UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Trabajo de titulación que se presenta como requisito previo a optar el grado de Licenciada en secretariado ejecutivo.

Autora:

Ingrid Yomaira Parrales García

Facultad de Gestión, Desarrollo y secretariado ejecutivo.

Carrera de Secretariado ejecutivo.

Manta, Manabí, Ecuador

Febrero de 2019

TEMA:

“Inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso en el personal administrativo. Caso ITSLAM-Manta”

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de: *Proyecto de Investigacion*, cuyo tema del proyecto es **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS ESTRESORES LABORALES DEL CIBERÀCOSO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. CASO ITSLAM-MANTA "**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Parrales García Ingrid Yomaira**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018-2, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 20 de febrero de 2019.

Lo certifico,

Lic. Martha Zambrano Vera, Msc
Docente Tutor

Dedicatoria.

A mis padres Betsy Garcia y Luis Parrales que siempre me dieron, no solo el apoyo económico, sino también, ese aporte emocional, apoyo y motivación indispensable que toda hija necesita para lograr todas las metas de su vida, por su sacrificio desinteresado, por su valiosa comprensión durante toda mi carrera.

A mis amigas de la etapa universitaria, por las que me considero dichosa de haberlos encontrado; por su soporte, admiración y amistad desinteresada y sincera.

Reconocimiento.

A mi tutora de proyecto de investigación y docente de catedra, Lic. Martha Zambrano, quien con su guía, consejos, paciencia y conocimientos ayudo en el logro de culminar este proyecto.

A mi tutora institucional de prácticas pre-profesionales Lic. Cinthya Alcívar, por la confianza, la estimación y su ayuda incondicional en el aprendizaje constante en mi etapa pre-profesional en el ámbito laboral y para la realización de mi proyecto de investigación en el Instituto Tecnológico Superior “Luis Arboleda Martínez”

A los docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por sus enseñanzas, conocimientos y ayuda desinteresada hacia las/os estudiantes de las carreras en el avance de proyectos futuros.

Índice.

TEMA ..... **I**
Certificación del tutor. ..... **II**
Dedicatoria. ..... **III**
Reconocimiento. ..... **IV**
Resumen ..... **VI**
1. INTRODUCCIÓN **1**
2. Marco teórico **7**
2.1 Antecedentes investigativos **7**
2.2 Fundamentos filosóficos **8**
2.3 Fundamentos sociales **9**
2.4 Fundamentos legales **10**
2.5 Fundamentos teóricos **11**
3. Inteligencia emocional. **11**
3.1 Inteligencia interpersonal e intrapersonal. **13**
3.2 Función en el ámbito laboral. **14**
3.3 Competencias de Daniel Goleman: características y habilidades emocionales **15**
3.4 Componentes de la inteligencia emocional según Bar-On **16**
4. Estresores laborales **17**
4.1 Identificación de los estresores del ciberacoso. **18**
La sobrecarga de trabajo 18
La Infracarga de trabajo 19
4.2 Características. **19**
Los estresores externos 20
Los estresores internos 20
4.3 Tipos de estrés. **20**
El estrés crónico 20
El estrés episódico 20

El distrés 21
El eustrés 21
4.4 Consecuencias para el desempeño laboral. 21
4.5 Factores de los estresores laborales. 21
5. Análisis de resultados. 23
6. Análisis de la observación mediante la técnica: guía de observación. 30
7. Discusión. 32
8. Conclusiones 33
9. Recomendaciones. 35
10. Referencias bibliográficas. 36
11. Anexos 40

Resumen

La investigación describe contenidos relevantes en la afectación de la inteligencia emocional por estresores laborales del ciberacoso en el accionar de procedimientos administrativos de una institución relacionados al quehacer del Secretariado Ejecutivo. Es así que se plantea como ejes temáticos, y ser argumentos actuales en el proceder de la profesión: la Inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso.

En el ámbito laboral se evidencia el reaccionar individual ante los diversos factores y uso excesivo o inadecuado de lo tecnológico, se pone a prueba la capacidad del control de las emociones relacionados a la afectación que se presenta en el ambiente de trabajo. La inteligencia emocional engloba características y factores que manifiesta equilibrio o desequilibrio dentro del ámbito profesional, el estrés laboral es una de las mayores preocupaciones en las organizaciones porque genera consecuencias en el desempeño, salud física, mental de los profesionales.

El desarrollo del marco teórico con sustentos teóricos de la inteligencia emocional por estresores laborales del ciberacoso, se realizó un trabajo de investigación descriptivo con revisión bibliográfica documental, se aplicó métodos teóricos de análisis – síntesis, deductivo -inductivo en el procesamiento de las fuentes consultadas y viabilizar la conceptualización de la información investigada. También se aplicó instrumentos de encuesta a colaboradores del personal administrativo.

Finalmente se concluye; por ser un problema actual existente en las organizaciones, la importancia de enfrentar situaciones emocionales de estrés laboral por distintos factores, como el ciberacoso mediante: redes sociales, plataformas, virtuales, entre otros y evitar consecuencias en el desempeño laboral profesional.

Palabras claves: Inteligencia emocional, estresores laborales, competencias, ciberacoso, tecnologías

1. Introducción

“La inteligencia emocional se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás, además involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las demás inteligencias.” Salovey & Mayer (2008), por lo que se entiende que la inteligencia emocional de los individuos tiene un papel primordial en la percepción del estrés laboral, así como en la forma de enfrentar las situaciones de estrés. Además, Hans Selye el año 1936 señala: el estrés “es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente…”

La inteligencia emocional engloba diferentes características y factores que desencadenan su desequilibrio o su estabilidad dentro del ámbito profesional, es decir, entre uno de los principales detonantes de la inestabilidad emocional del personal administrativo de la institución son los estresores laborales, que al ser el estrés un agente agresor provoca consecuencias físicas, psicológicas, entre otras, a la exposición de la sobrecarga laboral, aumento de tareas y actividades administrativas, entre otros estresores que se encuentran dentro de una organización.

La inteligencia emocional acerca de muchos de autores concuerda que es una de las herramientas generada por los individuos para confrontar al mundo al ligar las emociones y habilidades en el control de las reacciones en su adaptación social; también existen discrepancias en separar su interpretación al mencionar que se considera a la inteligencia emocional como una simple habilidad mental combinada con la personalidad propia de las personas bajo el control de nuestros pensamientos.

En el contexto laboral, diversos estudios han demostrado que las altas habilidades de inteligencia emocional de los profesionales mantienen el desarrollo profesional. Principalmente esta habilidad puede influir positivamente en la resolución de problemas, resistencia a los cambios, en las relaciones interpersonales, así como en la contribución de una cultura organizacional

positiva; asimismo, minimiza la pérdida de talento y habilidades (Vakola,Tsaousis y Nikolaou, 2004). Por tanto, se puede señalar que la inteligencia emocional desempeña un papel importante en la persona y puede lograr un impacto significativo en su espacio laboral y, por medio del desarrollo beneficiar o perjudicar a la organización.

Los estresores laborales se definen como situaciones imprevistas o condiciones personales, profesionales que nos sucede en la vida, y que se observan consciente o inconscientemente como una amenaza. El estrés actúa como un mecanismo de protección o la reacción fisiológica del organismo ante una situación con una excesiva demanda, por tanto, depende principalmente de las demandas del medio externo e interno, y del individuo. trata de responder de forma adecuada a la circunstancia. (Hans Selye, s.f. p. 19-20)

Actualmente, estrés laboral profesional en el personal administrativo se da a causa de uso inadecuado o excesivo de aspectos tecnológicos asociados a su profesión; si bien ayudan a una empresa en la comunicación de difusión de la información, la exageración de aplicación de estas herramientas desatan reacciones negativas como la ansiedad, tristeza, depresión e ira, alcanzando niveles muy altos provocando un desequilibrio en la conducta que afectan el estado emocional y psicológico de las mismas.

El estrés laboral está presente en las organizaciones porque desencadenan deterioro y consecuencias en el desempeño, salud física y mental (psicológica) de los trabajadores. Varios estudios han demostrado las enfermedades físicas y emocionales (cardio-vasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros); y en la organización reflejados en el ausentismo laboral, baja productividad en sus actividades, despreocupación de responsabilidades, entorno negativo, relaciones conflictivas, entre otros, son las secuelas de la tensión laboral principalmente de la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad. (Anderson y Pulich, 2001; Mausner-Dorsch y Eaton, 2000).

A nivel del país existen muchas empresas que presentan evidencia de que los estresores que están asociados al trabajo en cualquier entorno influyen mucho

en el desequilibrio de las emociones, generando estrés, daños psíquicos, desgastes físicos y emocionales (Aguirre, 2006). Por tanto, deben ser considerados dentro de las estrategias, tanto de prevención como en el equilibrio emocional del grupo de trabajo.

