fue del 6.5%. En este contexto macroeconómico y laboral, advirtieron la Cepal y la OIT, es probable que en muchos países aumente el empleo informal, sobre todo por cuenta propia, para tratar de compensar la falta de oportunidades de trabajos productivos y de calidad. Los países que registraron un mayor desempleo en el primer semestre de este año son Jamaica (13.7%), Bahamas (12.2%), Colombia (10.3%), Belice (10.1%) y Costa Rica (10%).

En el Ecuador según el informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2015), la tasa de desempleo corresponde al (5.2%).

Actualmente la modalidad de contratación que se dan dentro del sector público y el nivel de desempleo, posiblemente incrementa la Inestabilidad Laboral dentro del Ecuador reduciendo así la seguridad laboral lo cual puede generar una serie de malestares tanto físicos como psicológicos, que probablemente desemboquen en la aparición de Estrés debido a la Inestabilidad laboral. Hoy por hoy la Oficina Técnica del Registro Civil se encuentra en un proceso de cambio, en donde se ha migrado la información del sistema As400 al nuevo sistema Magna, esta remodelación ha tenido cambios trascendentales, que optimizan tiempos de respuesta y recursos; debido a la implementación de dicho proceso se ha creado la necesidad de contratar personal para el enrolamiento en el nuevo sistema, en el cual se pretende que el 80% de la población ya se encuentre enrolada para el 2017, como consecuencia los funcionarios deben responder ante esta exigencia institucional, con el fin de agilizar este proceso y cumplir la meta antes mencionada, al incumplimiento del rendimiento laboral exigido por la Institución, su contrato se da por finalizado, creando una permanente preocupación debido a la Inestabilidad que vive el funcionario día a día.

El problema surge en los propios funcionarios quienes se encuentran bajo la modalidad de contratos por servicios ocasionales, quienes revelan su constante preocupación por su futuro laboral, desconociendo que su nivel de Inteligencia Emocional establece un buen indicador de bienestar psicológico en las personas, ya que directa o indirectamente contribuye a ese bienestar, ya que lo ideal es que una persona con nivel de Inteligencia Emocional alto maneje sus emociones de manera eficiente y resuelva los desafíos que se vayan presentando día a día en su vida cotidiana, pues la inteligencia emocional constituye un factor de protección, que genera estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes lo que favorecerá a poseer un mayor ajuste psicológico generando una adecuada salud mental.

En Ecuador y Chimborazo no existen investigaciones de Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral en funcionarios.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Influye la Inteligencia Emocional en el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016?

1.4 PREGUNTAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS

- ¿Cuál es el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016?
- ¿Cómo se reconoce el nivel de Inteligencia Emocional en los funcionarios que presentan Estrés por Inestabilidad Laboral de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016?
- ¿Se asocia la Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral de los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016?
- ¿En base a qué se diseñará el Plan de Intervención Psicoterapéutica en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016.
- ✓ Reconocer el nivel de Inteligencia Emocional en los funcionarios que presentan Estrés por Inestabilidad Laboral de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016.
- ✓ Asociar la Inteligencia Emocional con el Estrés por Inestabilidad Laboral de los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016.
- ✓ Diseñar un Plan de Intervención Psicoterapéutica en base a la Inteligencia Emocional para manejar el Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015- Febrero 2016.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Se realiza la presente investigación "Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, debido a que no hay garantía en cuanto a la estabilidad laboral de sus empleados por la modalidad de contratación actual.

En la actualidad el aumento o constantes amenazas de despidos, la falta de remuneración justa, los problemas económicos por lo que atraviesa el país, son factores que predisponen a los empleados a padecer algún problema psicológico.

La Institución del Registro Civil a partir del año 2009 se encuentra en un proceso de Transformación y Remodelación Institucional, pasando de un sistema caduco a un sistema integrado, digitalizado y eficiente, estos cambios se han visto reflejados a nivel nacional no solo en cuanto a la infraestructura y equipos electrónicos adquiridos, sino también en el cambio de personal; para poner en marcha este proyecto se ha visto la necesidad de cambiar la modalidad de contratación a contratos de servicios ocasionales. Actualmente en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo existen 36 funcionarios bajo esta modalidad, los mismos que en el año fiscal, de acuerdo con las necesidades de la Institución, los contratos son renovados o finalizados, lo que persistentemente genera malestar y preocupación en los funcionarios.

El interés científico de la presente investigación se basa en determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Estrés por Inestabilidad Laboral, ya que al tratarse de empleados del sector público se consideran más susceptibles a sufrir o padecer dicho problema, pues al encontrar un porcentaje considerable de personas que han padecido estrés y siendo la inestabilidad laboral una de las principales causas, ha producido incertidumbre en cuanto a esta problemática. Para realizar esta investigación hemos considerado la posibilidad de que no todos los funcionarios podrían presentar esta enfermedad, pues quienes gozan de habilidades como automotivarse, regular sus estados de ánimo, controlar sus impulsos y angustia, empatizar o confiar en los demás; tendrán la posibilidad de llevar una vida plena y satisfactoria, pese a los problemas que se puedan presentar en su lugar de trabajo; a diferencia de quienes no poseen este conjunto de habilidades, las mismas que constituyen la Inteligencia Emocional y permiten que el individuo maneje sus sentimientos y emociones, discrimine entre ellos, utilice estos conocimientos para dirigir sus propios pensamientos y acciones que permite tener un equilibrio consigo mismo y los demás.

Por medio de ésta investigación pretendemos identificar el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios y reconocer su nivel de Inteligencia Emocional

para su posterior asociación. La importancia de esta investigación radica en la posibilidad de acceder a datos, cifras y porcentajes de la población afectada, los mismos que contribuirán de manera ventajosa, pues concientizará a los empleadores y empleados a tomar medidas de prevención ante este posible malestar.

La Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, ha facilitado la elaboración de esta investigación, proporcionando tiempo durante la jornada laboral a sus funcionarios para la aplicación de los respectivos instrumentos que se han utilizado; además la institución aportó con el recurso humano y espacio físico, sin mostrar limitaciones que impidieran o alterarían dicho estudio.

La consecuencia de no llevar a cabo esta investigación, se verá reflejada en el posible incremento del porcentaje de funcionarios con Estrés por Inestabilidad Laboral.

Dentro de ésta investigación se diseñará un plan de intervención psicológica, compuesto por técnicas que beneficien a los funcionarios que poseen un nivel de Inteligencia Emocional baja, el cual ayudará a mejorar o adquirir habilidades emocionales, que según investigaciones se pueden aprender o perfeccionar mediante técnicas adecuadas que favorecerán a nivel académico, personal y laboral, mejorando la calidad de vida de la población afectada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES REALIZADAS CON RESPECTO AL PROBLEMA

Mediante la revisión bibliográfica se ha podido encontrar los siguientes estudios en relación a las variables propuestas en la investigación:

1. Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. España. Martínez, José , & Inglés, (2016).

El objetivo de este estudio es presentar una revisión de la situación actual de la investigación sobre la relación entre Inteligencia Emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés, así como las diferencias de género en la relación entre estrategias de afrontamiento e Inteligencia Emocional.

Así concluyeron que la relación entre Inteligencia Emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés, a tenor de los resultados indicaron que la Inteligencia Emocional está asociada a ciertas estrategias de afrontamiento al estrés y auto-regulación emocional. Así, la Inteligencia Emocional está implicada en la adecuada gestión de las emociones y es un factor determinante para la salud, siendo un buen predictor de la salud mental y física, facilitando el afrontamiento al estrés. Concretamente, las subescalas de claridad y reparación emocional actúan como protectores del estrés y la salud mental, siendo componentes fundamentales para la realización personal y el apoyo social.

2. La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección del personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A. Quito. Rivas, (2014).

El principal objetivo de esta investigación fue determinar en el proceso de selección de personal el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de “Proasetel S.A.”, y analizar su influencia en el desempeño laboral.

Al finalizar este estudio la autora concluyó que dentro del análisis, se pudo evidenciar una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la inteligencia emocional que poseían un grupo de empleados y los indicadores de su desempeño laboral, los cuales revelaron en un 60%, un rendimiento muy satisfactorio asociado al 47% de un nivel alto en inteligencia emocional de este grupo de empleados.

3. Inteligencia emocional en los niños con retraso mental leve de la Unidad Internacional “Liceo Iberoamericano”. Riobamba. Noboa & Carrera, (2013)

El objetivo principal de esta investigación fue: Determinar las características de la Inteligencia Emocional en los niños con retraso mental leve.

Al finalizar esta investigación se obtuvieron los siguientes resultados en relación a los componentes de la Inteligencia Emocional; Autoconciencia emocional 28.6% desconocen sus propias emociones; Autocontrol Emocional 57.1% poseen dificultades para controlar sus emociones, Automotivación 57.1% presentan dificultades para automotivarse; Empatía 57.1% tienen dificultad para reconocer e identificar emociones ajenas; Relaciones Sociales 28.6% se encuentran en el rango de inadecuadas relaciones sociales, 42.9% se encuentran en el rango de inhibida presentando dificultades para interactuar con los otros niños, el 14.3% se encuentran en el rango ansioso ya que fácilmente se deja influenciar por sus compañeros de clase.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Inteligencia Emocional

2.2.1.1 Definiciones

Según Mayer & Cobb, (2000, pág. 273), refiere: “La inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones”.

Según Mayer & Salovey, (1997, pág. 10), manifiesta:

La inteligencia emocional incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar las emociones; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual.

Define Goleman, (1998) define a la Inteligencia emocional como: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.”

La inteligencia emocional correspondería así a un conjunto de habilidades que nos permite controlar, regular y ser conscientes de nuestras emociones , y como resultado podemos manejar de manera adecuada nuestro comportamiento, permitiéndonos conseguir nuestras metas, disfrutar nuestros logros y así alcanzar una vida llena de éxitos a pesar de las adversidades.

2.2.1.2 Antecedentes de la Inteligencia Emocional

La Psicología ha incorporado a su terminología un nuevo término que es LA INTELIGENCIA EMOCIONAL; Propuesta originalmente por Salovey y Mayer en el año 1990 y popularizada por Goleman, (1996).

A principios del siglo XX predominaba una concepción de inteligencia limitada a lo cognitivo, característicos de este periodo son los trabajos de Binet, quien afirmaba: “inteligencia es lo que miden mis test”. En los ochenta, Gardner, (2001), procuró demostrar que lo cognitivo es sólo un aspecto de la inteligencia planteando que existen ocho inteligencias. También Goleman en el año 2009 evidenció que la inteligencia humana, tiene más facetas que el coeficiente intelectual, el cuál alude sólo al aspecto

lógico-matemático, Goleman centró su interés en lo que en el año 1990, Peter Salovey y John Mayer, denominaron “inteligencia emocional”. La inteligencia emocional, “Significa conocer las emociones propias y ajenas, su magnitud y su causa”.

2.2.1.3 Componentes de la Inteligencia Emocional

Acercas del modelo de Goleman se conoce que ha ido evolucionando con el tiempo, estas 5 habilidades o competencias son recogidas por Goleman, a continuación se describirá cada una de ellas:

El autor Goleman, (2003), define las siguientes habilidades:

- **Autoconciencia emocional**

El conocimiento y reconocimiento de las propias emociones. Solo quien sabe porque se siente como se siente, puede manejar sus emociones, moderarlas de manera consciente, es decir es la capacidad de reconocer una emoción o sentimiento en el mismo momento en el que aparece. La importancia de reconocer nuestras emociones reside en el hecho de que a partir de allí podemos controlarlas, pudiendo modificar los estados de ánimo desfavorables.

- **Autocontrol emocional:**

Es la capacidad de controlar las emociones y adecuarlas al momento y a las circunstancias. No podemos desconectarnos o evitar algunas emociones, pero si podemos conducir nuestras respuestas emocionales y manejarlas de forma inteligente, Goleman afirma que emociones como el miedo, la ira, o tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del bagaje básico emocional y añade que no se puede seleccionar las emociones.

Pero se encuentra en la persona el poder conducir las reacciones. De esta forma, lo que se haga con las propias emociones, el hecho de que se manejen de forma inteligente depende de la inteligencia emocional.

- **Automotivación emocional**

Es la capacidad de motivarse a uno mismo para perseguir los objetivos planteados. Los buenos resultados en nuestra vida dependen de cualidades como la perseverancia, la confianza en uno mismo y la capacidad de sobreponerse a los malos momentos y derrotas. Las emociones impulsan a la acción, por este motivo la emoción y motivación están relacionadas. Por lo tanto tener la capacidad de dirigir la emoción y motivación hacia la consecución de un logro hará personas más productivas y eficientes.

- **Empatía**

La empatía se construye desde la conciencia de uno mismo. Cuanto más abiertos estemos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los propios sentimientos. Conocer lo que afecta a los demás y de qué modo lo hace, abarca un amplio abanico de actividades, desde la habitual búsqueda de lo interior, las relaciones con nuestros familiares cercanos – hijos, padres, parejas- hasta nuestras amistades, compañeros de trabajo, clientes y, en general, hasta los transeúntes con quienes nos cruzamos frecuentemente.

- **Relaciones Sociales**

Es la capacidad de controlar las relaciones sociales manteniendo nuestra habilidad para crear y mantener relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos, encontrar tono adecuado en cada momento y percibir los estados de ánimo de los demás. Es decir es el vínculo que establezcamos con cualquier persona, siempre van a estar presentes nuestras emociones y las suyas, el saber detectar los propios sentimientos mediante el conocimiento de uno mismo y el de los demás gracias a la empatía, permite desarrollar una nueva habilidad: la capacidad de controlar el intercambio entre ambas corrientes

emocionales. Esta habilidad es propia de los líderes que, al sintonizar con las emociones ajenas, saben canalizar y adecuar las propias para que armonicen con ellas. (págs. 45-48)

Como acabamos de ver los seres humanos poseemos una variedad de capacidades emocionales las mismas que se combinan con diferentes habilidades que benefician nuestro desarrollo en las diferentes áreas en las que nos desenvolvemos, de esta manera podemos decir que cualquiera de las habilidades antes mencionadas pueden modificarse, generando un mejor desenvolvimiento cotidiano.

2.2.1.4 Organización de los componentes de la Inteligencia Emocional

Según Goleman, (1998), establece 25 habilidades derivadas de las 5 áreas que formuló.

