

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MILLENNIALS DE EMPRESAS PRIVADAS DE LIMA

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Mercedes Alejandra López Esparza

Código 20110684

Asesora

María del Pilar Montero Chicoma

Lima – Perú
Enero del 2019



**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL E
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
MILLENNIALS DE EMPRESAS PRIVADAS
DE LIMA**



AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo de mi familia, amigos, asesora y profesores.

Quiero agradecerles a mis padres, Fredy y Mercedes, y a mi hermano, Giancarlo, por siempre brindarme su apoyo y la motivación necesaria para poder enfocarme en alcanzar mis metas.

A mis amigos que han estado acompañándome todo el camino, respondiendo a cada una de las preguntas que tenía, apoyándome en todo momento, y creyendo en mí. Mil gracias en especial a Flavia, Daniela, María Gracia, Camila, Claudia y Karen por su disposición para escucharme y ayudarme, positividad, y palabras de aliento.

A mi asesora, María del Pilar, por todos sus comentarios que han reforzado cada una de las partes de este trabajo, y por su paciencia. Y a todos los profesores que me han brindado su tiempo y comentarios que han sido extremadamente valiosos.

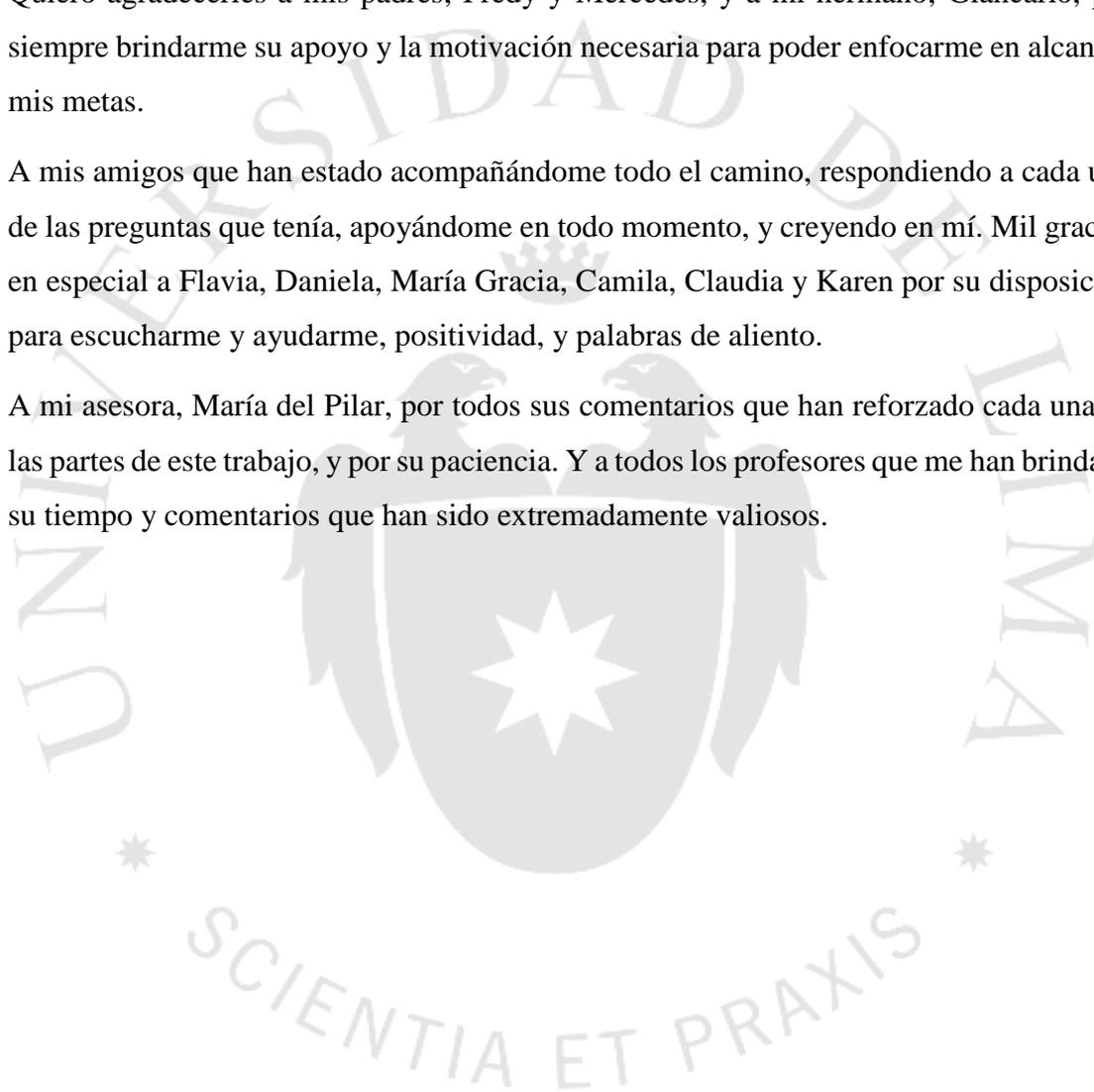
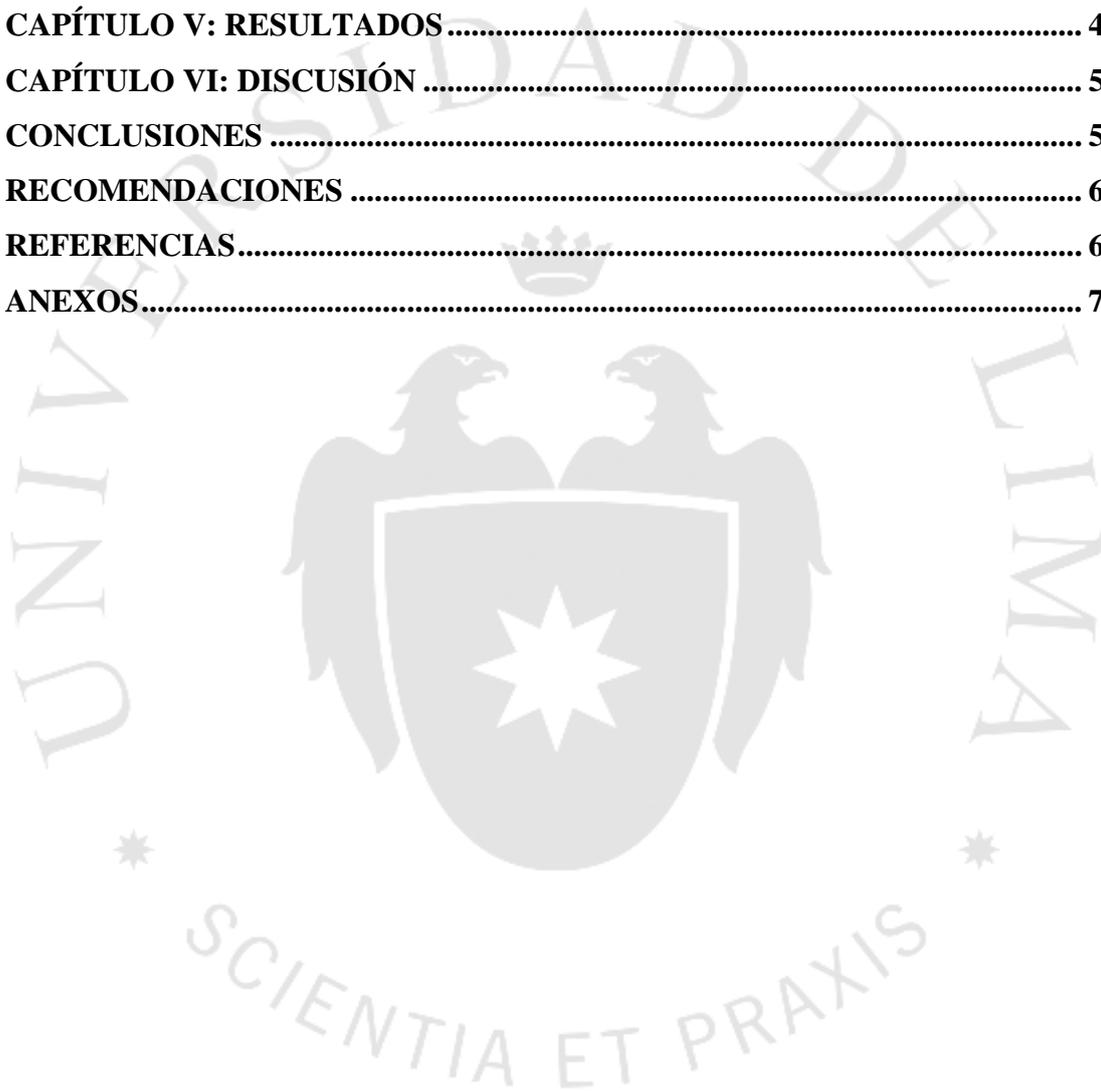


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN Y ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Justificación y relevancia.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Generaciones laborales	10
2.1.1. Baby Boomers.....	11
2.1.2. Generación X	11
2.1.3. Generación Millennial.....	12
2.1.4. Impacto de las generaciones en las organizaciones	15
2.2. Estrés	17
2.2.1. Estrés laboral.....	18
2.2.2. Estrés y bienestar en los millennials	21
2.3. Inteligencia emocional	23
2.3.1. Inteligencia emocional en los millennials.....	25
2.4. Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.....	27
CAPÍTULO III: OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES ...	31
3.1. Objetivo general	31
3.2. Objetivos específicos	31
3.3. Hipótesis general.....	31
3.4. Hipótesis específicas	32
3.5. Definición de variables	33
3.5.1. Estrés laboral.....	33
3.5.2. Inteligencia emocional	33
CAPÍTULO IV: MÉTODO	35
4.1. Tipo y diseño de investigación	35

4.2. Participantes	35
4.3. Técnicas de recolección de datos	37
4.3.1. Ficha sociodemográfica	38
4.3.2. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS	38
4.3.3. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE)	39
4.4. Procedimiento de recolección de datos	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS	43
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	75



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rangos de los años de nacimiento de las generaciones laborales con mayor presencia en las organizaciones	10
Tabla 2. Distribución de la muestra según variables sociodemográficas	37
Tabla 3. Clasificación de los ítems de la adaptación peruana del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS por dimensión	39
Tabla 4. Clasificación de los ítems de la adaptación peruana del I-CE Bar-On por componente y subcomponente.....	40
Tabla 5. Estadísticos descriptivos y distribución de frecuencias de los puntajes del I-CE Bar-On y del Cuestionario de Estrés Laboral para la muestra evaluada	44
Tabla 6. Prueba de bondad de ajuste a la curva normal del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral de la muestra total	46
Tabla 7. Prueba de bondad de ajuste a la curva normal del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral de los grupos según sexo.....	47
Tabla 8. Correlación entre la Inteligencia Emocional y sus componentes, y el Estrés Laboral.....	48
Tabla 9. Comparación de puntuaciones medias según sexo utilizando la prueba T de Student.....	49
Tabla 10. Comparación de puntuaciones medias según sexo utilizando la prueba U de Mann-Whitney.....	50

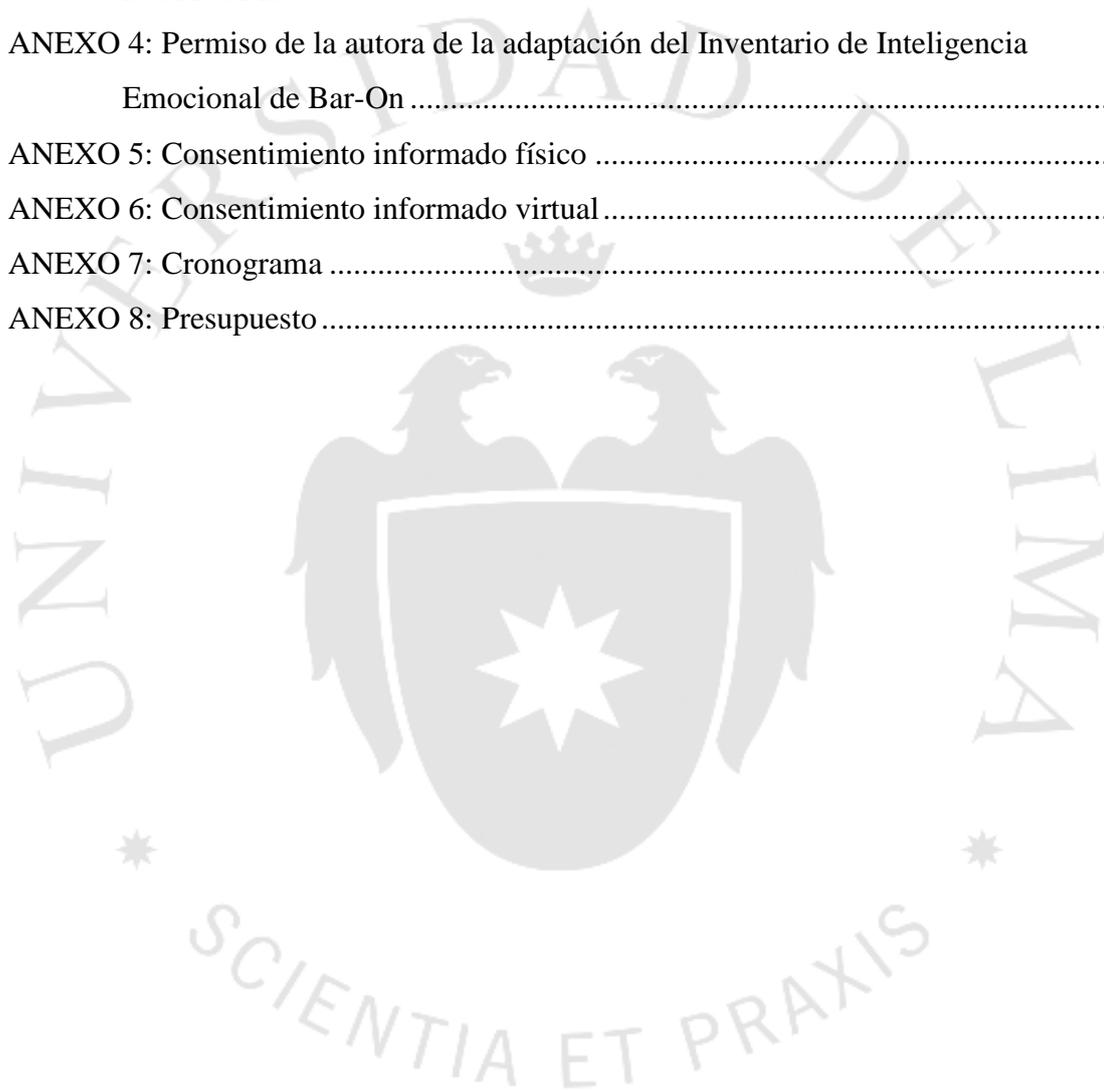
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráficos Q-Q del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral.....45



ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	76
ANEXO 2: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE).....	77
ANEXO 3: Permiso de la autora de la adaptación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	81
ANEXO 4: Permiso de la autora de la adaptación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On	83
ANEXO 5: Consentimiento informado físico	84
ANEXO 6: Consentimiento informado virtual.....	85
ANEXO 7: Cronograma	86
ANEXO 8: Presupuesto	87



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima. Se aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) en una muestra de 80 trabajadores millennials de empresas privadas de Lima. Los resultados mostraron la existencia de una correlación negativa de tamaño moderado entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Asimismo, se encontró una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional; y una diferencia significativa en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres quienes presentan mayor estrés laboral. Se evidencia la necesidad de brindarle mayor atención a las competencias socioemocionales y al estrés laboral en las empresas, fomentando el diagnóstico, evaluación, y desarrollo de programas y metodologías enfocadas en la mejora de dichas variables.

Palabras clave: *Estrés laboral, Inteligencia Emocional, Millennials, Competencias socioemocionales, Intrapersonal.*

ABSTRACT

The present study aimed to assess the correlation between work stress and emotional intelligence in millennials working in private companies in Lima. The ILO-WHO Work Stress Questionnaire and the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQI) were applied to 80 millennial workers at private companies in Lima. The results showed a negative correlation of moderate size between work stress and emotional intelligence. Additionally, a negative correlation between work stress and the intrapersonal component of emotional intelligence was found. There was also a significant difference in work stress according to sex, being women who presented more work stress. There seems to be a need to pay more attention to socio-emotional competencies and work stress in organizations, with more diagnosis, evaluation, and development of programs and methodologies to improve these variables.

Palabras clave: *Work stress, Emotional intelligence, Millennials, Socio-emotional competencies, Intrapersonal.*

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y productividad de los trabajadores en el Perú y en el mundo. Estudios internacionales indican que los *millennials* son los más afectados. En relación a los factores protectores frente al estrés laboral, se han encontrado investigaciones sobre el papel de la inteligencia emocional en la capacidad para adaptarse a las demandas del entorno y afrontar situaciones estresantes. En este marco, surge la necesidad de ampliar los estudios realizados en el contexto peruano. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los *millennials* de empresas privadas de Lima.

En el primer capítulo, se describe el problema del estrés laboral en el mundo y en el contexto específico de los *millennials* peruanos, y su relación con la inteligencia emocional. Además, se sustenta la relevancia del tema y la necesidad de estudiarlo. También se presentan las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo se presenta la revisión de la literatura sobre las generaciones laborales y su impacto en las organizaciones; el estrés y la inteligencia emocional, ambas de manera general y específica para los *millennials*; y sobre la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.

En el tercer capítulo, se establecen los objetivos e hipótesis, y se definen las variables principales según los autores de los instrumentos utilizados.

El cuarto capítulo profundiza en el diseño de la investigación, los participantes, las técnicas y el procedimiento de recolección de datos.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados de la investigación en base al contraste de las hipótesis. Ello abarca los análisis estadísticos descriptivos, de frecuencias, de normalidad, correlacionales, y de comparación de medias según sexo.

En el sexto capítulo, se interpretan y discuten los resultados con respecto a las hipótesis planteadas, realizando comparaciones con la literatura revisada. También, se mencionan las implicancias que tienen estos resultados para el contexto evaluado.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los hallazgos, las referencias utilizadas, y se anexan los instrumentos utilizados, los permisos de los autores para emplearlos en el estudio, el consentimiento informado, cronograma y presupuesto.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El estrés laboral es definido por la Comisión Europea (2000) como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo” (p. 3).

