

Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral: División de adquisiciones UNAN-Managua

Emotional intelligence in situations of work stress: UNAN- Managua Procurement Division

Martínez Báez, Francisco

 Francisco Martínez Báez
frankartista@hotmail.com
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,
Managua, Nicaragua

Revista Torreón Universitario
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua,
Nicaragua
ISSN: 2410-5708
ISSN-e: 2313-7215
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 10, núm. 29, 2021
revis.torreon.faremc@unan.edu.ni

Recepción: 14 Diciembre 2020
Aprobación: 18 Agosto 2021

URL: [http://portal.amelica.org/ameli/
jatsRepo/387/3872515013/index.html](http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/387/3872515013/index.html)

DOI: <https://doi.org/10.5377/rtu.v10i29.12733>

El autor o los autores de los artículos, ensayos o investigaciones conceden a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua) los derechos de edición (copyright) del trabajo enviado, por consiguiente la Universidad cuenta con el derecho exclusivo para publicar el artículo durante el periodo completo de los derechos de autor.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Resumen: El objetivo de este trabajo de investigación consiste analizar a través de una encuesta la función moderadora de la inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral en la División de Adquisiciones de la UNAN-Managua, en la cual hubo algunos hallazgos interesantes durante el proceso, por ejemplo, que los trabajadores prestan atención a sus sentimientos, emociones, estados de ánimo entre ellos. Con ello pretendemos sentar las bases para otras investigaciones podría determinar la salud mental del personal de la universidad, especialmente en un contexto nacional complicado, con ello establecer un plan de intervención pertinentes que contribuyan a un ambiente armonioso colectivo, con el fin de establecer estrategias del manejo del estrés y les permitan mejorar la salud mental.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrés laboral, universidad saludable, salud mental, estados de ánimo.

Abstract: The objective of this research work is to analyze through a survey the moderating function of emotional intelligence in situations of work stress in the Procurement Division of UNAN-Managua, in which there were some interesting findings during the process, for example, that workers pay attention to their feelings, emotions, moods among them. With this we intend to lay the foundations for further research that could determine the mental health of university staff, especially in a complicated national context, thereby establishing a relevant intervention plan that contributes to a collective harmonious environment, in order to establish stress management strategies and allow them to improve mental health.

Keywords: Emotional intelligence, work stress, healthy college, mental health, moods.

I. INTRODUCCIÓN

La base de cualquier acción son nuestros pensamientos, un efecto de un proceso mental, un pensamiento genera –ostensiblemente– sentimientos. Los pensamientos se relacionan con eventos externos, sobre los cuales no tenemos mucho control, nuestros pensamientos nos pertenecen, son nuestros. Por lo tanto,

podríamos creer con razón que podemos decidir por nosotros mismos qué pensamientos tener que generarán los sentimientos y las respuestas correctas en el momento adecuado. En una situación que requiere optimismo, tener pensamientos orientados hacia la posibilidad y la confianza. En las relaciones laborales habrá indudablemente diversidad de pensamientos de sentimientos, cada persona tiene sus propios valores y personalidad. Los desacuerdos son naturales y los puntos de vistas también, pero, cuando se trata de una meta común, que es trabajar por la misión y visión de la universidad las metas con comunes.

Este trabajo de investigación procura sentar las bases para otros trabajos interdisciplinarios, desde las perspectivas de estudios objetivos sobre la salud mental de los trabajadores, tanto administrativos como docentes, incluso, de estudiantes. Aunque no es fácil tomar el tren del pensamiento sobre la marcha y cambiar su ruta. Nuestro cerebro es, después de todo, una máquina compleja “Las neurociencias estudian la organización y el funcionamiento del sistema nervioso y cómo los diferentes elementos del cerebro interactúan y dan origen a la conducta de los seres humanos” (Manes & Niro, 2015, p. 25)

Por supuesto, no se puede analizar toda la gama de conceptos esenciales relacionados con las ciencias, como la psicología o la sociología, pero se deseará comprender y familiarizarse con el concepto de inteligencia emocional, sus características individuales y su papel en el ambiente de trabajo moderno. ¿Quién no tiene problemas personales? La respuesta es que todos... el secreto es cómo manejarlo. En general, cuando hablamos de la capacidad para manejar las propias emociones, nos referimos a habilidades como la conciencia, el mantenimiento del control sobre las propias acciones y emociones, así como la manifestación de la empatía en las relaciones interpersonales. Todo esto se puede comprobar tanto en momentos de estrés en la oficina como en la vida privada. El estrés en el trabajo es una realidad común en muchas en los departamentos y facultades de la universidad, un trabajador motivado por una palabra de aliento por el jefe inmediato suele ser más eficiente.

“¿Qué podemos hacer si nos vemos atrapados por un «secuestro amigdalár»? Lo primero es darnos cuenta de lo que sucede. Los secuestros pueden durar segundos, minutos, horas, días o semanas. A algunos, si se han acostumbrado a vivir de mal humor o con miedo, puede parecerles su estado «normal» (Goleman, 2013, pág. 57).

Fundamentalmente, la ansiedad tiene un papel importante para la supervivencia, prepara al cuerpo para las reacciones de lucha o huida necesarias en caso de peligro. Además, en dosis moderadas, ayuda a identificar posibles problemas en el futuro y, en consecuencia, a reaccionar en la dirección de prevenir su aparición. Está científicamente comprobado que un cierto nivel de ansiedad aumenta la capacidad de desempeño, pero un nivel demasiado alto de ansiedad inhibe esta capacidad, actuando como un obstáculo. “Wenger realizó estudios con niños y adultos (...) y obtuvo diferencias significativas en el balance autonómico en función de condiciones situacionales inductoras de ansiedad y de la presencia o ausencia de trastornos psicósomáticos” (Casado, 1994, p. 54)

Por tanto, la ansiedad no es negativa en sí misma, pero los trastornos de ansiedad tienen la necesidad de buscar ayuda especializada. Los trastornos de angustias y ansiedad pueden mediarse con la gestión de las emociones a través de la autoconciencia. La inteligencia emocional como medio de defensa será indudablemente útil en un entorno aparentemente hostil. Un trabajador es capaz de evaluar con lucidez sus emociones, que sabrá manejar mejor los momentos pico de presión, en los que los desafíos se ven duplicados por las tensiones sentidas a nivel personal. A medida que avanzan en la jerarquía, entre responsables y subalternos suele haber tensiones.

“La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), la universidad pública más grande de Nicaragua” (Mendieta, 2016, p. 30), cuyas sus sedes están dispersas en cuatro facultades multidisciplinarias regionales al interior del país, en los departamentos de Carazo, Estelí, Matagalpa y Chontales, también tiene el programa universidad en el campo, en la misma, hay una gran diversidad de carreras, por ende, diferentes departamentos docentes e instancias administrativas. Por tanto, las relaciones laborales interpersonales entre colegas docentes, estudiantes y trabajadores administrativos pueden llegar a

ser complejas. Autoridades universitarias o líderes de equipo, en particular, necesitan establecer un nivel de emociones generales que agilice los procesos de trabajo. Este requisito excluye tanto la expresión excesiva de emociones como la ausencia total de su manifestación. Independientemente del campo en el que se desempeñe o el cargo que ocupe, un empleado valioso para la universidad en la que trabaja, duplicará su formación académica a través de un equilibrio ejemplar.