Autoconciencia emocional

- **Conciencia emocional:** Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- **Valoración adecuada de uno mismo:** Conocer las propias fortalezas y debilidades.
- **Confianza en uno mismo:** Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

Autocontrol emocional

- **Autocontrol:** Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- **Confiabilidad:** Facilidad al criterio de sinceridad e integridad.
- **Integridad:** Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.
- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para afrontar los cambios.
- **Innovación:** Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoque e información.

Automotivación

- **Motivación de logro:** Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- **Compromiso:** Secundar los objetivos de un grupo u organización.
- **Iniciativa:** Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- **Optimismo:** Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos. También es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Empatía

- **Comprensión de los demás:** Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.
- **Orientación hacia el servicio:** Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Aprovechamiento de la diversidad:** Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.
- **Conciencia política:** Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.

Relaciones Sociales

- **Influencia:** Utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- **Comunicación:** Emitir mensajes claros y convincentes
- **Liderazgo:** Inspirar y dirigir a grupos y personas.
- **Canalización del cambio:** Iniciar o dirigir los cambios.
- **Resolución de conflictos:** Capacidad de negociar y resolver conflictos.
- **Colaboración y cooperación:** Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.

- **Habilidades de equipo:** Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas. (pág. 26)

2.2.1.5 Importancia de la Inteligencia Emocional.

Menciona Goleman, (2009):

Aunque un Coeficiente Intelectual elevado no es garantía de prosperidad, prestigio ni felicidad en la vida, nuestras escuelas y nuestra cultura se concentran en las habilidades académicas e ignoran la inteligencia emocional, (...) que también tiene una gran importancia en nuestro destino personal (...) la aptitud emocional, es una meta-habilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento. (pág. 56)

La autora Lizeretti, (2012), manifiesta:

La importancia de desarrollar la inteligencia emocional radica en que las personas aprenden a controlar sus emociones. Conseguir dicha inteligencia emocional es lo que permite realmente vivir una vida con mayor confianza y seguridad. La inteligencia emocional constituye un factor de protección ante el malestar psicológico y los trastornos mentales. Sin embargo un aprendizaje emocional insuficiente o inadecuado puede impedir el desarrollo de las habilidades que permiten la adecuada gestión de las emociones y actuar como un factor de vulnerabilidad. (pág. 77)

2.2.1.6 Terapia basada en la Inteligencia Emocional.

Para Lizeretti, (2012) manifiesta:

Esta terapia se concibe como un proceso de descubrimiento/ re-descubrimiento de las propias capacidades, así también como un proceso de aprendizaje y desarrollo de

habilidades emocionales. La terapia de Inteligencia Emocional se define como una “terapia humanista e integradora que tiene como principal objetivo el desarrollo de las habilidades emocionales. Esta terapia se basa en el modelo de habilidad de Mayer y Salovey, desarrollada en 1997, en la que se configuran las habilidades en cuatro niveles:

1. Percibir con precisión, evaluar y expresar las emociones.
2. Acceder o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento.
3. Entender la emoción y el conocimiento emocional.
4. Regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Estos niveles se dan de manera jerárquica de acuerdo a su complejidad ya que no se podría acceder la habilidad superior (Regulación), sin haber superado las anteriores, puesto que el cuarto nivel indica un mayor nivel de Inteligencia Emocional.

2.2.1.6.1 Emociones

Creemos necesario definir emociones y dar a conocer algunas de sus características, pues como se puede observar su manejo adecuado es fundamental para el desarrollo de la Inteligencia Emocional, la Terapia basada en la Inteligencia Emocional gira en torno al trabajo de las emociones básicas pues a partir de estas se generan las demás, las emociones se encuentran presentes a lo largo de nuestra vida, en cada una de las situaciones que atravesamos siempre se dará una reacción emocional, ya sea con ira, miedo, alegría, tristeza, etc. Lo cual tendrá gran influencia en el desenvolvimiento dentro de nuestro entorno personal, familiar y laboral.

Definiciones

El autor Bisquerra, (2000), define las emociones de la siguiente manera:

Las emociones son reacciones a las informaciones (conocimientos), que recibimos en nuestras relaciones con el entorno. La intensidad está en función a las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre cómo la información recibida puede o no afectar a

nuestro bienestar. En estas evaluaciones subjetivas intervienen conocimientos previos, creencias, objetivos personales, percepción de ambiente provocativo, etc. Una emoción depende de lo que es importante para nosotros. (pág. 63)

El autor Valles, (2000), menciona: "La emoción involucra al pensamiento, al estado psicofisiológico, al afecto y a la acción (reacción) expresiva".

Según Goleman, (1996), escribe: "El término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan". (pág. 181)

De esta manera diremos que las emociones se encuentran ligadas a nuestros pensamientos, charlas o autodiálogos internos con nosotros mismos que se dan antes, durante o después de alguna situación de la vida diaria, estos pensamientos pueden causar nuestro malestar produciendo estados emocionales intensos, y una reacción determinada ante el estímulo que se haya presentado, tomando en cuenta que no son los hechos quienes generan estas molestias, sino la forma en que interpretamos a los mismos. Como seres diferenciados cada persona puede experimentar diferentes emociones.

2.2.1.6.2 Componentes de la emoción

Para Bisquerra, (2009), define que:

Una emoción se produce en tres niveles diferentes, neurofisiológico, comportamental, cognitiva, las cuales cada sujeto puede presentar en distintos contextos y acontecimientos, por medio de estos se manifiesta una emoción:

- **Neurofisiológico:** respuestas involuntarias: taquicardia, rubor, sudoración, sequedad en la boca, respiración, presión sanguínea, etc.

- **Comportamental:** expresiones faciales (donde se combinan 23 músculos); tono de voz, volumen, ritmo, movimiento del cuerpo etc. Este componente se puede disimular.
- **Cognitivo:** vivencia subjetiva que coincide con lo que se denomina sentimiento. Permite etiquetar una emoción, en función del dominio del lenguaje. (pág. 62)

Por ejemplo, el momento en que recibimos una noticia de la muerte de algún familiar; neurofisiológicamente podemos presentar taquicardia, palpitaciones, sudoración excesiva, hipotensión, además expresiones faciales que muestren tristeza o sorpresa frente a la noticia acompañado de un tono de voz bajo o exageradamente alto que hará referencia al área comportamental; esto también se acompañará de pensamientos, recuerdos, diálogos con nosotros mismos relacionados con la muerte de quien falleció, lo cual representará a el área cognitiva.

2.2.1.6.3 Funciones de la emoción

Según Reeve, (1994), citado por Chóliz, (2005), refiere:

Las emociones poseen funciones las cuales permiten que el sujeto ejecute con eficacia reacciones conductuales apropiadas ante cualquier situación que se presente, independientemente de la cualidad placentera que estas produzcan. Pues Incluso las emociones más desagradables se forman de funciones importantes para la adaptación social y el desarrollo personal. La emoción tiene tres funciones principales:

- **Funciones motivacionales:**

La relación entre emoción y motivación es íntima, ya que se trata de una experiencia presente en cualquier tipo de actividad que posee las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad. La emoción energiza la conducta motivada. Una conducta "cargada" emocionalmente se realiza de forma más vigorosa.

- **Funciones Adaptativas:**

Quizá una de las funciones más importantes de la emoción sea la de preparar al organismo para que ejecute eficazmente la conducta exigida por las condiciones ambientales.

- **Funciones Sociales:**

Destaca varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial”. (págs. 4-6)

2.2.1.6.4 Clasificación de las Emociones

Según Bisquerra, (2009), clasifica las emociones en positivas y negativas:

Las **Emociones negativas** son desagradables, se experimenta cuando se bloquea una meta, ante una amenaza y una pérdida. Estas emociones requieren energía y movilización para afrontar la situación de manera más o menos urgente. Las **Emociones Positivas** son agradables, se experimentan cuando se logra una meta. El afrontamiento consiste en el disfrute y bienestar que proporciona la emoción (pág. 91).

2.2.1.6.5 Las emociones que intervienen en la Terapia de Inteligencia Emocional

Según Lizeretti, (2012) menciona:

Cada una de las emociones básicas y la culpa, se involucran en el tratamiento basado en Inteligencia Emocional pues esta se centra en el desarrollo de las habilidades alrededor de estas emociones:

- **El miedo.**

El miedo se activa cuando el estímulo es valorado consciente o inconsciente por la persona como una amenaza física, psíquica o social. La experiencia subjetiva que genera

son sentimientos de malestar, preocupación, recelo, tensión, aprensión, desasosiego y pérdida de control. La respuesta fisiología: se da por un incremento de la epinefrina que origina la activación del SNA. Luego se produce la taquicardia, aumentos de la presión arterial, sequedad de la boca y sudoración.

- **La tristeza**

Se relaciona fundamentalmente con la pérdida de una persona u objeto. Aunque para que esta se pueda dar, la pérdida no tiene por qué ser irreversible o permanente.

La experiencia subjetiva que desencadena esta emoción son: pena, desanimo, melancolía, desaliento, aflicción. La respuesta fisiológica tiene efecto en forma de elevación moderada de la frecuencia cardiaca, la presión arterial, etc. A nivel conductual y expresivo se da una apatía motora, el abandono de actividades y la pérdida de interés son algunas de las expresiones más evidentes, en ocasiones puede haber ausencia de preparación para acción.

- **La Rabia.**

La rabia dispone al cuerpo ante situaciones que simbolizan ofensa, desprecio o injusticia y esta intensamente presente en todas las especies por su utilidad adaptativa. La experiencia subjetiva que produce son sentimientos de irritación, enojo, furia e ira comúnmente acompañados de obnubilación, incapacidad para la realización adecuada de los procesos cognitivos. A nivel psicológico está involucrado con la autoprotección y la aparición de conductas de defensa o agresión y las complicaciones en su regulación pueden tener resultados negativos para la salud y bienestar del sujeto. La respuesta fisiológica origina un acrecentamiento de la frecuencia cardiaca, aumento de la presión arterial, etc.

- **La Alegría.**

La función de la alegría es mantener o recuperar el equilibrio y el bienestar, la función adaptativa reside en la cancelación de tensión acumulada y la vinculación afectiva. Beneficia el equilibrio entre mente y cuerpo que recobramos del estrés y la tensión diaria, pero sobre todo favorece a la recuperación del equilibrio tras emociones desagradables. Incluso se expresa sin ser sentida puede facilitar la interacción social. La

respuesta fisiológica, cuando es aquietada, induce una desaceleración de la frecuencia cardíaca y activación de la sonrisa; en cambio cuando es exaltada provoca un incremento en la frecuencia cardíaca y tensión muscular.

- **La culpa.**

Es una de las emociones complejas, la que surge con más periodicidad en los pacientes que solicitan psicoterapia. En la culpa la inquietud primordial procede de una conducta específica, la cual puede crear sufrimiento.

La culpa tiene funciones de regulación de la motivación social, ya que estimula conductas prosociales, de anticipación y prevención, de coherencia y prudencia en las relaciones interpersonales”. (págs. 120 - 125)

2.2.2 Estrés por Inestabilidad Laboral

2.2.2.1 Definiciones

Empezaremos definiendo Estrés y algunas de sus características.

Estrés:

La Organización Internacional del Trabajo, (1993): “Define al estrés como el mecanismo general con que el organismo se adapta a todos los cambios, influencias, exigencias y tensiones a que puede estar expuesto”.

Según Lazarus, (1986), manifiesta: “El estrés es un proceso de doble vía; implica la producción de factores de estrés por parte del ambiente y la respuesta de una persona sometida a estos factores”.

Según Consuegra Anaya, (2010): “Es una reacción fisiológica y psicológica del organismo frente a las demandas del medio/ respuesta general inespecífica del organismo a un estresor o situación estresante. La respuesta de estrés es la respuesta del organismo a cualquier demanda”.

Es así que nosotros definimos al estrés como la interacción de diferentes demandas o exigencias del medio en el que nos desarrollamos y como una respuesta física y psicológica que el ser humano tiene ante diferentes estímulos que le causa malestar o angustia.

2.2.2.2 Hans Selye y la Teoría del Estrés

El autor Hans Selye, (1976) menciona su teoría acerca del estrés:

Selye, fisiólogo alemán que vivió en Canadá durante la segunda guerra mundial. Este investigador en 1936 realizó experimentos con animales de laboratorio, exponiéndolos a situaciones nocivas (frío, calor excesivo o ataba a los animalitos a un plan chuela) situaciones que requerían cada vez mayores niveles de adaptación.

Pudo observar que generaba una toxina hormonal y elevación de los niveles de cortisol, se produjo incluso una ulcera gastroduodenal y pudo establecer la relación entre el tiempo de inmovilización y el aumento de la glándula suprarrenal.

Definió al estrés como las modificaciones que se producen como respuestas normales de adaptación ante estímulos externo físico (calor, frío, ruido), traumáticos, infecciosos o demandas psicofísicas (exceso de trabajo, agresiones, falta de sueño, etc.).

Posteriormente en 1974 diferenció: el estrés, sistema de respuesta normal (conducta de afrontamiento o coping) y el distrés, sistema de respuesta disfuncional o patológico y descubrió el Síndrome General de Adaptación y la Enfermedad General de Adaptación.

2.2.2.3 Tipos de Estrés:

Según estableció Hans Selye (1976) “Algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad optima de estrés es ideal, pero demasiado estrés dañino”. Por lo tanto una pequeña cantidad de estrés es necesario.

Según la Autora Andrea Zambudio, (2012): considera que existen 2 tipos de estrés:

- **Distrés**

Se refiere el aumento de tensión o experiencia negativa del estrés. Esto desemboca en una serie de respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas para el sujeto, dado que las demandas sobrepasan los recursos del sujeto para dar una respuesta eficaz al menos esta así lo percibe.

- **Eustrés**

Es el estrés o tensión positiva que permite la activación física y mental del organismo, que ayuda a vencer los obstáculos y acompañar los logros. Denominado también estrés facilitador, esta posibilita una mejor percepción de la situación y de las demandas. (pág. 41)

2.2.2.4 Componentes del Estrés:

Según Melgosa, (1999), este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

El autor Santos, (2004), señala: “se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de stress”.

La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

2.2.2.5 Fases del Estrés:

Hans Selye citado por Valera, Pol, & Vidal, s.f., (2003), presenta las siguientes fases:

- **Primera fase de alarma:**

El organismo responde para enfrentarse a la amenaza. Durante esta etapa aparecen respuestas fisiológicas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago ansiedad, angustia.

- **Segunda fase de Resistencia**

El organismo realiza esfuerzo por manejar la amenaza a través de la confrontación. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado.