Además, las empresas entre sus políticas, normas o técnicas de desarrollo grupal deben identificar cuáles son los factores más relevantes que generan un desorden emocional de las secretarias provocados por los estresores laborales. Estos a su vez no pueden ser identificados en la mayoría de los casos, porque tienen características comunes que son confundidas con algunas “normales”, entre estas pueden ser un nivel de energía elevado, amabilidad y confianza exagerados, o simplemente actitudes agresivas silenciosas que no son observadas a simple vista.

En la actualidad las manifestaciones de estrés laboral en profesionales del ámbito secretarial que ofrecen servicios públicos, son los que mayormente presentan situaciones en las que pierden el control personal y emocional. (Amutio, 2004; Román, Ortíz, & Hernández, 2008).

El estrés laboral no puede ser erradicado en su totalidad, por ser un factor de riesgo del nivel psicosocial que se genera en la mayoría de las empresas a nivel mundial, nacional y local. (Sierra, Zubeidat, & Ortega, 2003).

Es decir, que las secretarias que manejan atención al público en general de manera física o telefónica, presentan niveles muy altos de estrés laboral y falta de manejo de la inteligencia emocional, puesto que factores como sobrecarga de actividades, límites de control de emociones por someterse a la impaciencia, enojos, desinterés, apatía por no entender o satisfacer a una persona

Para ello, se pretende establecer la reacción emocional que provocan los estresores como principales elementos negativos generados por el ciberacoso laboral, obteniendo respuestas del estudio de cada elemento inmerso, incluyendo desde las emociones y afectaciones psicológicas hasta autolesiones físicas provocadas por la inestabilidad de la persona afectada.

De acuerdo a los referentes teóricos de la investigación se plantea como problema: ¿Cómo se afecta la inteligencia emocional por los estresores laborales del ciberacoso del personal administrativo del ITSLAM de Manta?

Se establece como **objeto** de estudio la Inteligencia emocional, y el **campo** los estresores laborales del ciberacoso.

Para **objetivo general** "Conceptualizar las variables de inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso del personal administrativo del ITSLAM de Manta" y los **objetivos específicos**, objetivo uno *determinar* los aspectos de la inteligencia emocional frente a los estresores laborales del ciberacoso; objetivo dos *establecer* los tipos de estrés laboral ocasionados por el ciberacoso hacia el personal administrativo de la institución; objetivo tres *identificar* las causas del ciberacoso laboral y su afectación en las habilidades emocionales del personal administrativo; por último, objetivo cuatro *identificar* la técnica para sobrellevar el ciberacoso laboral.

La importancia de investigar sobre esta temática es identificar los principales actores o estresores del ciberacoso de las secretarias en torno al ámbito laboral empresarial, y las consecuencias generadas al estar sometidas a factores negativos del acoso cibernético. Por ello, aportar con estudios actualizados proporciona que la investigación sea de más interés en indagar no solo en un entorno laboral sino en un entorno más personal.

El proyecto de investigación aporta al fortalecimiento del ambiente laboral en la capacidad de asumir la inteligencia emocional profesional.

La investigación del proyecto fue valorada con fundamentos teóricos, que dan valía en el proceso para ello, la investigación *fue básica de tipo descriptiva* por lo que permitió describir, evaluar y recolectar datos sobre la problemática presentada en el ambiente interno y externo del instituto de educación superior ITSLAM y así determinar la situación actual para poder contar con la información suficiente.

En la revisión de la información de diversas fuentes bibliográficas *los métodos teóricos* implementados fueron el método inductivo-deductivo a través del cual se obtuvo la información y se encontró datos veraces y exactos, lo cual permitió

identificar aspectos de afectación en la inteligencia emocional y tipos de estresores laborales.

El método cualitativo utilizado para analizar las características y cualidades de ambas variables, identificar comportamientos, conductas y reconocer su significado en cada una de las mismas y poder establecer relaciones.

La investigación implicó *técnicas* como la encuesta y la observación aplicada a la muestra seleccionada relacionada a las variables con planteamientos acerca al tema de determinar situaciones de alto nivel hasta niveles inferiores que afectan el control emocional del personal que labora junto o alrededor de su gestión; y, posteriormente se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos basados en los objetivos específicos planteados en la problemática con el fin de cumplir el objetivo general.

La *recolección de información* fue de tipo primaria, la información de los datos fue tomada en el lugar donde se desarrolló investigación, con resultados confiables y reales. El *universo* que se eligió en la investigación fueron los colaboradores de la Institución Tecnológico superior Luis Arboleda Martínez de Manta; la *población* se determinó por un total de 11 colaboradores del personal administrativo entre secretarias, talento humano, y asistentes administrativos; por tanto, se tomó el total de población como la *muestra* total.

Para el desarrollo de la investigación hasta su finalización se usaron programas del paquete de informático de Microsoft office. Los recursos que se utilizaron en la investigación fueron definidos por la autora que realizó la búsqueda de información y el desarrollo de la investigación, guiada por la tutora que se encargó de la revisión y corrección pertinente del contenido junto a algunos docentes guías de la unidad académica que contribuyeron con las temáticas; y la colaboración del personal administrativo ITSLAM que permitieron el desarrollo y aplicación de la investigación en la institución.

El trabajo tiene de estructura a: introducción con énfasis en las variables en estudio; marco teórico con revisión desde antecedentes investigativos, los antecedentes filosóficos que establece la relación de las emociones y el individuo, seguido de los antecedentes sociales y legales existentes en el

Ecuador, y la fundamentación teórica de la inteligencia emocional que parte desde la conceptualización, las competencias hasta el desempeño en el ámbito laboral, finalmente los estresores laborales, tipos, características y las consecuencias laborales del ciberacoso por los agentes estresores; fase de diagnóstico, conclusiones, recomendaciones y finaliza en bibliografía y anexos.

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes investigativos

La Tesis de Grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Educación. Mención Gerencia de Organizaciones Educativas. Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Venezuela, Guariato, Mario (2014) es una de las investigaciones en donde se refleja mayor relación de las variables en estudios, en esta investigación se obtuvo como resultados destacados la existencia de la gran importancia en determinar como la inteligencia emocional es primordial en la resolución de los conflictos laborales, mediante el uso de las habilidades, control emocional, entre otros, mismo que se proponen en modelos de competencias tales como el de Goleman.

El estudio de la inteligencia emocional tiene sus antecedentes en la evolución desde el concepto clásico, con los primeros tests de inteligencia, hasta la concepción de las inteligencias múltiples de Howard Gradner (1983), del que se ha derivado el concepto de inteligencia emocional surgido de la inteligencia intra e interpersonal. Sin embargo, es en 1990 cuando aparece el primer artículo sobre inteligencia emocional y partir de 1995 cuando con la obra de Goleman, se produce un interés en la población general, a su vez surgen múltiples obras y estudios, con un impacto de una revolución del pensamiento social y emocional que afecta a la psicología, la educación y a la sociedad en su conjunto.

Por otro lado, se han realizado estudios en el área del estrés laboral de los diversos campos de actuación profesional, y se puede percibir en la actualidad una preocupación acerca de la influencia de las contingencias del trabajo en la salud y en el bienestar de las personas. Por ello, se evidencia que en el campo profesional es el de mayor concentración de nivel emocional frente a los estresores laborales relacionados con el ciberacoso generado.

El estrés laboral se vincula a el factor emocional presente en los eventos estresantes del ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador.

La constante presencia del estrés por causas laborales puede llevar al desarrollo del Síndrome de burnout, esto se trata de un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización profesional, que puede ocurrir en ocupaciones que se orientan a la prestación de auxilio y de servicios a las personas, en las que existe una relación entre el prestador y el receptor del servicio.

Para combatir el estrés, los individuos utilizan estrategias de enfrentamiento para intentar evitar las consecuencias físicas y psicológicas del síndrome y reaccionar de este modo contra esa perturbación.

2.2 Fundamentos filosóficos

Edad Media la emoción fue denominada bajo el término pasión, que tenía una connotación peyorativa, puesto que, consideraban que estaba relacionada con la parte irracional del ser humano y que la razón debía tener control sobre las pasiones. Posteriormente en la Edad Moderna, se muestra la visión dualística de cuerpo y mente apoyada en la teoría que la emoción es una sensación y las emociones como pasiones, las cuales están divididas entre la mente (pensamientos) y el cuerpo (percepciones).

Desde la tradición filosófica de manera general se ha identificado a la emoción como la metáfora del amo y el esclavo. Por tanto, el amo es la razón y el control que se contrapone al esclavo, donde tienen acción las emociones y las pasiones. Además, dentro de esta metáfora dualismo mente-cuerpo tiene un papel en la inteligencia emocional de las personas.

Bar-On (2006) afirma: “Las primeras raíces sobre inteligencia emocional pueden estudiarse en los tratados de Charles Darwin en donde nos hablaba de la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y adaptación de los seres vivos con el medio ambiente”.

El Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española define la inteligencia, como la “capacidad para entender o comprender» y como la «capacidad para resolver problemas”. La inteligencia parece estar ligada a otras

funciones mentales como la percepción, o capacidad de recibir información, y la memoria, o capacidad de almacenarla.

Es decir, que uno de los principales precursores de introducir una definición precisa y más relacionada con las esferas emocionales y físicas de inteligencia emocional fue Goleman, quien en gran parte de sus libros y trabajos de investigación recalca la relevancia de la situación emocional de los seres humanos, misma que por factores internos y externos suele ser alterada; además, de las técnicas, habilidades, competencias y demás actitudes que se deben tomar frente a estas variantes.

2.3 Fundamentos sociales

La adaptación de las empresas al nuevo entorno originados por los cambios sociales, económicos y culturales acaecidos en las sociedades contemporáneas durante el siglo XX y XXI derivan en transformaciones que marcan el rumbo de las organizaciones introduce la constitución de nuevos sistemas de trabajo y de la propia actividad laboral que influye en el bienestar de los miembros de la organización. El trabajo no se puede entender como un fenómeno invariable, dado que se enmarca dentro de un contexto histórico y social que evoluciona con el paso del tiempo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2008) declara que “El estrés laboral se presenta cuando ciertos aspectos del ambiente laboral son extremadamente difíciles o exigentes para ser enfrentados por la persona, lo cual puede manifestarse por medio de un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.”

Es decir, la sobrecarga laboral y presión de actividades, tareas, y responsabilidades fuera del límite que se establece en una organización, y demás estresores laborales internos como las presiones o sobrecargas en actividades; y externos como la atención a usuarios o la demanda económica relacionados con el surgimiento de los avances tecnológicos relacionados con el ciberacoso, desatan una gran cantidad de consecuencias emocionales, psicológicas y físicas en el personal, provocando el desequilibrio del

comportamiento de los mismos, y más aún desencadenando problemas irremediables en la salud profesional.

Se ha puesto especial atención a las manifestaciones de estrés en profesionales que trabajan prestando servicios, particularmente a aquellos que lo hacen en contacto con público. Este tipo de actividad impone habilidades especificas con las que muchas veces no cuentan los trabajadores, debiendo éstos enfrentar situaciones con un bajo nivel de control personal (Amutio, 2004; Román, Ortiz, & Hernández, 2008). Por ejemplo, las secretarias ejecutivas permanente están en contacto con las personas ya sea física o virtualmente, y reciben la mayor carga de exigencias organizacionales al entregar un excelente trabajo e imagen de la organización directa.

2.4 Fundamentos legales

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en 1948, definió a la salud, como "Un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales" y no como la ausencia de enfermedad. El bienestar depende de la intervención y compromisos de individuos, estado, empresarios y de la aplicación de medidas de salud ocupacional y social.

De acuerdo con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el Art. 38: Riesgos provenientes del trabajo. - Define a los riesgos laborales como situaciones laborales en las que se encuentran inmersos el trabajador y el empleador, y que han causado daño físico o mental o han sido consecuencia de estos en el trabajador. (CTE Art. 38)

Según el Art. 410 de la Constitución del Ecuador referente a las obligaciones respecto de la prevención de riesgos "Las personas que otorgan trabajo están obligados a precautelar la salud física y mental de los colaboradores dentro de la organización.

El Artículo 326 de la Constitución de la República establece los principios bajo los cuales se sustenta el derecho al trabajo, cuyo objetivo es que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y favorable, con garantías en relación a su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

3. Fundamentos teóricos

3.1 Inteligencia emocional.

Daniel Goleman (1995) uno de los más reconocidos expertos sobre esta materia, citado por Albuerne, A. (2014) en la tesis de grado de "Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo" afirma que: "La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean."

Por tanto, se deduce que la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad que los humanos tenemos para reconocer los sentimientos personales y de otros, y ese nivel motivacional para mantener relaciones personales e interpersonales. Con la ayuda de sus publicaciones, hizo que el termino emocional tuviera interés público, y así conseguir un antes y un después en todos los ámbitos de la investigación de la conducta humana, además de sus conferencias que han contribuido a la implantación de las bases de la inteligencia emocional en todos los ámbitos.

Nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía y, del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente nuestros impulsos y nuestras emociones. Y

tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo. (Daniel Goleman, pág. 33-34)

Pero el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más importan en el mundo laboral sino tan sólo que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas. Una persona, por ejemplo, puede ser muy empática y no haber aprendido todavía las habilidades basadas en la empatía que se traducen en un buen servicio al cliente o la capacidad de saber orquestar adecuadamente los esfuerzos de las personas que integran un equipo de trabajo.

Aunque la realidad de la vida empresarial es que muchas personas han alcanzado la cima a pesar de su falta de inteligencia emocional. Cuanto más complejo sea el mundo laboral, las empresas más competitivas serán aquéllas en las que las personas trabajen mejor en equipo.

En el nuevo marco laboral, con su énfasis en la flexibilidad, los equipos y la fuerte orientación hacia el servicio, las competencias emocionales resultarán cada vez más decisivas para alcanzar la excelencia en cualquier trabajo y en cualquier país del mundo.

Por otro lado, Pérez (2003, p. 46), expone una de las definiciones que mejor se capta a la forma de entender el término, cuando dice que inteligencia emocional, es “la actitud que le permite a las personas indagar de su interior y del mundo que los circunda, con el objetivo de emitir la respuesta más adecuada a las demandas que el vivir cotidiano les plantea”, según acuerdos generalizados entre los estudiosos del tema depende de la dotación genética y de las vivencias que se experimentan a lo largo de la vida.

Schapiro, citado por Goleman (2004, p. 45), considera que:

> “La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otros. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo que resulta indispensable para una buena creativa adaptación social.”

De acuerdo a lo expuesto por los autores se puede concluir que la Inteligencia emocional es sinónimo de carácter, personalidad o habilidades, que concreta en las habilidades emocionales y sociales reseñadas y que tienen su traducción en conductas manifiestas, tanto a nivel de pensamiento, reacciones, fisiológicas y conductas observables, aprendidas, forma específica y bien distinta a otro tipo de contenidos, y cuyo fundamento biológico explica en gran medida su importancia, funcionamiento, valor adaptativo, desajustes, la posibilidad y forma de modificarlo.

3.2 Inteligencia interpersonal e intrapersonal.

La inteligencia interpersonal se construye a partir de la capacidad para establecer distinciones entre las personas. especialmente distinguir matices en sus estados de ánimo, motivaciones, intenciones, etc. Son las que determinan el manejo de las emociones para el establecimiento idóneo de las relaciones con los demás. Por tanto, Gil' Adí (2005, p. 18), la define como la habilidad de entender a otros individuos; qué los motiva, cómo trabajan, cómo generan los consensos y la cooperación entre ellos". Asimismo, mediante esta habilidad se pueden distinguir a los individuos de acuerdo con sus estados de ánimo, intensiones, motivaciones y temperamento, leyendo a través de mensajes sutiles sus reacciones.

Por lo cual, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se encuentren ocultos. De igual manera, Goleman (2004, p. 60), define la inteligencia interpersonal "como la capacidad para comprender a los demás: cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos".

Es decir, los autores mencionados enfocan las habilidades interpersonales, como la capacidad o habilidad de motivar y ayudar a los demás, a su vez, coinciden al indicar que estas permiten mantener las relaciones con los demás equilibradamente para así lograr el éxito y por consiguiente poder diferenciar en los individuos sus estados de ánimo, motivaciones y temperamentos, siendo de esta forma una manera eficaz para desarrollar las competencias dentro del

personal en el logro de las metas que las organizaciones determinan para ser ejecutadas según su naturaleza.

La inteligencia intrapersonal se refiere al conocimiento de los aspectos internos de una persona, el acceso a la propia vida emocional, la evaluación de la propia gama de sentimientos, la capacidad de discriminar entre las emociones y ponerles nombre, la capacidad de recurrir a las emociones como medio para interpretar y dirigir la propia conducta. La inteligencia interpersonal permite comprender y trabajar con los demás, la inteligencia intrapersonal permite comprenderse y trabajar consigo mismo.

Gil Adí (2005), plantea "…la inteligencia intrapersonal la habilidad de formar una visión verídica de sí mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida" (p. 18). Mediante esta habilidad la persona puede formarse un conocimiento propio que le permitirá, incluso, la posibilidad de entender a otros, logrando de esta manera una mejor integración con las relaciones entre sus semejantes.

Las opiniones de los autores consultados son notorias, debido que en ellos la semejanza de criterios respecto a estas habilidades, cuando se manifiesta que los principales componentes intrapersonales de la inteligencia emocional son: autoconocimiento emocional o conciencia de uno mismo, autocontrol emocional o autorregulación y automotivación. Asimismo, las personas emocionalmente inteligentes, con una alta inteligencia intrapersonal tiene un modelo de sí mismo, reconocen sus propias necesidades y deseos y aún sus recursos personales para alcanzarlo.