El estrés laboral viene siendo considerado desde hace una década como “uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2004, p.1). La situación actual continúa siendo preocupante debido a que los datos de diversos estudios internacionales y nacionales indican que un gran porcentaje de trabajadores se ven afectados por el estrés laboral.

Una encuesta realizada a nivel mundial por Regus (2009) comprobó que el 58% de compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en sus trabajadores desde el 2007. Y, más recientemente, los resultados del estudio realizado por la consultora Transearch y publicados en El Comercio (“El 61,6% de las empresas no toma medidas para reducir el estrés”, 2011) indicaron que 72.9% de los ejecutivos señalaron que sus empresas se habían visto afectadas por las condiciones estresantes en el trabajo. También, es importante mencionar que el 61.6% de encuestados indicaron que en sus empresas no se realizaban actividades para reducir el estrés.

En Lima Metropolitana y Callao, las cifras recogidas por el Instituto Nacional de Salud Mental (2013) indicaron que el trabajo es un estresor psicosocial significativo para el 46.9% de los adultos encuestados, una cifra elevada teniendo en consideración que solo el 63.7% de dicha muestra se encontraba laborando.

Además, los resultados de una encuesta de Integración Instituto de Análisis y Comunicación (2015), llevada a cabo en 19 regiones del país, mostraron que las responsabilidades en el centro de estudio/trabajo/hogar (33%) y la inestabilidad laboral (31%) se encuentran entre las principales fuentes de estrés, en tercer y cuarto lugar respectivamente.

Se considera importante reducir estas cifras por el impacto negativo que tiene el estrés laboral en los individuos, las empresas y la economía de los países. Así pues, la OMS (2004) indica que un trabajador estresado suele ser más propenso a enfermarse (en referencia tanto a la salud física como mental), tener menor motivación, disminuir sus comportamientos de seguridad en el trabajo, y reducir su productividad. Asimismo, se ha demostrado una relación entre el estrés laboral, y el aumento de las tasas de ausentismo y rotación del personal (Comisión Europea, 2000).

De esta manera, se estima que los países afectados pierden entre 0.5 y 3.5% del Producto Bruto Interno (PBI) anual (Hoel, Sparks & Cooper, 2001); y en el caso de las empresas, el Sainsbury Centre for Mental Health (2007) estima que el coste total del estrés laboral, la ansiedad y la depresión para los empleadores británicos asciende a 1,220 euros (4,709 soles) por empleado al año. El efecto del estrés laboral en la producción daña tanto a las economías en vías de desarrollo como a las industrializadas (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Como se mencionó anteriormente, el estrés laboral puede afectar a todos los trabajadores en general. No obstante, los estudios realizados por la American Psychological Association (APA) en los que evaluaron el estrés en los grupos generacionales, indicaron que el trabajo es considerado un factor significativo de estrés para el 79% de millennials (APA, 2016), es decir la generación que comprende a los nacidos entre 1980 y 2000; y que los millennials reportan los niveles más altos de estrés entre todas las generaciones (APA, 2017).

Esto puede estar relacionado con las preferencias de la generación millennial con respecto a las políticas y el ambiente de trabajo. A diferencia de otras generaciones, los millennials buscan mayor flexibilidad, autonomía, balance trabajo/vida personal, y un grato ambiente laboral (Korn Ferry Institute, 2015; Ipsos, 2015a; Molinari, 2011), los cuales impactan en su bienestar, salud, productividad y satisfacción (Deloitte, 2017). Sin embargo, son pocas las empresas que toman medidas efectivas con respecto a estos factores, por lo cual se observa mayor rotación e insatisfacción en los millennials que en otras generaciones laborales (Deloitte, 2017; Great Place to Work Perú [GPTW Perú], 2014).

Al respecto, un estudio de PricewaterhouseCoopers (PwC, 2014) encontró que solo un 39% de empresas en Perú cuentan con prácticas para manejar el equilibrio de vida

laboral, personal y familiar. Además, en relación al ambiente laboral, un estudio de GPTW Perú (2014) halló que solo un 55% de millennials de empresas no pertenecientes al GPTW consideran que sus jefes reconocen y muestran aprecio por el buen trabajo y esfuerzo adicional; y un 48%, que las personas evitan la manipulación, rumores y argollas para conseguir objetivos. Respecto a la participación y autonomía, un 58% están de acuerdo con que sus jefes incentivan y consideran sus ideas y sugerencias; y un 47%, con que sus jefes los involucran en decisiones que afectan su trabajo.

Estos resultados exigen a las organizaciones mejorar sus estrategias de gestión del talento y reducción del estrés laboral, lo cual tendría un efecto positivo en la productividad, la retención y el bienestar de los millennials.

Para ello, es importante considerar diferentes variables en el estudio del estrés como el contexto laboral, las características personales y los efectos del estrés (Guillén & Guil, 2000). Profundizando en las características personales socioemocionales, se considera que estas influyen en la predisposición y manifestación del estrés laboral. Al respecto, Ramos, Fernandez-Berrocal y Extremera (2007) indican que individuos con mayor autoconsciencia emocional tienen mayor capacidad para afrontar situaciones estresantes. Asimismo, de acuerdo a Martínez, Piqueras e Inglés (2011), las evidencias de estudios pasados indican que la inteligencia emocional está asociada a un mayor autocontrol de las emociones y capacidad adaptativa para un mejor afrontamiento del estrés.

La inteligencia emocional es un constructo que incluye las características mencionadas de control y autoconsciencia emocional, además de otras reconocidas como factores protectores frente al estrés como la creación de vínculos positivos. Esta se define como un conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales, que influye en la capacidad para adaptarse y enfrentarse a las demandas y presiones del medio. Por lo tanto, es una variable importante para determinar el éxito en diferentes aspectos de la vida, el bienestar general y la salud emocional (Bar-On, 2000).

Además, Mayer, Salovey y Caruso (2008) propusieron que la inteligencia emocional permite procesar la información emocional, y utilizarla como guía del pensamiento y conducta. De esta manera, se consideró que podría ser una variable que contribuya a un mejor afrontamiento de situaciones estresantes y, por lo tanto, a un menor estrés laboral.

En línea con este planteamiento, diversos estudios a lo largo de los años y en varios países han mostrado evidencias de la existencia de una relación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral (Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012; Millán, García-Álvarez & D'Aubeterre, 2014; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Sharma & Sharma, 2014; Walia & Tulsi, 2014), y una relación positiva entre la inteligencia emocional y un afrontamiento del estrés laboral eficiente (Augusto-Landa, López-Zafra & Pulido-Martos, 2011; Gough, 2011; Martínez et al., 2011). No obstante, luego de una minuciosa revisión de la literatura en revistas indexadas, bases de datos científicas y repositorios de universidades, se han encontrado vacíos con respecto a la investigación de la relación entre estas variables en Latinoamérica, y de manera más específica, en el Perú.

Tomando en cuenta, según lo referido anteriormente, que el estrés laboral es un factor relevante que afecta a un porcentaje significativo de trabajadores peruanos, este puede tener un impacto negativo en la salud, la productividad y, consecuentemente, en la economía peruana; por tanto, se configura como un tema de gran relevancia para los sectores salud, trabajo, economía, empleadores y trabajadores por igual.

En línea con lo antes mencionado, los millennials conforman más de la mitad de la población ocupada en Lima (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017a), por lo que el estrés laboral en los millennials y los factores emocionales asociados a este, como la inteligencia emocional, se convierten en un desafío importante de estudio en el marco del ámbito de las organizaciones del país.

Por todo ello, la pregunta que se plantea en la presente investigación es ¿Cómo se relacionan el estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima?

1.2. Justificación y relevancia

Investigar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en millennials de empresas privadas de Lima es relevante debido al creciente interés en este grupo generacional que viene siendo observado desde hace una década, ya que las empresas buscan atraer y retener a los millennials, pues conforman la mayor parte de la fuerza laboral, y se ha observado que tienen diferentes valores, actitudes y expectativas en

relación al trabajo (Ng & McGinnis Johnson, 2015); el estado del estrés laboral en el mundo (APA, 2016; OMS, 2004; Regus, 2009); sus consecuencias para la salud y productividad de los trabajadores (OMS, 2004); y su relación con las competencias socioemocionales (Augusto-Landa et al., 2011; Gabel-Shemueli et al., 2012; Gough, 2011; Martínez et al., 2011; Millán et al., 2014; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Ramos et al., 2007; Sharma & Sharma, 2014; Walia & Tulsi, 2014).

Sin embargo, la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en esta población específica ha sido poco explorada, por lo que este estudio constituye un primer paso importante para entender y responder al problema del estrés laboral en dicho contexto específico.

En línea con lo previamente mencionado, el presente estudio tiene un aporte a nivel teórico, ya que contribuye a ampliar el conocimiento psicológico con respecto a cómo se relacionan ambas variables en un contexto generacional y geográfico específico. Esto es especialmente importante al considerar que los millennials se han convertido en el grupo generacional con mayor presencia en la fuerza laboral peruana actual (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017a), y por lo tanto es relevante expandir el conocimiento para sentar las bases de futuras investigaciones sobre el tema que permitan desarrollar prácticas, metodologías y/o programas específicos para disminuir el estrés laboral en las empresas a través de la promoción de la inteligencia emocional en los trabajadores.

Los resultados de la investigación tienen también un aporte práctico, pues permiten sentar las bases para que los colaboradores millennials puedan trabajar en la disminución de su estrés laboral a través del desarrollo de su inteligencia emocional o componentes específicos de ella. Ello basado inicialmente en la evidencia previa sobre la relación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional (Gabel-Shemueli et al., 2012; Millán et al., 2014; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Sharma & Sharma, 2014; Walia & Tulsi, 2014), la cual se evalúa y confirma en el contexto de los millennials de Lima en el presente estudio.

También, se espera que la investigación contribuya a incrementar la importancia que las empresas brindan a temas de competencias blandas y a la salud en el trabajo, promoviendo la evaluación y diagnóstico tanto de la inteligencia emocional como del

estrés laboral de los colaboradores para poder tomar medidas al respecto y, consecuentemente, tener un impacto positivo en su rendimiento y bienestar (OMS, 2004).

Además, el estudio también sienta las bases para el empleo de las competencias socioemocionales en diversos procesos específicos y estrategias de gestión humana en relación al estrés laboral, tales como el uso de métodos de selección basados en competencias socioemocionales para posiciones que requieran un manejo de estrés elevado, y el diseño e implementación de programas de capacitación orientados al desarrollo de dichas competencias. Se espera que ello sea efectivo, pues las competencias socioemocionales como la autoconciencia emocional, el autocontrol de las emociones, la adaptabilidad, o la inteligencia emocional de manera más general, impactan en la capacidad de una persona para afrontar situaciones estresantes (Martínez et al., 2011; Ramos et al, 2007), por cual sería útil evaluarlas y reforzarlas en contextos en los cuales sea especialmente importante el manejo del estrés.

Finalmente, esta investigación tiene valor social pues, a través de la disminución del estrés laboral del grupo generacional más amplio en el contexto laboral actual de Lima (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017a), se busca lograr un impacto en la salud física y mental de los trabajadores (OMS, 2004); y reducir el efecto negativo del mismo en la economía, estimado por diversos autores e instituciones (Hoel et al., 2001; Sainsbury Centre for Mental Health, 2007; Organización Internacional del Trabajo, 2016).

SCIENTIA ET PRAXIS

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Generaciones laborales

El constructo de generación hace referencia a colectivos de individuos que demuestran, a lo largo de su vida, actitudes y conductas similares obtenidas de experiencias formativas (Ogg & Bonvalet, 2006). Estas experiencias de vida únicas, ya sean relacionadas a eventos mundiales, desastres naturales, política, economía o cultura popular, contribuyen a la interiorización de valores en los individuos de cada generación (Smith & Clurman, 1998).

En la actualidad, las generaciones que tienen mayor presencia en las organizaciones son los Baby Boomers, la Generación X, y la Generación Millennial (Begazo & Fernandez Baca, 2015). Aunque los autores difieren con respecto a los años de nacimiento que definen a cada generación, el rango presentado en la tabla 1 es consistente con la mayoría de la literatura revisada.

Tabla 1

Rangos de los años de nacimiento de las generaciones laborales con mayor presencia en las organizaciones.

Generación	Años de nacimiento
Baby Boomers	1946-1963
Generación X	1964-1979
Generación Millennial	1980-2000

Fuentes: Abe y Salazar (2017); APA (2016, 2017); Begazo y Fernandez Baca (2015); Benson y Brown (2011); Cugin (2012); GPTW Perú (2014); Hansen y Leuty (2012); Molinari (2011); Salas (2017).
Elaboración propia.

Además, si bien puede haber discrepancias sobre los años de nacimiento, existe un relativo acuerdo sobre los atributos de cada generación, que se mencionarán a continuación.

2.1.1. Baby Boomers

El nombre de esta generación hace referencia a la explosión demográfica ocurrida en occidente después de la Segunda Guerra Mundial. La economía de la postguerra generó un contexto de construcción y optimismo. De esta manera, las personas que se encuentran en esta cohorte generacional buscan generar cambios, liderar y competir. Tienden a identificarse con su trabajo y demostrar lealtad por sus empresas, en las que suelen buscar permanencia a largo plazo. Entre sus motivaciones principales se encuentran la prosperidad económica y alcanzar el éxito a través del esfuerzo (Benson & Brown, 2011; Molinari, 2011).

En el contexto peruano, esta generación vivió durante periodos de crisis y devaluaciones, lo cual los ha impulsado a la búsqueda de seguridad económica. Debido a las difíciles condiciones en las que crecieron, los empleados de mayor edad forjaron sus carreras más a través de su trabajo que de sus estudios, siendo conocidos como personas de amplia experiencia laboral (Bolea, 2016).

Un estudio de Ipsos (2016a), muestra que solo 15% de los Baby Boomers peruanos son digitales (usan de manera frecuente diversos dispositivos tecnológicos para conectarse a internet). Esto es congruente con el hecho de que esta generación le atribuye importancia a la presencia física en el trabajo, por lo cual pasan más horas en la oficina que otros grupos generacionales (Erickson, 2008).

Su periodo más productivo fue entre las décadas de los setentas y noventas. Aunque actualmente hay un gran número de ellos laborando, la mayoría se encuentran jubilados o en el proceso de hacerlo (Begazo & Fernandez Baca, 2015).

2.1.2. Generación X

Este grupo generacional creció en un periodo en el cual el individualismo dominaba al colectivismo. Esto se ha traducido en que, a comparación de los Baby Boomers, se valore menos la lealtad a la empresa, y se valore más el trabajo individual y el éxito personal (Benson & Brown, 2011).

En línea con lo mencionado, se observa que los GenXers tienden a valorar la autonomía e independencia, ver el trabajo desde una perspectiva orientada a la acción, no

tienen una lealtad de largo plazo con sus empresas, y le dan importancia al balance trabajo/vida personal (Jorgensen, 2003). Esta generación inicia la búsqueda de entornos más informales y flexibles de trabajo, con estructuras más horizontales (González, 2011). Asimismo, para ellos el compromiso no se mide por las horas de trabajo, sino por los resultados (Molinari, 2011).

A lo largo de su vida, han presenciado numerosos eventos negativos como guerras, incremento de los divorcios, propagación del SIDA, entre otros. En el Perú, esta generación además fue testigo de la violencia del terrorismo, y de difíciles situaciones económicas como la hiperinflación (Abe & Salazar, 2017). Todo esto ha contribuido a que sean conocidos por ser escépticos (Hansen & Leuty, 2012), es decir pierden la confianza que la generación anterior le tenía al futuro, a las instituciones, a los gobiernos, etc. A pesar de ello, hay evidencia de que los GenXers tienen motivación para alcanzar objetivos (Arnett, 2000), y son reconocidos por ser ingeniosos y emprendedores (Lancaster & Stillman, 2002).

Esto último ha sido facilitado, en parte, por su mayor nivel educativo en comparación con la generación anterior, y por la rebeldía hacia los modelos de negocio previos (Begazo & Fernandez Baca, 2015). Esta mayor preparación ha contribuido también a la internacionalización (Bolea, 2016).

Además, han sido grandes impulsores de la tecnología, pues nacieron en el auge de diversos dispositivos electrónicos (p.e: la revolución de la televisión); no obstante, invenciones más recientes como el internet, las redes sociales y el comercio electrónico aún les resultan ajenas (Begazo & Fernandez Baca, 2015). Ello coincide con los datos recogidos en el Perú por Ipsos (2016a), observándose que solo el 52% de GenXers son digitales.

Algunos de los principales motivadores en el trabajo para la Generación X son la retroalimentación, los desafíos y las oportunidades de crecimiento (Cohen, 2002).

2.1.3. Generación Millennial

Este grupo generacional abarca a aquellos nacidos entre 1980 y el 2000. Son la generación más numerosa de la historia, y se espera que dominen el mundo por los próximos 40 años (Molinari, 2011; Penagos & Rubio, 2015).

Fueron criados en entornos participativos, en los cuales sus capacidades y vocaciones fueron estimuladas y valoradas (Molinari, 2011). Esta influencia de los padres, junto con el enfoque en su desarrollo educativo y profesional, se ve reflejado en las cifras recogidas por Ipsos (2016b), que indican que un 37% de millennials peruanos de 21 a 35 años aún vive en casa de sus padres u otro familiar. Esto también se debe a que los millennials prefieren casarse y formar una familia propia más tarde que generaciones pasadas.

Crecieron en un mundo violento, hiperinformado e interconectado. Los desastres naturales, atentados, crímenes a gran escala son transmitidos de manera inmediata por las redes sociales. Por ello, la generación millennial piensa en vivir en el presente, pues el futuro es incierto (Molinari, 2011).

Otra característica central de esta generación es que son nativos digitales, por lo cual el internet es una herramienta cotidiana para distintos propósitos como la comunicación, la educación, el entretenimiento, e incluso como herramienta laboral. De acuerdo a los datos de Ipsos (2016a), 82% de los millennials son digitales.

De la mano con el internet, esta generación ha estado expuesta a la globalización, por lo que son ciudadanos del mundo, valoran la diversidad, y se ha observado que tienden a ser más liberales y tolerantes de las diferencias que las generaciones pasadas, ya sea en cuanto a matrimonio, hijos, orientación sexual, etc. (Begazo & Fernandez Baca, 2015).

En general, los millennials le dan gran importancia a la educación como elemento diferenciador en el mundo laboral, por lo que buscan desarrollar capacidades de manera permanente a través de maestrías, diplomados, cursos gratuitos masivos online (MOOC por sus siglas en inglés), etc. (Abe & Salazar, 2017). De acuerdo a la encuesta de Ipsos (2015b), 4 de cada 5 millennials en el Perú han culminado sus estudios superiores, y 79% se considera apto para enfrentar el mundo laboral.