Daniel Goleman decía que entre hombres y mujeres son tan empáticos interpersonalmente, algunas mujeres, por su parte, parecen sobrellevar el estrés tan bien como los más flexibles que los hombres (Goleman, 1998). Hay que destacar que, en situaciones fortuitas, cuando el pedido no se entregó a tiempo, o que, el usuario precisa urgentemente de lo solicitado, o que hubo algún tipo de atrasos etc, cuando la presión es mayor, es cuando se empieza a perder los nervios, es ahí que el estrés entra en acción, “entonces, tiene efectos negativos sobre la salud cuando es intenso y prolongado. Es decir, cuando sobrepasa los recursos individuales de la persona para hacerle frente” (Arias, 2012, p. 526)

Por tal razón, la salud mental en las relaciones laborales es vital, porque permiten desarrollar una eficaz colaboración colectiva en el quehacer cotidiano, a ser más productivo en el área donde se desarrolla el trabajador, porque la actitud es primordial, especialmente aquellas oficinas que, por su dinamismo y constante trabajan bajo presión. “La OMS define un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores” (Castañeda, Betancourt, Salazar, & Mora, 2017, p. 2)

Un modelo de liderazgo debe ser una cualidad indispensable en los dirigentes con responsabilidades dentro de la universitaria, como el “liderazgo participativo, impulsor y coordinador de actuaciones que favorezcan climas de trabajo en donde se dinamice el proceso de participación” (Garbanzo & Orozco, 2010, p. 22), desde la Dirección Superior hasta decanos directores de departamentos o coordinadores de área. “Desde la perspectiva de la psicología del bienestar, que entiende al mismo como un componente determinante de la salud mental de las personas, se describe un modelo axial para la evaluación del bienestar general” (Arocena, Mejía, & Gondra, 2006, p. 87).

Cabe advertir, que no se pretende plantear una receta de las relaciones interpersonales, especialmente en el entorno laboral, sino analizar el cómo podemos gestionar el estrés. Generalmente en una situación complicada suele haber cierta tendencia a la irritabilidad cuando la frustración llega a un punto máximo. En cambio, “una de las dimensiones que contribuyen a que los seres humanos tengan una calidad de vida, y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral” (Herrera, Betancur, & Jiménez, 2017, p. 6). Las emociones son reacciones que pueden permanecer profundamente arraigadas en nuestra conciencia. Los pensamientos suelen generar emociones. La idea de que tu compañero o jefe inmediato haya increpado al subordinado porque se cometió un error involuntario, se generará emociones como rabia y dolor. Sin embargo, las emociones no siempre generan pensamientos. Puede tener emociones que no son conscientes o que no se pueden explicar. “Las emociones son una parte sustancial de la vida humana. Continuamente experimentamos emociones. Pero pocas veces nos paramos a reflexionar sobre qué son las emociones, cómo influyen en el pensamiento y en el comportamiento” (Alzina, 2009, p. 15)

La situación de “problema” debería considerarse como una oportunidad para mejorar, infortunadamente, a veces las dificultades laborales se personalizan y crean conflictos innecesarios, especialmente cuando el ego el individualismo para sobresalir sobre los demás prevalecen sobre el sentido de la colectividad. Todos los desacuerdos son superables siempre y cuando haya conciencia de que los puntos de vista van a ser diferentes. Dirigir un colectivo de trabajo, ya sea por departamento o por facultades hay metas comunes para enrumbar los fines, objetivos misión y visión de la universidad.

El reconocimiento, las frases o palabras que motiven al trabajador va a incidir positivamente en su actitud. “Las ventajas que aportan los sistemas de trabajo en equipo a nivel organizacional no son suficientes; sino se analizan beneficios que aportan a los integrantes de los equipos como son la satisfacción de las necesidades de reconocimiento” (Castaño, 2007, p. 369)

Se argumenta que la aproximación más cercana de la inteligencia emocional es la capacidad de procesamiento de la información cognitiva y emocional (percepción, organización e integración de las emociones) y la medición subsiguiente de estas capacidades que mediante el Test de Inteligencia Emocional de Mayer, Salovey y Caruso puede ayudar a un mejor estudio de la importante función que tienen estas habilidades en contextos de trabajo.

A pesar del reciente interés en el estudio de la inteligencia emocional y sus efectos sobre el comportamiento de las personas. De hecho, no se debe confundir entre inteligencia emocional con salud mental, con respecto al concepto mismo, su puesta en práctica y aplicación en el entorno de trabajo. En todo caso, los niveles de Inteligencia Emocional están intrínsecamente relacionada con la buena salud mental, pero, si persiste niveles bajos de Inteligencia Emocional en el individuo, entonces habrá ciertos trastornos psicológicos. De hecho, la Inteligencia Emocional tiene un rol moderador sobre los síntomas y enfermedades médicas (Martínez González, Piqueras, & Ramos Linares, 2010). Una mala salud mental afecta el comportamiento, el estado de ánimo y el pensamiento de una manera que dificulta el curso normal de las actividades de la vida diaria.

Una persona enferma mentalmente cuando ya no se acepta a sí misma ni a los demás, cuando tiene una preocupación excesiva por su propio cuerpo y su propia persona, cuando pierde el contacto con la realidad al retirarse a su propio mundo y ya no puede adaptarse a las normas sociales, ocupacional y cultural “La salud mental constituye un tema prioritario dentro del campo de la salud pública así lo confirman los diferentes estudios epidemiológicos que dan cuenta de la contribución de los trastornos mentales a la carga global de enfermedad” (Restrepo & Jaramillo, 2012, p. 203)

La teoría de los rasgos destaca aspectos conscientes, generales y sociales de la inteligencia emocional. El enfoque de la capacidad emocional ve como parte de un conjunto las capacidades de procesamiento de información.

No pretendemos ir más allá, sino, dejar sentadas las bases teóricas para una investigación de campo en el recinto Universitario Rubén Darío como lugar o espacio delimitado, estamos conscientes que la UNAN Managua es la Universidad más grande de Nicaragua, pero la investigación tomará como muestra la División de Adquisiciones e Importaciones; de ahí se harán recomendaciones para toda la Universidad.

Sabemos que ninguna persona es una isla, todos estamos conectados de uno u otra manera, por ende, el contexto nacional suele afectar. Nadie es invulnerable, los problemas políticos, económicos, sociales, el costo de la vida, las cuentas pendientes por pagar etc. Son poderosos influyentes en el comportamiento humano, es decir, en la salud mental. Tener una actitud resiliente podría ser posible, siempre y cuando haya voluntad firme para saber afrontar con hidalguía una situación adversa. En estos menesteres es la inteligencia emocional la única que puede responder a eventos vehementes. Al integrar la inteligencia con la emoción, se pueden determinar al menos algunos sentimientos correctos sobre los sentimientos para distinguir a los individuos en función de la inteligencia emocional en un contexto cultural determinado. El neurocientífico argentino Facundo Manes, decía que, “hoy sabemos la manera en que pensamos determina la manera en que sentimos (...) uno crea la realidad, y uno puede cambiar la manera en que pensamos para cambiar la manera en que sentimos, y eso es una buena manera de enfrentar el estrés o la realidad, que a veces no se puede cambiar. Lo que sí podemos cambiar es cómo reevaluamos la realidad” (BBVA, 2020)

Hoy en día, además de una mayor competencia, las organizaciones también enfrentan un desarrollo tecnológico e innovación exponencial, y procesos de cambio que afectan los estados emocionales de todos los empleados. Todos estos desafíos, junto con los cambios requeridos y la complejidad de las tareas organizativas y de gestión, implican nuevas demandas emocionales y acciones más efectivas a nivel institucional, incluso mediante la gestión de las emociones en la mayoría de circunstancias. Entonces, las emociones son recursos valiosos para la innovación y el valor agregado en un proceso económico. La inteligencia emocional ha sido un tema importante y controvertido en las últimas décadas. La inteligencia emocional es la clave para sentir, pensar, aprender, resolver problemas y tomar decisiones. Cualquiera trabajador de la universidad puede estar molesto, especialmente si su jefe no ha sabido gestionar sus propias emociones y lo descarga en el subalterno.

Pero estar enojado con la persona adecuada, en el grado correcto, en el momento correcto, con el propósito correcto y de la manera correcta, no es fácil.

Para tal efecto, la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional y cognitiva (percepción, organización e integración de la emoción) y la consiguiente medición de esas habilidades. Se parte del supuesto de que las emociones son complejas, tal como lo advierte Laprida al decir: “Aunque las emociones son un constructo complejo de definir, existe cierto acuerdo respecto a sus características más básicas. Las emociones están compuestas de múltiples facetas y factores, como son los fisiológicos, los cognitivos, los sociales y los comportamentales”(Laprida, 2013, p. 2).