3.3 Función en el ámbito laboral.

Las organizaciones tienen la necesidad constante de utilizar herramientas donde se fortalezca o se vuelva más consciente la utilidad de la inteligencia emocional en el momento de realizar un trabajo en la empresa.

El elemento emocional dentro de las organizaciones se mantiene en un nivel alto, se valora y da más importancia a las personas por llevar un manejo de las emociones de manera inteligente y que las maneja de productiva en su campo profesional; mientras que antes solo les daban importancia o validez a los

conocimientos en las distintas áreas, a la experiencia que tuviera o a las habilidades técnicas que lograra desempeñar.

3.4 Competencias de Daniel Goleman: características y habilidades emocionales.

El modelo de Competencias Emocionales de Daniel Goleman engloba una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo tanto de sus propias emociones como a los demás. Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una hipótesis de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. (Santa cruz, González, González, s.f, 4).

Goleman en su libro habla de las siguientes habilidades: conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión, autorregulación, control de impulsos, control de la ansiedad, diferir las gratificaciones. regulación de estados de ánimo, motivación, optimismo ante las frustraciones. empatía, confianza en los demás, artes sociales.

En la definición de inteligencia emocional dada por Goleman considera cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos.

La primera es la aptitud personal que determina el dominio de uno mismo. Comprende las siguientes aptitudes: el autoconocimiento que consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras estos ocurren comprendiendo la conciencia emocional que es el reconocimiento de las propias emociones y sus afectos, la autoevaluación precisa de los propios recursos interiores, habilidades y límites y la confianza en uno mismo sobre el propio valer y facultades; otra aptitud es la autorregulación que enfoca el manejar los propios estados internos, impulsos y recursos y a su vez está formada por cinco aptitudes emocionales: autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad ante los cambios, innovación y la motivación.

Y como segunda aptitud está lo social que determinan el manejo de las relaciones. Comprende dos elementos uno es la empatía de captar sentimientos, necesidades e intereses, comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio al prever, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás, aprovechar la diversidad: cultivar las oportunidades a través de diversas personas; y el otro elemento es la habilidad social inducir en los otros las respuestas deseadas que comprenden ocho aptitudes emocionales: influencia, comunicación, manejo de conflictos: manejar y resolver desacuerdo, liderazgo, establecer los vínculos: alimentar las relaciones instrumentales, y colaboración al trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.

3.5 Componentes de la inteligencia emocional según Bar-On.

El modelo de Bar-On se establece en las competencias, las cuales buscan explicar cómo una persona se relaciona con los que le rodean y con su medio ambiente. Estos componentes favorecen la utilización y aplicación de conocimientos útiles para situaciones laborales. Este modelo está conformado por cinco componentes que a su vez tienen habilidades o capacidades que los caracterizan. Bar-On también dividió las capacidades emocionales en dos tipos.

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional y el segundo tipo que se refiere a las capacidades facilitadoras de la inteligencia emocional. Las habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian a través de la vida y pueden mejorar con el entrenamiento, los programas remediables y las técnicas terapéuticas" (p.58).

Componentes intrapersonales. Ésta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias.

Componentes interpersonales. Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales.

Componentes del manejo del estrés. Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación.

Componentes de estado de ánimo general. Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general.

Componentes de adaptabilidad. Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas.

4. Estresores laborales

Los estresores laborales, se reconocen principalmente cuando en el trabajo aparece un alto nivel de exigencias laborales que superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". Es decir, que lo que genera es una respuesta que permite que el individuo responda de manera rápida y eficaz ante situaciones requeridas. Por ello, se entiende que el estrés no siempre será un elemento negativo en lo laboral, sino que suele ser un plus positivo para que el individuo desarrolle las capacidades y dependerá de cómo este controle y afronte las consecuencias. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El

problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Las personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiadas y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son situaciones las que muchas veces llevan a los colaboradores de las empresas a ser adictos del empleo y estas mismas situaciones son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

4.1 Identificación de los estresores del ciberacoso.

Los estresores laborales hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Los principales estresores laborales son:

La sobrecarga de trabajo que se produce cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está muy por encima de la capacidad del trabajador/a

para realizarla, y la existencia de una gran cantidad de trabajo que tiene y se prolonga en exceso su jornada laboral.

La Infracarga de trabajo que produce cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e interés en el trabajador/a. Esta circunstancia mina la autoestima personal de los trabajadores y genera sensación de pérdida de tiempo.

Los anteriores estresores se relacionan al ritmo de trabajo acelerado, tiempo de realización del trabajo que está fuertemente condicionado por los requerimientos de actividad laboral. Existe poca autonomía para adelantar o atrasar trabajo en función de las necesidades personales, condicionado por el ritmo de trabajo que establece la ocupación.

Consecuentemente, la jornada laboral es la estructura en gran medida que da la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada. De este modo adquiere especial importancia:

1. La duración de la jornada de trabajo.
2. La posibilidad de realizar jornada continua.
3. El número y duración de las pausas y descansos.
4. La existencia de trabajo a turno o nocturno.

Dentro de los estresores las relaciones personales son las problemáticas enfrentadas con superiores, subordinados, compañeros de trabajo, clientes que pueden llegar a ser fuentes generadoras de estrés. El exceso de responsabilidad implica la repercusión sobre la salud e integridad de otras personas o bien por la trascendencia estratégica que este trabajo tiene para la Organización.

4.2 Características.

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente. Estos estresores pueden aparecer

en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos.

Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones no conseguidas.

Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

4.3 Tipos de estrés.

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

El estrés episódico que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El estrés crónico se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

El distrés caracterizado por el dolor y la angustia, destructivo íntimamente relacionado con la ira y la agresión, y muy perjudicial para la salud. "… En el

ámbito laboral, un clima hostil de trabajo, una mala relación con los compañeros o la exigencia de realizar tareas más allá de las posibilidades individuales y/o grupales, pueden causar Distrés".

Y, por último, ***el eustrés*** resultante de las emociones positivas relacionadas con la empatía y las tareas a favor de la comunidad en general; no afecta de manera negativa la salud, sino que incluso la protege.

4.4 Factores de los estresores laborales.

En términos de Bresó (2008) y Dolan et al (2005) los factores de los estresores son: los recursos personales que se refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos; los recursos laborales que son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas; y las demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

4.5 Consecuencias para el desempeño laboral.

Se puede decir que hay miles de fuentes específicas del estrés. Se ha demostrado que tanto los sucesos tan importantes de la vida como: un cambio de trabajo o la muerte de un familiar, los contratiempos cotidianos, una avería del coche o una discusión con un compañero de trabajo provocan estrés y afectan a la salud física y mental (Willis y Campbell, 1992).

En los trabajadores hoy en día, los estresores incluyen la preocupación por rendir de acuerdo con la capacidad, las exigencias de hacer bien sus labores, las dudas sobre las propias aptitudes, y las relaciones o experiencias traumáticas fuera de la organización para la cual laboran.

Como se menciona anteriormente una de las relaciones que han despertado y despiertan más interés en el mundo del trabajo, es el modo en que el estrés afecta positiva o negativamente al rendimiento. La mayoría de nosotros reconoce

con bastante facilidad el momento en que nuestros nervios nos hacen sentir vulnerables y fuera de control. Pero el cómo funciona exactamente la activación fisiológica y psicológica para beneficiar a una persona o perjudicar a otra es algo que tiene que ver con las diferencias de cada individuo. Parece claro que el conocimiento profundo de cada empleador es fundamental para ofrecer a cada uno de sus empleados lo más adecuado a sus necesidades.

Una vez comprobada todas esas alteraciones que se producen a nivel neurofisiológicos, y ante la imposibilidad de evitar el importante componente emotivo que acompaña a la vida laboral de las personas, deberá constituir un importante campo de actuación, la preparación del personal de cualquier organización para afrontar esos momentos tan desgastantes que viven a diario al interior de cada una de estas , mediante un entrenamiento individualizado e integrado (que incluya auto-conocimiento, control emocional, recursos psicológicos para la búsqueda de salidas a la frustración, etc.), intentando lograr que su rendimiento sea de un cien por ciento.