En este contexto laboral, buscan espacios para participar y tomar decisiones. Valoran la autonomía y un grato ambiente laboral (Molinari, 2011). También, buscan mayor libertad en su trabajo, prefiriendo flexibilidad en los horarios y locaciones. Son la generación que prioriza, en mayor medida, la vida personal sobre el trabajo (Ipsos, 2015a).

Esta búsqueda de un equilibrio vida personal/trabajo es uno de los factores que llevan a los millennials a permanecer poco tiempo en una posición, junto con la preferencia por un trabajo estimulante con posibilidad de hacer línea de carrera en el corto plazo (Korn Ferry Institute, 2015), y la búsqueda del desarrollo continuo de sus habilidades y competencias (Manpower Group, 2016). De esta manera, un 38% de millennials a nivel mundial indicaron que planean dejar sus empresas actuales dentro de 2 a 5 años (Deloitte, 2017).

Continuando con el tema de la permanencia, es importante mencionar que otros estudios revelan que los millennials en países en desarrollo demuestran interés en la estabilidad y seguridad del trabajo. Así pues, el 70% de dichos millennials prefiere un trabajo de tiempo completo/fijo a uno como independiente o consultor debido a la seguridad y los ingresos fijos, a pesar de que perciben que el trabajo independiente les brindaría mayor satisfacción, oportunidades para aprender nuevas habilidades y trabajar en el extranjero (Deloitte, 2017).

Se encuentra un escenario similar en el Perú, ya que, de acuerdo a los resultados de la primera encuesta de millennials a nivel nacional (Ortiz de Zevallos, 2013), la estabilidad y el dinero interesan a la mayoría de los millennials peruanos, encontrándose entre los tres factores más importantes que hacen atractiva a una empresa al buscar trabajo. Asimismo, el 72% de millennials peruanos indicaron que cambiarían de trabajo si se les ofreciera una mejor oferta laboral. En este sentido, la permanencia de los millennials peruanos y de otros países en desarrollo está ligada, en parte, a los ingresos que reciben, pues estos les representan seguridad, la cual valoran en gran medida.

Así también, se ha observado que la responsabilidad y el compromiso con la organización surgen en ellos cuando encuentran sentido a lo que hacen (Molinari, 2011). Más aún, los millennials son idealistas, sueñan con hacer grandes cosas y dejar un impacto en la sociedad (Begazo & Fernandez Baca, 2015). Ello es sustentado por un estudio de Deloitte (2016), según el cual los millennials consideran importante que las empresas donde trabajan tengan un impacto positivo en la sociedad. En este sentido, tienen mayor conciencia respecto a los problemas sociales y ambientales (Abe & Salazar, 2017; Ipsos, 2015a).

Otros aspectos que los millennials peruanos valoran de las organizaciones, y que pueden ser desarrollados para disminuir la rotación de acuerdo a GPTW Perú (2014) son:

- a. Relación con los jefes: Los jefes brindan feedback constante y se comunican de manera transparente, ello les sirve para mejorar y tomar decisiones sobre su propia carrera. Asimismo, para ellos es importante que los jefes demuestran integridad, cumpliendo sus promesas y demostrando congruencia entre sus palabras y acciones.
- b. Cultura organizacional: Prefieren una cultura receptiva, familiar y justa, así como infraestructura que contribuya a crear un buen ambiente laboral.
- c. Oportunidades de crecimiento: Recibir capacitación y/o entrenamiento para promover su desarrollo profesional.
- d. Salario económico y emocional: No solo recibir una remuneración económica, sino también contar con beneficios o percibir un sentido de justicia en la retribución material.

2.1.4. Impacto de las generaciones en las organizaciones

En primer lugar, la administración de Recursos Humanos enfrenta grandes retos en relación a la globalización, la tecnología y la diversidad de la fuerza laboral. Con respecto a este último punto, diversos autores han observado que los grupos generacionales tienen diferentes valores y expectativas, lo cual puede ocasionar conflictos entre los trabajadores (Cogin, 2012; Ng & McGinnis Johnson, 2015). En este contexto, la gestión de la diversidad es apreciada como una manera de resolver conflictos laborales (Penagos & Rubio, 2015).

En segundo lugar, conocer a las diferentes generaciones permite a las organizaciones crear estrategias de gestión de talento, y ambientes de trabajo que atraigan y satisfagan a los trabajadores de todas las generaciones (Hansen & Leuty, 2012).

En línea con lo antes mencionado, las organizaciones están teniendo dificultades para atraer y retener a empleados talentosos, especialmente a los millennials, quienes son más demandantes con aspectos como la flexibilidad, la trascendencia de su trabajo, la cultura organizacional, las oportunidades de crecimiento, la relación con los jefes, y el salario económico y emocional (GPTW Perú, 2014). Debido a ello, adoptar políticas y prácticas que consideren el cambio generacional es un asunto crítico para las organizaciones que son forzadas a competir por los escasos recursos humanos (Cogin, 2012).

En tercer lugar, investigaciones previas han observado que los valores laborales predicen la satisfacción laboral (Dawis, 2002) y el desempeño laboral (Swenson & Herche, 1994).

Además, de acuerdo a la literatura basada en la práctica recogida por Parry y Urwin (2011), estas diferencias generacionales en cuanto a los valores laborales influyen también todos los aspectos de la gestión de personas: el reclutamiento, pues las campañas pueden ser más efectivas si se conocen y utilizan las motivaciones de la generación objetivo (Charrier, 2000); capacitación y desarrollo, modificando el tipo de capacitación a brindar, los medios y materiales, la frecuencia, entre otros, de acuerdo a intereses y preferencias (Berl, 2006; Tulgan, 1996); línea de carrera, de manera que se ofrezcan alternativas que generen compromiso y motivación, acordes con la visión que cada generación tiene del éxito profesional (Ansoorian, Good & Samuelson, 2003; McDonald & Hite 2008); recompensas y beneficios, las cuales tienen un mejor resultado si se adecúan a las necesidades y preferencias de los trabajadores (Carlson, 2004; Filipczak, 1994); y el estilo de gestión, ya que el adaptar el estilo a las preferencias y tendencias de las generaciones contribuye a incrementar la motivación y a disminuir la rotación (Losyk, 1997; Tulgan, 1996).

Finalmente, se ha observado que las diferencias generacionales afectan a diversas variables organizacionales como el que los Baby Boomers posean una mayor satisfacción laboral y un menor deseo de renunciar, en comparación con la generación X. Este resultado es explicado por la importancia que cada generación otorga a determinados factores de la organización como la seguridad del trabajo, el apoyo de los compañeros o del jefe, entre otros, que son atendidos en mayor o menor medida. Al determinar qué factores son importantes para cada generación, es posible tomar medidas y establecer políticas al respecto que impacten a las variables antes mencionadas (Benson & Brown, 2011). En el caso de la generación millennial, tomar medidas con respecto a las prácticas de trabajo flexible se relaciona con una mayor productividad, compromiso, responsabilidad, retención, bienestar personal, salud y felicidad; debido a que ellos valoran la autonomía y la confianza otorgada cuando se les otorga mayor flexibilidad (Deloitte, 2017).

2.2. Estrés

El concepto del estrés ha cambiado mucho a lo largo de la historia. En un primer momento, Cannon (1929) lo define como todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida. Más adelante, Selye (1976) utiliza el término de estrés para denominar la respuesta y no el estímulo causante. Así pues, lo define como una respuesta inespecífica del organismo que produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estresor.

En consonancia con la definición de estrés como respuesta, Selye (1976) propone el síndrome general de adaptación, el cual establece que en función a la cronicidad del estrés se pueden observar tres etapas: a) reacción de alarma, en la cual la persona identifica la amenaza y se produce una respuesta de gran intensidad que ocasiona cambios en el cuerpo, b) la resistencia, en la cual la persona se hace resistente a las presiones y desaparecen las señales corporales de alarma; y finalmente, c) el agotamiento, en el cual la energía de adaptación se agota y los signos de alarma reaparecen, siendo ahora irreversibles.

Selye (1976) plantea también tres formas de estrés: a) el eustrés, el cual es un ingrediente esencial de la motivación para hacer trabajos excepcionales, da energía y aumenta la concentración, b) el distrés, relacionado al estrés destructivo y negativo, en el cual se presenta sensación de falta de control y una respuesta de ataque o huida, c) hiperestrés, el cual es un estado de distrés perpetuo que afecta negativamente las relaciones interpersonales, la salud y el rendimiento. Es relevante mencionar que este trabajo se enfocará en el estrés negativo, es decir aquel que afecta a la salud física y psicológica de los trabajadores.

Lazarus y Folkman (1984) hicieron énfasis en la relación entre el sujeto y el entorno. Este último es evaluado por la persona como una amenaza que desborda sus recursos (capacidad de afrontamiento), por lo que pone en riesgo su bienestar. En este sentido, es relevante conocer la relación entre los recursos y las demandas. Si un individuo no cuenta con recursos internos (habilidades de afrontamiento, percepción de control, expectativas, conocimientos, actitudes y valores) y externos (apoyo social y actividades relajantes), se encuentra a merced de la demanda y entonces experimenta estrés.

De esta manera, Lazarus (2006) introduce una perspectiva cognitiva-conductual e interactiva, estableciendo que el estrés viene definido por su carácter de amenaza para el individuo. Así, distingue tres procesos en la respuesta de estrés: a) la evaluación primaria, en la cual se percibe una situación como amenaza, e implica tanto la cognición como la emoción, b) la evaluación secundaria, es decir la elaboración mental de una respuesta a la amenaza, y c) el afrontamiento, donde se ejecuta dicha respuesta.

En concordancia con esta última propuesta teórica, Fernández-Seara y Mielgo (2006) consideran que, a pesar de que a lo largo de la vida se dan muchas actividades, vivencias, roles o situaciones que desencadenan estrés en las personas, no todos los agentes potencialmente estresantes están presentes en la vida de cada individuo, ni los afectan de la misma manera. Así pues, la respuesta al estrés es diferencial, y dependerá tanto de los estresores como de la evaluación cognitiva y afectiva, y la capacidad de afrontamiento del sujeto.

En conclusión, se entiende por estrés la respuesta ocasionada por el esfuerzo adaptativo del individuo a una situación evaluada como amenazante. Dicha respuesta interactúa con diversas variables internas y externas.

2.2.1. Estrés laboral

Algunos de los primeros autores en definir el estrés laboral concuerdan en que este es un resultado a las demandas del trabajo, moderado por factores individuales. Karasek (1979) propone que los factores moderadores son la percepción de control o el grado de libertad de decisión del trabajador. Por otro lado, Ivancevich y Matteson (1987) plantean de manera más amplia que el estrés laboral es modulado por la percepción cognitiva de la situación por parte del colaborador. Además, estos autores agregan que el estrés es más que una variable dependiente, es una respuesta adaptativa.

De manera posterior, Guillén y Guil (2000) consideran como factores individuales la percepción del estresor, personalidad, y técnicas de afrontamiento; y sustentan que factores externos como los sistemas de apoyo también modulan la respuesta al estresor.

Chiavenato (2009) profundiza en los componentes de la evaluación cognitiva y propone que el estrés laboral incluye tres componentes básicos: a) el desafío percibido, que surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno laboral, el cual

no necesariamente es una amenaza real, b) el valor o importancia otorgada, es decir que el desafío represente una amenaza a algo valioso para la persona como la seguridad en su puesto laboral, y c) la incertidumbre sobre la resolución, es decir que la tensión será mayor cuanto más distancia haya entre la dificultad de la situación y la capacidad para cumplirla percibida por la propia persona.

Estos planteamientos han sido la base para definiciones posteriores, las cuales conceptualizan el estrés laboral ya no como un resultado, sino como un proceso dinámico de interacción entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta de la persona, en el cual el propio individuo realiza evaluaciones cognitivas de manera permanente sobre su equilibrio con el entorno (Gil-Monte, 2011).

Gil-Monte (2011) establece que el desarrollo del proceso y la intensidad de las respuestas del estrés estarán modulados por las emociones y cogniciones del individuo, algunas variables de personalidad, experiencias positivas y negativas de la persona, y otros indicadores de bienestar psicológico.

En cuanto a las respuestas o efectos del estrés laboral, la mayoría de autores revisados concuerdan en que tiene consecuencias importantes sobre la salud física y psicológica, las conductas, la satisfacción y el desempeño de los colaboradores (Gil-Monte, 2011; Guillén & Guil, 2000; Ivancevich & Matteson, 1987). Además, Chiavenato (2009) hace hincapié en algunas consecuencias adicionales que tiene el estrés laboral para las organizaciones como los costos de asistencia médica, el absentismo, la rotación, el poco compromiso con la organización, y la violencia en el centro de trabajo.

Por otro lado, con respecto a los principales estresores laborales, los autores mencionan factores individuales, grupales, organizacionales y extra organizacionales.

Entre los factores individuales se mencionan los sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad profesional y expectativas (Guillén y Guil, 2000), y las diferencias individuales en cuanto a rasgos de personalidad (Chiavenato, 2009).

En cuanto a los factores grupales, destacan las malas relaciones con los jefes y compañeros (Guillén y Guil, 2000), y la falta de cohesión y de apoyo social, lo cual impide que se puedan compartir emociones y recibir apoyo de los demás (Chiavenato, 2009).

Entre los factores organizacionales, Chiavenato (2009) menciona las políticas y estrategias de la organización (presiones competitivas, recortes de personal, remuneración variable, etc.), el diseño y estructura de la organización (conflictos, ambigüedad de funciones, entre otros), y las condiciones de trabajo (ambiente desagradable, iluminación precaria, etc.). Y con respecto a los factores extra organizacionales, resalta los cambios en los estilos de vida y trabajo, la familia, los medios de comunicación, y las variables sociológicas.

De esta manera, para reducir la insatisfacción y el estrés, propone tomar medidas para enriquecer el trabajo como aumentar la complejidad y significado de las tareas a fin de disminuir la monotonía; la rotación de puestos para tener mayor variedad de actividades y desarrollar diferentes habilidades personales; el análisis de puestos para aclarar las expectativas; entrenamiento en habilidades, de manera que puedan controlar aquello que les origina estrés; oportunidades para hablar del trabajo; participación en la toma de decisiones; asesorías para el aprendizaje de herramientas para reducir el estrés; meditación para recuperar el equilibrio a nivel físico y emocional; y bio-retroalimentación, es decir que la persona reciba información sobre sus reacciones fisiológicas de manera que las aprenda a controlar (Chiavenato, 2009).

En el contexto peruano, la literatura sobre estrés laboral en trabajadores de empresas privadas es limitada. Algunos autores, como Cueto (2001) y Bravo de Rueda (2002) han evaluado los niveles de estrés. Ambos encontraron niveles elevados de estrés en los trabajadores de empresas de Lima. En el caso del estudio de Bravo de Rueda (2002), 38% de los participantes mostraron un nivel dañino de estrés.

También, se han realizado investigaciones sobre las causas del estrés laboral en ejecutivos, ejecutivas y estudiantes que trabajan en Lima, encontrando como principales factores: el uso inadecuado y no programado del tiempo, asociado a un descanso insuficiente y a un desbalance vida/trabajo; malas relaciones interpersonales en el centro de trabajo; deficiente comunicación entre jefe/subordinado; la sobrecarga laboral; y la responsabilidad por otros (Campanario, Espinoza, Olivos & Paredes, 2016; Cueto, 2001; Moreno, Quispe, Velarde & Velásquez, 2016; Salirrosas & Rodriguez, 2015; Valera & Ríos, 1995).

En estrecha relación con las causas más comunes del estrés laboral, Moreno et al. (2016) identificó las estrategias de afrontamiento del estrés laboral más usadas por las

mujeres ejecutivas de Lima. Estas son: la organización del tiempo laboral, planificación de la toma de decisiones, modificar las exigencias laborales (repartiendo de manera diferente la carga laboral), desvincularse del trabajo, entre otras.

Asimismo, se han identificado las principales consecuencias del estrés laboral en trabajadores peruanos, entre las cuales destacan los síntomas fisiológicos como migrañas y gastritis (Campanario et al., 2016); efectos psicológicos como irritabilidad, apatía, intranquilidad e inquietud (Valera & Ríos, 1995); e impacto negativo en las áreas laboral y familiar (Campanario et al., 2016; Moreno, et al., 2016).

Cabe resaltar que diversos estudios sobre el estrés laboral, como los de Campanario et al. (2016), y Moreno et al. (2016), se han centrado en las mujeres ejecutivas pues se han identificado factores de riesgo como la brecha salarial, por la cual las mujeres perciben en promedio 29.2% menos que sus pares masculinos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017b); dificultades para acceder a puestos directivos, con solo un 25% de mujeres en dichas posiciones a nivel mundial (Grant Thornton, 2017); entre otros. Más aún, algunos estudios a nivel mundial han encontrado que las mujeres reportan mayores niveles de estrés laboral (Galanakis, Stalikas, Kallia, Karagianni & Karela, 2009; Hill et al., 2008; Slišković & Maslić Seršić, 2011).

Finalmente, algunos autores han estudiado de forma cuantitativa la relación entre el estrés laboral y otras variables en muestras de trabajadores peruanos, hallando una relación negativa significativa del estrés laboral con la satisfacción familiar (Bravo de Rueda, 2002) y el desempeño laboral (Salirrosas & Rodríguez, 2015); y una relación positiva con el desbalance vida/trabajo y la monotonía (Gamero, 2013), y la cultura adhocrática (García, 2017). Esta última hace referencia a una cultura de innovación, muy dinámica, de cambio y toma de riesgos permanente.

2.2.2. Estrés y bienestar en los millennials

En el 2012, los millennials y la generación X reportaron los mayores niveles de estrés con 5.4 puntos sobre una escala de 10. La American Psychological Association (APA, 2012), observó una relación entre la habilidad para manejar el estrés y la edad. Así, dicha habilidad parecía ser adquirida con la edad, pues solo 29% de millennials consideraban que hacían un trabajo muy bueno o excelente manejando su estrés, en

comparación con 35% de GenXers, 38% de Boomers, y 50% de Tradicionalistas (APA, 2012).