Lo anterior indica que al tratar de emociones suele haber una reacción fisiológica, también puede haber una respuesta en nuestro comportamiento ya que toda acción del pensamiento repercute en nuestros estados de ánimo, en la disposición a establecer relaciones saludables en el ambiente laboral y reaccionar a ciertos acontecimientos externos, ya sea, si son adversos o favorables. Cuando una persona está pasando una situación difícil, familiar laboral o personal, sus reacciones quizás van a ser erráticas y distraída, en momento sabrá qué es lo que está pasando en su cabeza

Ha habido estudios que han demostrado que nuestros cuerpos sufren cambios significados en la fisiología hormonal, es el estrés el causante en la baja nuestro sistema inmune, y queda expuesto a enfermedades hipertensivas, cardíacas y hasta diabetes, estos “estudios clínicos y experimentales en el ser humano han mostrado que el estrés psicosocial produce aumento en la susceptibilidad y evolución de enfermedades infecciosas, e incremento en el tiempo de cicatrización de heridas en individuos jóvenes y adultos” (Gómez, 2006, p. 30)

Las relaciones interpersonales frecuentes y normales, reaccionamos frente a determinadas situaciones vividas todos los días, las mismas, suelen desencadenar estímulos sociales y, una dimensión cognitiva puesto que son interpretadas de forma individual, o desde la experiencia personal, por lo general, no siempre lo que se percibe coincide con la realidad. Como lo indica Velasco Bernal, regular nuestras emociones es importante para el bienestar y crecimiento personal: “de hecho, la “percepción, comprensión y regulación emocional son de vital importancia para la adaptación a nuestro entorno y contribuyen sustancialmente al bienestar psicológico y al crecimiento personal” (Velasco Bernal, p. 1 2014)

II. MARCO TEÓRICO

Cuando los psicólogos comenzaron a escribir y pensar en inteligencia, se centraron en aspectos cognitivos como la memoria y la resolución de problemas. Sin embargo, hubo investigadores que reconocieron desde el principio que los aspectos no cognitivos eran igualmente importantes. De acuerdo con David Wechsler (1943) la inteligencia es la capacidad general de uno para actuar intencionalmente, razonablemente e interactuar efectivamente con el entorno. A partir de ese momento, según Martín, hubo la necesidad de consensuar una definición conjunta: “En el plano teórico, los sucesivos intentos por consensuar una definición de la inteligencia pusieron de manifiesto su valor como capacidad de adaptación al entorno”(Martín, 2012, p. 50).

En 1940, Wechsler se refirió a elementos no mentales y mentales con lo que se refería a factores emocionales, personales y sociales. Además, en 1943, Wechsler sugirió que las habilidades no mentales son esenciales para predecir la capacidad de uno para tener éxito en la vida. El mismo, “...describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores” (Marcos, 2017, p. 6)

Wechsler no fue el único investigador que descubrió que los aspectos no intelectuales de la inteligencia son importantes para la adaptación y el éxito de una persona. Robert Thorndike, por ejemplo, escribió sobre la inteligencia social a fines de los años treinta. Desafortunadamente, el trabajo de estos pioneros fue en

gran parte olvidado o ignorado hasta 1983, cuando Howard Gardner comenzó a escribir sobre inteligencias múltiples. Gardner (1983) sugirió que la inteligencia intrapersonal e interpersonal es tan importante como el tipo de inteligencia generalmente medida por el coeficiente intelectual y las pruebas relacionadas.

Según Dueñas Buey, es a partir de la segunda mitad del siglo XIX que se retoma el interés por el tema de la inteligencia, lo que significó algunos avances: “En la segunda mitad del siglo XIX se constata el interés por profundizar en el conocimiento del área de la inteligencia produciéndose ya desde entonces ciertos avances que fueron haciendo posibles los desarrollos posteriores” (Dueñas Buey, 2002, p. 77).

Volviendo a la mirada histórica a la psicología industrial y organizacional, en la década de 1940 el Centro de Estudios del Estado de Ohio sugirió que el tratamiento cuidadoso de los trabajadores, es importante para obtener mejores resultados. Específicamente, la investigación sugiere que los líderes que son capaces de generar sentimientos de confianza mutua, respeto y cierta calidez con los miembros de su equipo son más efectivos. Existen dos supuestos clásicos acerca de la inteligencia. “La primera considera que es una capacidad general única, que cualquier persona posee en mayor o menor medida. La segunda afirma que ésta puede medirse a través de instrumentos estandarizados” (Trujillo, 2005, p. 2). Casi al mismo tiempo, la Oficina de Servicios Estratégicos (1948) desarrolló un proceso de evaluación basado en el trabajo anterior de Murray (1938) que incluía la evaluación de habilidades no cognitivas y cognitivas. Muchos de los parámetros medidos en los centros de evaluación desde entonces, incluyen habilidades sociales y emocionales como la comunicación, la sensibilidad, la iniciativa y las habilidades interpersonales.

Se pueden mencionar otros aspectos de la investigación y la teoría, pero está claro que desde principios de la década de 1990 ha habido una larga tradición de investigación sobre el papel de los factores no cognitivos, y como estos pueden ayudar a las personas a tener éxito tanto en su vida y en su lugar de trabajo. Sobre estos fundamentos se basa la investigación actual sobre inteligencia emocional. Cuando Mayer y Salovey, en 1990 acuñaron el término inteligencia emocional estaban al tanto de investigaciones previas sobre aspectos no cognitivos de la inteligencia. Describieron la inteligencia emocional como “una forma de inteligencia social que envuelve la habilidad de monitorear las emociones y sentimientos propios y ajenos, discriminar entre ellos y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones o conductas propias” (Salovey & Mayer, 1990).

Salovey y Mayer también lanzaron un programa de investigación diseñado para desarrollar mediciones y resultados válidos para la inteligencia emocional y para explorar su importancia. Por ejemplo, en un estudio observaron en un grupo de personas que veía una película que podía causar incomodidad y emociones negativas a aquellos que obtuvieron el puntaje más alto en una prueba de claridad emocional (que es la capacidad de reconocer y nombrar el estado de ánimo que estábamos experimentando) y a aquellos que recuperaron su temperamento más rápido. En otro estudio, las personas que obtuvieron puntajes más altos en la capacidad de percibir, comprender y apreciar con precisión las emociones de los demás pudieron responder con mayor flexibilidad a los cambios en su entorno social y la creación de redes sociales de apoyo.

Otro investigador sobre la inteligencia emocional y sus características, Reuven Bar On^[1], propuso un modelo basado en la teoría de la personalidad que destaca la capacidad de los rasgos de personalidad para co-depender de su aplicación al bienestar personal. Examina cinco componentes de la inteligencia emocional que son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y disposición general con los componentes individuales de cada subcategoría. Bar on estima que la inteligencia emocional y cognitiva contribuye a la inteligencia general de una persona que muestra que tiene el potencial de tener éxito en la vida. El modelo Bar-On proporciona la base teórica para el EQ-i^[2], que fue desarrollado originalmente para evaluar varios aspectos de este modelo, así como su concepción. Según este modelo, la inteligencia emocional-social es una muestra representativa de competencias, habilidades y mediadores emocionales y sociales interrelacionados que determinan qué tan efectivamente podemos entendernos y expresarnos a nosotros mismos, a los demás, nuestra relación con ellos y nuestros requerimientos diarios.

A principios de la década de 1990, Daniel Goleman se centró en el trabajo de Salovey y Mayer, y esto llevó a la redacción de su libro, "Inteligencia emocional". Goleman fue el autor de artículos académicos para el New York Times, donde su especialidad era la investigación sobre el cerebro y el comportamiento. Había recibido formación como psicólogo en la Universidad de Harvard, donde trabajó con David McClelland^[3], entre muchos otros. McClelland (1973) estaba en un grupo creciente de investigadores que investigaban cómo las pequeñas pruebas tradicionales de inteligencia cognitiva nos dicen sobre lo que se necesita para tener éxito en la vida.