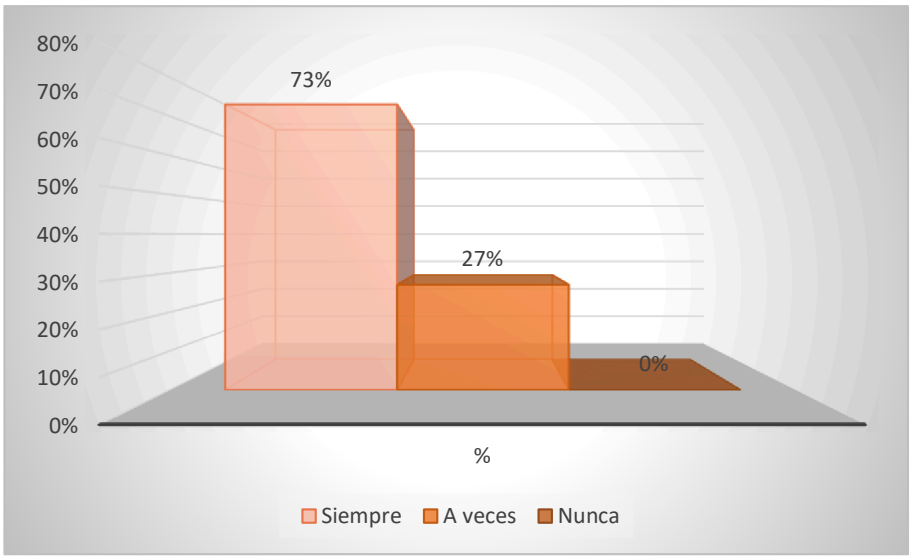
Frente a la problemática del estrés laboral y sus repercusiones negativas sobre el individuo y la organización, es necesario continuar el estudio de los factores que influyen en el estrés, las características y las estrategias que las personas utilizan para enfrentar y manejar el estrés laboral óptimamente.

5. Análisis de resultados.

TABLA Nº 01: ¿Posee la capacidad de reconocer sus cambios emocionales internos ante las exigencias laborales?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	8	73%
A veces	3	27%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

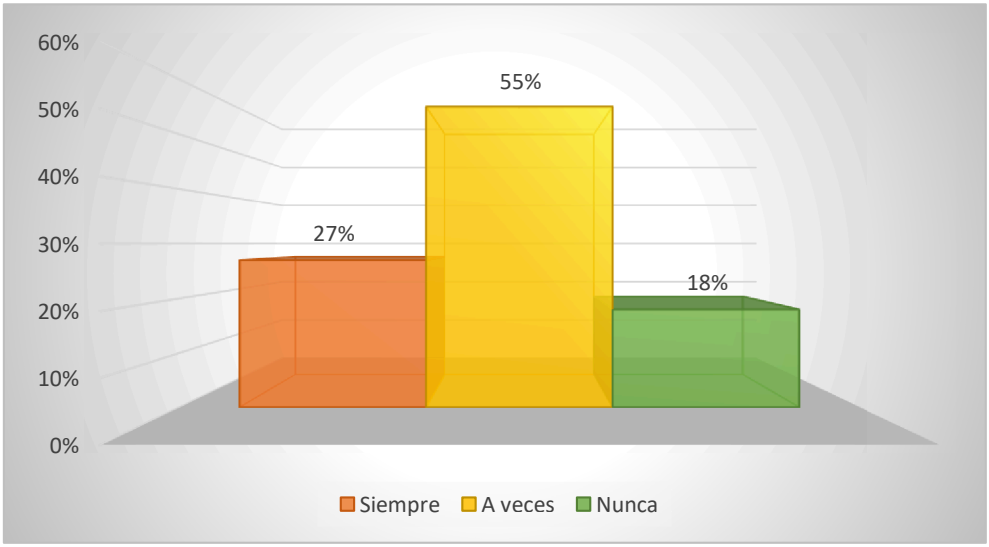


El percibir los cambios emocionales positivos o negativos como resultados de estímulos externos laborales es la capacidad intrapersonal en la que concuerda el 73% de los encuestados, mientras otros ocasionalmente perciben las variaciones emocionales, correspondiente al 27% de la muestra; pregunta relacionada al objetivo cuatro porque se manejan técnicas de manejo emocional frente al ciberacoso.

TABLA Nº 2: ¿Emocionalmente usted se desestabiliza al enfrentarse a momentos de tensión o problemas laborales?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	3	27%
A veces	6	55%
Nunca	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

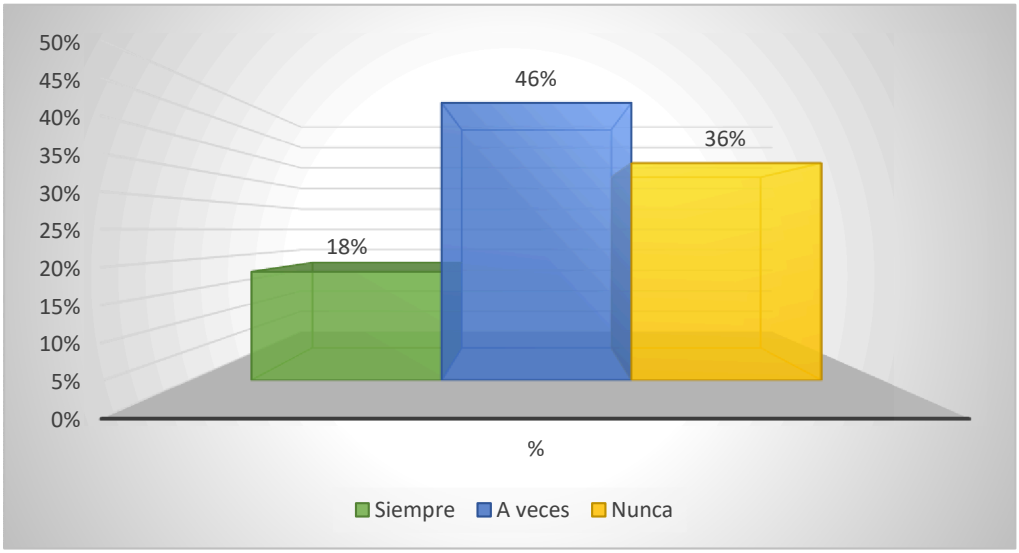


La estabilidad emocional del personal administrativo frente a tensión laboral se ve alterada por circunstancias de exigencias de actividades o ciberacoso por medio de las tecnologías informativas en la que coinciden el 27% de encuestados; no obstante el 55% de los resultados eventualmente se enfrentan a desestabilidad emocional; y, un 18% de la muestra manejan un control emocional; relacionado al objetivo cuatro debido a técnicas permiten sobrellevar las tensiones laborales.

TABLA N° 03: ¿Controla y equilibra usted sus emociones internas con su manifestación externa en el ambiente laboral?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	2	18%
A veces	5	46%
Nunca	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

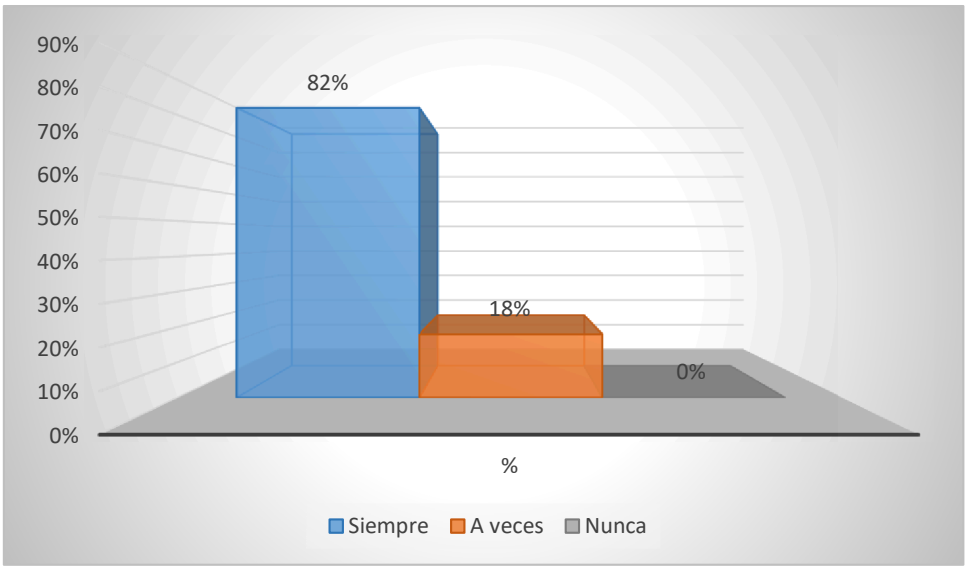


El control de la inteligencia emocional relacionada al control de las manifestaciones externas físicas o faciales se reflejó en el 18% de los encuestados como un aspecto de los individuos al afrontar a los estresores laborales del ciberacoso; el 36% de la muestra evidenció la falta de control emocional; y, el 18% parcialmente controla sus emociones junto a sus expresiones; relacionado al objetivo uno de los aspectos de la inteligencia emocional.