- **Tercera fase de Agotamiento**

Ocurre si el organismo falla en sobreponerse a la amenaza y agota sus recursos fisiológicos en el proceso para lograrlo. Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo colapsa y las reservas psíquicas y biológicas se agotan”.

2.2.2.6 Efectos del estrés.

Los autores Kertesz, (1985), divide los efectos del estrés en tres grupos:

- **Efectos inmediatos:**

Psicológicos: (cognitivos, emocionales), por ejemplo ansiedad, depresión, apatía, frustración, etc.

Físicos: fatiga, cansancio crónico, infecciones recurrentes, especialmente de las vías respiratorias, jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel.

Ambientales: repercusiones de las conductas del individuo bajo estrés sobre su entorno social y físico.

- **Efectos mediatos:**

- Enfermedades físicas.
- Afecciones mentales, adicciones, delincuencia, etc.
- Muertes.
- Accidentes.
- Disminución de rendimiento y productividad individual y grupal.
- Rotación laboral excesiva (o su inversa).

- **Efectos a largo plazo:**

- El estrés prolongado puede llegar a causar enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, las arterias y otras partes del cuerpo.

- Disminución de la actividad y rendimiento de las organizaciones y del producto bruto.
- Ausentismos.
- Gastos por tratamientos médicos.
- Indemnizaciones por enfermedades y accidentes.
- Deterioro de relaciones humanas en el trabajo, con su extensión a otros roles: familia, sociedad.

2.2.2.7 Inestabilidad Laboral

2.2.2.7.1 Definición:

Para Figueroa & Schufer, (2006), la inestabilidad laboral es: “El actual mercado laboral, caracterizado por los posibles despidos y la sobrecarga laboral, genera malestar en los trabajadores activos. La desconfianza, la inseguridad en relación con su futuro laboral y personal aparecen como una amenaza para casi todos ellos”.

Así como existen estresores psicosociales específicos del contexto de trabajo Leibovich de Figueroa y Schufer, consideran que tanto el temer perder el trabajo como el no tenerlo conllevan características psicológicas propias.

Someten a consideración la idea de un posible continuo de malestar, en el sentido de las manifestaciones psicológicas, entre:

TRABAJO → INESTABILIDAD → DESEMPLEO

Este paisaje iría acompañado por un aumento de la incertidumbre con respecto al futuro y a sí mismo. (pág. 33)

2.2.2.7.2 Percepción de la Inestabilidad Laboral

En un artículo publicado por Maglio, Injoque-Ricle, & Leibovich de Figueroa, (2010):

La percepción de inestabilidad laboral es una estimación con relación a la posible pérdida del trabajo. Tiene dos aspectos, uno objetivo y uno subjetivo, el primero tiene su base en circunstancias objetivas, como por ejemplo, los trabajos temporarios o las condiciones de precariedad laboral, y distintos estudios encontraron que posee muchas desventajas y riesgos tanto para el bienestar como para la salud de los trabajadores. El aspecto subjetivo está relacionado con la percepción de un sujeto de su situación laboral, y es definido como la amenaza de la pérdida laboral involuntaria, ante la cual los empleados sienten una discrepancia entre el nivel de seguridad laboral que desean y el que les ofrece el empleador este aspecto de la inestabilidad laboral está más asociado con consecuencias psicológicas negativas que el aspecto objetivo.

Si asociamos estas 2 percepciones en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil de Chimborazo:

Objetivo: Contrato temporal de servicios ocasionales, los mismos que pueden darse por terminado de manera unilateral.

Subjetivo: La percepción de perder su empleo debido a las exigencias del nuevo modelo de la institución donde su rendimiento es evaluado permanentemente en base a su producción.

2.2.2.8 Estrés por Inestabilidad Laboral

2.2.2.8.1 Definición:

Para los autores Leibovich de Figueroa, y otros, (2007):

La inestabilidad laboral se ha tornado uno de los estresores psicosociales más relevantes en las últimas décadas. La baja posibilidad de reemplazo podría hacer que los trabajadores permanezcan en situaciones laborales desventajosas, caracterizadas, por un lado, por altos esfuerzos requeridos en el trabajo y elevada sobrecarga ocupacional, y por el otro, por una baja recompensa por los mismos lo cual puede producir Estrés por inestabilidad laboral.

El estrés por inestabilidad laboral lo definimos como una respuesta ante todas las exigencias, tensiones y agresiones que genera el trabajo, así también la falta de seguridad y preocupación por el futuro laboral lo cual representa un incremento de los factores de riesgo para la aparición del estrés.

2.2.2.8.2 Causas del Estrés por Inestabilidad laboral

Para Leibovich de Figueroa, y otros, (2007), manifiesta:

- En la actualidad, las rápidas transformaciones que se suceden en el contexto de trabajo, los índices de desempleo y la creciente precarización laboral, llevan a que muchos trabajadores perciban su situación laboral como inestable, esta situación es considerada uno de los aspectos más estresantes del trabajo, en comparación con otros potenciales estresores.
- La percepción de injusticias e inseguridad laboral y el malestar que estas generan producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador desembocando en estrés por inestabilidad laboral.
- Los trabajos altamente demandantes con elevada presión sobre el rendimiento laboral pero que a su vez son inestables y sin oportunidades de promoción serían, ejemplos de ocupaciones generadoras de un elevado estrés debido a la inestabilidad laboral.

2.2.2.8.3 Consecuencias del Estrés por Inestabilidad laboral

Para Figueroa & Schufer, (2006), manifiesta que el Estrés por Inestabilidad Laboral tiene las siguientes consecuencias:

- El estrés por inestabilidad laboral impacta negativamente en el trabajador a través de manifestaciones de malestar psicológico como la desconfianza y falta de seguridad, también se presentarían ciertas conductas que pueden causar sufrimiento en el trabajador.

- El estrés por inestabilidad laboral está asociado con incrementos de tensión, bajos niveles de rendimiento cognitivo, reducción de la confianza, compromiso y eficacia con la empresa. A su vez, incrementa las quejas de origen psicossomático y la tensión física en los trabajadores provocando así efectos deletéreos en la salud psico-física de los trabajadores.
- Disminución en el bienestar de las personas así como sobre su vida familiar.
- El estrés por inestabilidad laboral produce mayor individualización y debilitamiento de los lazos sociales.

2.2.2.8.4 Aspectos que intervienen en el Estrés por Inestabilidad Laboral

Según Figueroa & Schufer (2006), refiere algunos de los aspectos que intervienen en el Estrés por Inestabilidad Laboral:

Malestar: manifestación de los efectos permanentes, de carácter negativo, que afectan al trabajador. Estos efectos surgen como producto de condiciones psicológicas y sociales adversas. La desconfianza, rabia, irritación, pena, etc., son también los nombres de este malestar que pueden producir estrés

Recursos: remite a los dominios psicológicos que posee el sujeto y a los cuales pueden acudir para amortiguar los efectos del estrés.

Enojo: condición emocional psicobiológica que consiste en sentimientos de intensidad variable, desde la ligera irritación o enfado hasta la furia y rabia intensas acompañadas por la activación del SNA.

Tensión: se refiere a aquellos dominios del sujeto en los cuales se expresan los signos del malestar causado por el estrés en el lugar del trabajo.

Desesperanza: sistema de esquemas cognitivos en los cuales el dominador común es la expectativa negativa acerca del futuro próximo o lejano.

Satisfacción general: se la considera una respuesta del sujeto en relación con los factores psicosociales (familia, barrio, viviendo, etc.), que se presentan en la cotidianidad.

Bienestar Subjetivo: se lo considera una respuesta afectiva del sujeto en relación con diversas áreas de su vida cotidiana (familia, trabajo, vecindario, etc.). (pág. 49)

En el siguiente esquema se dan a conocer los aspectos que intervienen en el Estrés por Inestabilidad Laboral con el fin de analizar dicha problemática en nuestro medio. Las flechas indican el sentido de la relación propuesta. El bienestar subjetivo fue conceptualizado como salida al Estrés por Inestabilidad Laboral.

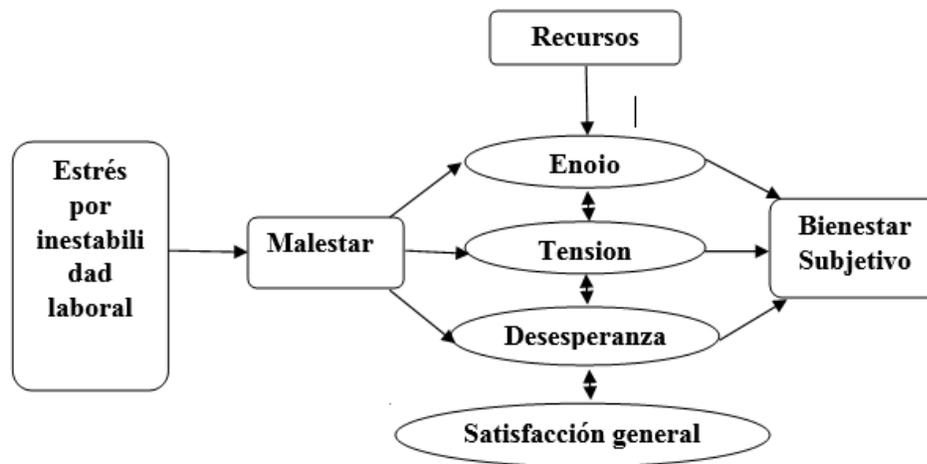


Figura 01: Esquema de los aspectos que intervienen en el Estrés por Inestabilidad Laboral

Fuente: (Figueroa & Schufer, 2006, pág. 41)

2.2.2.8.5 Definición de las categorías de los sucesos estresantes de la Inestabilidad Laboral

Para Figueroa & Schufer, (2006), manifiesta que los sucesos estresantes (molestos) pueden ser clasificados en categorías relativas basadas en el tipo de contexto de origen del estresor:

1 - Problemas interpersonales

Aquellos sucesos provenientes del contexto de las relaciones interpersonales o intersubjetivas que son evaluados como productores de malestar.

Ejemplos: Las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas. Tener que desarrollar relaciones informales para permanecer en el cargo.

2 - Competencia personal

Aquellos sucesos provenientes de la valoración de los otros con relación al desempeño personal.

Ejemplos: Sentir que soy eficiente y que no lo puedo demostrar. Sentirme desvalorizado/a como trabajador/a.

3- Preocupaciones por la salud

Síntomas psico-físicos provenientes del trabajo.

Ejemplos: Siento que fumo más por las preocupaciones en el trabajo. Sentirme cansado/a por exceso de trabajo.

4 - Molestias medio-ambientales

Proviene del medio-ambiente socio-cultural de la organización.

Ejemplos: Constantemente pienso que la empresa/institución va a cerrar. Los constantes rumores y que luego no pase nada.

5 - Preocupaciones económicas

Proviene de los ingresos y egresos económicos con relación al área trabajo.

Ejemplos: Tengo que achicar mis gastos. Me van a tener que prestar plata.

6- Preocupaciones con relación al futuro

Pensamientos en relación el futuro próximo y lejano con relación al área trabajo.

Ejemplos: No poder dormir de noche pensando en el futuro. No saber qué va a pasar al día siguiente.

7 - Molestias emocionales

Sentimientos con relación al trabajo actual y la inseguridad laboral.

Ejemplos: No puedo hacer nada para sentirme seguro/a en el trabajo. Sentir que mi inseguridad personal aumenta.

8 - Molestias cognitivas

Pensamientos con relación al trabajo actual y la inseguridad laboral.

Ejemplos: Constantemente pienso que me voy a quedar sin trabajo. Trato de no pensar en la situación y no lo logro. (pág. 49)

2.2.3 DISEÑO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA EN BASE A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS FUNCIONARIOS QUE PRESENTAN ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL. (Anexo 1)

A continuación se presenta el plan de intervención psicoterapéutica, el cual se diseñó en base a la situación, necesidades y carencias que se ha podido observar en los funcionarios, y de acuerdo a los resultados obtenidos durante la investigación, los mismos nos han brindado información de gran importancia para la elaboración de dicho plan de intervención nos apoyaremos en la Terapia basada en la Inteligencia Emocional desarrollada por Natalie Lizeretti Pérez. La misma que posee enfoque Humanista debido a que resalta cada uno de los aspectos propios del ser humano. El fin de esta

terapia es el desarrollo de la inteligencia emocional a partir del conocimiento emocional y el entrenamiento de habilidades emocionales, de manera práctica y efectiva; mediante las siguientes fases: identificación, comprensión, regulación y toma de conciencia de las emociones. Dentro de esta terapia se utilizarán diferentes técnicas narrativas, de dramatización, expresión corporal y el uso de la fantasía así mismo estrategias que servirán como apoyo fundamental para el desarrollo de las técnicas antes mencionadas. Lizeretti, (2012)

El siguiente plan de intervención está constituido por 17 sesiones, las mismas que se efectuarán de manera grupal a los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo con de Estrés por Inestabilidad Laboral; el plan se dispone en sesiones que se llevaran a cabo en 4 meses 1 semana teniendo así un total de 17 sesiones; dando lugar a una sesión por semana la misma que tendrá una duración de 60 minutos.

2.2.3.1 Tratamiento basado en la Inteligencia Emocional.

Para Lizeretti (2012), manifiesta:

El tratamiento basado en la Inteligencia Emocionales un tratamiento psicoterapéutico, pretende desarrollar y entrenar la Inteligencia Emocional que constituye fuente de conocimiento y sabiduría natural favoreciendo el crecimiento personal, de forma que los pacientes puedan tomar conciencia de que la expresión adecuadamente regulada de la emoción, es la única opción que permite el estado de equilibrio con uno mismo y con el entorno, lo que genera una experiencia de bienestar.

Su duración no debe ser superior a 6 meses, la intervención puede ser grupal o individual.