Para McClelland toda motivación se basa en la emoción y consiste, concretamente, en una expectativa de cambio en la condición afectiva. Un motivo es entonces el restablecimiento, por un indicio, de un cambio de una situación afectiva. En esta definición, restablecimiento significa que está involucrado un aprendizaje previo. En el sistema de McClelland, todos los motivos sociales son aprendidos. McClelland toma el afecto como base para los motivos por varias razones: por una parte, porque los estados emotivos de dolor y placer se pueden manipular experimentalmente cuando se trabaja con motivaciones, y por otra, porque el afecto brinda más elementos explicativos que otras teorías basadas en la reducción de las necesidades biológicas o en la estimulación intensa (Winter, 2000, p. 531).

Mientras, Goleman habla de la "inteligencia del corazón" y define la inteligencia emocional como "la capacidad de uno para reconocer las propias emociones y las emociones de los demás, manejarlas de manera efectiva y motivarse a sí mismo" (Goleman, Emotional Intelligence, 1995). En la introducción a su libro sobre Inteligencia Emocional, Goleman se refiere a la siguiente cita de Aristóteles para definir la esencia de la Inteligencia Emocional:

En la obra de Ética Nicómaco de Aristóteles, decía que estar enojado es fácil. Pero enojarse con la persona correcta, por la razón correcta, en el grado correcto, en el momento correcto, con el propósito correcto y de la manera correcta, es difícil. Destino diverso que tienen en el alma del hombre la sensación, la inteligencia y el instinto; la libre preferencia del alma, ilustrada por la razón, es siempre el principio del movimiento (Goleman, Emotional Intelligence, 1995)

También es preciso conocer cuatro habilidades emocionales: 1) autoconciencia: se refiere a la conciencia de las emociones, la autoestima y la autoconfianza. 2) Autogestión: se refiere a la autodisciplina, la autorregulación, la fiabilidad, la conciencia y la adaptabilidad. 3) Conciencia social: son habilidades de influencia, comunicación, liderazgo, acción catalizadora en el cambio, gestión de conflictos, construcción de vínculos, colaboración, trabajo en equipo. 4) Relación Gestión de la relación: la capacidad de comprender a los demás, fomentar el desarrollo de los demás, el manejo correcto de la diversidad.

El concepto de Inteligencia Emocional de una manera más comprensible y práctica propuesto por Goleman; se refiere a la "dimensión emocional de la lógica", por ende, la Inteligencia Emocional es la capacidad de una persona para reconocer y darse cuenta de sus emociones y utilizar esa conciencia para manipular su comportamiento y sus relaciones. Destaca que la inteligencia emocional determina cómo: a) nos comportamos b) manejamos la complejidad de nuestras relaciones sociales c) tomamos decisiones personales que conducen a resultados positivos, en la cual, Goleman proponen cuatro habilidades emocionales similares a las de que constituyen el concepto de Inteligencia Emocional en la práctica: Autogestión que significa utilizar nuestra conciencia de las emociones para ser flexible y dirigir nuestro comportamiento en la dirección deseada; conciencia social que se refiere a la capacidad de percibir lo que otros piensan y sienten, incluso si nosotros no sentimos lo mismo; gestión de relaciones que se refiere a la capacidad de manejar con éxito y, a la larga, nuestras interacciones con otras personas.

La inteligencia emocional

Muchos investigadores ven las emociones de manera negativa como una interrupción desorganizada del ejercicio intelectual que se presenta racionalmente. Durante muchos años, este punto de vista ha sido inherente a la literatura de gestión, que tradicionalmente ha enfatizado la lógica empresarial y ha abogado por la necesidad de que los líderes manejen las emociones fuera de la organización o al menos las degraden de una manera que no las cause nada malo.

Por ejemplo, (Young, 1930) describió las emociones como sin rastro de propósito consciente y, por lo tanto, las definió como disturbios severos para el individuo en su conjunto. En contraste, otros investigadores como (Damasio, 1994) han argumentado que las emociones son necesarias en el pensamiento lógico porque están relacionadas con los valores también vio las emociones como algo positivo sobre la capacidad de respuesta organizacional, que se enfoca en adaptarse a las actividades cognitivas y con un impacto posterior.

Según Goleman, la inteligencia académica no predice el éxito final en nuestras vidas. A lo largo de este artículo queremos analizar la propuesta de Goleman y aportar una perspectiva diferente al estudio de la IE sobre el rendimiento escolar. Aunque se ha comprobado que una elevada inteligencia verbal y matemática en un alumno es un buen predictor de su rendimiento académico ¿ocurre lo mismo con las habilidades emocionales? ¿una elevada inteligencia emocional intrapersonal puede beneficiar el rendimiento académico escolar? En tal caso ¿cuál puede ser su mecanismo de actuación? ¿son realmente independientes la inteligencia emocional y la académica? ¿tienen vínculos de unión?(Pacheco, Extremera, 2001, p. 2)

Otros autores como (Leeper, 1948) centran su atención en la fuerza impulsora de las emociones y que las emociones desencadenan procesos que estimulan, mantienen y dirigen la atención. Mientras tanto Lazarus indica que:

Estudiar la emoción dentro de este marco de referencia es sugerir que la emoción expresa una relación entre percepción y acción. Implica, por lo tanto, que la motivación y la emoción ocurren cuando el organismo intenta extender su control a los límites de lo que está percibiendo(Lazarus et al., 1969, p. 117).

La idea de que los individuos difieren en su capacidad mental y en cómo procesan la información emocional para usarla de manera efectiva ha sido un concepto clave en el estudio y desarrollo de la inteligencia social. La idea de la inteligencia social se basa en Thorndike y su estudio de las emociones de los individuos. "En 1920 Thorndike consideraba que la inteligencia se refería a la habilidad de una persona para comprender y manejar a otras personas y para involucrarse en interacciones sociales adaptativas"(López, 2007, p. 18). A partir de los resultados de su investigación, concluyó que las personas difieren en su capacidad para comprender a otras personas y percibir las relaciones humanas de manera diferente. Él ve esta diversidad en forma de inteligencia como la capacidad de comprender y gestionar a las personas" y también puede verse como la capacidad de comprendernos y gestionarnos a nosotros mismos. Sin embargo, durante muchos años no se han encontrado resultados de investigación que respalden la impresión de que la inteligencia social puede separarse fácilmente de otros tipos de inteligencia.

A principios de la década de 1980, surgió nuevamente el interés por el concepto de inteligencia social. Se basó en estudios de los efectos sobre el cerebro humano; (Gardner, 1983) propuso un método con muchos tipos de inteligencia, que incluía dos elementos separados que se describen como inteligencia "interpersonal" e "intrapersonal". El término "inteligencia interpersonal" describe la capacidad de comprender y discernir los sentimientos y motivaciones de los demás. Por otro lado, "interpersonal" se refiere a la capacidad de comprender los propios sentimientos y motivaciones. Citado por Jacqueline Suárez (2004, p. 217), dice que...

La teoría propuesta por Gardner es una vía interesante y creativa para lograr tal propósito; ésta plantea la existencia de ocho o más inteligencias a saber: Inteligencia lógica-matemática, Inteligencia lingüística, Inteligencia espacial, Inteligencia musical, Inteligencia corporal-kinestésica, Inteligencia intrapersonal, Inteligencia interpersonal e Inteligencia naturalista. (Suárez, 2010, p. 84)

Casi al mismo tiempo, Sternberg (1985) propuso una teoría de tres formas de inteligencia y la dividió en inteligencia analítica y práctica. Por un lado, el análisis es muy cercano a la inteligencia general y al concepto académico de resolución de problemas. La inteligencia práctica representa la inteligencia del mundo real, incluidas las habilidades de relación.