TABLA N° 04: ¿Sufre de estrés laboral a consecuencia del uso excesivo de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales el institucionales) por parte de las autoridades?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	9	82%
A veces	2	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

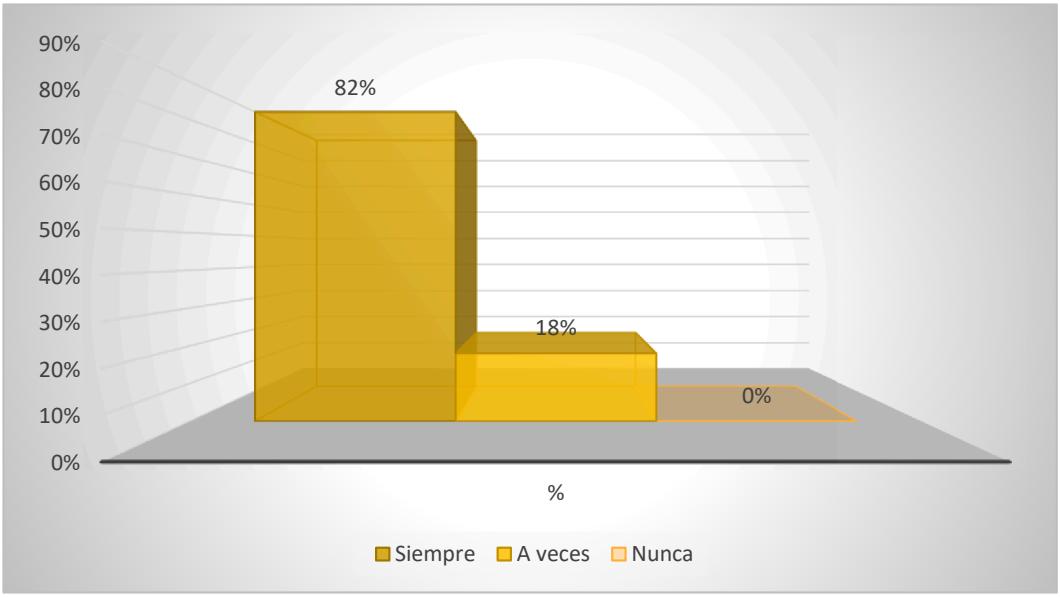


Las tecnologías de la información y comunicación son uno de los principales estresores laborales de ciberacoso laboral causado por el excesivo uso y notificación por parte de las autoridades, generando estrés laboral en el 82% de los encuestados; y un 18% de la muestra refleja un nivel bajo de ciberacoso a través de las herramientas informáticas; dichos análisis se relacionan al objetivo tres al ser una causa de ciberacoso laboral que afecta las habilidades emocionales.

TABLA N° 05: ¿Cree usted que su desempeño laboral se desestabiliza por la afectación de las emociones debido a la excesiva presión con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales, institucionales u otras plataformas laborales) por parte de las máximas autoridades Rector y vicerrectora?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	9	82%
A veces	2	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

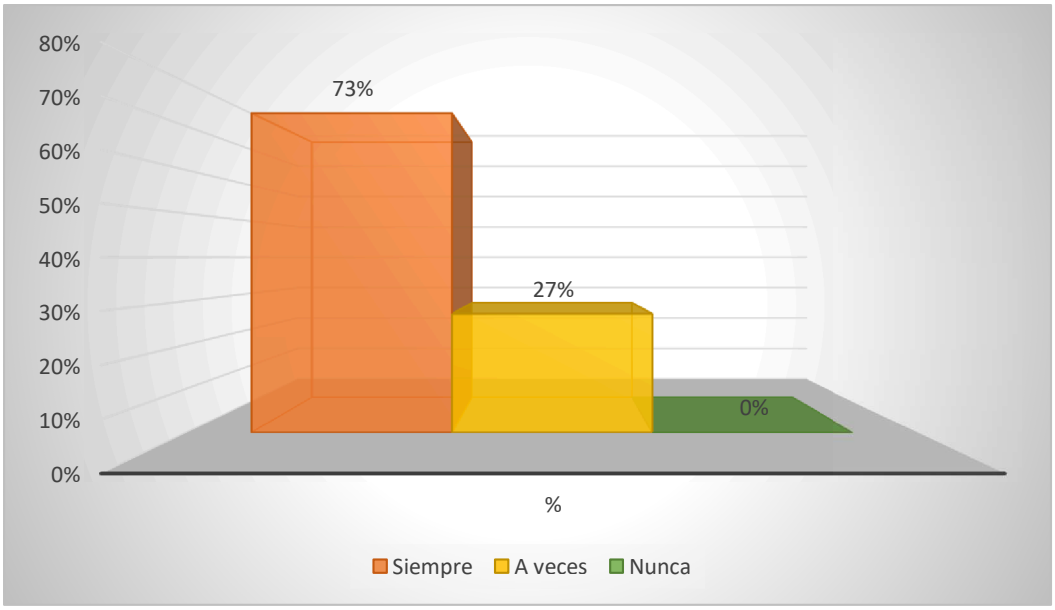


El bajo rendimiento laboral y la negatividad emocional del trabajador son circunstancias negativas que se generan al verse afectadas las emociones por presiones excesivas en el cumplimiento de varias actividades del 82% del personal encuestado; mientras que ocasionalmente el 18% de la muestra manifiesta afectaciones emocionales que afecten su rendimiento profesional; interrogante relacionada al objetivo tres con relación a las causas del ciberacoso y desequilibrio emocional del personal.

TABLA N° 06: ¿Existe sobrecarga de responsabilidades en su trabajo al ser notificadas por medio de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales, institucionales u otras plataformas laborales)?

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	8	73%
A veces	3	27%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García

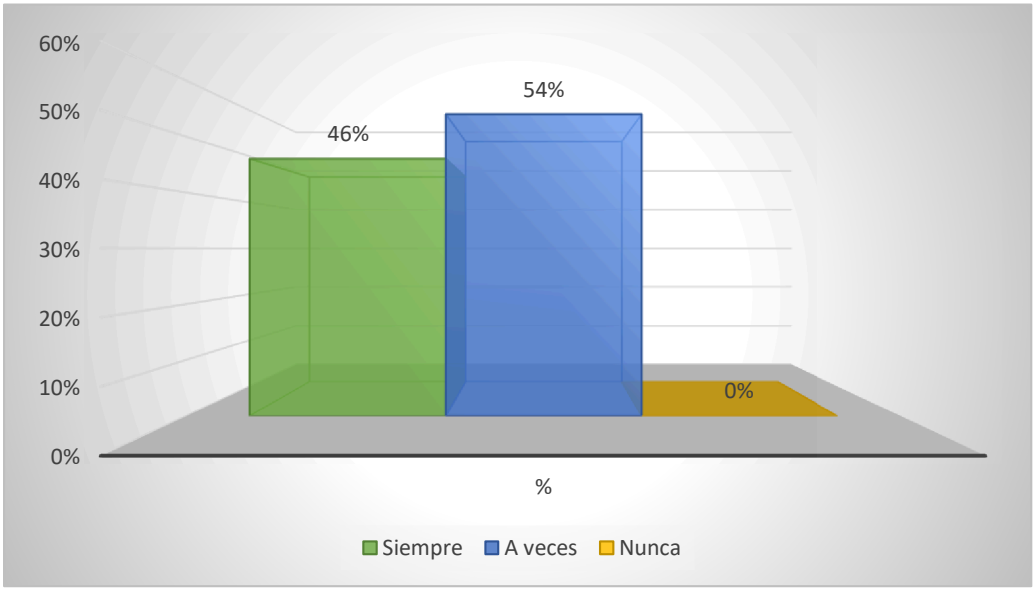


La excesiva carga de responsabilidades y tareas en el entorno laboral afecta directamente a la inteligencia emocional al recibir constantes avisos telefónicos o de correos no planificados en el cronograma de actividades que desorganizan lo planificado del 73% de los encuestados; sin embargo el 27% de la muestra en ciertas ocasiones recibe sobrecarga laboral, lo que genera un estrés de nivel bajo; pregunta relacionada al objetivo dos con respecto a los tipos de estresores laborales del ciberacoso.

TABLA N° 07: Si su respuesta fue SIEMPRE en la anterior interrogante, ¿se le impone trabajo extra notificado a través de eso medios después de su jornada laboral? Caso contario no responder a este ítem.

ESCALA DE VALORACIÓN	Nº	%
Siempre	5	64%
A veces	6	36%
Nunca	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: ITSLAM - Encuesta
Autora: Yomaira Parrales García



La sobrecarga laboral en relación a la interrogante número seis, al generar un desajuste de las actividades implica un trabajo extra de la jornada laboral diaria para el cumplimiento de la actividad asignada del 46% del personal administrativo ocasionando un estrés crónico en la mayoría de las ocasiones; no obstante el 46% de la muestra en pocas ocasiones recibe sobrecarga que afecten su jornada laboral debido a la baja complejidad de actividades; pregunta relacionada al objetivo dos y tres respecto a las causas de ciberacoso y su relación al tipo de estrés presentado.

6. Análisis de la observación mediante la técnica: guía de observación.

La técnica de la guía de observación permitió analizar y observar desde la situación real del instituto, analizando las circunstancias de ambas variables y su relación, mediante ítems que identifican ciertas problemáticas.