2.2.3.1.1 Objetivos del tratamiento basado en Inteligencia Emocional

Según Lizeretti, (2012) refiere que el objetivo principal del tratamiento basado en Inteligencia Emocional es el desarrollo de la inteligencia emocional a partir del conocimiento emocional y el entrenamiento de las habilidades emocionales para:

1. Identificar la emoción auténtica implicada en los conflictos emocionales a partir de las necesidades asociadas, los correlatos fisiológicos, corporales, cognitivos y conductuales y reconocer la experiencia emocional de otros a través de sus expresiones verbales, corporales, conductuales y manifestaciones artísticas.
2. Observar la emoción sentida y tomar conciencia de como la emoción está relacionada con necesidades primarias y activa nuestras motivaciones más íntimas por lo que constituye la guía de nuestros pensamientos y conductas.
3. Comprender la naturaleza y adecuación de la experiencia emocional propia o ajena a fin de dar sentido y coherencia a la experiencia.
4. Regular tanto la experiencia como la expresión emocional de forma que atendiendo a su función pueda ser reconocida y aceptada por uno mismo y por los demás". (págs. 131, 132)

2.2.3.1.2 Procedimiento

Para Lizeretti, (2012), la Terapia basada en la Inteligencia Emocional utiliza el siguiente procedimiento:

- a) **Niveles de intervención.-** La Terapia basada en la Inteligencia Emocional gira en torno a las cuatro emociones básicas: miedo, tristeza, rabia y alegría.
- b) **Fases del tratamiento.-** La Terapia basada en la Inteligencia Emocional gira en torno a dos ejes de trabajo: longitudinal y transversal.
 - **El eje longitudinal:** trabaja en las siguientes fases: identificación, observación, comprensión y regulación de las emociones; este hace referencia a la totalidad del tratamiento.

- **El eje transversal:** Se refiere a cada sesión de terapia en donde el objetivo principal es el desarrollo de un nivel de habilidad emocional al que se dará mayor énfasis, esta fase se refiere a cada una de las sesiones establecidas en el tratamiento psicoterapéutico.

c) **Estrategias de intervención:** Que se aplicarán en cada una de las sesiones de la terapia en relación con los niveles de habilidades emocionales. El tratamiento basado en la Inteligencia Emocional, implica la utilización de técnicas y estrategias válidas para trabajar las habilidades de Inteligencia Emocional, así tenemos: el uso del espacio, de los elementos materiales y del tiempo, la utilización de la experiencia del encuentro interpersonal, el empleo de técnicas narrativas, la dramatización, la expresión corporal y el uso de la fantasía. La utilización de cualquiera de ellas debe estar acorde con el nivel de conocimiento emocional de las personas implicadas. (págs. 136 - 139)

2.3 HIPÓTESIS

La Inteligencia Emocional influye en el nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral en los Funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Inteligencia Emocional

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés por Inestabilidad Laboral

2.5 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

Las siguientes definiciones en su mayoría de los Términos Básicos se basarán en el Diccionario de Psicología cuya autora es Natalie Consuegra Anaya:

Adaptación. Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social. / (Psi. cogn.) Término acuñado por Piaget para explicar la manera como una persona maneja nueva información. Es la interacción efectiva con el medio (resolución de problemas) a través de los procesos complementarios de asimilación y acomodación. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 4)

Afecto: Patrón de comportamientos observables que es la expresión de sentimientos experimentados subjetivamente. / Sensación que es registrada por la conciencia correspondiente a los aumentos o disminuciones en la unidad de tiempo de las cantidades de excitación libidinal provenientes desde dentro de la superficie corporal. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 9)

Aptitud. Capacidad de aprovechar toda enseñanza, capacitación o experiencia en un determinado ámbito de desempeño. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 28)

Bienestar subjetivo: Se lo considera una respuesta afectiva del sujeto en relación con diversas áreas de su vida cotidiana (familia, trabajo, vecindario, etcétera). (Leibovich S. , 2006, pág. 42)

Cognición. Valoración de acontecimientos hecha por el individuo y referida a eventos temporales pasados, actuales o esperados. / Pensamientos o imágenes de los que podemos ser conscientes o no. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 45)

Consciente. Es uno de los tres estratos del aparato psíquico, desde el punto de vista topográfico. Es lo que conocemos espontáneamente en vigilia; lo captado por nuestra percepción-conciencia, que nos proporciona una vivencia inmediata del yo y del mundo. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 57)

Desesperanza: Sistema de esquemas cognitivos en los cuales el denominador común es la expectativa negativa acerca del futuro próximo o lejano” (Beck & Steer, 1993)

Enojo: Condición emocional psicobiológica que consiste en sentimientos de intensidad variable, desde la ligera irritación o enfado hasta la furia y la rabia intensas acompañadas por la activación de los procesos neuroendocrinos y la excitación del sistema nervioso autónomo”. (Spielberger, 2001)

Estresor Psicosocial: En el contexto del estrés, los estresores psicosociales tienen su origen en un proceso social, dentro de una estructura social, y afectan al organismo a través de la percepción y la experiencia y en ciertas circunstancias y en determinados individuos, puede sospecharse que son causas de una enfermedad. (Levi, 2000)

Habilidad. Capacidad de actuar que se desarrolla gracias al aprendizaje, al ejercicio y a la experiencia. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 134)

Inconsciente. Corresponde al estrato virtual más profundo del aparato anímico. Sus contenidos no llegan directamente a la conciencia. Se sabe de su existencia por inferencia, es decir, a través de sus manifestaciones. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 153)

Malestar: Son considerados como malestar los signos de molestias específicas del contexto de trabajo.

En el contexto de inestabilidad laboral se activan mecanismos que facilitan el desgaste psíquico en síntomas inespecíficos. (Leibovich S. , 2006, pág. 46)

Motivación. Conjunto de motivos que intervienen en un acto electivo. / Estados y procesos interiores que impulsan, dirigen o sostienen la actividad de un individuo. / Existencia de fuerzas hipotéticas que impulsan y canalizan la conducta. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 189)

Pensamiento. Término genérico que indica un conjunto de actividades mentales tales como el razonamiento, la abstracción, la generalización, etc., cuyas finalidades son,

entre otras, la resolución de problemas, la adopción de decisiones y la representación de la realidad externa. (Consuegra Anaya, 2010, págs. 211-212)

Percepción. Continuación fisiológica del proceso de sensación, que implica la transformación del mundo físico en imágenes mentales. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 213)

Procesos cognitivos. Son los procesos mentales superiores. Es el funcionamiento de la mente y la manera como a través de estos procesos los individuos interactúan adecuadamente con el mundo, memorizan, solucionan problemas, disciernen sobre una situación, se comunican y cómo reflexionan sobre sus propios pensamientos – metacognición. Los procesos cognitivos esenciales tienen que ver con la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento (procesamiento racional) y el lenguaje. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 223)

Recursos: Remite a los dominios psicológicos que posee el sujeto y a los cuales puede acudir para amortiguar los efectos del malestar. (Leibovich S. , 2006, pág. 42)

Satisfacción general: Se la considera una respuesta del sujeto en relación con los factores psicosociales (familia, barrio, vivienda, etcétera), que se presentan en la cotidianidad. (Leibovich S. , 2006, pág. 42)

Sentimiento. Sistema organizado de disposiciones emocionales que se centran alrededor de la idea de algún objeto. / Según Jung, es una de las funciones o maneras de lidiar con el mundo. Es el acto de sentir, como el de pensar. Es una cuestión de evaluación de la información. En este caso está dirigida a la consideración de la respuesta emocional en general. Jung le llamó racional; evidentemente no de la manera en que estamos acostumbrados a usar el término. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 242)

Subjetividad. Es lo propio del sujeto singular. Se construye en la trama intersubjetiva, desde las experiencias infantiles tempranas, en la pertenencia obligada a los vínculos que son producidos y a su vez producen distintos tipos de subjetividad. La construcción de

subjetividad implica un arreglo singular de la pulsión, de la fantasía, de la relación de objeto y del discurso del otro, en la realidad psíquica del sujeto. (Consuegra Anaya, 2010, pág. 254)

Tensión: Se refiere a aquellos dominios del sujeto en los cuales se expresan los signos del malestar en el trabajo. (Leibovich S. , 2006, pág. 42)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se utilizará el siguiente diseño:

No experimental: Ya que se analizará el problema sin manipular las variables y se observaron los fenómenos tal y como son naturalmente, para posteriormente analizarlos.

Cuantitativa: Debido a que se realizó un estudio estadístico de las variables independiente Inteligencia Emocional y dependiente Estrés por Inestabilidad Laboral, que nos permitieron conseguir datos numéricos obteniendo de esta manera resultados de la investigación.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De Campo: Esta investigación se realizó a los funcionarios bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales, en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo.

Transversal: Porque que se realizaron en un tiempo determinado, Septiembre 2015 – Febrero 2016.

Descriptiva: Por medio de la descripción se dio a conocer la realidad de las variables de estudio, en relación con las características de la población investigada; en este caso es la Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Exploratoria: se utiliza el nivel de investigación exploratoria ya que tiene una visión general, y es considerada como una aproximación científica a la problemática. Así a través de este nivel vamos a explorar el nivel de Inteligencia Emocional en las personas con Estrés por Inestabilidad Laboral.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La Población corresponde a 36 Funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, que se encuentran bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales.

3.4.2 Muestra

La muestra no es probabilística ya que no existió la aplicación de ninguna fórmula estadística. Los funcionarios fueron seleccionados en función el criterio personal e intencional de las investigadoras. La muestra corresponde a 33 funcionarios que presentan Estrés por Inestabilidad Laboral.

Criterios de inclusión y exclusión:

Inclusión: 33 Funcionarios con Estrés por Inestabilidad Laboral que se encuentran bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales, en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, que tienen Estrés por Inestabilidad Laboral.

Exclusión: Después de aplicar el Reactivo Psicológico de Estrés por Inestabilidad Laboral se determinó que 3 funcionarios serán excluidos porque no presentan Estrés por Inestabilidad Laboral.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas

- ✓ **Reactivo psicológico:** es un instrumento cuyo objeto es medir o evaluar una característica psicológica específica, o rasgos generales de la personalidad de un individuo.

3.5.2 Instrumentos

a) Test de Inteligencia Emocional de Weisinger (Anexo 2)

Creado por el Psiquiatra, investigador y fundador Hendrie Weisinger (2001), es un cuestionario autoadministrado. Está constituido por 45 ítems, que llevan implícitas capacidades y habilidades de la inteligencia emocional. Esta escala tiene como objetivo evaluar cinco áreas de la inteligencia emocional (Autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales) permitiendo así conocer el nivel de coeficiente emocional (C.E.), y a su vez determinar áreas fuertes y débiles de cada sujeto evaluado.

Consigna.- Se pide al individuo que estime o aprecie cuán capaz es de desplegar la habilidad descrita. Además se solicita que antes de responder, trate de pensar en situaciones ocurridas, en las cuales necesitó usar esa habilidad y cómo lo hizo.

Elaboración.- Se debe asignar un valor, el mismo que debe oscilar entre puntuaciones del 1 al 7 de acuerdo al grado de dominio que posea el evaluado en dicho enunciado.

b) Test de Estrés por Inestabilidad Laboral (Anexo 3).

Elaborado especialmente para esta investigación por Leibovich de Figueroa y Schufer en el año 2002. Se lo considera como un instrumento de Ecoevaluación Psicológica a raíz de su forma de construcción, esta se basa en las características contextuales propias del medio ocupacional que se está evaluando y sus ítems son elaborados a partir de entrevistas con los propios actores del ámbito ocupacional en cuestión. Se inscribe en la evaluación de ésta como un estresor cotidiano. Este estresor tiene alta probabilidad de ocurrencia a raíz de las condiciones socioeconómicas actuales y por lo tanto, su incidencia en la población activa es mayoritaria.

Consigna.- En el momento actual todos los trabajadores nos sentimos inseguros en relación en la continuidad en nuestro empleo. Esta “inestabilidad laboral” va acompañada de una serie de sentimientos y pensamientos.

Elaboración.- Si alguno de estos sentimientos o pensamientos le han sucedido marque en qué medida han sido molestos para usted. Evalúe de acuerdo con lo sucedido en los últimos 6 meses. Si el suceso no ha acontecido no haga ninguna marca.

3.6 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los resultados obtenidos de los reactivos psicológicos fueron analizados mediante la estadística básica en el programa Excel; los resultados fueron simbolizados a través de cuadros y gráficos, para posteriormente elaborar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN

DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL TEST DE ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL.

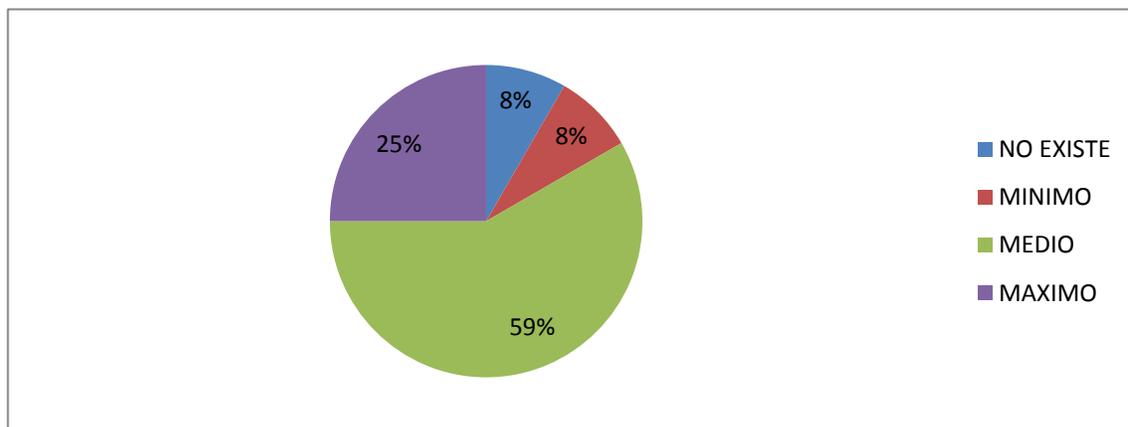
Cuadro N° 1 Resultados finales del Test de Estrés por Inestabilidad Laboral

NIVEL	N° FUNCIONARIOS	PORCENTAJE
NO EXISTE	3	8%
MINIMO	3	8%
MEDIO	21	59%
MAXIMO	9	25%
TOTAL	36	100%

FUENTE: El Test de Estrés por Inestabilidad Laboral aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Gráfico N° 1 Resultados finales del Test de Estrés por Inestabilidad Laboral



FUENTE: El Test de Estrés por Inestabilidad Laboral aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Análisis

Como podemos observar tanto en la tabla como en el gráfico número uno corresponde a los resultados finales del Estrés por Inestabilidad Laboral, en donde podemos sacar como conclusión que el Estrés experimentado por este conjunto de funcionarios con mayor porcentaje pertenece a los **valores medios** ubicados en el tercer cuartil con un 59% correspondiente a 21 funcionarios, en segundo lugar se encuentran los **valores máximos** ubicados en el cuarto cuartil con un 25% que corresponde a 9 funcionarios, en tercer lugar se encuentran los **valores mínimos** ubicados en el segundo cuartil con un 8% que corresponde a 3 funcionarios, finalmente en el primer cuartil con 8% correspondiente a 3 funcionarios quienes **no tienen Estrés por Inestabilidad Laboral**.