En un estudio posterior de la APA (2015), se encontró que 82% de millennials habían experimentado al menos un síntoma de estrés en el último mes. Además, fue la generación que reportó en mayor medida sentir que el estrés tenía un impacto fuerte o muy fuerte en su salud física (30%) y mental (37%), y que se habían sentido asilados/solos debido al estrés en el último mes (34%).

Profundizando en el impacto percibido, los principales síntomas del estrés reportados fueron sentimientos de nerviosismo y ansiedad (42%), tristeza o depresión (37%), e irritabilidad (37%). También, se han reportado efectos negativos en las relaciones interpersonales. En el contexto laboral, 25% refiere haber perdido la paciencia con un compañero de trabajo, y 24% menciona haber ignorado sus responsabilidades laborales debido al estrés (APA, 2016).

Además, son quienes reportan, en mayor medida, que su estrés ha incrementado desde el año pasado (45%, en comparación a 39% para GenXers y 25% para Boomers), y que el trabajo es una fuente significativa de estrés (79%, en comparación a 67% de GenXers y 48% de Boomers). Como estrategias de afrontamiento, los millennials reportan, en mayor medida que otras generaciones, emplear estrategias sedentarias como escuchar música (57%), navegar en internet (48%), y comer (37%). No obstante, a pesar de reportar el uso de diversas técnicas para manejar el estrés, 30% de millennials sienten que no están haciendo lo suficiente para manejar su estrés (APA, 2016).

Es relevante mencionar que, de acuerdo al estudio de estrés por generaciones más reciente de la APA (2017), los millennials continúan reportando los niveles más altos de estrés entre todas las generaciones laborales (5.7 puntos sobre una escala de 10, en comparación a 5.3 para GenXers y 3.9 para Baby Boomers), como lo han venido haciendo desde el 2014. A lo largo de los años, la APA ha explicado estas cifras con el planteamiento de la existencia de una relación entre la habilidad para manejar el estrés y la edad, mencionada anteriormente.

El estrés que perciben los millennials tanto en su vida cotidiana como en el trabajo, y el cual sienten que impacta de manera significativa en su bienestar físico y psicológico, puede en parte ser aquello que los motiva a estar en una búsqueda constante

de un mejor lugar para trabajar. En este sentido, se ha observado que esta generación le brinda gran importancia al clima y cultura laboral, el salario emocional, y la flexibilidad en las organizaciones (GPTW Perú, 2014; Molinari, 2011; Terán, 2017), los cuales impactarían en su satisfacción laboral (Olarde, 2011).

En línea con lo mencionado, una encuesta de GPTW Perú (2014), encontró que las respuestas afirmativas de los millennials a la pregunta “A las personas les gusta venir a trabajar a esta empresa” son menores en 6 puntos porcentuales que las del resto de generaciones. Ello podría estar relacionado con la preferencia de esta generación de no tener la obligación permanente de ir a trabajar a un espacio físico.

Así pues, los millennials perciben que las prácticas de trabajo flexible (en cuanto a tiempo, rol, reclutamiento y locación) tienen como resultado mayor productividad y compromiso por parte del empleado; así como el incremento del bienestar personal, la salud y la felicidad (Deloitte, 2017).

También, se ha observado que los ambientes con mayor flexibilidad se correlacionan con mayores niveles de confianza y de responsabilidad personal en diversos aspectos como la reputación, el comportamiento ético, el desempeño financiero y la dirección estratégica de la organización (Deloitte, 2017).

Todo ello les brinda a las organizaciones un panorama según el cual es muy importante realizar cambios en las estrategias para la atracción y retención de jóvenes talentos, e implementar nuevos modelos de cultura organizacional que sean más flexibles y acordes a las necesidades e intereses de la generación millennial, la cual se espera que domine el mundo laboral por los próximos años, de manera que contribuyan al incremento de la productividad, el compromiso, la responsabilidad, la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.

2.3. Inteligencia emocional

Las raíces de la inteligencia emocional se encuentran en el trabajo de Gardner (1983) sobre las inteligencias múltiples, en el cual propone los conceptos de inteligencia interpersonal e intrapersonal. La primera se refiere a la capacidad de comprender los deseos, motivaciones e intenciones de los demás, lo cual permite trabajar de manera más

eficiente con otros. Por otro lado, la segunda se refiere a la capacidad de comprenderse a uno mismo, y para utilizar esta información en la regulación eficiente de la propia vida.

Sin embargo, el concepto de la inteligencia emocional, como tal, fue introducido por Salovey y Mayer (1990). Esta fue definida como un tipo de inteligencia social, caracterizada por la habilidad de reconocer y entender las propias emociones, así como las de los otros; y para guiar el pensamiento y las acciones a través del uso de información emocional.

En 1995, Goleman popularizó el término de inteligencia emocional. Él propuso que este constructo estaba integrado por cinco componentes básicos: a) la autoconsciencia, referida a la capacidad de reconocer y entender las propias emociones y el efecto que estas tienen en los demás, b) la autorregulación, es decir la capacidad de controlar impulsos negativos, c) la motivación, relacionada con la persistencia en la consecución de objetivos, d) la empatía o capacidad de entender a los demás en base a sus reacciones emocionales, y e) las habilidades sociales, es decir la competencia en el manejo de relaciones (Goleman, 2011). Cabe recalcar que dicho autor enfocó su teoría y hallazgos en el ámbito laboral, incrementando la atención y el valor que se le da a las competencias blandas de los colaboradores en las empresas.

Posteriormente, Mayer y Salovey (1997) propusieron otra definición, pues en la primera solo se habla de percibir y regular emociones, dejando de lado el pensar sobre las mismas (aspectos cognitivos). Por ello, en una segunda definición, establecen que la inteligencia emocional implica la habilidad para percibir, evaluar y expresar la emoción; para generar o entrar en contacto con sus sentimientos cuando estos pueden actuar como facilitadores del pensamiento, de manera que los eventos emocionales asisten al proceso intelectual; para comprender la emoción, empleando el conocimiento emocional adquirido con el desarrollo; y para regular de manera consciente aquellas emociones que promueven el crecimiento emocional e intelectual, por ejemplo reconociendo situaciones apropiadas donde expresar ciertas emociones, y ser capaz de reflexionar para entender el significado de las mismas.

Es importante mencionar la diferencia entre la inteligencia emocional como rasgo y como capacidad. Esta divergencia surgió al intentar medir dicho constructo con autoinformes y con pruebas de rendimiento máximo, lo que afectó a la operacionalización de la variable. Por un lado, como rasgo, la inteligencia emocional hace referencia a la

autoeficacia emocional y es medida a través de cuestionarios de autoinformes. Por otro lado, como capacidad, se refiere a la inteligencia emocional como capacidad cognitivo-emocional, y se mide a través de pruebas de rendimiento máximo (Pérez-González, Petrides & Furnham, 2012).

La presente investigación se centrará en la inteligencia emocional como rasgo, específicamente bajo la perspectiva de Bar-On (2000), definiéndola como el conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales, que influirán en la capacidad para adaptarse y enfrentarse de manera activa y efectiva a las demandas y presiones de la vida diaria, impactando en el bienestar psicológico de las personas.

Además, Bar-On (2000) plantea cinco factores de la inteligencia emocional. Estos son: a) intrapersonal, referido a la autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autorrealización e independencia, b) interpersonal, en el cual se consideran la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social, c) adaptación, es decir la capacidad para resolver problemas, ser flexible y evaluar adecuadamente la realidad, d) el manejo del estrés, el cual abarca la tolerancia al estrés y el control de impulsos, e) el estado de ánimo general, compuesto por la felicidad y el optimismo.

En el Perú, el estudio de Ugarriza (2001) halló efectos diferenciales para la mayoría de los componentes según sexo. De esta manera, los hombres mostraron un mayor nivel de autoconcepto, solución de problemas, tolerancia al estrés, control de impulsos y optimismo; mientras que, las mujeres alcanzaron mayores puntuaciones en relaciones interpersonales, empatía y responsabilidad social. También, se observó una tendencia en la inteligencia emocional a incrementar con la edad. Estos resultados son congruentes con los de otras muestras evaluadas con el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) en diversos países (Bar-On, Brown, Kirkcaldy & Thorne, 2000).

2.3.1. Inteligencia emocional en los millennials

De acuerdo a Fernandez (2007), la inteligencia emocional es considerada más importante que las competencias duras tradicionales y es valorada por gerentes. Asimismo, menciona que las capacidades emocionales y sociales influyen en la habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas del medio, pues permiten

construir alianzas y desenvolverse en un mundo complejo, por lo que son valiosas en el ámbito laboral.

En línea con lo mencionado, Becerra y La Serna (2010) realizaron un estudio sobre las competencias que demanda el mercado laboral peruano de los jóvenes profesionales egresados de carreras del campo económico-empresarial. Entre las competencias más demandadas se incluyen las habilidades para sostener relaciones interpersonales, dentro de las cuales se considera a la inteligencia emocional.

Sin embargo, la inteligencia emocional en la generación millennial ha sido un tema de preocupación (Hildebrand, Volberding & Carr, 2012), y algunas investigaciones internacionales sobre la inteligencia emocional en millennials parecen indicar que es una capacidad que esta generación debe mejorar.

En este sentido, estudios previos han establecido que los millennials poseen dificultades para establecer relaciones con sus pares, menor empatía, y mayor individualismo y narcisismo (Konrath, O'Brien & Hsing, 2011; Newton, 2000). Ello puede deberse al desconocimiento de su falta de habilidad para evaluar y manejar sus emociones (Konrath et al., 2011; Newton, 2000), y del concepto de la inteligencia emocional y algunos de sus componentes como la percepción y expresión emocional, y la facilitación emocional (Tomé, 2014).

Debido a ello, diversos autores consideran importante que las instituciones educativas fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional, de manera que los millennials puedan fortalecer y desarrollar aún más dichas habilidades (Becerra & La Serna, 2010; Hildebrand et al. 2012; Tomé, 2014).

Por otro lado, en el contexto peruano, Salas (2017) encontró un nivel de inteligencia emocional promedio en colaboradores millennials de una empresa peruana, observando que un 86% de participantes posee una inteligencia emocional adecuada o muy desarrollada (de nivel *promedio a marcadamente alta*).

La revisión de la literatura permite apreciar que se necesitan más investigaciones en relación a la inteligencia emocional de los millennials en el contexto peruano, de manera que se pueda determinar el nivel en el que se encuentra y qué medidas tomar para desarrollarla, teniendo en cuenta que esta es una de las competencias más demandadas por el mercado laboral actual.

2.4. Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional

Algunas investigaciones a nivel mundial han examinado la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional junto con otras variables como el compromiso organizacional (Nikolaou & Tsaousis, 2002), y el flujo en el trabajo y el bienestar psicológico (Millán et al., 2014). Ambos estudios encontraron una relación negativa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Nikolaou y Tsaousis (2002) encontraron además una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, lo cual puede deberse a que los empleados con mayor inteligencia emocional se sienten más valorados en sus posiciones y sufren menos estrés, lo cual incrementa su lealtad y compromiso.

Profundizando en la investigación de Millán et al. (2014), este fue un estudio explicativo con el fin de confirmar el efecto de la inteligencia emocional y el flujo en el trabajo, sobre el estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes universitarios de Venezuela. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional y el flujo en el trabajo poseen un efecto de protección sobre el estrés laboral ocasionado por la dedicación excesiva al trabajo, ya que reducen su efecto negativo sobre el bienestar psicológico. Ello es explicado porque los docentes con mayor inteligencia emocional, tienen mayor capacidad para establecer relaciones interpersonales positivas con estudiantes y compañeros de trabajo, lo cual hace que se encuentren motivados de forma personal a dedicarle más tiempo a su labor, ya que la relación entre trabajar mayor número de horas y satisfacción laboral se establece a nivel emocional. Asimismo, es más probable que los docentes que poseen mayor disposición a fluir en el trabajo, interpreten la dedicación de horas extra como un desafío por conquistar o una oportunidad para demostrar su eficacia en su labor.

Otros estudios han explorado la inteligencia emocional como variable interviniente. Este es el caso de Wu (2011), quien llevó a cabo una investigación sobre los efectos de la inteligencia emocional en la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en una muestra de 571 empleados del sector financiero en Taiwán. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional tuvo un impacto positivo en el rendimiento laboral, y moderaba la relación antes mencionada. En este sentido, los empleados con un alto nivel de inteligencia emocional tienen mayor capacidad para reducir o transformar los posibles efectos negativos del estrés, mejorando así su rendimiento laboral.

Por otra parte, algunas investigaciones se centraron en explorar la relación entre la inteligencia emocional, y el afrontamiento del estrés laboral. De manera general, los autores encontraron que la inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y resolución de problemas (Gough, 2011; Martínez et al. 2011), o de tipo activo (Augusto-Landa et al. 2011). A continuación, se describen los resultados de estas investigaciones a mayor profundidad.

Gough (2011) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo del estrés en presidentes estudiantiles de la Universidad de Carolina del Norte (Estados Unidos). Los resultados indicaron una relación positiva entre cinco sub-escalas de la inteligencia emocional y tres sub-escalas de recursos de afrontamiento del estrés laboral.

Las relaciones entre las sub-escalas específicas fueron: a) la autoconsciencia emocional con la capacidad para la recreación, sobre la cual los autores plantean que el estar en contacto con sus emociones permitiría a la persona reconocer mejor la necesidad de realizar actividades recreativas para reducir el estrés; b) la autoconsciencia emocional con el afrontamiento racional, de manera similar al punto anterior, los autores proponen que el estar consciente de cómo el estrés afecta las propias emociones puede ayudar a la persona a reconocer la necesidad de emplear estrategias de afrontamiento adaptativas como aquellas basadas en la aproximación sistemática y un análisis profundo de las consecuencias; c) consciencia de las emociones de los demás con recreación, lo cual sugiere que una persona que tiene mayor capacidad para reconocer que el estrés está afectando a las personas de su entorno, y potencialmente afectando su efectividad y satisfacción, es más probable de iniciar actividades para contrarrestarlo como las relacionadas a la recreación; d) manejo de las emociones de los demás con recreación, puesto que la primera involucra crear un ambiente de trabajo positivo para los demás, es más probable que un líder enfocado en la creación de dicho ambiente utilice variedad de actividades; e) autocontrol emocional con afrontamiento racional, la relación entre estas variables puede deberse a que el primero permite controlar las emociones y mantenerse enfocado en la tarea, lo cual facilitaría el empleo de estrategias cognitivas.

Martínez et al. (2011) obtuvieron resultados muy similares a través de una revisión de investigaciones que analizaban la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de afrontamiento del estrés. Los resultados indicaron que, a mayor

inteligencia emocional, mayor uso de estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y en la solución de los problemas. Por otro lado, aquellos con menores niveles de inteligencia emocional empleaban, en mayor medida, estrategias basadas en la evitación. De acuerdo a los autores, esto se debe a que “la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes” (p. 2), es decir que las personas con mayor inteligencia emocional tienen una mejor comprensión, aceptación y adaptación a momentos de estrés, por lo cual se reduce la ansiedad, lo cual facilita el uso de estrategias de afrontamiento adaptativas. Por otro lado, las personas con un bajo nivel de inteligencia emocional experimentan más emociones negativas e inseguridad en el trabajo, adoptando estrategias de afrontamiento del estrés laboral inadecuadas más enfocadas en la emoción, lo cual repercute negativamente en su desempeño.

En línea con estos resultados, Augusto-Landa et al. (2011) encontraron, en una muestra de docentes en España, que la claridad y reparación emocional (ambos componentes de la inteligencia emocional percibida) predicen el uso de estrategias de afrontamiento de tipo activo, es decir aquellas encaminadas a eliminar o reducir el estresor. Esto puede deberse a que, si las personas pueden comprender y regular sus emociones, están en mejor posición para conocer cómo responder adecuadamente a las demandas laborales.

Finalmente, algunas investigaciones se centraron exclusivamente en la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Se encontraron correlaciones negativas entre el estrés laboral y componentes de la inteligencia emocional tales como la comprensión, y regulación o manejo de las emociones (Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro & Gómez-Benito, 2004; Sharma & Sharma, 2014); y también una relación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional total (Gabel-Shemueli et al. 2012; Walia & Tulsi, 2014).

Profundizando en los estudios mencionados, Limonero et al. (2004) concluyeron que la mayor capacidad (otorgada por los componentes de comprensión y regulación de las emociones de la inteligencia emocional) para tener éxito en las relaciones interpersonales, comprender y regular las emociones negativas, y mantener las emociones positivas por periodos largos de tiempo, juegan un papel importante para reducir el estrés laboral y sus efectos.

De manera similar, Sharma y Sharma (2014), al haber encontrado una relación negativa entre la capacidad de reconocer y expresar emociones, y el manejo y control emocional con el estrés laboral, concluyen que es importante fortalecer la capacidad de los trabajadores para manejar las emociones en el trabajo.

Walia y Tulsi (2014), quienes encontraron correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés ocupacional total, plantean que la inteligencia emocional ayuda al colaborador a mantenerse enfocado y manejar múltiples demandas, tomando decisiones utilizando un balance entre la emoción y la razón. También, sustentan que la inteligencia emocional facilita el mantenerse calmado y hacer frente a emociones negativas como aquellas que surgen de la poca participación y falta de poder. Además, proponen que las personas con elevada inteligencia emocional son capaces de transformar sus emociones negativas en emociones positivas y productivas, por lo cual se mantienen motivados aún en situaciones desfavorables como aquellas donde realizan tareas monótonas o no puede utilizar diferentes habilidades. Finalmente, mencionan que una persona con alta inteligencia emocional tiene mayor confianza en sí mismo, su valor y sus capacidades; y conoce sus fortalezas y debilidades; por lo que incluso si tiene un estatus bajo, en el cual empleados de mayor rango no valoran su trabajo, es capaz de controlar sus emociones y no dejar que tengan un gran impacto en su motivación o bienestar.

Gabel-Shemuely et al. (2012) también encontraron una correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, en este caso en el contexto peruano, por lo concluyeron que quienes tienen un mayor puntaje de inteligencia emocional poseen mayor manejo emocional, y mayor habilidad para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad, lo cual a su vez les proporciona mayor soporte social. Asimismo, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales, y afrontan los problemas que surgen de manera más racional y objetiva.

En conclusión, diversas investigaciones a nivel mundial han mostrado evidencias de una correlación negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, en muestras bastante diversas como enfermeras, profesionales en instituciones de salud mental, trabajadores del sector financiero y subcontratas, entre otros.

CAPÍTULO III: OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.1. Objetivo general

- Evaluar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.