La variable de inteligencia emocional se planteó en dimensiones específicas como el autoconocimiento en esta parte se observó que los colaboradores en sus actividades diarias que demandan las autoridades expresan sus emociones de alegría, tensión, irritabilidad u otras entre las personas de confianza en su entorno o alrededores, se observa que no manifestaron sus molestias con las personas que tienen conflictos, esto lo hacían por evitar problemas o una sanción notificada por la máxima autoridad; pero pese a estas situaciones son capaces de resolver conflictos que están a su alcance o asumen nuevos retos para obtener nuevos conocimientos.

En el control de las emociones se observó que mantienen el control de sus emociones agresivas al enfrentarse al fracaso o rechazo de los demás, el afrontar nuevos retos lo consideran un valor agregado para su superación personal; además se evidenció que tenían presente que las reacciones agresivas como lesiones físicas, autolesiones o agresiones verbales implicaban una sanción o término de su relación laboral en el instituto.

La motivación fue uno de los elementos presentes de forma personal en los colaboradores del ITSLAM, puesto que al encontrarse en un área diferente a la suya aprendían nuevas cosas y técnicas, un elemento que actuaba en estas situaciones eran las estudiantes que se encontraban de pasantes, con conocimientos actualizados contribuían al desarrollo de las instituciones y al mejor manejo de las tecnologías que están a la vanguardia y hacer de su uso algo fructífero y no destructor de las relaciones personales; es donde actuaba la empatía profesional, al no dejar que los demás fracasen, sino a ayudar en su mejora futura.

Por otro lado, la variable de los estresores laborales del ciberacoso fue establecida por distintas dimensiones, una de ellas fue la puntualidad; se observó

que en el ITSLAM el control de los horarios y el cumplimiento de los mismos es un factor estresante, puesto que al no cumplir su jornada laboral las sanciones son de tipo monetario, además un problema evidente son los permisos para realizar alguna actividad de improviso por un corto tiempo, en los grupos de WhatsApp se transmitían recordatorios que los permisos debían ser notificados por escritos y aprobados por el Rector o Vicerrectora con una anticipación de 48 horas; pero el problema en cuestión era que no existía consideración en casos de citas médicas, puesto que no eran consideradas “urgentes” y al ser tomadas en cuenta sus actividades se veían afectadas.

Las dos secretarias de la Secretaría General del ITSLAM mantenían constante contacto con el cliente externo y eran las que más recibían demandas de actividades y solicitudes; además se presenció que existían responsabilidades que eran notificadas por correo institucionales o plataformas de educación, y debían ser tomadas como prioritarias; y siempre se procuró atender y resolver cada necesidad solicitada. Cuando las situaciones de ambas partes se salen de control, el personal mantiene la calma y transmite esto a las demás personas y entrega alternativas de solución frente al conflicto.

Relacionada a la dimensión anterior, el trabajo en equipo fue una de las dimensiones más relevantes entre el personal, aunque no era en su totalidad, trabajaban entre compañeros para unir conocimientos y entregar calidad, eficiencia y eficacia en las situaciones que se fueron presentando. Una pequeña parte del personal prefería el individualismo, debido a que manifestaron que preferían trabajar solos sin involucrar a nadie más, pero siempre en respeto y ser éticos en no dañar intencionalmente a los demás.

7. Discusión.

El objetivo principal de esta investigación permitió determinar la relación de la inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso, por tanto, identificar de qué manera una condición estresante afecta o daña emocionalmente a un individuo con relación a su ámbito profesional.

En las técnicas utilizadas la información recolectada de forma general se identificó que los factores estresantes en el ITSLAM van desde una sobrecarga o Infracarga de actividades, constantes notificaciones de redes sociales, presiones en entregas diarias de actividades que no competen al perfil profesional, entre otros, son los principales causantes del daño psicológico y la salud mental de los colaboradores administrativos; además, la reducción de algunas emociones como el positivismo o motivación en las actividades, tiene efectos diferentes para la salud del trabajador.

En el instituto de educación superior, se ha asociado que el desenvolvimiento del propio personal, puede afectar directamente de manera positiva al motivar o ayudar al mejoramiento de capacidades de otras personas del lugar; como de forma negativa provoque una mayor intensidad de síntomas de ansiedad en el grupo al transmitir emociones negativas como apatía, desinterés, etc.

Entre los objetivos específicos de esta investigación, se identificaron las causas principales de los estresores del ciberacoso y como estos afectan a la inteligencia emocional, y a su vez el control de las emociones negativas; permitió determinar que dichos factores puedan generar el incremento de síntomas de ansiedad y depresión.

El último objetivo planteado permitió identificar técnicas que permiten sobrellevar situaciones de ciberacoso provocado por los estresores laborales, y contribuir que el personal administrativo reconozca sus capacidades de autocontrol, autorregulación, motivación y entusiasmo para enfrentarse a esos momentos, puesto que esta problemática del ciberacoso presente en el ámbito laboral o en otros ámbitos no puede ser erradicado en su totalidad, pero se contribuye a su disminución significativa y una mejora en las relaciones personales y laborales.

8. Conclusiones.

Finalmente, la investigación realizada se concluye en relación a los objetivos establecidos, de tal manera que:

- Los aspectos de la inteligencia emocional frente a los estresores laborales como el autoconocimiento de las capacidades y habilidades que una persona posea, la autorregulación de las manifestaciones físicas y verbales además de las expresiones corporales los desequilibrios emocionales; permiten que la sobrecarga laboral o el constante ciberacoso laboral no afecten el desempeño profesional.
- Los tipos de estrés laboral del ciberacoso presentes en el ITSLAM, en cada circunstancia inesperada enfrentaba los episodios de estrés leves, los cuales son superados con facilidad por los individuos al equilibrar su habilidad e inteligencia emocional; pero que en otras ocasiones el estrés puede ser de tipo crónico que daña físicamente en la salud o estado mental dejando secuelas de largo plazo.
- Las causas del ciberacoso laboral y su afectación en las habilidades emocionales del personal administrativo, y a través de la investigación se determinó que estas suelen ser variadas, unas identificadas a simple vista y otras suelen confundirse como una situación normal como lo son el poco interés o apatía; pero estos son identificadores silenciosos causados por presiones laborales, entorno laboral poco estable o no colaborativo.
- Y, por último, las técnicas para sobrellevar el ciberacoso laboral, al manifestarse que en los profesionales con mayor presencia de inteligencia emocional utilizan más el soporte social como un recurso a fin de enfrentar y responder al estrés laboral. Dichas técnicas como el autocontrol, manejos de ira, terapias anti-estrés, entre otras que permiten mantener la estabilidad emocional por medio de dichas actividades.

9. Recomendaciones.

- Se recomienda que cada individuo debe identificar cuáles son las habilidades o capacidades con mayor fortaleza que permitan enfrentar situaciones de estrés laboral y mantener un desempeño profesional optimo y adecuado.
- El instituto de educación superior debe realizar un diagnóstico en los departamentos administrativos e identificar cuáles son los tipos de estresores laborales que se presentan con mayor frecuencia y su nivel de afectación en el personal, y de esa manera buscar alternativas de mejora organizacional.
- Dentro de los departamentos del instituto tecnológico se debe prestar mayor atención a las causas que generan la aparición de agentes estresores de ciberacoso laboral, muchas de estas suelen atribuirse a una simple desmotivación o falta de interés en el trabajo y el desarrollo de las actividades, pero los daños sueles ser graves desde lo mental hasta lo físico del empleado.
- La comunicación es fundamental en el logro de metas establecidas por el instituto, la jerarquía de la organización no debe ser la forma de imposición de autoridad para desequilibrar con el ciberacoso constante a los trabajadores, los medios de información institucional deben establecer su función primordial y solo transmitir las comunicaciones competentes y no abusar de su uso con temas fuera del marco laboral.

10. Referencias bibliográficas.

1. Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina*. Ciencias Psicológicas
2. Aguirre, C. (2006). *De los estresores laborales al estrés.* Mach 82. Revista de SEPLA, 126, 20-23.
3. Albuerne, A. (2014*). "Inteligencia emocional y estrés percibido en personal educativo"*. Universidad de Valladolid Escuela de Magisterio María Zambrano. Trabajo fin de grado.
4. Amutio, A. (2004). *Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 20(1), 77-93.
5. Anderson, Peggy y Pulich, Marcia (2001). *Gestionar el estrés en el lugar de trabajo en un entorno dinámico*. Vol. 19, No. 3. Lippincott Williams & Wilkins, Inc., pp.1-10
6. Aray, A. Y Acosta, A. (2016). "*Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas"*. Tesis de grado previo a la obtención del título de ingenieros comerciales. Guayaquil, Ecuador
7. Bar-On, R. (2006). *El modelo de la inteligencia emocional-social. Psicothema*, 18(1), 13-25.
8. Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés* [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
9. Cirera Oswaldo, Yeda; Aparecida Dias, Elaine; Rueda Elias Spers, Valéria; Ferraz Filho, Odair. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas*. Invenio, vol. 15, núm. 29, pp. 67-80. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf
10. Gil' Adi, Daniel (2005). *Inteligencia Emocional.* Mexico. Mc Graw Hill Interamericana.