En resolución de problemas, el objetivo inmediato es específico, y los modos lógicos y ordenados de aproximación a él son los más adecuados, si no son los que se usan siempre. En el proceso creativo no existe un objetivo tan específico por regla general, y los modos ilógicos de pensamiento son muy frecuentes. (...) consideran que la actividad creativa parece ser simplemente una clase especial de resolución de problemas caracterizada por la originalidad, por su no convencionalidad, por su persistencia

y dificultad de formulación de cuestión. Una diferenciación importante entre ambas cosas es el grado de implicación de la persona completa en cada caso: en el proceso creativo esta implicación es muy grande y los elementos no cognitivos y emocionales tienen amplio peso, mientras que en resolución de problemas estos factores son más una barrera para la eficacia que una ayuda (Sternberg & O'Hara, 2005, p. 125)

La noción de Inteligencia emocional

La noción de inteligencia emocional se ha popularizado entre las organizaciones y ofrece al mercado investigación y educación muchas perspectivas de estudio para comprender la naturaleza emocional de las personas. Según la Sociedad Estadounidense de Capacitación y Desarrollo, cuatro de cada cinco empresas están tratando activamente de aumentar la inteligencia emocional de sus empleados para aumentar las ventas, mejorar el servicio al cliente y para garantizar que su gestión sea sólida.

Se han planteado varios problemas, como el valor financiero de elegir la base personal de la inteligencia emocional. Por ejemplo, (Goleman, *Emotional Intelligence*, 1995) argumentó que las aseguradoras con un alto índice de inteligencia emocional lograron ventas que fueron más del doble que las de las menores. Siguiendo por la misma línea, (García Izquierdo, García Izquierdo, & Ramos Villagrosa, 2007) afirman que el concepto de inteligencia emocional (IE) ha sido sumamente relevante para diversos autores” y demostraron que los empleados con inteligencia emocional alta lograron el doble de objetivos que los empleados con inteligencia emocional baja y media.

Otra explicación de cómo la IE media en el afrontamiento al estrés, es que los individuos emocionalmente inteligentes cuentan con patrones de pensamiento más constructivos. Estas personas serían capaces de observar con mayor precisión o exactitud sus propios pensamientos y el impacto que éstos tienen sobre sus emociones (Landa, 2011, p. 8)

El vínculo entre la inteligencia emocional y el aumento del rendimiento ha comenzado a aparecer en organizaciones principalmente en el sector de servicios. A mediados de la década de 1990 en los Estados Unidos, se publicó el libro “La Curva de la campana” de (Herrnstein & Murray, 1994), un libro sobre raza, inteligencia y movilidad social que tocaba los principios del liberalismo donde los autores fueron acusados posteriormente de racismo y elitismo para usar datos defectuosos para apoyar las políticas modernas. Los mejores académicos e investigadores de la época, concluyeron que *The Bell Curve* es un ejemplo de ciencia racista. Autores como Joseph L. Graves han realizado estudios sobre la inteligencia y su relación con muchos factores diferentes como el trabajo o los ingresos.

La publicación del libro de Goleman, *Inteligencia emocional* (1995), presentó una visión positiva en una pieza de la curva de campana, que argumenta que el éxito en la vida se basa más en cómo las personas manejan sus emociones y los sentimientos de los demás, no importa cuán brillantes sean en intelecto. Esta evaluación de la competencia, que muchos describen como irracional y carece de pruebas serias reforzó la noción ya aceptada de que ser cortés, cálido y amigable es un importante camino al éxito en un momento en que las emociones en el lugar de trabajo comenzaban a ganar terreno.

El argumento central de Goleman se resume en que la inteligencia emocional es uno de los principales factores de éxito en la vida con impacto potencialmente mayor que la inteligencia cognitiva en muchos aspectos del comportamiento humano, incluyendo el trabajo y la educación. Cabe señalar que si bien Salovey y Mayer habían introducido el término en la literatura científica en 1990 fue la publicación del primer libro de Goleman, que marcó el inicio de la investigación de interés para el tema de muchas ramas de la psicología. Ese argumento fue repetido en especial a los investigadores que criticaron la investigación tradicional de la inteligencia como miope y limitada.

Sin embargo, el creciente interés en el estudio de los aspectos emocionales de psicología y aplicaciones en los últimos años, combinada con la investigación científica limitada ha creado problemas conceptuales y otros. Algunos eruditos, como (Davies, Stankov, & Roberts, 1998), que argumentaban que la inteligencia emocional no puede ser objeto de la psicología científica y debe permanecer en el ámbito de la psicología para el público en general. Para efectos del artículo se tomará en cuenta la propuesta de Salovey y Mayer sobre las

competencias de inteligencia emocional y la posterior medición de la prueba de las diferencias individuales ya que son un método fiable y válido del objeto.

El reciente interés en la inteligencia emocional (IE) es el resultado de veinte años de investigación en el área de psicología social de ofertas con procesos cognitivos y emociones. Durante este tiempo, muchos investigadores han examinado las diferencias individuales en la comprensión, la experiencia y la expresión de las emociones. Otros investigadores encontraron que el estado emocional de la persona es gran incidencia en procedimientos tal como la memoria.

Las siguientes interrogantes: ¿Qué es la tristeza? ¿Qué es la ira? ¿Qué es el miedo? ¿Son sólo palabras o hay algo más? En principio, tristeza, ira, miedo son emociones; «Según estableció Hans Selye algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino» (Camargo, 2004, p. 79). Generalmente, suele considerarse que los estados emocionales corresponden en la experiencia personales que luego se expresan a través del cuerpo, los gestos, en el lenguaje, en la forma en que nos ven o como miramos a los demás, a veces se es considerado como irracional y subjetivo. Por ejemplo, cuando estamos enfadados por alguna situación desagradable, desde esa perspectiva interior reflejamos o exteriorizamos nuestro malestar.

En 1990, (Salovey & Mayer, 1990) argumentaron que hay un tipo diferente de inteligencia que la inteligencia cognitiva que puede ser medido de forma fiable.

No obstante, ambas son complementarias, y, de hecho, el auge de este concepto se ha debido en una buena parte a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los distintos niveles de éxito en diversos ámbitos de la vida. De esta manera, para la mayoría de los autores, el conocimiento o la inteligencia cognitiva no puede ser considerada como único predictor de éxito (Fuentes Pérez, 2014, p. 109)

La inteligencia emocional Salovey y Mayer la definieron originalmente como la percepción, expresión y regulación de las emociones. Este enfoque inicial era relativamente inactivo durante varios años hasta que la publicación del libro de Goleman (1995) acerca de la inteligencia emocional causó gran interés para el público en general y seguido por un segundo volumen en la inteligencia emocional.

El enfoque de Goleman tenía variantes a la definición inicial de la IE como la percepción, expresión y regulación de las emociones (Salovey y Mayer, 1990). Por ejemplo, la definición de Goleman incluye aspectos de la empatía emocional inteligencia, motivación y las habilidades sociales. La teoría de la inteligencia emocional, en la práctica es necesario distinguir las competencias de inteligencia emocional de otros aspectos generales de la personalidad relacionados con las habilidades de inteligencia emocional. Esta distinción es necesaria tanto en el científico y el nivel práctico.

A nivel científico recientemente, la ambigüedad del término ha llevado a algunos autores a cuestionar la validez del concepto de inteligencia emocional. La clarificación conceptual del mismo término en este artículo no sólo tiene interés teórico. Es necesario tener una instancia de conocimiento claro para poder aplicar el concepto de IE en contextos particulares (educación, trabajo, etc.). Otra razón importante para la aclaración conceptual del término es la aplicación de herramientas que permitan medir la IE en la práctica.

Inteligencia emocional: Capacidad o rasgo general de la personalidad?

En la literatura existen dos enfoques de inteligencia emocional se diferencian principalmente en dos puntos: a) si sigue la definición más general socio-emocional de la IE o más estrecha definición como las cognitivas, emocionales y b) las herramientas utilizadas para medir las diferencias individuales en las enfermedades del corazón y de sus aplicaciones.