3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la relación entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Evaluar la relación entre el estrés laboral y el componente interpersonal de la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Evaluar la relación entre el estrés laboral y el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Evaluar la relación entre el estrés laboral y el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Evaluar la relación entre el estrés laboral y el componente estado de ánimo en general de la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Comparar los niveles de estrés laboral según el sexo de los millennials de empresas privadas de Lima.
- Comparar los niveles de inteligencia emocional y sus componentes según el sexo de los millennials de empresas privadas de Lima.

3.3. Hipótesis general

- Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.

3.4. Hipótesis específicas

- H1: Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente intrapersonal de la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.
- H2: Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente interpersonal de la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.
- H3: Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.
- H4: Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.
- H5: Existe una correlación negativa entre el estrés laboral y el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional en los millennials de empresas privadas de Lima.
- H6: Las mujeres millennials presentan un nivel de estrés laboral significativamente mayor al de los hombres millennials de empresas privadas de Lima.
- H7: No existen diferencias estadísticamente significativas en la inteligencia emocional total según el sexo de los millennials de empresas privadas de Lima.
- H8: Existen diferencias estadísticamente significativas en los componentes de la inteligencia emocional según el sexo de los millennials de empresas privadas de Lima.

3.5. Definición de variables

3.5.1. Estrés laboral

El estrés laboral se define conceptualmente como una respuesta adaptativa, modulada por las diferencias individuales, frente a determinadas situaciones, acciones o eventos que planteen demandas físicas y psicológicas; la cual tiene un efecto sobre la salud y el desempeño de los colaboradores (Ivancevich & Matteson, 1987). Operacionalmente, se define como el puntaje total otorgado en el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS en su versión adaptada a una muestra peruana por Suárez (2013). Dicha autora también presentó los baremos, en los cuales las puntuaciones de la prueba fueron divididas en cuatro niveles al igual que en la prueba original, siendo un puntaje de 26 a 101 un nivel bajo de estrés laboral; de 103 a 119, promedio bajo; de 120 a 128, promedio alto; y de 129 a 157 un nivel alto de estrés laboral.

3.5.2. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se define conceptualmente como un conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales, que influyen en la capacidad para adaptarse a las demandas y presiones del entorno de manera activa y efectiva, impactando en el bienestar psicológico de las personas (Bar-On, 2000). Para efectos de este estudio, la variable será definida operacionalmente como los puntajes obtenidos en el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) en su versión adaptada al contexto peruano por Ugarriza (2001). Los puntajes estándares han sido categorizados para su interpretación de la siguiente manera: de 130 a más es una capacidad emocional muy desarrollada/marcadamente alta; de 116 a 129 es muy desarrollada/alta; de 85 a 115, capacidad emocional adecuada/promedio; de 70 a 84, necesita mejorar/baja; y de 69 y menos, necesita mejorar/muy baja (Ugarriza, 2003).

En cuanto a los componentes de la inteligencia emocional, se definen de la siguiente manera:

Intrapersonal: Habilidad para reconocer, comprender y expresar de manera asertiva las emociones propias; para aceptarse a uno mismo y reconocer las capacidades

potenciales que se pueden desarrollar; y para controlar los pensamientos y acciones propias demostrando independencia emocional. Operacionalmente será considerada como la puntuación del componente “Intrapersonal” (CIA) en la adaptación peruana del I-CE Bar-On, la cual se obtiene con la suma de las puntuaciones de los ítems 3, 6, 7, 9, 11, 19, 21, 22, 23, 24, 32, 35, 36, 37, 40, 48, 51, 52, 56, 63, 66, 67, 70, 81, 82, 85, 88, 92, 95, 96, 100, 107, 110, 111, 114, 116, 121, 125, 126, 129.

Interpersonal: Capacidad para reconocer y comprender las emociones de los demás, para establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias, y para mostrarse como un miembro cooperativo de su grupo social. Operacionalmente se define como la puntuación del componente “Interpersonal” (CIE) en la adaptación peruana del I-CE Bar-On, la cual se obtiene con la suma de las puntuaciones de los ítems 10, 16, 18, 23, 30, 31, 39, 44, 46, 55, 61, 62, 69, 72, 76, 84, 90, 98, 99, 104, 113, 119, 124, 128.

Adaptabilidad: Habilidad para definir problemas y generar soluciones efectivas; distinguir adecuadamente las experiencias objetivas y subjetivas; y para ajustar las propias emociones, pensamientos y comportamientos a las situaciones cambiantes. Operacionalmente será considerada como la puntuación del componente “Adaptabilidad” (CAD) en la adaptación peruana del I-CE Bar-On, la cual se obtiene con la suma de las puntuaciones de los ítems 1, 8, 14, 15, 28, 29, 35, 38, 43, 45, 53, 59, 60, 68, 74, 75, 83, 87, 88, 89, 97, 103, 112, 118, 127, 131.

Manejo del estrés: Capacidad para enfrentar eventos adversos y situaciones estresantes de manera activa y positiva; y para resistir o postergar impulsos. Operacionalmente se define como la puntuación del componente “Manejo del estrés” (CME) en la adaptación peruana del I-CE Bar-On, la cual se obtiene con la suma de las puntuaciones de los ítems 4, 13, 20, 27, 33, 42, 49, 58, 64, 73, 78, 86, 93, 102, 108, 117, 122, 130.

Estado de ánimo en general: Habilidad para conservar una actitud positiva incluso frente a situaciones adversas, divertirse y sentirse satisfecho con su vida. Operacionalmente será considerada como la puntuación del componente “Estado de ánimo general” (CAG) en la adaptación peruana del I-CE Bar-On, la cual se obtiene con la suma de las puntuaciones de los ítems 2, 11, 17, 20, 26, 31, 47, 54, 62, 77, 80, 91, 105, 106, 108, 120, 132.

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que el carácter del objetivo de esta investigación demanda una medición numérica y un análisis estadístico. Además, tiene un diseño transversal ya que los datos se recopilan en un momento único. Asimismo, es de alcance correlacional pues se busca conocer la relación entre dos variables, el estrés laboral y la inteligencia emocional, en un contexto particular conformado por millennials de empresas privadas de Lima. Ello se logrará midiendo cada variable y, después, midiendo y analizando la correlación entre las mismas. Así, se podrá tener una idea sobre el posible comportamiento de una de las variables, al conocer el comportamiento de otra variable relacionada (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

4.2. Participantes

La población para la presente investigación comprende a colaboradores hombres y mujeres de empresas privadas de Lima con edades entre los 25 y 35 años de edad. No existen estadísticas exactas sobre el total de dicha población, sin embargo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017a) brinda información sobre la PEA ocupada de 25 a 44 años. Esta cifra es de 2,606,000 personas aproximadamente.

El rango de edad fue seleccionado porque, además de ser parte de la generación millennial, el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS se encontraba adaptado para estas edades.

Se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en el cual se consideraron los casos que cumplen los criterios establecidos en el estudio (Hernández et al., 2014). De esta manera, los criterios de inclusión fueron: hombres y mujeres que se encontraran trabajando en empresas privadas del área de Lima, con edades entre los 25 y 35 años.

Por otro lado, se excluyeron del estudio a los participantes que:

- Contaban con menos de 3 meses de trabajo en la empresa actual, debido a que es posible que los colaboradores con menor tiempo en la empresa no tengan un adecuado conocimiento o no hayan podido formarse opiniones claras sobre la estructura organizacional, la misión y objetivos de la empresa, la cohesión del equipo de trabajo, la influencia y el respaldo de los líderes, entre otros elementos que son evaluados en el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- No contaban con un equipo de trabajo (al menos un par o un subordinado), ya que el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS contiene ítems en los cuales el participante debe evaluar características de su equipo de trabajo.

Para la estimación del tamaño de la muestra, considerando que se llevarían a cabo análisis correlacionales, se realizó un análisis de potencia estadística basado en datos del estudio publicado de Sharma y Sharma (2014) ($N = 250$), relacionando la inteligencia emocional con el estrés laboral. El tamaño del efecto (ES) en este estudio fue $r = .31$, considerado como mediano usando los criterios de Cohen (1988). Con un $\alpha = .05$ y potencia = $.80$, la cual supera el mínimo necesario (Cohen, 1992). El tamaño de la muestra proyectada necesaria con este tamaño del efecto, calculada en el programa G Power 3.1 (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2009), es aproximadamente $N=76$ para el desarrollo del estudio correlacional. Por lo tanto, la propuesta de tamaño de muestra de 80 será más que suficiente para el objetivo principal de este estudio, considerando la posibilidad de que se den deserciones.

Por estas razones, la muestra final del estudio está compuesta por 80 trabajadores millennials de empresas privadas. En la tabla 2, se presenta la distribución de la muestra según edad, sexo, nivel de la posición, y área en la empresa.

Tabla 2

Distribución de la muestra según variables sociodemográficas.

Variable	Categoría	N	%
Edad	25-29	65	81.3%
	30-35	15	18.8%
Sexo	Masculino	35	43.8%
	Femenino	45	56.3%
Nivel de la posición	Practicante	20	25%
	Asistente/analista	42	52.5%
	Supervisor/jefe	16	20%
	Gerente	2	2.5%
Área en la empresa	Dirección	6	7.5%
	Administración	5	6.3%
	Comercial	8	10%
	Producción y operaciones	8	10%
	Contabilidad	1	1.3%
	RRHH	35	43.8%
	Finanzas	2	2.5%
	Marketing	2	2.5%
	Comunicaciones	2	2.5%
	Legal	1	1.3%
	Proyectos	4	5%
	Auditoría	1	1.3%
	Sistemas	1	1.3%
	Procesos	1	1.3%
Investigación	3	3.8%	

4.3. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó una ficha sociodemográfica y dos pruebas psicométricas para la recolección de datos.

4.3.1. Ficha sociodemográfica

Para recolectar la información sociodemográfica, se aplicó una ficha de elaboración propia para esta investigación, que incluye los siguientes datos: edad, sexo, nivel de puesto, área en la empresa y rubro de la empresa.

4.3.2. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. Este es un cuestionario para trabajadores de todos los sectores. Su administración puede ser individual o colectiva, y tiene una duración aproximada de 15 minutos. Evalúa el nivel de estrés en el ámbito laboral a partir de 25 ítems agrupados originalmente en siete áreas: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder, falta de cohesión, territorio organizacional, nuevas tecnologías, y respaldo del grupo. El formato de respuesta cuenta con una escala numérica tipo Likert de 7 puntos, siendo 1 igual a *nunca*, y 7 igual a *siempre*. La puntuación directa total es la suma de las puntuaciones por cada ítem. Con dicho puntaje, se otorga una clasificación que va de nivel bajo a nivel alto de estrés (Llaneza, 2009).

En la adaptación peruana de la prueba, realizada en una muestra de 197 personas, se estimó la confiabilidad por consistencia interna, obteniendo un alfa de Cronbach de .971, lo cual se considera un nivel de confiabilidad muy alto. Además, se hallaron evidencias de validez vinculadas al contenido mediante criterio de jueces, empleando el análisis binomial, en el cual se obtuvieron resultados menores a .50, demostrando así concordancia entre los jueces expertos (Suárez, 2013).

En cuanto a las evidencias de validez relacionadas a la estructura interna, se encontraron dos factores que explican el 65% de la varianza mediante un análisis factorial exploratorio, lo cual es un buen indicador para la validez del instrumento. A través de una matriz de factores rotados, se determinó la correspondencia de los ítems a cada dimensión. La dimensión 1 presentó valores entre .55 y .81; y la dimensión 2, entre .55 y .71, lo cual indica que los ítems se correlacionan adecuadamente con la dimensión en la que se agrupan (Suárez, 2013). La clasificación de los ítems por dimensión se puede observar en la tabla 3.

Esto coincide con las evidencias de validez obtenidas en México por Medina, Preciado y Pando (2007), quienes también obtuvieron dos dimensiones, a las cuales denominaron “Condiciones Organizacionales” y “Procesos Administrativos”. El primer

factor mostró 65% de validez relevante (promedio de la raíz cuadrada de las comunalidades); y el segundo, 64% de validez relevante.

Suárez (2013) considera que el número de dimensiones en ambas versiones coinciden debido a que las correcciones de redacción para la adaptación peruana fueron más cercanas a la adaptación a la muestra mexicana que a la prueba original.

Tabla 3

Clasificación de los ítems de la adaptación peruana del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS por dimensión.

Dimensión	Ítems
Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24
Organización y Equipo de Trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25

4.3.3. Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE)

Elaborado por Reuven Bar-On y publicado en 1997. Posee una adaptación peruana elaborada por Nelly Ugarriza en el 2001.

Es un cuestionario para sujetos de 15 años a más, de administración individual o colectiva, con una duración aproximada de 30 a 40 minutos. Evalúa las habilidades emocionales a partir de 133 ítems agrupados en 5 componentes y 15 subcomponentes (Tabla 4).

Tabla 4

Clasificación de los ítems de la adaptación peruana del I-CE Bar-On por componente y subcomponente.

Componentes y subcomponentes	Ítems
Componente Intrapersonal (CIA)	
Comprensión emocional de sí mismo (CM)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116
Asertividad (AS)	22, 37, 67, 82, 96, 111, 126
Autoconcepto (AC)	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129
Autorrealización (AR)	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125
Independencia (IN)	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121
Componente Interpersonal (CIE)	
Empatía (EM)	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124
Relaciones interpersonales (RI)	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128
Responsabilidad social (RS)	16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119
Componente de Adaptabilidad (CAD)	
Solución de problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118
Prueba de realidad (PR)	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127
Flexibilidad (FL)	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131
Componente de Manejo del Estrés (CME)	
Tolerancia al estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122
Control de los impulsos (CI)	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130
Componente de Estado de Ánimo General (CAG)	
Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120
Optimismo (OP)	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132

El formato de respuesta cuenta con una escala numérica tipo Likert de 5 puntos, la cual va de *rara vez o nunca es mi caso* a *con mucha frecuencia o siempre es mi caso*. Las puntuaciones obtenidas son un cociente emocional total, y puntajes directos para los componentes y subcomponentes.

En cuanto a la confiabilidad de la prueba original, esta se determinó a través del test-retest, revelando “un coeficiente de estabilidad promedio de .85 después de un mes, y de .75 después de cuatro meses” (Ugarriza, 2001, p. 149).

También, se analizó la consistencia interna en la prueba original, hallando altos coeficientes alfa de Cronbach para casi todos los subcomponentes. Responsabilidad social fue el subcomponente más bajo con .69; mientras que, Comprensión de sí mismo fue el que obtuvo el mayor coeficiente con .86. En línea con dichos resultados, la adaptación peruana presenta una consistencia interna muy alta para el inventario total, con un coeficiente de alfa de Cronbach de .93. Los coeficientes de los componentes se encuentran entre .77 y .91 (Ugarriza, 2003).

En relación a las evidencias de validez, se halló una muy baja correlación del Coeficiente Emocional Total con el Coeficiente Intelectual (perteneciente al constructo de inteligencia cognitiva). También, se llevó a cabo una contrastación con un grupo criterio, en el cual se observó puntuaciones promedio altas en la mayoría de las 15 subescalas para una muestra conformada por personas que habían ocupado altas posiciones de liderazgo en grandes compañías (Bar-On, 1997).

Con respecto a las evidencias de validez relacionadas a la estructura interna, se realizó un análisis factorial exploratorio, en el cual se encontraron 13 factores subyacentes a través de un análisis de componentes principales con rotación varimax, lo cual brinda un ajuste razonable a la estructura establecida para el inventario. Para explorar aún más la estructura y resolver discrepancias en algunos ítems, se procedió a realizar un análisis factorial confirmatorio de segundo orden para el modelo teórico que sustentaba la existencia de 5 factores. Se obtuvo suficiente evidencia estadística para apoyar la noción de que el factor Cociente Emocional General consiste de 5 componentes (Bar-On, 1997).

En la adaptación peruana, también se realizó un análisis factorial confirmatorio de segundo orden. La prueba Chi cuadrado fue significativa ($\chi^2=540.081$), con lo cual se verificó el ajuste del modelo a la estructura factorial de los cinco factores propuesta por Bar-On. Las cargas factoriales de los componentes fluctúan entre .61 y .92, y explican entre 37 y 85% de la varianza del Cociente Emocional General (Ugarriza, 2001).

4.4. Procedimiento de recolección de datos

Se contactó a personas que cumplieran con los criterios de inclusión de la muestra vía presencial y por email para brindarles información sobre la investigación y, para aquellos que se encontraran interesados, coordinar la aplicación.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual y presencial. En el caso de la aplicación virtual, al mail de presentación de la investigación se adjuntó el enlace de SurveyMonkey, con el cual podían acceder al consentimiento informado y resolver las pruebas. Cabe resaltar que se llevó un control de las personas que respondían a los cuestionarios a través del nombre, dirección IP, fecha y hora de resolución, para asegurar que fueran resueltas por las personas que habían aceptado participar vía email.

Por otro lado, para aquellos que contaban con la disponibilidad para completar las evaluaciones en su centro de trabajo o en la Universidad de Lima, se coordinó una fecha y horario que les fuera conveniente. En la Universidad de Lima, las aplicaciones se realizaron de manera individual o grupal en aulas bien iluminadas, ventiladas y sin ruidos que pudieran ser distractores. Para las evaluaciones en dos centros de trabajo, se contó con el apoyo de dos facilitadores, quienes habían recibido una explicación detallada de la investigación y de los cuestionarios a aplicar.

El procedimiento de la aplicación presencial consistió en explicar a los participantes los objetivos y condiciones de la investigación, tras lo cual se les entregó un consentimiento informado. Una vez firmado, se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual tiene una duración aproximada de 15 minutos. Al culminar esta prueba, se procedió a administrar el Inventario I-CE Bar-On, el cual tiene una duración aproximada de 30 minutos. Para ambas pruebas, se les pidió a los participantes que las completen con honestidad y que consulten con el investigador o encargado de la aplicación si surge alguna duda.

En relación a ambos métodos de recolección de datos, cabe resaltar que diversas investigaciones han encontrado equivalencia en los resultados de pruebas aplicadas en papel y online, así como los mismos niveles de confiabilidad sin importar el modo de aplicación (Brock, Barry, Lawrence, Dey & Rolffs, 2012; Campos, Zucoloto, Bonafé, Jordani & Maroco, 2011; Weigold, Weigold & Russell, 2013).