11. Goleman D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa.* Traducción del inglés de Fernando Mora y David González Raga. Beluga y Mleka. s.c.p., Córcega 267.ISOuS Barcelona. Recuperado de: http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf
12. Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
13. Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional en las Organizaciones.* España. Editorial Vergara.
14. Guariato, Mario (2014). *La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales*. Trabajo de Grado para optar el título de Magíster Scientiarum en Educación. Mención Gerencia de Organizaciones Educativas, en la Universidad del Zulia, Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Venezuela.
15. Lazarus y Folkman, (1984) *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España
16. Mayer y Salovey. (2008). *Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey*, Publisher: McGraw-Hill, Editors: F. Palmero, F. Martínez-Sánchez.
17. Morales, R. y Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC san Cristóbal de huamanga Ayacucho – 2016*. Recuperado de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1680/Tesis%20AD159_Mor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Organización Mundial de la Salud (OMS). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Serie protección de la Salud de los Trabajadores; N° 6, Ginebra; 2008.
19. Pérez, L. (2003). La práctica educativa. Cómo enseñar. Barcelona- España. Editorial. Grao
20. Rojas, S. (2016). La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia. Tesis para optar el título de Psicóloga Corporación

Universitaria Lasallista. Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Recuperado de: http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia_emocional_empleados_HospitalGermanVelezGutierre.pdf

21. Román, C. A., Ortiz, F., & Hernández, Y. (2008). *El estrés académico en estudiantes latinoamericanos de la carrera de Medicina. Revista Iberoamericana de Educación*, 7(46), 1-8.
22. Santa Cruz Rodríguez, D., González Laucirica, A. M., & González Laucirica, A. (s.f.). *Propuesta de un procedimiento metodológico para medir la relación existente entre inteligencia emocional y calidad del servicio. Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/inteligencia.pdf
23. Santos, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional.* Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
24. Selye, H. (1982). *History and present status of the stress concept*. Estados Unidos: Columbia University.
25. Selye, H. (s.f). Trata el estrés con PNL. Capítulo 1. Recuperado de: https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf
26. Sierra, J., Zubeidat, I., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos a diferenciar. Mal-Estar E Subjetividad, 3(1), 10-95.
27. Vakola, Maria; Tsaousis, Loannis y Nikolaou,Loannis (2004). El papel de la inteligencia emocional y las variables de personalidad en las actitudes hacia el cambio organizacional. Diario de Psicología Gerencial. Vol. 19, No. 2. Group Publishing Limited,pp. 88-110.

Referencias web:

1. Riesgos psicosociales: *Estrés laboral.* (2015). Obtenido de: http://infantilprl.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/
2. Estrés laboral: Principales estresores laboraleshttp://infantilprl.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/
3. Aguirre, A. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina.

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007

4. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=irw3FVPVNXAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=inteligencia+emocional+y+estresores+laborales+en+empresas&ots=VQlatshO3R&sig=9O8mdLiybjKEh1cJlGxRee9NliM#v=onepage&q&f=false
5. https://www.researchgate.net/publication/259998138_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DEFINICION_EVALUACION_Y_APLICACIONES_DESDE_EL_MODELO_DE_HABILIDADES_DE_MAYER_Y_SALOVEY

11. Anexos

Anexo 1.

Encuesta.

La presente encuesta tiene la finalidad de recabar información para realizar el proyecto de investigación previo obtención de título tercer nivel denominado "Inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso en el personal administrativo. Caso ITSLAM".

Instrucciones:

A continuación, se establecen diversas interrogantes, su opinión es personal y confidencial, le pedimos conteste marcando en el casillero correspondiente. Califique en una escala de 1 a 3, siendo 3 la calificación más alta y 1 la más baja, o SI/NO, de acuerdo a las interrogantes planteadas.

1 = Nunca (N)
2 = A veces (AV)
3 = Siempre (S)

ITEMS	**S (3)**	**AV (2)**	**N (1)**
1. ¿Posee la capacidad de reconocer sus cambios emocionales internos, ante las exigencias laborales?			
2. ¿Emocionalmente usted se desestabiliza al enfrentarse a momentos de tensión o problemas laborales?			
3. ¿Controla y equilibra usted sus emociones internas con su manifestación externa en el ambiente laboral?			
4. ¿Sufre de estrés laboral a consecuencia del uso excesivo de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales el institucionales) por parte de las autoridades?			

5. ¿Cree usted que su desempeño laboral se desestabiliza por la afectación de las emociones debido a la excesiva presión con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales, institucionales u otras plataformas laborales) por parte de las máximas autoridades Rector y vicerrectora?			
6. ¿Existe sobrecarga de responsabilidades en su trabajo al ser notificadas por medio de las tecnologías de la información y comunicación (WhatsApp, Facebook, correos personales, institucionales u otras plataformas laborales)?			
7. Si su respuesta fue SIEMPRE en la anterior interrogante, ¿se le impone trabajo extra notificado a través de eso medios después de su jornada laboral? Caso contario no responder a este ítem.			

Gracias por su colaboración!

Anexo 2.

Ficha de observación.

El presente instrumento tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre la Inteligencia emocional y los estresores laborales del ciberacoso en el personal administrativo, Caso ITSLAM.

INSTRUCCIONES

La ficha de observación contiene la siguiente escala de valoración:

- A: Siempre. - Si la conducta se observa de manera permanente
- B: A veces. - Si la conducta se observa de manera esporádica
- C: Nunca. - Si no observa la conducta

Registrar según corresponda los siguientes ítems:

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	VALORACIÓN		
			A	B	C
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	1. Expresa diferentes emociones, las reconoce y comenta el ¿por qué? (Cuando esta alegre, triste, irritable, etc.)			
		2. Se siente seguro que puede realizar una tarea y la ejecuta.			
	Autorregulación	3. Controla sus emociones para no actuar de manera agresiva cuando las cosas no salen como desea.			
		4. Muestra una actitud de apertura y participación frente a eventos nuevos.			

	Motivación	5. Muestra motivación y mantiene el interés al desarrollar las actividades de las sesiones. de aprendizaje y en situaciones libres con sus compañeros			
		6. Desarrolla actividades aún con limitado recursos y se siente orgulloso de mostrar su producción al pleno.			
	Empatía	7. Muestra preocupación cuando un compañero de clase está enfermo.			
		8. Entabla relaciones positivas con el otro.			
ESTRÉS LABORAL	**Puntualidad**	8. Ingresa al lugar de trabajo en el horario establecido			
		9. entrega los documentos en las fechas establecidas.			
		10. Se realizan las actividades en los horarios y fechas establecidas, sin afectar sus actividades propias.			
	Colaboración con el cliente interno	11. Atiende las necesidades del cliente interno.			
		12. Resuelve las inquietudes del cliente ante dudas.			
	Servicio al cliente externo	13. Atiende de manera eficiente al cliente externo			
		14. En caso de no resolver la situación, mantiene la calma y explica formas de resolver los problemas presentados.			

	Trabajo en equipo	15. Existe cooperación entre compañeros en el lugar de trabajo.			
		16. Trabaja con compañeros de trabajo aunque desconozcan la información.			
	Relaciones interpersonales	17. El trato se da a través del respeto y amabilidad entre los compañeros			

Anexo 4.

Fotografías.

Ilustración 1 Encuesta realizada al personal administrativo: secretaria de departamento financiero.

Ilustración 2 Trabajo en equipo del personal administrativo

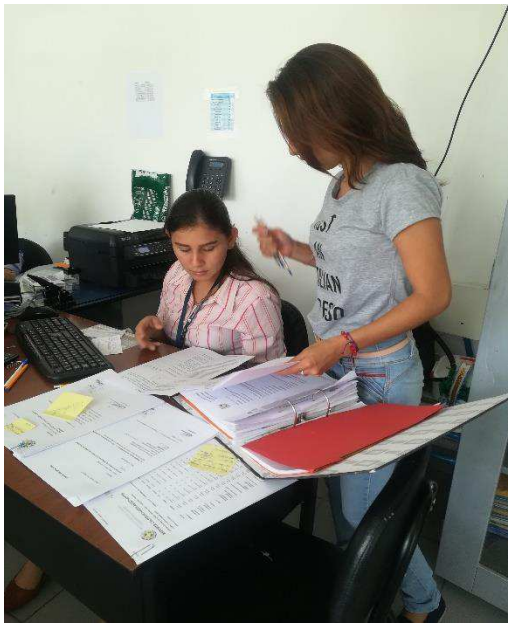


Ilustración 3 Encuesta realizada a asistente secretarial de Secretaría General

Ilustración 4 Encuesta realizada a personal administrativo de limpieza