Interpretación

Según investigadores de la facultad de Psicología Leibovich de Figueroa y otros (2007) en una muestra de 90 empleados, pudieron concluir que la inestabilidad laboral impacta negativamente en el trabajador a través de uno de los canales de expresión: el malestar. A su vez, la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador.

Ratificando lo que concluyeron estos autores según su estudio, nosotros así mismo pudimos concluir no solo a través de la aplicación de este instrumento sino también a través de la observación, que la inestabilidad laboral afecta negativamente en los funcionarios provocando que su nivel de tensión oscile entre los valores medios y máximos generando malestar en el funcionario y en el medio en el que se desarrolla.

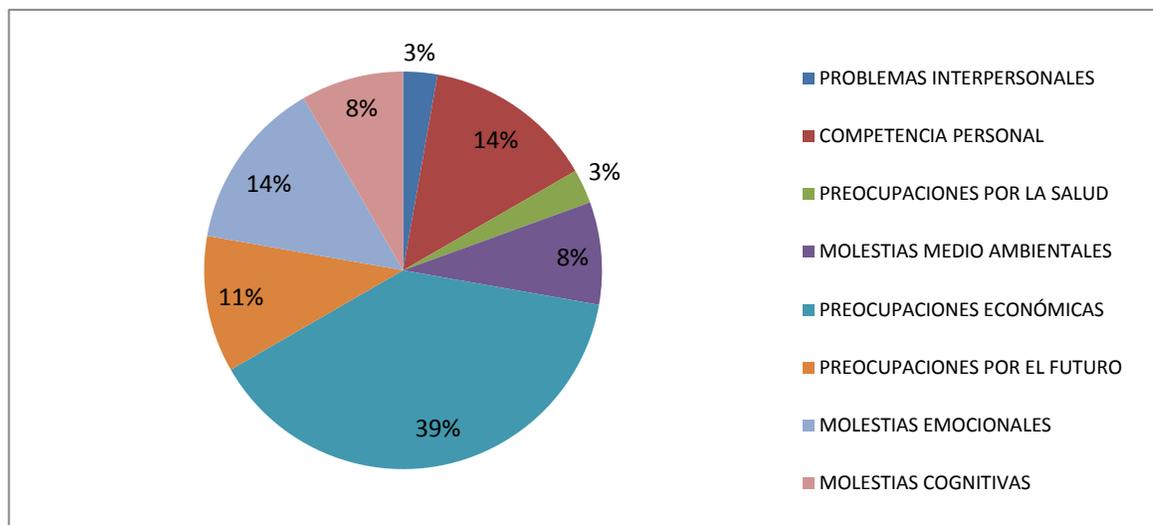
Cuadro N° 2 Relación Impacto/Suceso del Test de Estrés por Inestabilidad Laboral

AREA	R I/S FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROBLEMAS INTERPERSONALES	1	3%
COMPETENCIA PERSONAL	5	14%
PREOCUPACIONES POR LA SALUD	1	3%
MOLESTIAS MEDIO AMBIENTALES	3	8%
PREOCUPACIONES ECONÓMICAS	14	39%
PREOCUPACIONES POR EL FUTURO	4	11%
MOLESTIAS EMOCIONALES	5	14%
MOLESTIAS COGNITIVAS	3	8%
TOTAL	36	100%

FUENTE: El Test de Estrés por Inestabilidad Laboral aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Gráfico N°1 Relación Impacto/Suceso del Test de Estrés Por Inestabilidad Laboral.



FUENTE: El Test de Estrés por Inestabilidad Laboral aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Análisis

Tanto en la tabla como en el gráfico número dos podemos observar las áreas con mayor prevalencia de afectación de los Funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, encontrando así que las áreas más afectadas son: **Preocupaciones Economías** con un 39% equivalente a 14 Funcionarios; **Molestias Emocionales y Competencia Personal** cada una de estas dos áreas con un 14% correspondiente a 5 funcionarios

Interpretación

Según Schufer & Leibovich de Figueroa, (2006), menciona que:

El trabajador afectado sufre alteraciones emocionales q afectan a su esfera de relaciones sociales, familiares y de pareja. Además mencionan que otra consecuencia de esta situación de precariedad es la inestabilidad de flujos de ingresos de quienes están en esta situación laboral, y esto repercute directamente en el desarrollo personal de los individuos. Dentro de las competencias personales se encuentran las formas de valoración que hacen las otras personas en cuanto al desempeño laboral.

Como mencionan estos autores a través de esta medición se pudo detectar las áreas que tienen mayor impacto en los funcionarios y las cuales suceden con mayor frecuencia, así podemos observar que el malestar presente en estas áreas, pueden producir alteraciones en las respuestas emocionales afectando así a su entorno. La competencia personal y la preocupación que posee el funcionario en cuanto a su economía perjudica el desempeño laboral del trabajador pues estas áreas afectadas constituyen un factor importante para el crecimiento y desarrollo personal en sus diferentes ámbitos

4.1.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WEISINGER.

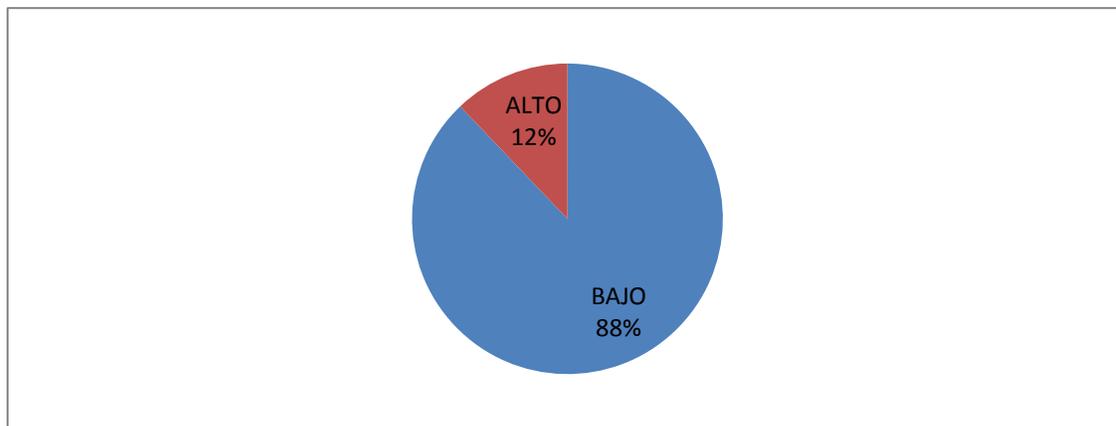
Cuadro N° 3 Resultados Finales del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
BAJO	29	88%
ALTO	4	12%
TOTAL	33	100%

FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres.

Gráfico N° 3 Resultados Finales del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger



FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Análisis

Como podemos observar tanto en la tabla como en el gráfico número tres el cual corresponde a los resultados finales del test de Inteligencia Emocional aplicados a los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo que se encuentran bajo la modalidad de contratos de servicios ocasionales, así encontramos que el 88% equivalente a 29 funcionarios tiene un nivel bajo de Inteligencia Emocional y un 12% equivalente a 4 funcionarios quienes tienen un nivel alto de inteligencia emocional.

Interpretación

Los individuos con Inteligencia emocional alta refieren mayor satisfacción con la vida, mayor calidad y cantidad de relaciones sociales, un clima familiar más positivo, más éxito académico y mayor conducta prosocial que las personas con Inteligencia Emocional baja, como podemos darnos cuenta la Inteligencia emocional está relacionada con el ajuste social, la satisfacción personal y el bienestar psicológico

En el resultado de esta evaluación se puede observar que en los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil, el 88% tienen un nivel bajo de Inteligencia Emocional, es decir no tienen un adecuado manejo de sus emociones habilidades sociales, dificultad para motivarse ya que la Oficina Técnica no cuenta con una política institucional motivacional adecuada, lo cual disminuye su desempeño laboral, habilidades que al poseerlas el funcionario lograría tener éxito laboral, relaciones personales positivas, y una vida satisfactoria como menciona el autor.

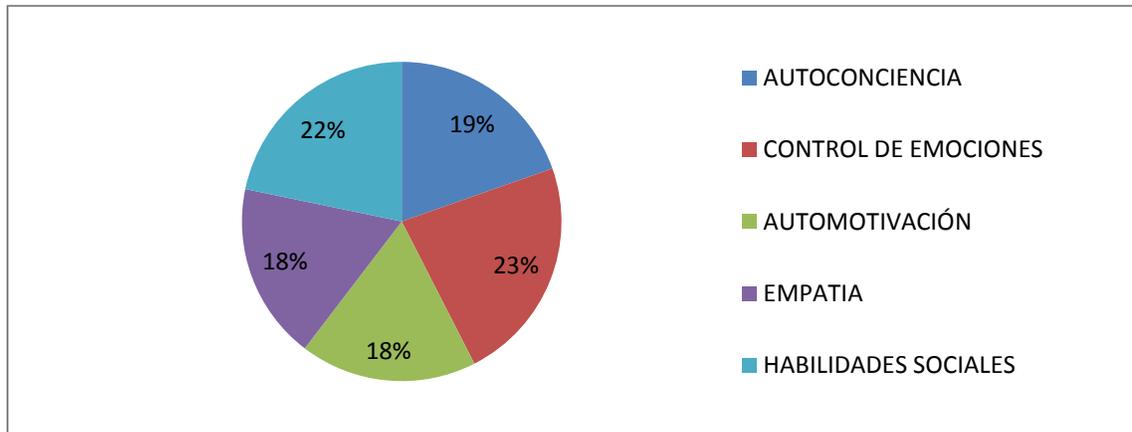
Cuadro N° 4 Resultados de las habilidades bajas del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger

ÁREAS	PORCENTAJE
AUTOCONCIENCIA	20%
CONTROL DE EMOCIONES	23%
AUTOMOTIVACIÓN	18%
EMPATIA	18%
HABILIDADES SOCIALES	22%
TOTAL	100%

FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres.

Gráfico N° 4 Resultados de las habilidades bajas del Test de Inteligencia Emocional de Weisinger



FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres

Análisis

Como podemos observar tanto en la tabla como en el gráfico número tres, el cual corresponde a resultados de las capacidades más bajas del test de Inteligencia Emocional, encontramos que una de las capacidades más bajas es el **Control de Emociones** con un 23%; en segundo lugar encontramos a **Habilidades Sociales** con un 22%, en tercer lugar esta **Autoconciencia** con 20%.

Interpretación

En las definiciones mencionadas por los autores Goleman, (2003) y Weisinger, (2001) manifiestan que:

Manejar bien las emociones en una relación, e interpretar adecuadamente las situaciones, las redes sociales e interactuar sin dificultad; son bases fundamentales para mantener una excelente relación laboral, por ello, utilizando estas habilidades se persuade, dirige, negocia, y se resuelven disputas las cuales son recomendables para la cooperación y el trabajo en equipo y por supuesto, lograr los objetivos que se plantea la organización.

La dificultad que poseen una parte de los funcionarios para conocer y reconocer sus emociones han producido una gran desventaja al momento de encontrar la manera adecuada para manejarlas, disminuyendo la capacidad de encontrar alternativas para la solución de problemas y generando así relaciones interpersonales negativas.

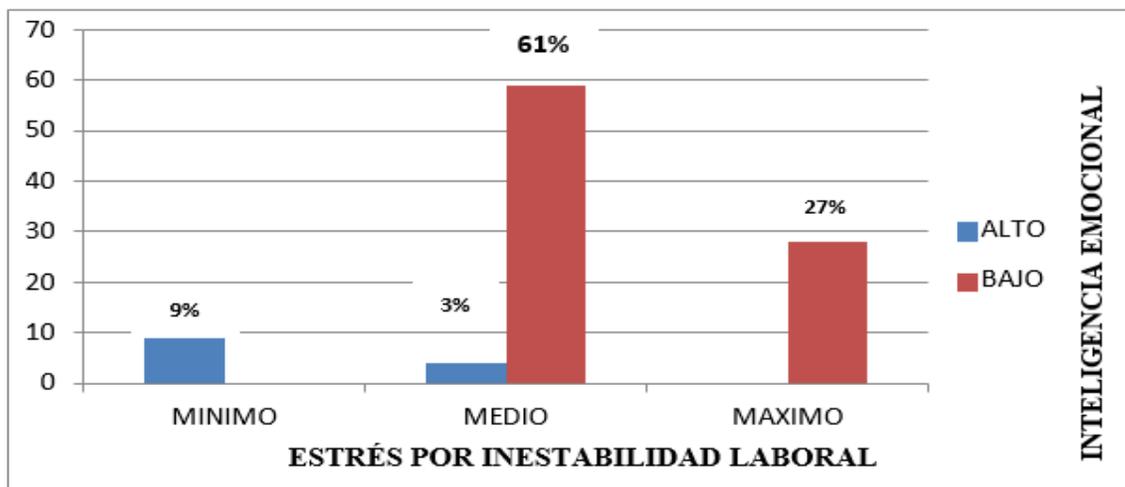
Cuadro N° 5 Relación Entre los Resultados Obtenidos de los Test Aplicados Entre Inteligencia Emocional de Weisinger y el Test del Estrés por Inestabilidad Laboral

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO	4	12%	MINIMO	3	9%
			MEDIO	1	3%
BAJO	29	88%	MEDIO	20	61%
			MAXIMO	9	27%
TOTAL	33	100%		33	100%

FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres.

Gráfico N° 5 Relación Entre los Resultados Obtenidos De Los Test Aplicados Entre Inteligencia Emocional De Weisinger y la Evaluación Psicológica del Estrés por Inestabilidad Laboral



FUENTE: El Test de Inteligencia Emocional de Weisinger, aplicado a los Funcionarios bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales en la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016.

REALIZADO POR: María José Heredia, Katerin Torres.

Análisis

De acuerdo a la tabla y el gráfico número tres de relación se puede determinar que el nivel de Inteligencia Emocional influyen directamente en la aparición de Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios; el Nivel de Inteligencia Emocional es alto en un 12% el cual lo relacionamos con el Estrés por Inestabilidad Laboral en un Nivel Mínimo que corresponde al 9%; a su vez relacionamos el Nivel bajo de Inteligencia Emocional que corresponde al 88% con los niveles Medio que corresponde al 61% y nivel Máximo que corresponde al 27% de Estrés por Inestabilidad Laboral.