El modelo general socio-afectivo de la inteligencia emocional de Goleman y otros investigadores, más recientemente hace hincapié en las diferencias individuales en la organización y expresión de las emociones y las habilidades sociales relacionadas (empatía, adaptabilidad, estado emocional general, etc.). “Autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y competencia en las relaciones es conceptualizada como el conglomerado de prácticas y aspectos de la estructura de la personalidad que ayudan al desempeño eficaz y mejoran el triunfo personal de las personas” (Ríos Bello, 2019, p. 12)

Aplicación de habilidades de inteligencia emocional en contextos de trabajo.

Las competencias de inteligencia emocional como se indicó anteriormente, no son el único factor de éxito en el trabajo. Sin duda, la inteligencia cognitiva, junto con una serie de otras variables (contexto socioeconómico, cultura, etc.) juegan un papel importante en el éxito y la satisfacción en el trabajo o la educación. Pero las habilidades individuales que componen la definición científica de la inteligencia emocional es importante en empleo / contextos organizacionales; primero voy a citar algunos ejemplos sencillos y luego pasarán a discutir los resultados de estudios recientes. La percepción exacta de las emociones en sí mismo y los demás es un factor importante para el cultivo de las relaciones interpersonales. Por ejemplo, si alguien no es capaz de darse cuenta de que su / su colega / Jefe etc, tienen un ánimo positivo o estado de ánimo negativo puede hacer que los comportamientos no promuevan la buena cooperación.

Muy importante es también la integración de la emoción con otros procesos y comportamientos cognitivos. Por ejemplo, las personas que tienen ocupaciones de tipo creativos. Los investigadores deben saber cómo manejar sus emociones para obtener los mejores resultados (por ejemplo, para generar nuevas ideas cuando tienen una buena -ver estado de ánimo).

Como he mencionado anteriormente, la literatura general sobre los efectos de las funciones de la memoria psicológica positiva del estado de ánimo, el juicio y el comportamiento social tienden a ponerse de acuerdo sobre el papel de las emociones positivas. Además, la organización funcional de la emoción es factor muy importante en la toma de decisiones y se correlacionó con capacidad de liderazgo y la gestión del personal. Por último la comprensión de las emociones permite comprender cómo los sentimientos individuales en conjunto con los estados individuales proporcionar incentivos para alcanzar objetivos tanto en contextos de trabajo.

Funciones primordiales entre las que se encuentran las acciones de planificación necesaria para el buen desarrollo universitario. Para lograr estos objetivos, es preciso saber trabajar en equipo, con sentido de empatía, pertenencia y compañerismo. Para alcanzar los objetivos, es preciso tener conciencia de la comprensión hacia el otro u otra, es decir, que todos somos necesarios saber y conocer sobre la inteligencia emocional. “La inteligencia práctica se entiende como la habilidad para resolver los problemas prácticos de la vida para una mejor adaptación al contexto”(Leal, 2011, p. 3).

La inteligencia emocional es imperativa en los procesos sociales, nuestras relaciones interpersonales. De hecho, la inteligencia emocional y cognitiva es un proceso permanente continuo cuyo objetivo es el proceso de aprender, de desaprender aquellos aspectos de nuestra vida como complemento preciso en el desarrollo cognitivo emocional individual, en lo cual constituye los elementos indispensables en el desarrollo personal de forma integral. Para ello es una condición indispensable el desarrollo de habilidades y destrezas en la comprensión de las emociones, es decir, saber gestionar nuestras emociones desde una conciencia que empatía para afrontar los retos que se plantean en la vida cotidiana, especialmente en las relaciones interpersonales. Todo ello tiene como fin el bienestar personal y social.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua tiene un total de 2,721 trabajadores, de los cuales 1,697 son trabajadores administrativos y 1,024 son docentes. Lo anterior es un indicador de las complejidades que se pueden tener en el trato y las relaciones interpersonales.

Para efectos de la presente investigación se tomará como muestra a la división de adquisiciones que pertenece a la vicerrectoría administrativa; el portal web de la Universidad indica que la función de la División de Adquisiciones es garantizar todas las compras y servicios de toda la universidad:

La División de Adquisiciones, es una instancia administrativa que funciona bajo la autoridad del Rector o Rectora. Por razones organizativas está bajo la dirección del Vicerrectorado Administrativo y de Gestión. La División de Adquisiciones tiene la responsabilidad de garantizar todas las funciones, tareas y actividades para la contratación administrativa, para

satisfacer las necesidades institucionales en el ámbito de las compras de bienes y servicios, desarrolladas con eficiencia, economía, integridad y transparencia, así como el estricto apego a la ley de la materia y las normativas internas de la Universidad (UNAN-Managua, 2020).

Sabiendo que los niveles de estrés en dicha división son enormes debido a todo el proceso que se debe realizar para satisfacer las necesidades institucionales, se tomará a todas las personas que trabajan en la Unidad de Contrataciones e Importaciones para implementar los instrumentos, de forma tal que los hallazgos encontrados en ellos y ellas permitan hacer recomendaciones pertinentes a toda la universidad. El esquema organizativo de dicha división es:

El método es de tipo no experimental. Es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (Hernández Sampieri, 2014).

El diseño de investigación es transeccional o trasversal ya que la recolección de datos se realizará en un solo momento. Es descriptivo porque indaga las variables en una población. En este estudio se consideran las impresiones personales de los y las encuestadas sobre la salud emocional tanto en su vida privada como en su desempeño laboral dentro de la UNAN-Managua.

Las técnicas de investigación que se utilizaron son:

1. Entrevista semiestructurada: Técnica cualitativa que se basa en una guía de preguntas y el entrevistador puede introducir preguntas adicionales dependiendo de los insumos que le proporcione el entrevistado.
2. Encuesta: Consiste en un cuestionario de preguntas cerradas donde se presentan varias opciones de respuestas, para fin de la investigación se utilizará un formato horizontal.

La primera parte de la encuesta está basada en la TMMS-24 que corresponde al Traite Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La segunda parte considera aspectos importantes de la salud mental en el ámbito laboral universitario, de elaboración propia. Se utiliza una escala de valores con los siguientes niveles: nada de acuerdo, algo de acuerdo bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se les realizó una encuesta cerrada a 16 personas, de las cuales 10 son mujeres y 6 son hombres; todas las personas encuestadas son de la Unidad de Contrataciones e Importaciones. Las edades de las personas encuestadas oscilan entre 26 y 55 años

Para el análisis de los datos, se realizará el vaciado de la información en una hoja de Microsoft Word y para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizará SPSS para Windows. Los criterios de inclusión de las personas encuestados son dos:

- Trabajar en el área de Adquisiciones de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua.
- Personas que estén dispuestas a colaborar con el estudio.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales hallazgos encontrados para luego discutir los principales hallazgos según los objetivos planteados en el estudio. Para ello se irá desglosando los aspectos presentados en la encuesta.

La primera afirmación de la encuesta indica: Presto mucha atención a los sentimientos. La gráfica indica que algunos de los encuestados si prestan atención a sus sentimientos en un mayor o menor grado. Solamente una persona indicó que no presta atención a sus sentimientos.