CAPÍTULO V: RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en base a los análisis estadísticos realizados de acuerdo a los objetivos de investigación. En primer lugar, se reportan los estadísticos descriptivos y la normalidad Shapiro-Wilk de los puntajes del I-CE Bar-On y del Cuestionario de Estrés Laboral para la muestra evaluada.

Se realizó un análisis de la media, un valor hipotético que estima la puntuación típica de un conjunto de valores, de los puntajes obtenidos en el I-CE Bar-On (Coeficiente Emocional Total y sus cinco componentes) y del Cuestionario de Estrés Laboral, con el objeto de resumir la información. Además, se analizó la desviación estándar, es decir la estimación del promedio de la variabilidad de un conjunto de datos, calculado en las mismas unidades de medida que los datos originales, lo cual es útil para conocer qué tan preciso es el modelo en comparación con los datos reales (Field, 2013).

Como se puede observar en la tabla 5, el Coeficiente Emocional Total (CE-Total) promedio fue de 102.96, con sus componentes fluctuando entre 100.08 (Componente Intrapersonal) y 103.2 (Componente de Manejo de Estrés). Por otro lado, el promedio de las puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de Estrés Laboral fue de 80.23.

Asimismo, se realizó un análisis de la distribución de frecuencias, y se calculó la asimetría y curtosis del conjunto de puntuaciones. La primera se refiere al grado de simetría en la distribución de frecuencias; mientras que la segunda es el grado en que las puntuaciones se concentran cerca a la media o en las colas de la distribución. Si la distribución es normal, ambos valores serán o estarán cercanos a 0. Cabe recalcar que estos valores permitirán determinar qué tanto se ajustan las distribuciones empíricas a las distribuciones teóricas (Field, 2013).

Tabla 5

Estadísticos descriptivos y distribución de frecuencias de los puntajes del I-CE Bar-On y del Cuestionario de Estrés Laboral para la muestra evaluada.

Variable	Media	D.E.	Asimetría	Curtosis
CE-Total	102.96	13.63	-0.59	0.36
CIA	100.08	15.06	-0.47	-0.10
CIE	101.06	14.59	-0.27	-0.23
CAD	100.96	13.17	-0.85	1.16
CME	103.20	12.85	-0.35	-0.11
CAG	101.70	14.60	-1.10	1.74
Estrés Laboral	80.23	30.54	0.02	-0.85

Nota: CE = Coeficiente Emocional; Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General.

En la figura 1, se observa que la distribución de los puntajes del Coeficiente Emocional Total y la mayoría de sus componentes, así como los del Estrés Laboral se acercan a una distribución normal; mientras que, los puntajes de los componentes de Adaptabilidad y Estado de Ánimo en General muestran desviación de la normalidad.

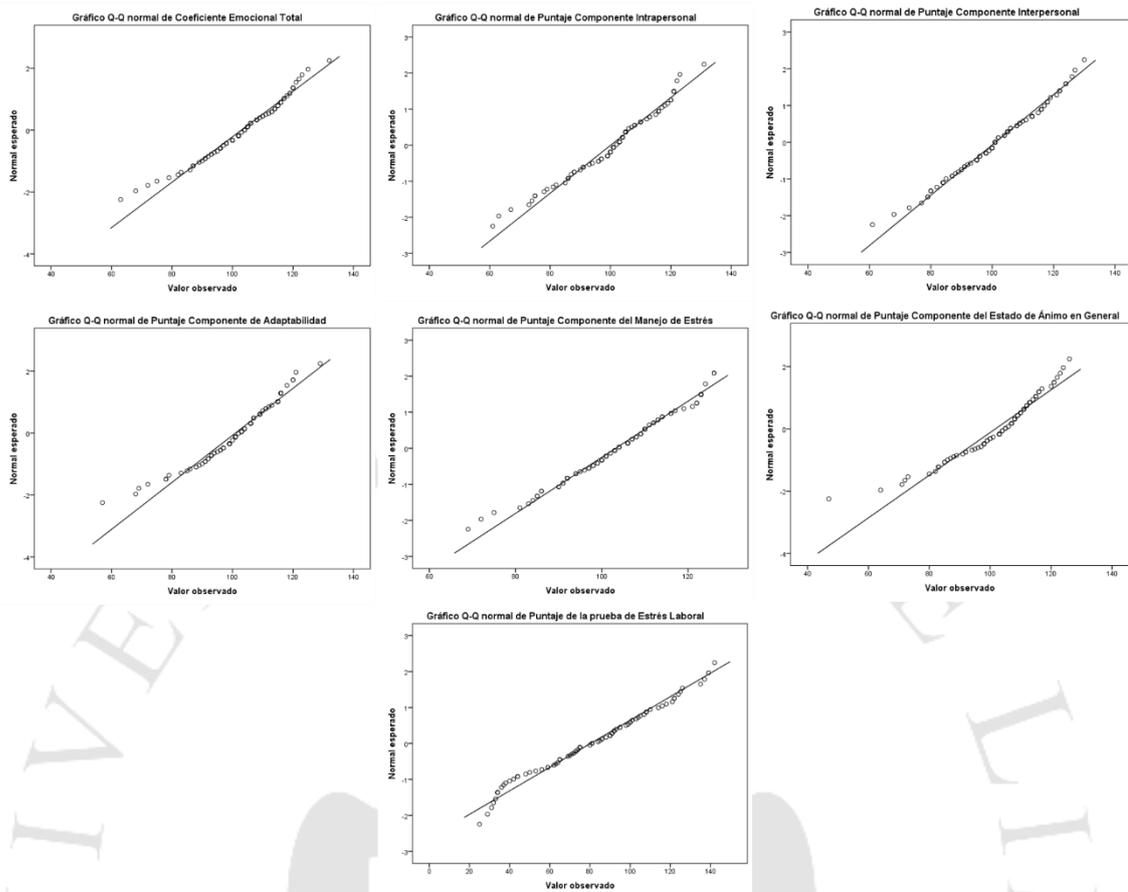


Figura 1. Gráficos Q-Q del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral.

Para resumir la discrepancia entre los valores observados y los esperados de una forma más objetiva, se analizó la normalidad a nivel poblacional con la prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Shapiro-Wilk, la cual es una de las pruebas con mayor potencia para analizar la normalidad para todos los tipos de distribución y tamaño de muestra (Razali & Wah, 2011).

En la tabla 6, se muestran los resultados de dicho análisis para la muestra total, observándose que existe suficiente evidencia estadística para decir que los datos de la muestra se distribuyen de manera normal en las puntuaciones del Coeficiente Emocional Total, $W(80) = .975$, $p = .123$ y la mayoría de sus componentes, exceptuando los componentes de Adaptabilidad, $W(80) = .956$, $p = .008$, y Estado de Ánimo en General, $W(80) = .934$, $p < .001$. Para las puntuaciones del Estrés Laboral, también se confirmó una distribución normal, $W(80) = .973$, $p = .092$.

Tabla 6

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral de la muestra total.

	Shapiro-Wilk		
	W	gl	Sig.
CE-Total	.975	80	.123
CIA	.973	80	.088
CIE	.988	80	.658
CAD	.956	80	.008
CME	.980	80	.244
CAG	.934	80	.000
Estrés Laboral	.973	80	.092

Nota: CE = Coeficiente Emocional; Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General.

También, se realizó dicho análisis de normalidad para la muestra dividida en grupos por sexo, debido a que esta información será necesaria para realizar los análisis comparativos. Los resultados se muestran en la tabla 7, en la cual se puede observar que los datos de ambos grupos se distribuyen de manera normal en las puntuaciones del Coeficiente Emocional Total ($W(35) = .97, p=.431$ en hombres, y $W(45) = .964, p=.176$ en mujeres) y la mayoría de sus componentes, exceptuando los componentes de Adaptabilidad en el caso de las mujeres, $W(45) = .922, p=.005$, y Estado de Ánimo en General en el caso de los hombres, $W(35) = .883, p=.001$. Para las puntuaciones del Estrés Laboral, se observa que los datos del grupo de mujeres no se ajustan a la distribución normal, $W(45) = .942, p = .026$.

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal del Coeficiente Emocional Total, sus componentes, y el Estrés Laboral de los grupos según sexo.

	Shapiro-Wilk					
	Hombres			Mujeres		
	W	gl	Sig.	W	gl	Sig.
CE-Total	.970	35	.431	.964	45	.176
CIA	.945	35	.080	.980	45	.609
CIE	.984	35	.868	.985	45	.821
CAD	.969	35	.413	.922	45	.005
CME	.974	35	.566	.979	45	.573
CAG	.883	35	.001	.966	45	.200
Estrés Laboral	.956	35	.168	.942	45	.026

Nota: CE = Coeficiente Emocional; Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General.

En segundo lugar, se presentan los resultados del análisis correlacional. Debido a que se cumple con el supuesto de normalidad para las variables de inteligencia emocional (CE-Total y componentes Intrapersonal, Interpersonal y Manejo del Estrés) y estrés laboral; así como con los supuestos de variables cuantitativas medidas en la escala de intervalo y la presunción de una relación lineal, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson para medir la relación entre estas variables. Los valores de este coeficiente abarcan desde -1 hasta +1, en donde un coeficiente de +1 indica una relación positiva perfecta, mientras que un coeficiente de -1 señala una relación negativa perfecta. Asimismo, un coeficiente de 0 significa que no existe una relación lineal (Field, 2013).

Por otro lado, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la fuerza de la relación entre los componentes de Adaptación y Estado de Ánimo en General, con el Estrés Laboral, ya que dicho estadístico no requiere que los datos se aproximen a

la distribución normal. Además, sus valores fluctúan entre -1 y 1, de manera similar a los del coeficiente de Pearson (Field, 2013).

Los resultados obtenidos, como se muestran en la tabla 8, indican la existencia de correlaciones negativas significativas de tamaño pequeño-mediano (Cohen, 1992) entre el CE-Total y el Estrés Laboral, donde $r = -.24$, $p < .05$; y entre el Componente Intrapersonal de la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral donde $r = -.29$, $p < .01$. Por otro lado, se observan correlaciones negativas sin significación estadística entre los demás componentes de la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral.

Tabla 8

Correlación entre la Inteligencia Emocional y sus componentes, y el Estrés Laboral.

Variables	Estrés Laboral	
	Correlación	Sig.
CE-Total	-.24	.031
CIA	-.29	.009
CIE	-.16	.149
CAD	-.18	.116
CME	-.20	.078
CAG	-.12	.285

Nota: CE = Coeficiente Emocional; Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = Manejo del Estrés; CAG = Estado de Ánimo General.

Finalmente, se presentan los hallazgos de los análisis comparativos de las puntuaciones medias de los participantes en el I-CE Bar-On y el Cuestionario de Estrés Laboral según la variable sociodemográfica de sexo. Se utilizó la prueba T de Student para aquellas variables en las que los datos ambos grupos se distribuyen de manera normal (Salkind, 2007), y la prueba U de Mann-Whitney para aquellas variables cuyos datos se alejan de una distribución normal (Sawilowsky, 2007). Asimismo, se reporta el nivel de significancia estadística; y el tamaño del efecto siguiendo la clasificación de Cohen (1992) para los resultados de la prueba T de Student, y la clasificación de

Rosenthal (1991) para los resultados de la prueba U de Mann-Whitney. Ambos permiten conocer la magnitud de la diferencia entre los puntajes de los grupos.

La tabla 9 muestra la comparación de las puntuaciones medias de hombres y mujeres en el I-CE Bar-On (CE-Total y componentes Intrapersonal, Interpersonal y Manejo del Estrés). Se asume la homogeneidad de varianzas entre hombres y mujeres para todas las variables. Los resultados muestran que no hay suficiente evidencia para afirmar que existen diferencias estadísticamente significativas según sexo para las puntuaciones del CE-Total y los componentes mencionados.

Tabla 9

Comparación de puntuaciones medias según sexo utilizando la prueba T de Student.

Variable	Sexo	N	M	DE	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
CE- Total	Masculino	35	102.51	13.53	-0.26	.797	.06
	Femenino	45	103.31	13.85			
CIA	Masculino	35	99.09	15.12	-0.52	.608	.12
	Femenino	45	100.84	15.14			
CIE	Masculino	35	101.86	13.06	0.43	.670	.10
	Femenino	45	100.44	15.8			
CME*	Masculino	35	103.40	12.73	0.12	.903*	.03
	Femenino	45	103.04	13.08			

Nota: CE = Coeficiente Emocional; Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CME = Manejo del Estrés.

Asimismo, en la tabla 10, se presentan los resultados de la comparación de puntajes según sexo en componentes de Adaptabilidad y Estado de Ánimo en General del I-CE Bar-On, y en el Cuestionario de Estrés Laboral, utilizando la prueba U de Mann-Whitney. Por un lado, los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral entre las mujeres (Mdn=92) y los hombres (Mdn=70), $U = 517.5$, $p=.009$, con un tamaño del efecto moderado ($r = -.29$). Por otro lado, no hay suficiente

evidencia para afirmar que existen diferencias estadísticamente significativas según sexo para las puntuaciones de los componentes de Adaptabilidad y Estado de Ánimo en General.

Tabla 10

Comparación de puntuaciones medias según sexo utilizando la prueba U de Mann-Whitney.

Variable	Sexo	N	Mdn	U	p	r
CAD	Masculino	35	101	782.5	.961	-.005
	Femenino	45	103			
CAG	Masculino	35	105	774.5	.900	-.014
	Femenino	45	105			
Estrés laboral	Masculino	35	70	517.5	.009	-.293
	Femenino	45	92			

Nota: Componentes: CAD = Adaptabilidad; CAG = Estado de Ánimo General.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

A continuación, se analizan e interpretan los resultados sobre la relación entre el estrés laboral, y la inteligencia emocional y sus componentes; y la comparación de los promedios según sexo en la muestra evaluada. Cabe mencionar que no es recomendable generalizar los resultados a una población más amplia o de un contexto diferente, ya que el muestreo empleado fue no probabilístico intencionado.

Respecto a la hipótesis sobre la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, se encontró una correlación negativa significativa (ver tabla 8). Este resultado concuerda con los de estudios realizados tanto a nivel mundial (Millán et al., 2014; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Sharma & Sharma, 2014; Walia & Tulsi, 2014) como en Perú (Gabel-Shemueli et al., 2012).

Esto puede explicarse, en primer lugar, porque las personas con mayor inteligencia emocional tienen mayor capacidad para reconocer y mantener bajo control sus emociones, lo cual les permite conservar la calma en situaciones difíciles y hacer frente a las emociones negativas que puedan surgir de las condiciones de trabajo o de la interacción con los demás.

Ello es congruente con lo sustentado por Walia y Tulsi (2014), quienes hallaron que la inteligencia emocional facilita el manejo adecuado de las emociones negativas que surgen de condiciones como la poca participación y la falta de poder. De manera similar, Sharma y Sharma (2014) encontraron que una buena capacidad de manejar emociones predice la percepción que tendrá el colaborador respecto de la congruencia entre sus recursos y demandas del trabajo, la carga laboral, la claridad de las expectativas y criterios de evaluación, la claridad del rol, y su responsabilidad en el desempeño y bienestar de los demás.

Esto es relevante para los millennials, ya que muchos de ellos se encuentran laborando en mandos bajos y medios, por lo que la poca participación, la falta de poder o capacidad para tomar decisiones, la percepción de falta de recursos, y la sobrecarga laboral son estresores comunes para ellos. Su situación se ve agravada en las empresas que no gestionan adecuadamente las preferencias de la generación millennial, pues se

suman otros posibles estresores que los afectan, como aquellos relacionados a un clima laboral negativo, poca flexibilidad y balance vida personal/laboral, entre otros. Es así que los millennials con mayor capacidad de manejar sus emociones, podrían afrontar mejor los estresores de su entorno, y consecuentemente, estos tendrían un menor impacto en su bienestar y salud.

En segundo lugar, las personas con alta inteligencia emocional tienen mayor confianza sí mismos y en sus habilidades, pues a través del autoconocimiento están al tanto de cuáles son sus fortalezas y debilidades, y las aceptan. De esta manera, son capaces de mantener una actitud positiva, y no se ven tan afectados por comentarios negativos, rumores, o por la falta de reconocimiento o estímulo por parte de compañeros y superiores.

Este planteamiento es apoyado por Walia y Tulsi (2014), quienes hallaron que la confianza de las personas con elevada inteligencia emocional en ellos mismos contrarresta los efectos negativos de tener un estatus bajo, es decir cuando no se les expresa reconocimiento o se le quita importancia a la labor que realizan, ya que son capaces de controlar las emociones negativas y no permiten que estas tengan un gran impacto en su motivación o bienestar. Esto es especialmente importante para los millennials porque la mayoría se encuentra laborando en mandos iniciales y medios (practicantes, asistentes, analistas), por lo que puede que en sus empresas no se reconozca la importancia de su trabajo.

Como tercer punto, aquellos con alta inteligencia emocional tienen mayor capacidad para crear redes de apoyo con las personas de su entorno, lo cual es efectivo como un factor protector frente al estrés laboral. De manera específica, la generación millennial se encuentra fuertemente enfocada a las relaciones humanas (McEwan, 2009; Tomé, 2014), por lo que el tener la capacidad para establecer relaciones positivas puede ayudarlos a enfrentar el estrés laboral.

Esto coincide con los resultados de autores como Gabel-Shemueli y colaboradores (2012) cuando encuentran que los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional emplean, en mayor medida, el soporte social como un recurso para afrontar el estrés laboral. Además, Millán et al. (2014) encontró que la inteligencia emocional permite establecer relaciones positivas con las personas del entorno, lo cual tiene un efecto protector sobre el estrés laboral.

En cuarto lugar, las personas con mayor inteligencia emocional reconocen la importancia de realizar actividades que les generen satisfacción y suelen hacerlo con frecuencia, lo que les permite relajarse. Reforzando esta idea, Gough (2011) reportó que los participantes con mayor inteligencia emocional entendían el valor de la recreación como una forma de reducir el estrés propio y de los demás, y suelen realizarlas con mayor frecuencia.

En quinto lugar, la inteligencia emocional permite entender y resolver situaciones problemáticas de una manera más eficiente, lo cual contribuye a promover cambios y soluciones frente a situaciones difíciles o de injusticia en las organizaciones. Al respecto, Gough (2011) y Martínez et al. (2011) hallaron que aquellos con altos niveles de inteligencia emocional utilizan estrategias de afrontamiento racionales o basadas en la reflexión, lo cual les permite resolver problemas de manera adaptativa.