Interpretación

Para Velasco, Fernández, Páez y Campos, (2006), “La claridad para identificar las emociones y la capacidad para reparar los estados de ánimo ayudan a regular el afecto en situaciones estresantes”. Según algunos autores, las personas con Inteligencia Emocional alta son más eficaces a la hora de evitar situaciones que pueden producir encuentros desagradables o frustrantes; o bien, poseen mejores recursos de afrontamiento, mayor auto-eficacia, mejor regulación adaptativa y reparación de emociones, etc. La claridad para identificar las emociones y la capacidad para reparar los estados de ánimo ayudan a regular el afecto en situaciones estresantes Velasco, Fernández, Páez y Campos,

Se ha comprobado que aunque la IEP y la disposición al optimismo/ pesimismo están relacionadas, son conceptos independientes, pero ambos están asociados a la percepción del estrés y a la satisfacción con la vida (Extremera, Durán y Rey, 2007).

Las condiciones socio-económicas, la falta de seguridad laboral, las exigencias laborales evaluadas por el indicador de GPR (Gobierno por Resultados) y la modalidad del contrato han contribuido a que los funcionarios tengan Estrés por Inestabilidad Laboral; podemos recalcar que los funcionarios cuentan con un nivel bajo en las habilidades que

constituyen la Inteligencia Emocional, por lo que no hay una respuesta psico-fisiológica adecuada, ya que existe carencia en cuanto a la adquisición de habilidades de afrontamiento ante el estrés.

Se ha realizado una relación entre los sucesos más impactantes de Estrés por Inestabilidad Laboral y los componentes más bajos de Inteligencia Emocional, obteniendo así que el Control de Emociones puede vincularse con Molestias Emocionales, puesto que la inseguridad laboral a la que están expuestos este grupo de funcionarios pueden producir sentimientos que al no saber manejarlos adecuadamente afectan de manera significativa al trabajador; las Habilidades Sociales con Competencia Personal pues las valoraciones que se pueden dar dentro del grupo de compañeros en cuanto al desempeño laboral puede crear competitividad, dañando las relaciones interpersonales y creando conflictos, y la Autoconciencia con Preocupaciones Económicas debido a la baja remuneración que perciben mensualmente estos funcionarios, las exigencias a las que están sometidos pueden dificultar la habilidad de conocer y reconocer sus emociones, obstaculizando la capacidad de modificar los estados de ánimo desfavorables, la constante preocupación no permite crear medios de ahorro para solventar una posible culminación de contrato. Es así que la unión de este conjunto de competencias y sucesos generan malestar en los funcionarios produciendo Estrés Inestabilidad Laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES:

Una vez culminada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se identificó mediante el Test psicológico de Estrés por Inestabilidad Laboral, aplicado a 36 funcionarios que el 25% presenta un nivel máximo de Estrés por Inestabilidad Laboral, el 59% presenta un nivel medio de Estrés por Inestabilidad laboral, el 8% presenta un nivel mínimo de Estrés por Inestabilidad laboral y un 8% no presenta Estrés por Inestabilidad Laboral, correspondiendo así la muestra de nuestro estudio a los funcionarios que poseen Estrés por Inestabilidad Laboral en nivel mínimo, medio y máximo que pertenece el 92% de la población, formado por 33 funcionarios.
- Después de aplicar el Test de Inteligencia Emocional de Weisinger a los funcionarios con Estrés por Inestabilidad Laboral, se reconoció que un 88% de funcionarios posee un nivel de Inteligencia Emocional bajo y un 12% presenta un nivel de Inteligencia Emocional alto.
- Al asociar el resultado obtenido de Inteligencia Emocional de los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo con el Estrés por Inestabilidad Laboral, encontramos que quienes poseen un nivel de Inteligencia Emocional bajo están propensos a padecer Estrés por Inestabilidad Laboral ya sea en un Nivel medio o máximo, así mismo quienes poseen un nivel de Inteligencia Emocional alto no padecen de estrés o este se da un nivel mínimo.
- Se diseñó un Plan de Intervención Psicoterapéutica a través de la Inteligencia Emocional dirigido a los funcionarios con Estrés por Inestabilidad Laboral, el mismo se fundamentó en la Terapia basada en la Inteligencia Emocional, con el fin de fortalecer o estimular habilidades correspondientes a la Inteligencia Emocional para que mediante estas, el desenvolvimiento laboral de dichos funcionarios sea eficaz y productiva.

1.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Oficina Técnica Provincial del Registro Civil de Chimborazo, proporcionar talleres para prevención de Estrés por Inestabilidad Laboral y generar estrategias que motiven al desenvolvimiento diario de los funcionarios.
- Evaluar periódicamente el nivel de Inteligencia Emocional de los funcionarios del la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil de Chimborazo, de acuerdo a la obtención de los resultados fortalecer las habilidades que se encuentren deterioradas.
- Psicoeducar a los funcionarios sobre la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el manejo del Estrés por Inestabilidad Laboral, con el fin de concientizar la adquisición de estas habilidades que forman parte de la Inteligencia Emocional y así generar técnicas de afrontamiento ante el padecimiento de estrés.
- Implementar el Plan de Intervención Psicoterapéutica propuesto a los funcionarios de la Oficina Técnica con el fin de estimular y fortalecer las habilidades de Inteligencia de Emocional de esta manera contrarrestar el Estrés por Inestabilidad Laboral en los funcionarios.

BIBLIOGRAFÍA

Diario Expreso. (Sabado de Septiembre de 2012). *En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés*, págs. 1-2.

tvn noticias. (27 de Octubre de 2015). Obtenido de El desempleo en América Latina subirá al 6.6% en 2015, según la Cepal y la OIT: http://www.tvn-2.com/economia/economia-global/desempleo-America-Latina-Cepal-OIT_0_4333066715.html

Beck, A., & Steer, R. (1993). *Beck Hopelessness Scale Manual*. EEUU: The Psychological Corporation.

Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis,63.

Bisquerra, R. (2009). Psicopedagogía de las emociones. España: Síntesis, 62, 91.

Chóliz, M. (2005). Obtenido de <http://www.uv.es/=cholz/Proceso%20emocional.pdf>,4-6.

Consuegra Anaya, N. (2010). *Diccionario de Psicología*. Bogotá, Colombia: Ecoe, 4, 9, 28, 45, 57, 134, 155, 159, 189, 211, 212, 213, 223, 242, 254.

Figueroa, N. L., & Schufer, M. (2006). Identidad en el trabajo. En M. Schufer, *Evaluación Psicológica de Estrés por Inestabilidad Laboral* (pág. 41,49). Buenos Aires: Paidós.

Figueroa, N. L., & Schufer, M. (2006). La inestabilidad laboral como estresor. En M. Schufer, *Evaluación Psicológica de Estrés por Inestabilidad Laboral* (pág. 33). Buenos Aires: Paidós.

Gardner, H. (2001). *Estructuras de la Mente: La Teoría de Las Inteligencias Múltiple* (Vol. Segunda edición). Colombia: Basic Books.

Goleman, D. (1996). *“La Inteligencia Emocional”*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós,181.

- Goleman, D. (1998). *Trabajar con la Inteligencia Emocional*. Nueva York: Bantam, 26.
- Goleman, D. (2003). Emociones destructivas: Cómo entenderlas y superarlas. .
Barcelona: Kairós, 45 - 48.
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia Ecológica*. Buenos Aires: Vergara,56.
- Kertesz, R. y. (1985). *El manejo del estrés*. Buenos Aires: IPPEM.
- Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
Barcelona: Martínez Roca.
- Leibovich de Figueroa, N., Schufer, M., Maglio, A., Schmidt, V., Injoque Ricle, I. M.,
Marconi, A., . . . Cuenya, L. (2007). El malestar por inestabilidad laboral y su relación
con tensión y recursos personales. *SCIELO*.
- Leibovich, S. (2006). *Evaluación Psicología de Estres por Inestabilidad Laboral*.
Buenos Aires : Paidós .
- Levi, L. (2000). *"Las enfermedades psicosomáticas como consecuencia del estrés
profesional"*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Lizeretti, N. (2012). *Terapia basada en inteligencia emocional: manual de tratamiento*.
Barcelona: Milenio, 77, 120 - 125, 131 - 132, 136 - 139.
- Maglio, A., Injoque-Ricle, I., & Leibovich de Figueroa, N. (2010). Inestabilidad laboral.
Presentación de un modelo empírico acerca de su impacto psicológico. *SCIELO*, 36.
- Martínez, A., José , P. A., & Inglés, C. (2016). *Relaciones entre Inteligencia Emocional
y Estrategias*. España: Alcantarilla.
- Mayer, J., & Cobb, C. (2000). Política educativa en Inteligencia Emocional ¿tiene
sentido? *Psicología*, 273.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). ¿Qué es la inteligencia emocional? En *Desarrollo
emocional y la inteligencia emocional : implicaciones para los educadores* (pág. 10).
New York: Basic Books.

- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés*. España: SAFELIZ, S.L.
- Noboa, L., & Carrera, V. (2013). *Inteligencia emocional en los niños con retraso mental leve de la Unidad Internacional "Liceo Iberoamericano"*. Riobamba.
- Organización Internacional del Trabajo. (1993). *El Trabajo en el Mundo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2015). *Desempleo en America Latina 6.5 %*. Uruguay: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.
- Organizacion Mundial de Salud. (2015). *Informe sobre la salud en el mundo*. Ginebra: 20 Avenue Appia.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid: McGraw-Hill.
- Rivas, V. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.* Quito.
- Santos, J. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Schufer, M., & Leibovich de Figueroa, N. (2006). *Identidad y Trabajo: una articulacion indispensable*. Buenos Aires: Paidós.
- Selye, H. (1976). *Trabajo y Estrés*. Madrid: Karpos S.A.
- Spielberger. (2001). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Madrid: TEA.
- Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (2003). *Psicología Ambiental: Elementos básicos*. Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm
- Valles, A. (2000). *Inteligencia Emocional: Aplicaciones Educativas*. Madrid : EOS.

Velasco, Fernández, Páez, & Campos. (2006). *La Ineligencia emocional percibida*. 18 Suppl.

Weisinger, H. (2001). Evaluación del Inventario BDI II. *Yefpa-Colegio oficial de psicólogos*.

Zambudio, A. (2012). Estrés e Inestabilidad Laboral en un Equipo de Ventas. Mendoza,41.

ANEXOS

ANEXO 1

DISEÑO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPEÚTICA EN BASE A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS FUNCIONARIOS QUE PRESENTAN ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL

SESIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD
1° Psicoeducación	<ul style="list-style-type: none">• Conocer e integrar al grupo, con el fin de crear un ambiente cálido, de confianza y aceptación, el cual permitirá obtener un mejor rendimiento y desenvolvimiento por parte de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none">• Dinámica de presentación (El Ovillo): En primer lugar se dará a conocer la dinámica a realizar en donde los participantes deberán sentarse en círculo. Después lanzarán un ovillo a otra persona del grupo, manteniendo la hebra de lana sujeta con el dedo. Antes de lanzar el ovillo los participantes deberán decir su nombre, edad y una cualidad que posean. Cada persona, deberá mencionar lo mismo. Así hasta que todo el grupo haya participado, posteriormente la última persona en tomar el ovillo deberá devolverlo a la persona de quien lo recibió recordando el nombre del mismo,

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el test de Inteligencia Emocional de Weisinger, con el fin de evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y las habilidades que estos poseen, a través de los resultados obtenidos en esta evaluación, se pretende fortalecer y contribuir al desarrollo de las diferentes competencias que corresponde a la Inteligencia Emocional. • Brindar información acerca de Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral de modo coherente, preciso y sencillo, presentando los elementos necesarios para la comprensión de estos temas, lo cual tiene el fin de promover el 	<p>edad y cualidad, así sucesivamente hasta llegar a quien lanzó el ovillo por primera vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entrega a cada uno de los funcionarios el test de Inteligencia Emocional de Weisinger, posteriormente se solicita que en cada ítem estimen cuan capaces son de desplegar la habilidad descrita, antes de responder deberá pensar en situaciones en las que necesito usar esa habilidad y como lo hizo. • Mediante la presentación de diapositivas se desarrollará los conceptos, características y generalidades de las siguientes temáticas: Antecedentes de Inteligencia Emocional y Estrés por Inestabilidad Laboral – concepto-componentes.
--	--	---

	conocimiento e interés del mismo.	
2° Psicoeducación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer acerca de las emociones básicas que intervienen en la Terapia de Inteligencia Emocional, con el fin de proporcionar información que favorezca el entendimiento de estas y del papel que juega cada una de ellas dentro del Estrés por Inestabilidad Laboral. • Dar a conocer las fases del tratamiento, con la finalidad de que el funcionario sea capaz de identificar y destacar los cambios que se van dando entre sesiones, ya que cada una de estas, tiene un objetivo principal por cumplir, el cual es el desarrollo de un nivel de habilidad emocional. • Realizar preguntas a través de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Se describirá cada una de las emociones y se asociará aquellas que aparecen durante las fases de estrés que presenta el funcionario debido a la Inestabilidad Laboral. (miedo, tristeza, rabia y alegría). • Se presentará y explicará mediante la exposición de diapositivas cada una de las fases del tratamiento como son Identificación, observación, comprensión y regulación de las emociones. • Dinámica (Caja de sorpresas). En una caja de cartón se pondrán papeles los

	<p>dinámica con el fin de conocer si la información brindada hasta el momento, ha sido comprendida por los funcionarios, reforzar conceptos teóricos de los temas tratados.</p>	<p>mismos que contendrán preguntas relacionadas con los temas tratados hasta el momento, cada uno de los participantes cerrará sus ojos y meterá la mano en esta caja eligiendo al azar el papel, posteriormente responderá a dicha pregunta.</p>
<p>3° El Rosal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ejercicios de respiración con el fin de disminuir el nivel de tensión del funcionario con Estrés, posteriormente se identificará la emoción básica dentro del relato del ejercicio de respiración que se esté dando, con la finalidad de conocer como ésta emoción influye en el estado físico y psicológico de los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los integrantes del grupo deben estar en una posición cómoda con los ojos cerrados, posteriormente se realizará un ejercicio de respiración. Deben imaginar un rosal, indagar en lo siguiente: ¿Qué tipo de rosal es?, ¿Dónde está creciendo?, ¿Cómo son sus raíces? ¿En qué tipo de suelo está creciendo?, etc. Finalmente deberán abrir los ojos y comenzar a dibujar, pintar y describir la fantasía que acaban de tener, al terminar esta actividad deberá compartir cada uno de ellos esta

		experiencia con el grupo.
4° Metáfora	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el significado emocional del síntoma, se aplica esta técnica con el fin de que los funcionarios sean conscientes de la importancia que tiene el saber reconocer sus emociones, a partir de esta habilidad el funcionario tendrá la capacidad de reparar estados de ánimo desagradables producidos por la emoción negativa que se presenta durante la tensión que experimenta el individuo, la cual incrementa los niveles de estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita a los integrantes del grupo que describan detalladamente los síntomas que les causa más preocupación dentro de su lugar de trabajo, deben utilizar situaciones, sensaciones. Se da una breve explicación acerca del significado metáfora para que posteriormente puedan transformar sus síntomas utilizando una de ellas. Finalmente debe compartir lo realizado con el grupo.