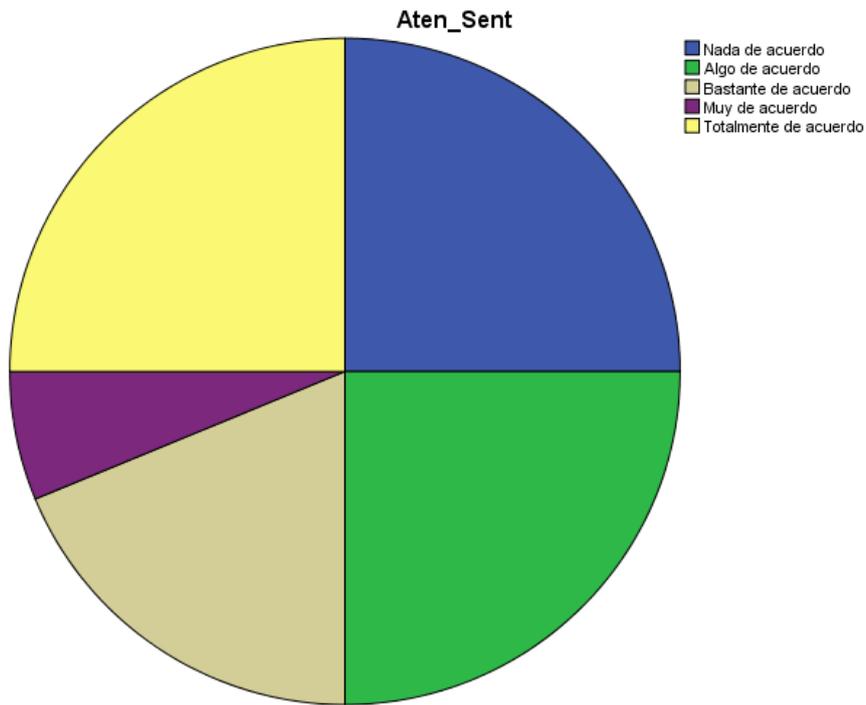


FIGURA 1.
Atención a los sentimientos

Sobre la afirmación 4 que dice: Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo, solo el 19% de la muestra estaba totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

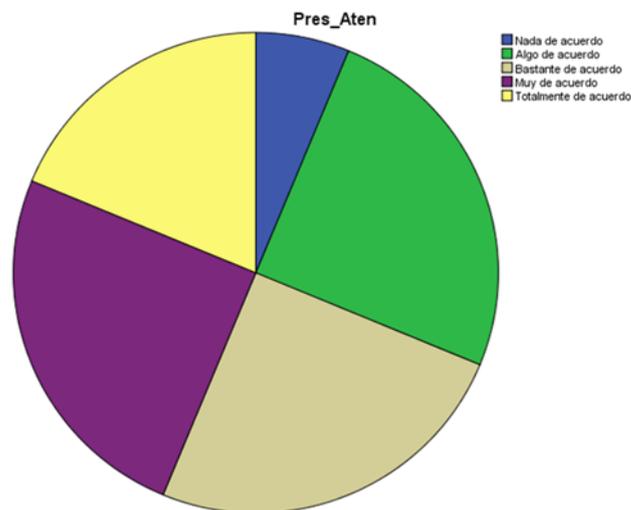


FIGURA 2.
Prestar atención a emociones

Con respecto al inciso 5, la mayoría de los encuestados considera que los sentimientos no afectan a sus pensamientos.

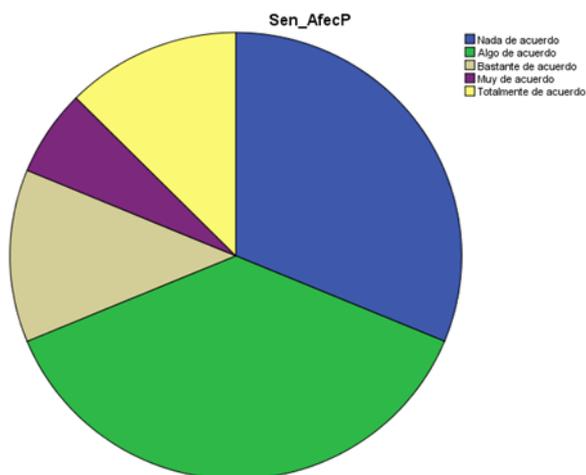


FIGURA 3.
Sentimientos afectan pensamientos

En cuanto al estado de ánimo, la mayoría de los trabajadores indican que no piensan en su estado de ánimo.

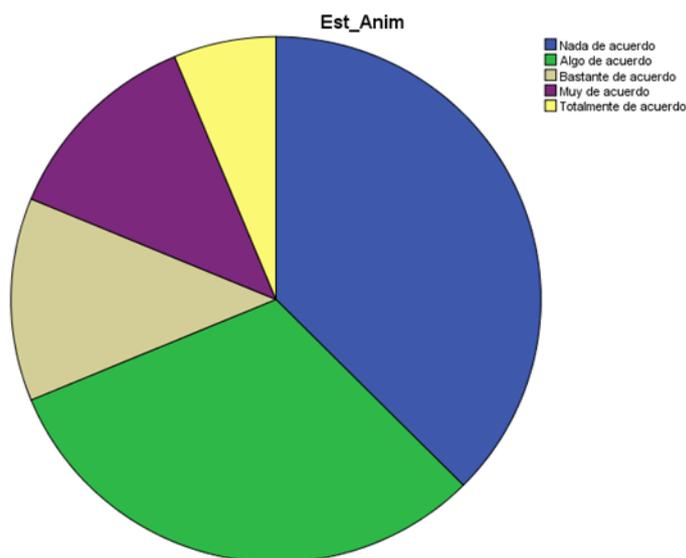


FIGURA 4.
Estado de ánimo

En cuanto a la afirmación #8: Presto mucha atención a cómo me siento, nueve personas de la muestra indicaron que están bastante de acuerdo con la afirmación.

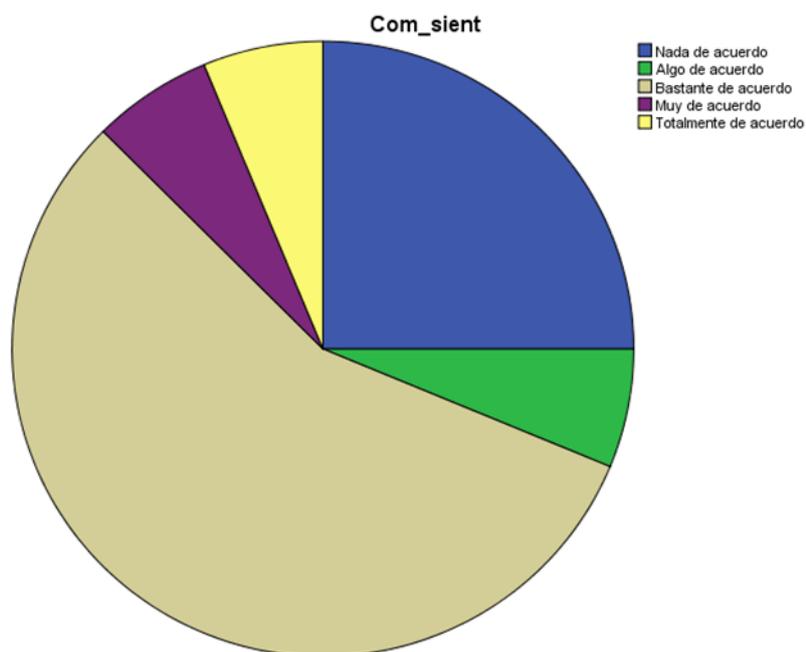


FIGURA 5.
Presto atención a como me siento

La afirmación 1 de la segunda parte de la encuesta indica: Cuando estoy estresado por el trabajo hago una pausa activa, solamente tres personas estaban totalmente de acuerdo con el hecho de realizar una pausa activa cuando hay estrés laboral.

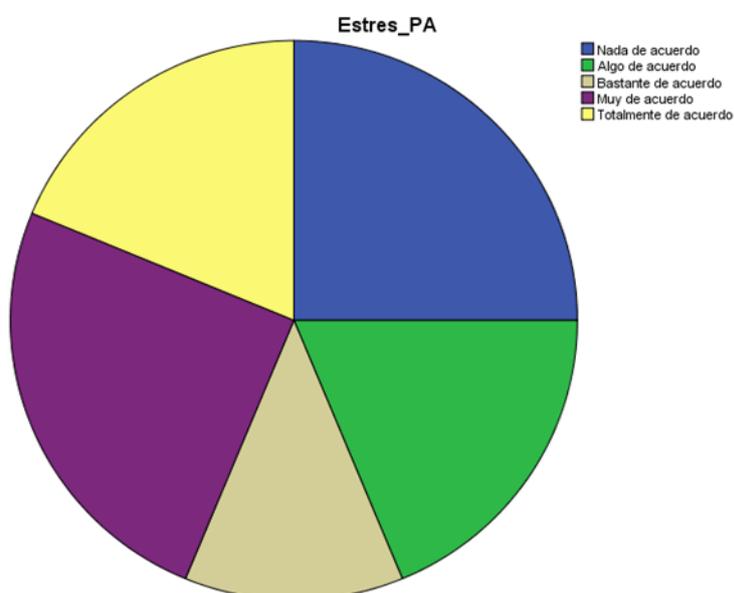


FIGURA 6.
Relación estrés y pausa activa

Con respecto a la afirmación 2 que indica si la universidad tiene actividades como yoga, biodanza u otras para el manejo del estrés, un total de 6 personas indicaron que no están de acuerdo con la afirmación.