Más aún, Walia y Tulsi (2014) plantean que las personas con mayor inteligencia emocional toman decisiones utilizando un balance entre la emoción y la razón, lo cual les permite mantenerse enfocados y manejar múltiples demandas o conflictos, contribuyendo a que puedan resolverlos con éxito. Como se mencionó anteriormente, los millennials enfrentan diversos desafíos en el contexto organizacional, y el poder utilizar estrategias de afrontamiento adecuadas y plantear soluciones puede ayudarlos a disminuir su estrés laboral.

Como sexto punto, las personas con mayor inteligencia emocional mantienen una actitud positiva con respecto a lo que hacen y al futuro, esto les permite adaptarse a ambientes difíciles. Apoyando esta idea, Walia y Tulsi (2014) plantean que las personas con elevada inteligencia emocional son capaces de transformar sus emociones negativas en emociones positivas y productivas, por lo cual se mantienen motivados aún en situaciones desfavorables como aquellas donde realizan tareas monótonas o no puede utilizar diferentes habilidades. Debido a que la mayoría de los millennials se desempeñan en mandos iniciales y medios, es posible que realicen tareas más específicas o incluso más técnicas, y no puedan aplicar todas sus habilidades y conocimientos. En este contexto, la inteligencia emocional les permite adaptarse, manejar mejor sus emociones y mantenerse motivados.

Estos resultados parecen indicar que tomar medidas en relación a la inteligencia emocional de los colaboradores millennials puede contribuir a disminuir el estrés laboral, incluso si algunos aspectos de la organización no son ideales como una cultura poco participativa, poco flexible o vertical.

En cuanto a la relación entre el estrés laboral y los componentes de la inteligencia emocional, se halló una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el componente intrapersonal (ver tabla 8). Este resultado es congruente con lo esperado, ya que las personas que poseen mayores puntuaciones en dicho componente están en contacto con sus emociones y entienden los orígenes de las mismas, lo cual les permite detectar emociones negativas y enfocarse en modificar aquellos factores que las ocasionan, ya sean del ambiente laboral o de las relaciones con las personas de su entorno. Por otro lado, en las ocasiones en las cuales no pueden modificar los estresores, la capacidad de manejar las emociones les permite mantenerse calmados y adaptarse con éxito, reduciendo el impacto de dichos factores estresantes (Ugarriza, 2003).

Todo ello concuerda con lo planteado por Sharma y Sharma (2014), quienes encontraron que el reconocer y manejar las emociones se relaciona de manera negativa con el grado en que los colaboradores perciben que las demandas del trabajo exceden a sus recursos. De esta manera, concluyen que las dimensiones de la inteligencia emocional relacionadas al componente intrapersonal, contribuyen a que las personas puedan manejar eficazmente las emociones negativas en el trabajo.

Las personas con un alto componente intrapersonal también poseen mayor capacidad de expresar sus pensamientos y sentimientos de manera asertiva, lo cual contribuye a una eficaz resolución de conflictos. Además, tienen un concepto positivo de sí mismos, lo cual impacta en la evaluación cognitiva de sus capacidades frente a las demandas del medio, es decir, no percibirán como desbordantes los desafíos de su entorno porque confían en sus propias habilidades.

Asimismo, estas personas podrían estar percibiendo un menor estrés laboral porque le encuentran un sentido a lo que hacen. Esto es especialmente importante para los millennials, quienes son idealistas y se preocupan por dejar un impacto en la sociedad (Begazo & Fernandez Baca, 2015). Molinari (2011) también plantea que los millennials aumentan sus conductas de responsabilidad y compromiso cuando encuentran sentido en su trabajo.

Este hallazgo plantea la posibilidad de que los millennials puedan trabajar en desarrollar una competencia específica (la capacidad intrapersonal) para reducir y manejar mejor las emociones negativas en el trabajo, y así disminuir el estrés laboral.

Por otro lado, no se encontraron correlaciones significativas entre el estrés laboral y los demás componentes de la inteligencia emocional (interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo general) (ver tabla 8). Esto indicaría que, por separado, dichos componentes no afectan ni son afectados significativamente por el estrés laboral en esta muestra en particular. De esta manera, sería necesario desarrollar y emplear todos los componentes de la inteligencia emocional de manera conjunta para observar un cambio en el estrés laboral.

Llama la atención especialmente que no se encuentre una relación entre el componente emocional de manejo del estrés y el estrés laboral. Sin embargo, esto puede deberse a las diferencias de enfoque entre las dos pruebas al evaluar el estrés. En el I-CE Bar-On, el manejo del estrés se refiere a la capacidad de controlar reacciones impulsivas o de ansiedad, y de manejar situaciones difíciles en general, sin un contexto específico; mientras que, en el cuestionario de estrés laboral, no se evalúa la respuesta emocional de la persona sino únicamente la frecuencia con que una situación le ocasiona estrés, y además se presentan escenarios específicos del contexto laboral, enfocados mayormente en las estructuras y recursos de la organización, los cuales pueden ser percibidos como fuera del control de la persona.

En cuanto a las comparaciones de los resultados según sexo, se encontró que las mujeres presentan significativamente más estrés laboral que los hombres (ver tabla 10). Esto es congruente con estudios de diferentes países (Galanakis et al. 2009; Hill et al., 2008; Slišković & Maslić Seršić, 2011), y puede estar relacionado a los desafíos particulares que enfrentan las mujeres en nuestro país y en el mundo, como la brecha salarial (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017b) y los obstáculos para su crecimiento profesional hacia posiciones de mayor jerarquía (Grant Thornton, 2017). Al respecto, el no recibir la confianza y el apoyo de los superiores para asumir nuevos retos, y mantenerse en posiciones de nivel medio o bajo, en las cuales se tiene poco control sobre el trabajo, puede impactar en la percepción del estrés laboral relacionado a factores como la relación con los superiores, y la organización del trabajo.

También, es importante considerar que las políticas de la empresa, la poca preocupación por el bienestar personal de los colaboradores, la escasez de recursos (técnicos o humanos), y una excesiva carga laboral pueden afectar en mayor medida al estrés laboral de las mujeres, pues le asignan un gran valor a la organización del trabajo y el tiempo, ya que en ellas recaen expectativas sobre la necesidad de dedicar mayor tiempo a la familia en comparación a los hombres. Ello se alinea con lo planteado por Galanakis et al. (2009), quienes encontraron que los mayores niveles de estrés en las mujeres se relacionan con las demandas de los múltiples roles que se espera que cumplan: esposa, madre, trabajadora, ama de casa. De la misma manera, Slišković y Maslić Seršić (2011) mencionan que, en muchos países, las mujeres realizan más labores del hogar y crianza que los hombres, aunque trabajen tiempo completo.

Aunque existen diferencias significativas en el estrés laboral, es importante mencionar que hombres y mujeres de la muestra evaluada presentaron un nivel de estrés laboral bajo (ver tabla 5). Estos resultados se contraponen en cierta medida a aquellos obtenidos por la APA (2016) sobre el trabajo como una fuente significativa de estrés en los millennials de otros contextos; y con los datos recogidos en Perú (Cueto, 2001; Instituto Nacional de Salud Mental, 2013; Integración Instituto de Análisis y Comunicación, 2015). No obstante, es importante notar que la mayoría de estudios peruanos revisados que indican un alto porcentaje de personas afectadas por el estrés laboral han sido llevados a cabo en muestras de diferentes edades, sin segmentar los resultados por grupos; de empresas tanto privadas como públicas; y de varias regiones del país. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio, es posible que en el contexto peruano actual sean colaboradores de otras generaciones laborales, de diferentes sectores o de otras regiones del país los más afectados por el estrés laboral.

Otra posible explicación es que sean otros aspectos, en los que la prueba utilizada en el presente estudio no profundiza, los que estarían vinculados en mayor medida al estrés laboral en la muestra evaluada. Algunos factores que han sido identificados por diversos autores como fuentes de estrés laboral para los trabajadores peruanos y/o para la generación millennial son el uso del tiempo (Valera & Ríos, 1995); la sobrecarga laboral (Cueto, 2001; Moreno et al., 2016; Salirrosas & Rodríguez, 2015), el balance trabajo/vida personal (Burke, 2005; Campanario et al., 2016; Gamero, 2013), y las prácticas de trabajo flexible (Deloitte, 2017).

Asimismo, no se descarta la presencia de deseabilidad social, a pesar de que se tomaron medidas en la aplicación para controlarla, como la posibilidad de realizar la encuesta de manera anónima, y asegurar la confidencialidad.

En cuanto a los resultados de las comparaciones de la inteligencia emocional según sexo, aunque las mujeres obtuvieron puntuaciones ligeramente más elevadas en inteligencia emocional total y sus componentes, exceptuando los componentes interpersonal y manejo del estrés, las diferencias no fueron significativas (ver tablas 9 y 10). Diversos estudios coinciden con que no existen diferencias en la inteligencia emocional total según sexo (Bar-On et al., 2000; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Ugarriza, 2003), es decir que tanto hombres como mujeres son capaces de desarrollar su inteligencia emocional por igual.

Por otro lado, Bar-On et al. (2000) y Ugarriza (2003) encontraron diferencias pequeñas según género en los componentes, de acuerdo a las cuales los hombres presentan mayor capacidad para manejar el estrés, mientras que las mujeres presentan mayores habilidades interpersonales. Es posible que, con una mayor cantidad de participantes, se encuentren diferencias significativas en el componente de manejo del estrés, cuyos resultados se encuentran en la dirección esperada (mayor en los hombres). Con respecto al componente interpersonal, este no se encuentra en la dirección esperada, siendo ligeramente mayor en los hombres, lo cual puede deberse a las características específicas de la muestra, ya que, a diferencia de los estudios de Bar-On et al. (2000) y Ugarriza (2003), la presente investigación se ha enfocado en una población más delimitada con respecto a la edad, situación laboral y ubicación geográfica.*

Profundizando en los resultados, hombres y mujeres presentaron un nivel promedio de inteligencia emocional (ver tabla 5). Si bien es cierto que algunos estudios hacen referencia a que los millennials tienen dificultades en el desarrollo de habilidades relacionadas a la inteligencia emocional (Hildebrand et al., 2012; Konrath et al., 2011; Newton, 2000), los resultados de la presente investigación son similares a los expuestos en el estudio de Salas (2017), quien también identificó un nivel promedio de inteligencia emocional en los millennials peruanos.

Ello parece indicar que los colaboradores de la muestra evaluada, es decir millennials que laboran en empresas privadas de Lima, han respondido de manera positiva a la demanda del mercado laboral de fortalecer sus competencias blandas como

la inteligencia emocional. En este sentido, el contexto cultural y las características de la muestra pueden jugar un papel importante en encontrar diferencias con los estudios antes mencionados.

Como limitaciones de la presente investigación, cabe mencionar que la interpretación de los resultados está restringida a los marcos teóricos de los instrumentos utilizados, pues los niveles de estrés laboral e inteligencia emocional se infieren a través de las puntuaciones otorgadas por dichas pruebas. En este sentido, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE) evalúa una visión de la inteligencia emocional como rasgo, es decir que mide la autopercepción de la persona sobre dicha variable, por lo cual se dejarían de lado interpretaciones de la inteligencia emocional como capacidad.

De igual manera, en cuanto al cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, se dejan de lado algunos factores del estrés laboral que podría ser valioso explorar en el contexto de los millennials peruanos como el balance trabajo/vida personal, sobrecarga laboral, prácticas de trabajo flexible, entre otros.



CONCLUSIONES

- Se observa una correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima.
- Se evidenció que el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se correlaciona de manera negativa con el estrés laboral en millennials de empresas privadas de Lima.
- No se encontraron correlaciones negativas significativas entre el estrés laboral y los componentes interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, y estado de ánimo en general en millennials de empresas privadas de Lima.
- Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral según sexo, siendo las mujeres quienes presentan mayor estrés laboral. No obstante, tanto mujeres como hombres millennials de empresas privadas de Lima presentan un nivel bajo de estrés laboral.
- No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la inteligencia emocional y sus componentes según sexo. Además, se observa un nivel promedio de inteligencia emocional global y sus componentes en hombres y mujeres millennials de empresas privadas de Lima.

RECOMENDACIONES

- Replicar el estudio utilizando otras herramientas para la medición del estrés laboral que consideren otros factores relevantes para los trabajadores millennials peruanos como el uso del tiempo, la sobrecarga laboral, el balance trabajo/vida personal, y las prácticas de trabajo flexible, con el objetivo de validar si se obtienen resultados diferentes respecto a los niveles de estrés laboral en los millennials e identificar posibles áreas de mejora para beneficio de empleadores y profesionales en general.
- Replicar el estudio con una mayor cantidad de participantes para obtener mayor tamaño del efecto y potencia estadística, y también en grupos equivalentes en cuanto a área y sector organizacional para realizar comparaciones adicionales.
- Explorar el estrés laboral y la inteligencia emocional en trabajadores de empresas públicas y de otros departamentos del Perú, para comprobar si los resultados encontrados en la presente investigación son semejantes.
- Realizar estudios comparativos con respecto al estrés laboral y la inteligencia emocional en las diferentes generaciones laborales en el contexto peruano, de manera que se identifique si en este contexto son otros grupos los más afectados.
- Llevar a cabo investigaciones enfocadas en el desarrollo de metodologías y/o programas para las empresas que permitan incrementar la inteligencia emocional de sus colaboradores, de manera que puedan afrontar mejor y disminuir el estrés laboral. De acuerdo a los resultados del presente estudio, estas podrían estar enfocadas en el desarrollo de la inteligencia emocional global o en el componente intrapersonal. Se sugieren programas de reconocimiento y manejo de emociones, asertividad, autoconocimiento, y habilidades sociales.
- Realizar investigaciones con respecto a los desafíos particulares que enfrentan las mujeres en el contexto laboral peruano, y el impacto en su bienestar y desarrollo personal y profesional. Ello se considera relevante debido a que los resultados del estudio muestran que las mujeres millennials presentan significativamente más estrés laboral que los hombres, y ello es congruente con estudios previos, por lo cual se aprecia una necesidad de profundizar en las causas y consecuencias de esta situación.

- Las empresas deben considerar las diferencias generacionales en la gestión de los Recursos Humanos para reducir el estrés laboral en sus colaboradores. Para los millennials específicamente, se sugiere fomentar una cultura más participativa, flexible, integrada y horizontal, en la cual sean tomadas en cuenta sus opiniones, se valoren las relaciones interpersonales, se reconozcan y desarrollen sus habilidades, y se les de oportunidades de lograr un impacto social para estimular el que puedan otorgarle sentido a su trabajo.



REFERENCIAS

- Abe, C. N., & Salazar, K. E. (2017). *Fidelización de millennials en empresas peruanas de servicios turísticos* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2748>
- American Psychological Association (2012). *Stress in America. Missing the health care connection.* Retrieved from <http://www.apa.org/news/press/releases/stress/2012/full-report.pdf>
- American Psychological Association (2015). *Stress in America. Paying with our health.* Retrieved from <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2014/stress-report.pdf>
- American Psychological Association (2016). *Stress in America: The impact of discrimination.* Retrieved from <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2015/impact-of-discrimination.pdf>
- American Psychological Association (2017). *Stress in America: The State of Our Nation.* Retrieved from <http://www.apa.org/news/press/releases/stress/2017/state-nation.pdf>
- Ansoorian, A., Good, P., & Samuelson, D. (2003). Managing generational differences. *Leadership*, 32(5), 34–36.
- Arnett, J. J. (2000). High hopes in a grim world: Emerging adults' views of their futures and “Generation X”. *Youth & Society*, 31(3), 267-286. doi:10.1177/0044118X00031003001
- Augusto-Landa, J. M., López-Zafra, E., & Pulido-Martos, M. (2011). Inteligencia emocional percibida y estrategias de afrontamiento al estrés en profesores de enseñanza primaria: Propuesta de un modelo explicativo con ecuaciones estructurales (SEM). *Revista de Psicología Social*, 26(3), 413-425. doi:10.1174/021347411797361310

- Bar-On, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association, Chicago.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On & J. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 363 – 388). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thome, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences*, 28(6), 1107-1118. doi:10.1016/S0191-8869(99)00160-9
- Becerra, A. M., & La Serna, K. (2010). *Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo económico-empresarial en la actualidad*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/358>
- Begazo, J. D., & Fernandez Baca, W. (2015). Los millennials peruanos: Características y proyecciones de vida. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18(36), 9-15.
- Benson, J., & Brown, M. (2011). Generations at work: Are there differences and do they matter? *The International Journal of Human Resource Management*, 22(9), 1843-1865. doi:10.1080/09585192.2011.573966
- Berl, P. S. (2006). Crossing the generational divide: Supporting generational differences at work. *Exchange: The Early Childhood Leaders' Magazine Since 1978*, 168, 73-78.
- Bolea, I. (11 de mayo de 2016). Cómo conviven 'Millennials' y 'Baby Boomers' en las empresas. *Expansión*. Recuperado de <http://www.expansion.com/pymes/2016/05/11/572cb20c268e3edd518b465c.html>
- Bravo de Rueda, M. (2002). *Relación entre los niveles de estrés y satisfacción familiar en trabajadores de una empresa privada de Lima* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.

- Brock, R. L., Barry, R. A., Lawrence, E., Dey, J., & Rolffs, J. (2012). Internet administration of paper-and-pencil questionnaires used in couple research: assessing psychometric equivalence. *Assessment*, 19(2), 226-242. doi:10.1177/10731911110382850
- Burke, M.E. (2005). *SHRM generational differences survey report: A study by the Society for Human Resource Management*. Alexandria: Society for Human Resource Management.
- Campanario, J. L., Espinoza, I., Olivos, R. G., & Paredes, M. F. (2016). *Impacto del uso del tiempo en el desarrollo profesional de la mujer ejecutiva de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7645>
- Campos, J. A. D. B., Zucoloto, M. L., Bonafé, F. S. S., Jordani, P. C., & Maroco, J. (2011). Reliability and validity of self-reported burnout in college students: A cross randomized comparison of paper-and-pencil vs. online administration. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1875-1883. doi:10.1016/j.chb.2011.04.011
- Cannon, W. (1929). Organization for physiological homeostasis. *Physiological Reviews*, 9(3), 399-431. Recuperado de: <http://physrev.physiology.org/content/9/3/399.full.pdf>
- Carlson, H. C. (2004). Changing of the guard: A new generation of teacher leaders will raise quality-of-life priorities. *School Administrator*, 61(7), 36-39. *
- Charrier, K. (2000). Marketing strategies for attracting and retaining Generation X police officers. *Police Chief*, 67(12), 45-51.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Cogin, J. (2012). Are generational differences in work values fact or fiction? Multi-country evidence and implications. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(11), 2268-2294. doi:10.1080/09585192.2011.610967
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale: Erlbaum.

- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159.
- Cohen, J. (2002). I/Os in the know offer insights on Generation X workers. *Monitor on Psychology*, 33(2), 66-67.
- Comisión Europea (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?.* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Cueto, G. (2001). *Niveles de estrés de estudiantes que trabajan y no trabajan en Lima* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Dawis, R. (2002). Person-Environment-Correspondence Theory. In S. D. Brown & Associates (Eds.). *Career choice and development* (4th ed.) (pp. 427-464). San Francisco: Jossey-Bass.
- Deloitte (2016). *The 2016 Deloitte Millennial Survey*. Retrieved from <http://www.deloitte.com/es/MillennialSurvey>
- Deloitte (2017). *The 2017 Deloitte Millennial Survey*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-deloitte-millennial-survey-2017-executive-summary.pdf>
- El 61,6% de las empresas no toma medidas para reducir el estrés. (01 de septiembre de 2011). *El Comercio*. Recuperado de http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/616-empresas-no-toma-medidas-reducir-estres_1-noticia-1264082
- Erickson, T. J. (2008). *Retire retirement: Career strategies for the Boomer Generation*. Boston: Harvard Business Press.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A., & Buchner, A. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160. doi:10.3758/BRM.41.4.1149
- Fernandez, C. S. (2007). Emotional intelligence in the workplace. *Journal of Public Health Management and Practice*, 13(1), 80-82.
- Fernández-Seara, J., & Mielgo, M. (2006). *EAE Escalas de apreciación del estrés*. Madrid: TEA Ediciones.

- Field, A. (2013). *Discovering statistics using SPSS (and sex and drugs and rock «n» roll)* (4th ed.). London: Sage.
- Filipczak, B. (1994). It's just a job: Generation X at work. *Training*, 31(4), 21-27.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290.
- Galanakis, M., Stalikas, A., Kallia, H., Karagianni, C., & Karela, C. (2009). Gender differences in experiencing occupational stress: The role of age, education and marital status. *Stress and Health*, 25(5), 397-404. doi:10.1002/smi.1248
- Gamero, H. Y. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 94-102. doi:10.4067/S0718-24492013000200010
- García, G. L. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621313>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiples intelligences*. New York: Basic Books.
- Gil-Monte, P. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo: Burnout: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Goleman, D. (2011). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- González, R. S. (2011). La incorporación de la Generación Y al mercado laboral. El caso de una entidad financiera de la ciudad de Resistencia. *Palermo Business Review*, (5), 67-93.
- Gough, R. (2011). *Stress management of North Carolina community college presidents: The impact of emotional intelligence* (Doctoral thesis, East Carolina University, Greenville, United States of America). Retrieved from http://thescholarship.ecu.edu/bitstream/handle/10342/3633/Gough_ecu_0600D_10452.pdf?sequence=1
- Grant Thornton. (2017). *Women in business. New perspectives on risk and reward*. Retrieved from <https://www.grantthornton.global/globalassets/1.-member->

firms/global/insights/article-pdfs/2017/grant-thornton_women-in-business_2017-report.pdf

- Great Place to Work Perú (2014). *Generación Y: ¿Cómo retener a la generación que siempre se quiere ir?* Recuperado de http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/documents/GPTWP2_-_2014_AGO_-_Reporte_GPTW_-_Generacion_Y_-_V2.pdf
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- Hansen, J.-I. C., & Leuty, M. E. (2012). Work values across generations. *Journal of Career Assessment*, 20(1), 34-52. doi:10.1177/1069072711417163
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hildebrand, R., Volberding, J., & Carr, W. D. (2012). Examining emotional intelligence differences in athletic training undergraduates students and first-year graduate assistants. *Journal of the Oklahoma Association for Health, Physical Education, Recreation and Dance*, 49(1), 47-56.
- Hill, E. J., Jacob, J. I., Shannon, L., Brennan, R. T., Blanchard, V. L., & Martinengo, G. (2008). Exploring the relationship of workplace flexibility, gender, and life stage to family-to-work conflict, and stress and burnout. *Community, Work & Family*, 11(2), 165-181. doi:10.1080/13668800802027564
- Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Retrieved from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_108532.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017a). *Indicadores laborales Lima Metropolitana. Población ocupada según sexo, grupos de edad y nivel de educación, 2004-2017*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/labor-indicators-for-lima-metropolitana/>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017b). *Perú: Brechas de género, 2017: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1444/libro.pdf
- Instituto Nacional de Salud Mental (2013). Estudio epidemiológico de salud mental en Lima Metropolitana y Callao – Replicación 2012. Informe general. *Anales de Salud Mental*, 29(Supl. 1), 1-392.
- Integración Instituto de Análisis y Comunicación (2015). *Los porqués del estrés*. Recuperado de <http://files.gruporpp.info/integracion/254468247-los-porques-del-estres-v1.pdf>
- Ipsos (2015a). *Una visión intergeneracional del Perú*. Recuperado de <http://docplayer.es/53249457-Una-vision-intergeneracional-del-peru.html>
- Ipsos (2015b). *Perfil del adulto joven 2015. Generación Millennials*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/Adulto%20Joven%20%286%29.pdf>
- Ipsos (2016a). *Generaciones en el Perú 2016*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-03/Generaciones%202016.pdf>
- Ipsos (2016b). *Perfil del adulto joven 2016*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/perfil-del-adulto-joven-2016>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). Organizational level stress management interventions: A review and recommendations. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8(2), 229-248. doi:10.1300/J075v08n02_14
- Jorgensen, B. (2003). Baby Boomers, Generation X and Generation Y? Policy implications for defence forces in the modern era. *Foresight*, 5(4), 41-49. doi:10.1108/14636680310494753
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi:10.2307/2392498

- Konrath, S. H., O'Brien, E. H., & Hsing, C. (2011). Changes in dispositional empathy in American college students over time: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 15(2), 180-198. doi:10.1177/1088868310377395
- Korn Ferry Institute (2015). *Attracting and retaining millennials in the competitive hospitality sector*. Retrieved from <https://www.kornferry.com/institute/attracting-and-retaining-millennials-in-the-competitive-hospitality-sector>
- Lancaster, L., & Stillman, D. (2002). *When generation collide*. New York: Harper Collins.
- Lazarus, R. (2006). *Stress and emotion: a new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10(1), 29-41. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria_Influence_of_perceived_emotional_intelligence_in_nursing_work_stress/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. Valladolid, España: Lex Nova.
- Losyk, B. (1997). How to manage an X'er. *The Futurist*, 31(2), 43.
- Manpower Group (2016). *Carreras profesionales de los Millennials: Horizonte 2020*. Recuperado de http://www.manpowergroup.es/data/files/Estudios/pdf/Estudio_ManpowerGroup_-_Carreras_profesionales_de_los_Millennials,_Horizonte_2020_636065969727595000.pdf
- Martínez, A., Piqueras, J., & Inglés, C. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 14(37), 1-24. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>

- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence* (pp. 3-31). New York, USA: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, *63*(6), 503-517. doi:10.1037/0003-066X.63.6.503
- McDonald, K. S., & Hite, L. M. (2008). The next generation of career success: Implications for HRD. *Advances in Developing Human Resources*, *10*(1), 86-103. doi:10.1177/1523422307310116
- Medina, S., Preciado M., & Pando, M. (2007) Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, *8*(4). Recuperado de http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm
- Millán, A. C., García-Álvarez, D. J., & D'Aubeterre, M. E. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo de trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: Análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, *23*(1), 207-228.
- Molinari, P. (2011). *Turbulencia generacional*. Buenos Aires: Temas.
- Moreno, E. N., Quispe, J., Velarde, B., & Velásquez, C. A. (2016). *Conflictos en la Vida Laboral y Familiar de la Mujer Ejecutiva en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7651>
- Newton, F. B. (2000). The new student. *About Campus*, *5*(5), 8-15. doi:10.1177/108648220000500504
- Ng, E., & McGinnis Johnson, J. (2015). Millennials: Who are they, how are they different, and why should we care? In R. Burke, C. Cooper, & A-S. Antoniou (Eds.), *The Multi-generational and Aging Workforce* (pp. 121 – 137). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, *10*(4), 327–342. doi:10.1108/eb028956

- Ogg, J., & Bonvalet, C. (marzo, 2006). *The Babyboomer generation and the birth cohort of 1945-1954: A European perspective*. Paper presented at the Cultures of Consumption research programme seminar at the Royal Society, United Kingdom. Retrieved from https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2013/06/03_06_Europeanbabyboomers.pdf
- Olarte, M. L. (2011). *Los determinantes de la satisfacción laboral: Una revisión teórica y empírica* (Tesis doctoral, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia). Recuperada de https://www.academia.edu/27324464/LOS_DETERMINANTES_DE_LA_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_UNA_REVISI%C3%93N_TE%C3%93RICA_Y_EMP%C3%8DRICA_MAR%C3%8DA_LILIANA_OLARTE_VARGAS_DIRECTOR_JEANNE_KELLY_RUIZ_TAVERA
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín: Autor. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Autor. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Ortiz de Zevallos, F. (2013). Los hábitos de la próxima generación. *Semana Económica*. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/125980-los-habitos-de-la-proxima-generacion/>
- Parry, E., & Urwin, P. (2011). Generational differences in work values: A review of theory and evidence. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), 79-96. doi:10.1111/j.1468-2370.2010.00285.x
- Penagos, T., & Rubio, E. (2015). *Millenials y millennials peruanos*. Recuperado de <http://ronald.com.pe/wp/wp-content/uploads/Junio-2015-Millennials-y-Millennials-peruanos-Realidad-expectativas....pdf>
- Pérez-González, J., Petrides, K., & Furnham, A. (2012). La medida de la inteligencia emocional rasgo. En J. Mestre y P. Fernández-Berrocal (Eds.), *Manual de inteligencia emocional* (pp. 81 – 97). Madrid: Pirámide.

- PricewaterhouseCoopers (2014). *1er estudio: Tendencias de retención del talento. Perú 2014*. Recuperado de <https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/1er-estudio-de-retencion-de-talento-peru-2014.pdf>
- Ramos, N., Fernandez-Berrocal, P., & Extremera, N. (2007). Perceived emotional intelligence facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Cognition and Emotion*, 21(4), 758-772. doi:10.1080/02699930600845846
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
- Regus (2009). *Stress out? A study of trends in workplace stress across the globe*. Retrieved from http://www.regus.co.uk/images/Stress%20full%20report_FINAL_Designed_tcm294-21560.pdf
- Rosenthal, R. (1991). *Meta-analytic procedures for social research* (2nd ed.). Newbury Park: Sage.
- Sainsbury Centre for Mental Health (2007). *Mental health at work: Developing the business case*. London: Author. Retrieved from <http://www.impact.ie/wp-content/uploads/2015/07/Mental-Health-at-Work.pdf>
- Salas, R. A. (2017). *La inteligencia emocional de los colaboradores "millennials" en la empresa Ventcorp - Perú* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1382>
- Salirrosas, E. F., & Rodríguez, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1388>
- Salkind, N. J. (2007). T test for two population means. In N. J. Salkind (Ed.), *Encyclopedia of measurement and statistics* (Vol. 3)(pp. 990-992). Thousand Oaks: Sage.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition & Personality*, 9, 185-211.
- Sawilowsky, S. S. (2007). Mann-Whitney U test (Wilcoxon rank-sum test). In N. J. Salkind (Ed.), *Encyclopedia of measurement and statistics* (Vol. 2) (pp. 565-567). Thousand Oaks: Sage.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Boston: Butterworth.
- Sharma, R., & Sharma, K. (2014). The relationship between emotional intelligence and occupational stress: A study on BPO segment in India. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 3(3), 19-25.
- Slišković, A., & Maslić Seršić, D. (2011). Work stress among university teachers: Gender and position differences. *Archives of Industrial Hygiene and Toxicology*, 62(4), 299-307. doi:10.2478/10004-1254-62-2011-2135
- Smith, J.W., & Clurman, A. (1998). *Rocking the ages: The Yankelovich report on generational marketing*. New York: Harper Collins.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Swenson, M. J., & Herche, J. (1994). Social values and salesperson performance: An empirical examination. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(3), 283–289. doi:10.1177/0092070394223009
- Terán, J. L. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15473>
- Tomé, A. (2014). *Inteligencia emocional en la generación Y* (Tesis de grado). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/379/Inteligencia%20Emocional%20en%20la%20Generacion%20Y.pdf?sequence=1>
- Tulgan, B. (1996). *Managing Generation X: How to bring out the best in young talent*. New York: Nolo Press.

- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129-160.
- Ugarriza, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana* (2ª ed.). Lima: Ediciones Libro Amigo.
- Valera, P. & Ríos, Y. (1995). *Stress en ejecutivos* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Walia, P., & Tulsi, P. (2014). Emotional intelligence and occupational stress of college teachers. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 3(1), 34-40.
- Weigold, A., Weigold, I. K., & Russell, E. J. (2013). Examination of the equivalence of self-report survey-based paper-and-pencil and internet data collection methods. *Psychological methods*, 18(1), 53. doi:10.1037/a0031607
- Wu, Y.-C. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: the role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(1), 21-32. doi:10.2224/sbp.2011.39.1.21



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Este cuestionario está compuesto por una serie de oraciones en las que debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, **anotando el número** que mejor la describa:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.	
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	

ANEXO 2: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es micaso
 2. Pocas veces es micaso
 3. A veces es micaso
 4. Muchas veces es micaso
 5. Con mucha frecuencia o siempre es micaso.
-

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.

15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.

63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.

112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



HOJA DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____ Grado de Instrucción: _____
 Ocupación: _____ Especialidad: _____ Fecha: _____

Exoge UNA de las 5 alternativas:	1	2	3	4	5	Comunha frecuencia Siempre es mi caso
1	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	109
2	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	110
3	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	111
4	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	112
5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	113
6	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	114
7	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	115
8	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	116
9	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	117
10	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	118
11	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	119
12	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	120
13	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	121
14	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	122
15	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	123
16	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	124
17	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	125
18	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	126
19	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	127
20	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	128
21	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	129
22	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	130
23	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	131
24	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	132
25	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	133
26	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	133
27	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	108

ANEXO 3: Permiso de la autora de la adaptación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

De: Ángela Suárez

Enviado: 09 de agosto de 2017, 18:14

Para: Mercedes López

Asunto: RE: Solicitud de permiso para el uso de la adaptación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Hola Mercedes,

Claro que sí, cuenta con ello.

En miércoles, 09 de agosto de 2017, Mercedes López escribió:

Estimada Ángela,

Te saluda Mercedes López Esparza, bachiller de Psicología de la Universidad de Lima. Te escribo este mensaje para solicitar permiso para utilizar la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS como fue presentada en el paper "Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima", en mi tesis de licenciatura "Estrés Laboral e Inteligencia Emocional en colaboradores de empresas privadas en Lima Metropolitana". La prueba será utilizada únicamente en una muestra de 80 colaboradores de empresas privadas, y con fines de la investigación académica.

Gracias de antemano,

Saludos,

Mercedes

ANEXO 4: Permiso de la autora de la adaptación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

De: Nelly Ugarriza Chávez

Enviado: 05 de septiembre de 2016, 21:36

Para: Mercedes López

Asunto: RE: Solicitud de permiso para el uso de la adaptación del Inventario ICE Bar-On

HOLA MERCEDES,

PUEDES USAR LA PRUEBA ICE BARON JÓVENES Y ADULTOS

DRA. UGARRIZA

En lunes, 05 de septiembre de 2016, Mercedes López escribió:

Estimada Dra. Nelly Ugarriza,

Le saluda Mercedes Alejandra López Esparza, estudiante de doceavo ciclo de Psicología de la Universidad de Lima. Me dirijo a usted para solicitarle permiso para utilizar la adaptación del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn en mi tesis "Estrés Laboral e Inteligencia Emocional en colaboradores de empresas privadas en Lima Metropolitana". La prueba será utilizada únicamente en una muestra de 80 colaboradores de empresas privadas, y con fines académicos.

Quedo atenta a su respuesta,

Saludos,

Mercedes López

ANEXO 5: Consentimiento informado físico

El propósito de esta **ficha de consentimiento** es proveer al participante en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por Mercedes López Esparza, de la Universidad de Lima. La meta de este estudio es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguno de los ítems en los cuestionarios le parecen incómodos, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____ . He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____ .

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Mercedes López al teléfono 995936824.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 6: Consentimiento informado virtual

Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Mercedes López Esparza, de la Universidad de Lima. La meta de este estudio es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él al correo mlopez94.06@gmail.com. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguno de los ítems en los cuestionarios le parecen incómodos, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

* 1. Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

- Sí
 No

Sig.



ANEXO 7: Cronograma

		MES1				MES2				MES3				MES4				MES5				MES6				MES7				MES8			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento del problema	Presentación del tema	x																															
	Justificación y relevancia		x	x																													
	Limitaciones		x	x																													
Marco teórico	Base teórica conceptual				x	x	x																										
Objetivos, hipótesis y definición de variables	Objetivos							x																									
	Hipótesis							x																									
	Variables							x																									
Metodología	Tipo y diseño de investigación							x																									
	Participantes								x																								
	Técnicas de recolección de información									x	x	x																					
	Procedimiento de recolección de datos											x	x	x	x																		
	Estrategia de análisis de datos															x	x	x															
Resultados																		x	x	x	x												
Discusión																					x	x	x	x									
Conclusiones																								x	x	x							
Recomendaciones																											x	x	x				

ANEXO 8: Presupuesto

Tipo		Precio	Cantidad	Precio total
Bienes	Hojas Bond	S/.30.00 / millar	2	S/. 60.00
	Lápiz	S/.3.60 / docena	30	S/. 9.00
	Borrador	S/.7.30/caja de 30	30	S/.7.30
	Tajadores	S/.3.25 / docena	12	S/.3.25
	Archivadores	S/.3.80 / unidad	2	S/.7.60
	Folders	S/.2.50 / unidad	2	S/.5.00
	Tinta de impresora	S/.65.90 / unidad	1	S/.65.90
	Gasolina	S/.13.25 / galón	2	S/.26.50
Servicios	Fotocopias	S/.0.05 / hoja	640	S/. 32.00
	Impresiones	S/.0.20 / hoja	8	S/.1.60
			TOTAL	S/. 218.15