<p>5° Auto-Characterización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las emociones referentes al autoconocimiento, al compartir los aspectos más importantes de sí mismo, el funcionario se irá deshaciendo de la individualización que ha generado el estrés, mediante la expresión emocional el funcionario podrá mejorar las relaciones interpersonales deterioradas, afectadas u obstaculizadas por el Estrés por Inestabilidad Laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le solicita a cada funcionario que se describa en tercera persona como si fuera alguien que conociese bien, posteriormente solicitamos que lean de manera detenida su auto caracterización, en donde tendrán que señalar y destacar cada uno de sus aspectos conjuntamente con la emoción que provocan, y que a su vez pueden afectar o no el bienestar de la persona y su entorno.
<p>6° La pregunta del Milagro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la función del síntoma en las necesidades propias de otros significados, los mismos que pueden ser físicos o psicológicos requeridos por el organismo, con el fin de permitir el intercambio de experiencias, sentimientos y a su vez generar un estado de bienestar, el cual ha sido afectado por el estrés debido a la inestabilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los integrantes deben imaginar que una hada madrina o un mago se les presenta con una varita magia con la cual abría la posibilidad desaparecer sus problemas. Después deberán responder las siguientes preguntas. ¿Qué es lo que desaparecería?- ¿Qué cosas cambiarían en su vida?- ¿Qué cosas seguirían igual?- ¿Cómo cree que reaccionarían los que le rodean? Finalmente se compartirán con el grupo.

<p>7° Esculturas familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo el Estrés por Inestabilidad Laboral afecta el bienestar del funcionario y el de su entorno familiar, la finalidad es que al adquirir esta habilidad los funcionarios puedan concientizar y verbalizar los posibles problemas y soluciones a partir de la relación que poseen con los diferentes miembros de su familia y como estas afectan o no su estado de salud mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le solicita a cada funcionario que se dibuje una escultura de su propia familia nuclear, describir la relación existente con cada miembro, posteriormente se comparte con el grupo en una dramatización, mediante diálogo y socialización se buscan entre todos los miembros posibles soluciones.
<p>8° Rincones Emocionales: Emociones Desagradables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar e identificar las emociones positivas y negativas, la finalidad es conocer el beneficio o malestar que producen en las personas estas emociones, posteriormente sustituir pensamientos negativos que generan emociones desagradables por pensamientos positivos, la finalidad de esta técnica es forjar equilibrio en el funcionario y por consecuente en el 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar en los rincones del salón cualquiera de las emociones básicas para que así los participantes comiencen a trabajar los 4 niveles jerárquicos de habilidades en uno de los rincones correspondientes a las emociones anteriores. Aquí se trabajan las habilidades de identificación y expresión de las emociones mediante la evocación de recuerdos con alta carga emocional,

	<p>medio social en el que se desarrolla, de esta manera disminuir la ansiedad generada por el estrés.</p>	<p>facilitando la comprensión de emociones que produce este recuerdo el cual genera estrés.</p>
<p>9° Tabla de Emociones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear las habilidades de identificación, facilitación y comprensión emocional, adquiridas con el ejercicio rincones emocionales, la finalidad es consolidar aquellas habilidades adquiridas hasta el momento, las mismas que ayudarán a manejar el estrés y encontrar estrategias de afrontamiento frente al mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le solicita a cada funcionario que elabore una tabla donde debe constar las 4 emociones básicas que son: miedo, tristeza, rabia y alegría, en dicha tabla cada funcionario tendrá que identificar, ¿Qué situaciones dentro de su medio laboral?, les hace sentir dichas emociones y ¿cómo estas influyen en la aparición de estrés?
<p>10° El Espejo Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir conciencia de la función comunicativa de la emoción y de sus alcances relacionales, se realiza esta técnica con el fin de favorecer el dialogo entre compañeros y a su vez mejorar el nivel de trabajo en equipo y el desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le solicita a cada funcionario que redacten como describen a cada uno de los miembros del grupo y cómo esta descripción les hace sentir respeto a ellos mismos. • Posteriormente cada uno de los

	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el grupo mediante la expresión de sus emociones, se realiza esta actividad con el fin de facilitar la transmisión de ideas, pensamientos y opiniones que ayuden a los funcionarios a fortalecer sus relaciones sociales. 	<p>funcionarios expone la percepción que tiene de los miembros de su lugar de trabajo, esto deberá hacerlo delante de todo el grupo, mediante esta actividad se induce al funcionario a expresar lo que no ha podido hacerlo por cuenta propia.</p>
<p>11° Las dos Sillas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las emociones generadas por la Inestabilidad Laboral, así como las necesidades y creencias a las que están asociadas a través de la expresión sentida en un contexto seguro, la finalidad es comparar las emociones producidas antes y después, a su vez la función que cumple cada una de estas, mediante esta técnica se pretende aliviar los signos y síntomas producidos por el Estrés y desarrollar habilidades de expresión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita a los funcionarios que recuerden dos acontecimientos que hayan ocurrido en su puesto de trabajo, en donde haya experimentado alguna emoción básica, luego se colocará cuatro sillas que representarán a cada emoción, se pide a los funcionarios que se sienten en las sillas correspondientes a sus dos emociones básicas, se solicita que explique la situación desde esa emoción, posteriormente que cambie de silla y vuelva a explicarlo desde la otra emoción.

<p>12° Cuento del Animal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender e identificar la emoción básica, así como las implicaciones que tiene esta emoción en su vida, la misma que puede afectar su entorno laboral disminuyendo su nivel de productividad, esta técnica nos ayudará a recoger información del esquema de solución de problemas del funcionario y a través de esta información se podrá generar alternativas frente al estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios deberán inventar un cuento en donde un animal sea el protagonista. Posteriormente deberá escribirlo utilizando las siguientes frases: Erase una vez (al inicio)/ Y cuando creció (en la mitad), Y al final lo que ocurrió fue (al final). Al terminar esta actividad cada uno deberá compartir el cuento con sus compañeros para poder analizarlo a través de las siguientes preguntas: ¿Con qué personajes se identifica? / ¿Qué otros personajes lo rodean? / ¿Quién cuida al protagonista? / ¿Qué emoción te produce el cuento? / ¿Cómo crees que se siente el protagonista? / ¿Qué podrías hacer para cambiar el final?
<p>13° Dialogo con el Síntoma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender la función del síntoma como una forma errónea de gestión emocional, la finalidad de esta técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita a los funcionarios escoger una situación o una emoción producida en una situación estresante con la que

	<p>es que el funcionario tome consciencia de que el no gestionar adecuadamente el síntoma, puede disminuir el estado de bienestar del funcionario produciendo altos niveles de estrés, además se pretende informar, desarrollar y fortalecer sus capacidades para mantenerse saludables.</p>	<p>deseen aplicar la técnica; posteriormente realizar un diálogo con cuestionamientos al síntoma, se concluye discutiendo del tema en el grupo, los mismos que otorgan solución a los cuestionamientos, al finalizar cada funcionario expondrá sus trabajos.</p>
<p>14° La estrella</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir estrategias para regular las emociones que se experimentan de forma negativa dentro de su lugar de trabajo, debido al malestar que causa la Inestabilidad Laboral, el fin de esta técnica es que a través de dichas estrategias el funcionario pueda reparar el malestar físico y psicológico que produce el Estrés, además, dar a conocer al funcionario que la importancia del contexto es tal, que la 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pide a los funcionarios revivir una emoción negativa que hayan experimentado ya sea con sus compañeros o usuarios dentro de su lugar de trabajo, en la cual deben estar involucrados síntomas, conductas y pensamientos; posteriormente se solicita que revivan actividades positivas las mismas que generen emociones positivas y así contrarrestar el malestar sentido, cada funcionario debe participar frente a

	<p>calidad ambiental representará el principal parámetro de calidad de vida de los funcionarios.</p>	<p>sus compañeros, ubicarse en una estrella que contendrá cinco puntas, cada punta simbolizará una alternativa positiva para eliminar las emociones negativas. Para concluir se recomienda acciones, opciones, alternativas y estrategias para la resolución de problemas.</p>
<p>15° Rincones Emocionales: Emociones Placenteras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar estados emocionales agradables, con la finalidad de desarrollar habilidades que permitan reparar los estados emocionales desagradables provocados, que impiden mejorar el índice de calidad de vida de los funcionarios y a su vez perjudican el desenvolvimiento eficaz bajo situaciones altamente estresantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a los funcionarios que recuerden un momento o situación agradable en su medio laboral que les provoque satisfacción o bienestar, posteriormente deberán plasmarlo a través de un dibujo dicho acontecimiento. Finalmente compartir con el grupo esta emoción a través de la representación imitando una estatua.
<p>16° Fantasía el Rosal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar el primer rosal con el rosal actual, después de aplicar un ejercicio de relajación, se volverá a dibujar un rosal, se realiza esta técnica con el fin 	<ul style="list-style-type: none"> • Se les solicita a los funcionarios que se coloquen en una posición cómoda, cerrando sus ojos, se realiza un ejercicio de respiración. Seguido solicitamos que

	<p>de conducir a los funcionarios a observar detalladamente de forma gráfica, los cambios experimentados, los mismos que se han dado a lo largo del tratamiento y cómo estos han contribuido a mantener equilibrio homeostático.</p>	<p>imaginen que son un rosal, se realiza preguntas: ¿Qué tipo de rosal sería?, ¿Dónde está creciendo?, ¿El rosal es fuerte o débil?, ¿Alguien le quiere hacer daño al rosal?, ¿Cómo son sus raíces?, ¿En qué tipo de suelo está creciendo?, ¿Cómo es su alrededor?, ¿Cómo es su vida de rosal?, etc. Posteriormente abren sus ojos y se solicita dibujar, pintar, y realizar una descripción de la fantasía, para finalizar los funcionarios comparten con el grupo la experiencia vivida.</p>
<p>17° Ritual de Despedida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar una técnica dinamizadora con el fin de crear un acercamiento entre las personas participantes, de esta manera afianzar las relaciones interpersonales positivas que se han ido formando a lo largo de la terapia. • Aplicar un re-test de Inteligencia Emocional de Weisinger, con la 	<ul style="list-style-type: none"> • Al realizar la Cariño Caja; los funcionarios deberán ir colocando una leyenda expresando buenos deseos hacia sus compañeros de trabajo. • A través de un re-test de Inteligencia Emocional se logrará conocer las

	<p>finalidad de evaluar el nivel de aprendizaje alcanzado por los participantes durante el desarrollo del plan de intervención psicoterapéutica y la eficacia del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recalcar las cosas positivas aprendidas a lo largo de las sesiones, entre ellas los objetivos y metas propuestas al inicio de este Plan de intervención, el fin es que estas puedan ser aplicadas, en el ámbito laboral, personal y familiar y así tener una vida placentera ante las contrariedades que se presenta en el diario vivir. 	<p>habilidades adquiridas durante la terapia, a su vez se puede realizar la comparación y análisis de los resultados obtenidos al inicio y al final de este Plan de Intervención Psicoterapéutica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios deberán traer por escrito los aprendizajes de vida que han adquirido a lo largo del proceso psicoterapéutico, estos aprendizajes serán leídos por cada uno de los funcionarios frente al grupo.
--	---	---

ANEXO 2

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WEISINGER

Para cada ítem, estime o aprecie cuán capaz es usted de desplegar la habilidad descrita. Antes de responder, trate de pensar en situaciones ocurridas, en las cuales usted necesitó usar esa habilidad y cómo lo hizo.

BAJA HABILIDAD			ALTA HABILIDAD			
1	2	3	4	5	6	7
1. Identificar cambios en la excitación fisiológica propia.						_____
2. Relajarse bajo situaciones de presión.						_____
3. Actuar productivamente en circunstancias difíciles.						_____
4. Actuar productivamente en situaciones que produzcan ansiedad.						_____
5. Calmarse rápidamente en circunstancias difíciles.						_____
6. Asociar distintas señales físicas con diferentes emociones.						_____
7. Usar 'conversación interna' para que tengan en sus estados emotivos.						_____
8. Comunicar sus sentimientos en forma efectiva.						_____
9. Responder a sentimientos negativos de otros sin ser perturbado.						_____
10. Permanecer calmado cuando usted es el blanco de la bronca o agresividad de otros.						_____
11. Saber cuándo usted está pensando en forma negativa.						_____
12. Saber cuándo su 'conversación' interna es instructiva.						_____
13. Saber cuándo se está poniendo furioso.						_____
14. Saber cuándo está interpretando hechos que le pasan.						_____
15. Saber qué sentidos está usando en cada ocasión.						_____
16. Comunicar correctamente lo que experimenta.						_____
17. Identificar qué información influye en sus interpretaciones.						_____
18. Identificar cuándo experimenta cambios de humor.						_____

19. Saber cuándo está a la defensiva. _____
20. Saber cuál es el impacto que su conducta tiene en otros. _____
21. Saber cuándo usted se comunica en forma incongruente. _____
22. Aumentar de ritmo las tareas, a voluntad. _____
23. Recuperarse rápidamente luego de un fracaso. _____
24. Completar tareas de largo plazo en los lapsos determinados. _____
25. Producir mucha energía cuando está haciendo un trabajo de poco interés. _____
26. Cortar o cambiar hábitos inefectivos. _____
27. Desarrollar patrones de conducta nuevos o más productivos. _____
28. Hacer que las acciones sigan a las palabras. _____
29. Trabajar positivamente en los conflictos. _____
30. Desarrollar consenso en otros. _____
31. Mediar en conflictos de otros. _____
32. Exhibir destrezas interpersonales efectivas. _____
33. Articular los pensamientos de un grupo. _____
34. Influir en otros, directa o indirectamente. _____
35. Construir y fomentar confianza. _____
36. Construir equipos de apoyo. _____
37. Hacer sentir bien a otros. _____
38. Dar consejo y apoyo a otros, cuando es necesario. _____
39. Reflejar correctamente, a otros, sus sentimientos. _____
40. Reconocer cuando otros están 'mal'. _____
41. Ayudar a otros a manejar sus emociones. _____

42. Mostrar empatía a otros. _____
43. Involucrarse en conversaciones íntimas con otros. _____
44. Ayudar a un grupo a manejar sus emociones. _____
45. Detectar incongruencias entre las emociones de otros, sus conductas y sentimientos. _____

RESULTADOS

Revise sus respuestas. Las siguientes tablas le indican cuáles ítems reflejan las respectivas competencias de la Inteligencia Emocional. Usted tiene que sumar los puntajes obtenidos para cada habilidad (p.ej.: auto-conciencia, colocando cada puntaje debajo de cada número respectivo) y luego dividir el resultado por la cantidad de respuestas, lo que le dará un promedio, entre 1 y 7, respecto a cada habilidad o competencia emocional. Ejemplo: si me dio

Auto-conciencia	
	1 - 6 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21
puntos:	6 2 3 7 1 4 6 2 7 7 7 5
Total de puntos: 57 Cantidad de respuestas: 12 Promedio: 4,75	

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL

AUTO-CONCIENCIA	
	1 - 6 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21
Total de puntos: Cantidad de respuestas: 12 Promedio:	

MANEJO DE LAS EMOCIONES	
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 7 - 9 - 10 - 13 - 27
Total de puntos: Cantidad de respuestas: 10 Promedio:	

AUTO-MOTIVACIÓN	
	7 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28
Total de puntos: Cantidad de respuestas: 8 Promedio:	

INTELIGENCIA INTERPERSONAL

EMPATÍA	
	10 - 16 - 19 - 20 - 29 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 38 - 39 - 42 - 43 - 44 - 45

HABILIDADES SOCIALES

8 – 10 – 16 – 18 – 34 – 35 – 37 – 38 – 39 – 40 – 41 – 44 – 45

Total de puntos: Cantidad de respuestas: 13 Promedio:

Recuerde que el promedio se lee igual que los puntajes individuales marcados en el test: desde 1 (baja habilidad) hasta 7 (alta habilidad).

PERFIL PERSONAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL:

AUTOCONCIENCIA:

MANEJO DE LAS EMOCIONES:

AUTO-MOTIVACIÓN:

EMPATÍA:

DESTREZA EN LAS RELACIONES:

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DEL TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WEISINGER

Valoración cuantitativa:

1. Cada uno de los ítems deben ser valoradas y puntuadas en un rango del 1 al 7, de acuerdo al nivel de aplicación de dicha capacidad en la situación planteada.
2. Usted tiene que sumar los puntajes obtenidos para cada habilidad (p.ej. autoconciencia, colocando cada puntaje debajo de cada número respectivo) y luego dividir el resultado por la cantidad de respuestas correspondientes a las habilidades, lo que le dará un promedio entre 1 y 7, respecto a cada habilidad o competencia emocional. En cuanto al nivel de inteligencia emocional global se debe sumar el total de la suma de cada área y dividir para 62 que es el número total de ítems asignados a cada área. El promedio de las habilidades como del nivel de inteligencia emocional global, se lee igual que los puntajes individuales marcados en el test: desde 1-4 (baja habilidad) 5 hasta 7 (alta habilidad).

Área Interpersonal:

- 1) **Autoconciencia:** 1,6,11,12,13,14,15,17,18,19,20,21.
- 2) **Autocontrol:** 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 13,27.
- 3) **Automotivación:** 7, 22, 23, 25, 26, 27,28. 69.

Área Intrapersonal:

- 4) **Empatía:** 10,16,19,20,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,42,43,44,45
- 5) **Habilidades Sociales:** 8,10,16,18,34,35,37,38,39,40, 41,44,45.

Se ha establecido puntos de corte que permiten clasificar a los evaluados en uno de los siguientes dos grupos:

Nivel de Inteligencia Emocional	Puntuación
Capacidad de Inteligencia Emocional en nivel Bajo	1-4
Capacidad de Inteligencia Emocional en nivel Alto	5-7

Fuente: Weisinger, (2001)

ANEXO 3

TEST DE ESTRÈS POR INESTABILIDAD LABORAL

Nora Leibovich de Figueroa y Marta Schufer

Nombre: Nivel de educación:.....
 Sexo:..... Edad:..... Ocupación:

En el momento actual todos los trabajadores nos sentimos inseguros en relación con la continuidad en nuestro empleo. Esta “inestabilidad laboral” va acompañada de una serie de sentimientos y pensamientos. Si éstos le han sucedido marque en qué medida han sido molestos para usted; evalúe de acuerdo con lo sucedido en los últimos 6 meses.

Si el suceso no ha acontecido *no haga ninguna marca.*

Si el suceso le ha ocurrido podrá evaluarlo de la siguiente forma:

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Ejemplos de respuestas a ítems del IMPIL...	1	2	3	4	5
1. La situación de mi trabajo influye en mi vida personal <i>Si esto le causa mucho malestar marcará</i>			X		
2. Siento que no progreso económicamente <i>Si esto le causa pánico-miedo marcará</i>					X
3. Mis jefes no me toman en cuenta <i>Si esto no le sucede lo deja en blanco</i>					

En este ejemplo, el entrevistado indicó que el ítem 1 “le causa mucho malestar”; el ítem 2 “le causa pánico-miedo” y el ítem 3 no le ocurrió.



© 2006, de todas las ediciones, Editorial Paidós.
 Reservados todos los derechos. Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático.

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Puede comenzar a responder:

Ítems	1	2	3	4	5
1. La situación de mi trabajo influye en mi vida personal					
2. Mis compañeros están mal					
3. Tengo que adaptarme a nuevas formas de relacionarme					
4. Cuando hablamos entre los compañeros me siento más inseguro/a					
5. Las reglas del juego en el trabajo están siendo cambiadas					
6. No se respetan los derechos de las personas					
7. No tengo un buen grupo humano					
8. Tengo que desarrollar relaciones informales para permanecer en el cargo					
9. Tengo que mantener los contactos por si me echan					
10. No puedo hablar del tema con mis compañeros de trabajo					
11. Hago todo tipo de trabajo aunque no me corresponda					
12. Siento temor de no encontrar otro trabajo					
13. Me gustaría cambiar de trabajo por propia decisión					
14. Por si acaso busco otros trabajos					
15. Cada vez hay que poner más de uno como persona					
16. No tengo "contactos" en mi trabajo					
17. Siempre tengo la misma función					
18. Pienso que tendré que hacer otras cosas					
19. Hago cosas imposibles para seguir en mi trabajo					
20. Si uno se equivoca en algo, juega en contra					
21. Dudan de mi capacidad					
22. Siento que si uno rinde más, sirve					
23. Siento que me despedirían por una razón no verdadera					

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Ítems	1	2	3	4	5
24. Sé que se quedan con la gente que les interesa					
25. Siento que debo estar en movimiento continuo para mantenerme					
26. Hago lo posible para que no me echen (ej. llegar temprano)					
27. Siento que soy eficiente y que no lo puedo demostrar					
28. Tengo que seguir capacitándome					
29. Me siento desvalorizado/a como trabajador/a					
30. Siento que mi identidad laboral ya no me sirve					
31. Me involucro en tareas que no me corresponden para dar buena imagen					
32. Me siento cansado/a por exceso de trabajo					
33. Tengo miedo de enfermar por la situación					
34. Siempre pienso que las sensaciones de malestar físico se deben a mis pensamientos respecto del trabajo					
35. Siento que fumo más por las preocupaciones en el trabajo					
36. Siento que bebo más por las preocupaciones en el trabajo					
37. Cuando pienso que me pueden despedir me late fuertemente el corazón					
38. Constantemente pienso que la empresa/institución va a cerrar					
39. No hay oferta de trabajo					
40. Hay constantes rumores y luego no pasa nada					
41. No sé hasta cuándo va a haber estabilidad en los trabajos					
42. Hay cambios continuos en el trabajo					
43. Tengo que soportar la locura de la gente sobre este tema					
44. Hay gente que cree que no le va a tocar					
45. Hay gente que no tiene posibilidad de reemplazo					

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Ítems	1	2	3	4	5
46. Trabajo teniendo que incentivar a la gente por mi cuenta					
47. Siento que la empresa/institución nos explota porque sabe que no hay empleos					
48. Tengo que colaborar para que la empresa/institución continúe					
49. Tengo que sentirme agradecido porque aún cobro un sueldo					
50. No sé si el sueldo me va a alcanzar					
51. No puedo ahorrar					
52. Tengo que achicar mis gastos					
53. Me van a tener que prestar plata					
54. Hay que vivir con lo necesario					
55. Tendré que trabajar en otra cosa					
56. La realidad económica estrecha las perspectivas					
57. Trato de buscar trabajo por todos lados					
58. Sé que va a ser difícil encontrar trabajo					
59. Siento que la inestabilidad económica me genera inestabilidad laboral					
60. Siento satisfacción a nivel laboral pero no económico					
61. El mes que viene no sé qué va a pasar con mi trabajo					
62. Me da miedo cambiar de trabajo para progresar					
63. No puedo dormir de noche pensando en el futuro					
64. No sé qué va a pasar al día siguiente					
65. Siento la inestabilidad a futuro					
66. No puedo hacer nada para sentirme seguro/a en el trabajo					
67. Siento temor					
68. La situación social del país me genera inseguridad					
69. Hago horas extras sin remuneración					

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Ítems	1	2	3	4	5
70. Tengo miedo de lo que puede pasar					
71. Extrañaría mi trabajo					
72. Pierdo la fe, la esperanza					
73. Los demás desconfían de mí					
74. Siento que la exigencia me cansa					
75. Tengo que subsistir día a día					
76. Tengo miedo					
77. Siento que es probable que me echen					
78. Siento que la inestabilidad laboral influye en mi estado de ánimo					
79. Siento que mi inseguridad personal aumenta					
80. La inestabilidad laboral me genera inseguridad					
81. Siento que mi orgullo se rebaja					
82. Sacrifico mi realización personal					
83. Mis seres queridos se preocupan					
84. Los despidos de mis compañeros influyen sobre mi estado de ánimo					
85. Siento que tengo un látigo encima					
86. Pienso constantemente en el trabajo y dejo de lado lo afectivo					
87. Hay rumores de despido					
88. Estoy seguro/a de que a mí me van a despedir					
89. Trato de no pensar en la situación y no lo logro					
90. Constantemente pienso que me voy a quedar sin trabajo					
91. Estoy nervioso/a e irritable					
92. Mi familia me preocupa					
93. Cada uno se evade de manera diferente					

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	1
• le causa poco malestar	2
• le causa mucho malestar	3
• le causa excesivo malestar	4
• le causa pánico-miedo	5

Ítems	1	2	3	4	5
94. Estamos en una situación extrema					
95. Estoy sujeto a muchos cambios de todo tipo					
96. Cambio mis pensamientos acerca de que se puede permanecer largo tiempo en un trabajo					
97. Por la situación social general, uno no sabe dónde está parado					
98. Trato de olvidarme del tema					
99. No sé las modificaciones respecto al día de ayer (si echaron a un compañero, si eliminaron un área, etc.)					
100. Sé que hay gente a la que no le importa nada de esto					
101. Sé que hay gente que cree que es el fin del mundo					

Marque con una cruz cómo siente usted en términos generales la “inestabilidad laboral actual” en relación con su trabajo:

	Valor
• le sucede pero no le produce malestar	
• le causa poco malestar	
• le causa mucho malestar	
• le causa excesivo malestar	
• le causa pánico-miedo	

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DEL TEST DE ESTRÉS POR INESTABILIDAD LABORAL

Valoración cuantitativa:

1. Cada ítem se califica con una puntuación que va de 1 a 5 puntos, dependiendo del grado de malestar que cause.

- **1 punto:** le sucede pero no le produce malestar
- **2 puntos:** le causa poco malestar
- **3 puntos:** le causa mucho malestar
- **4 puntos:** le causa excesivo malestar
- **5 puntos:** le causa pánico-miedo

2. Para obtener los valores individuales de cada sub escala se procederá de la siguiente manera:

- **Suceso:** Suma de cantidad de ítems marcados por el sujeto (frecuencia de ocurrencia) de sucesos dentro de la sub escala. colocar en la casilla suceso.
- **Impacto:** Suma de los valores adquiridos a cada suceso en cada sub escala. colocar en casilla impacto.
- **Relación impacto suceso:** Suma de los valores marcados por el sujeto dividido por la cantidad de ítems marcados para cada una de las sub escalas. Colocar en la casilla impacto- suceso.

Los tres puntajes obtenidos por el sujeto en cada una de las sub escalas deberán ser colocados de mayor a menor para visualizar sus áreas de mayor malestar, así como la mayor frecuencia de ocurrencia de los mismos.

3. Para la comparación de los valores totales se presenta la distribución percentil obtenida.

Se ha establecido puntos de corte que permiten clasificar a los evaluados en uno de los siguientes cuatro grupos:

Nivel de Estrés por Inestabilidad Laboral	Percentil
No existe	5 - 24
Mínimo	25 - 49
Medio	50 - 74
Máximo	75 - 99

		Impacto	Suceso	Impacto/suceso
		Percentiles	5	23,40
	10	34,80	21,80	1,60
	15	54,00	28,00	1,74
	20	71,00	30,60	1,87
	25	80,00	35,00	2,00
	30	91,40	40,00	2,15
	35	104,80	44,00	2,27
	40	115,20	49,20	2,34
	45	126,60	54,00	2,42
	50	143,00	58,00	2,48
	55	156,80	62,40	2,54
	60	185,60	70,00	2,67
	65	202,00	75,00	2,76
	70	219,20	80,00	2,87
	75	240,00	85,00	2,96
	80	250,00	91,40	3,15
	85	273,00	96,00	3,28
	90	293,20	99,00	3,53
	95	329,80	101,00	3,66
	99	376,40	101,00	4,08

Fuente: Leibovich S, (2006)