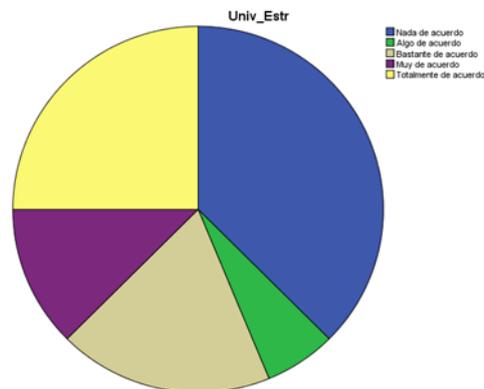


FIGURA 7.
Actividades universitarias

La afirmación 4: Cuando me estreso tiendo a discutir con mis compañeros/as de trabajo. Es interesante que la mitad de las personas encuestadas está en algún nivel de acuerdo con la afirmación

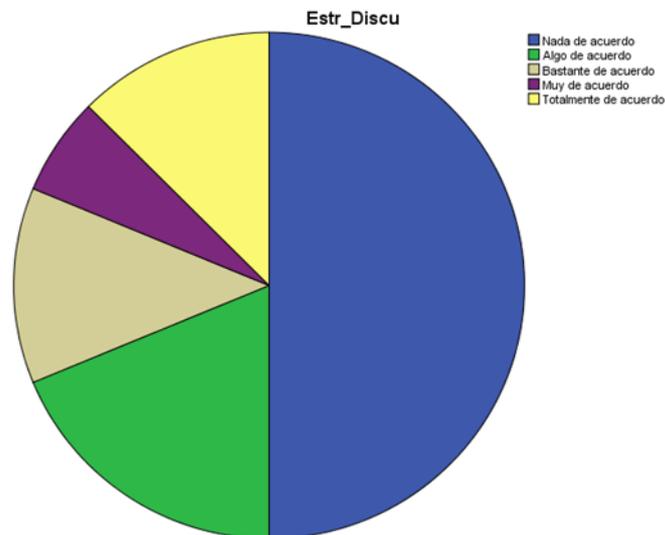


FIGURA 8.
Relación estrés y discusiones

Con respecto a la afirmación 5 que indica: Cuando me estreso en el trabajo realizo ejercicios de respiración para mantener la calma, la mayoría de las personas indicó que no lo hacen, para ser exactos, 7 personas indicaron que no realizan ningún tipo de ejercicios de respiración.

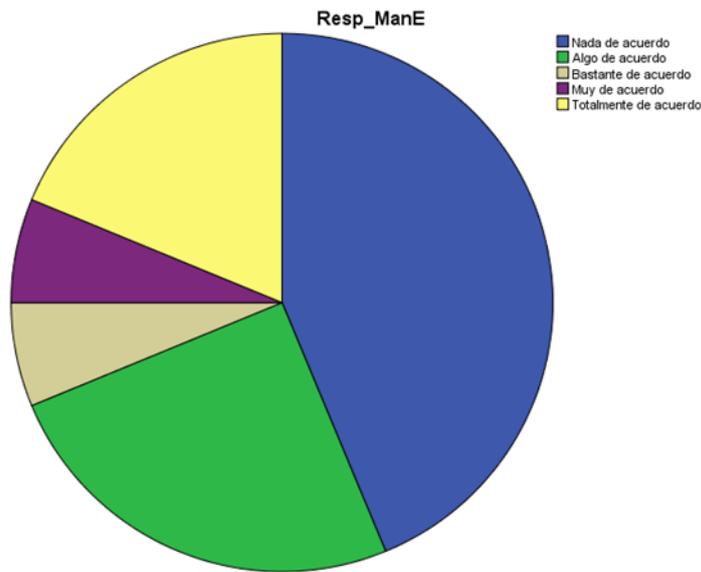


FIGURA 9.
Ejercicios de respiración para la calma

La afirmación 7 indica: Existe una política en la Universidad para el manejo del estrés, la mayoría de los y las encuestados indicó que no existe una política universitaria para el manejo del estrés laboral, con exactitud fueron 9 personas de las encuestadas las que dijeron que no existe una política orientada al manejo del estrés laboral.

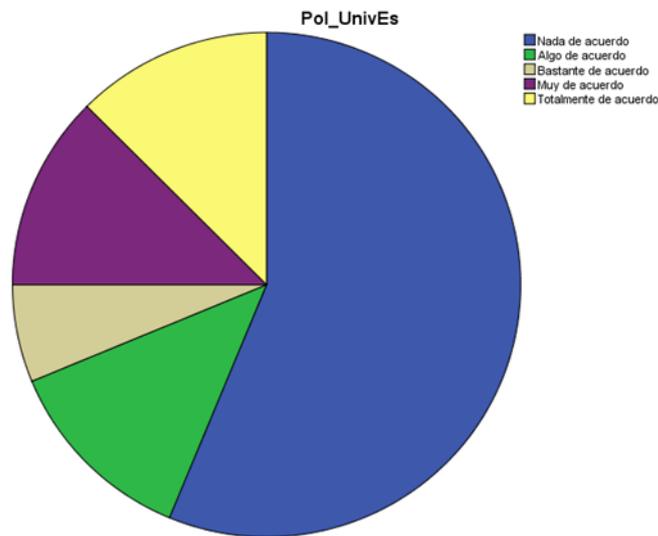


FIGURA 10.
Existencia de Política Universitaria para manejo de estrés

Con respecto a la afirmación 9: Te gustaría que hubiese una política universitaria para el manejo del estrés laboral, la mayoría de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación. Nueve personas están gustosas con la idea de una política universitaria para el manejo del estrés laboral.

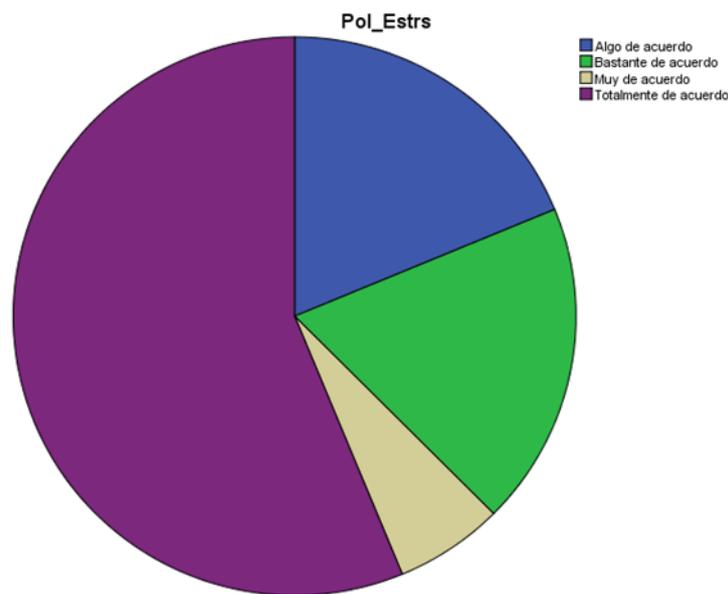


FIGURA 11.
Interés por una política universitaria

Con respecto a la afirmación 10: Tengo una relación respetuosa y amable con mis compañeros de trabajo, la mayoría indicó estar totalmente de acuerdo con la afirmación, lo que muestra la importancia del respeto y la amabilidad en las relaciones laborales de dicha división.

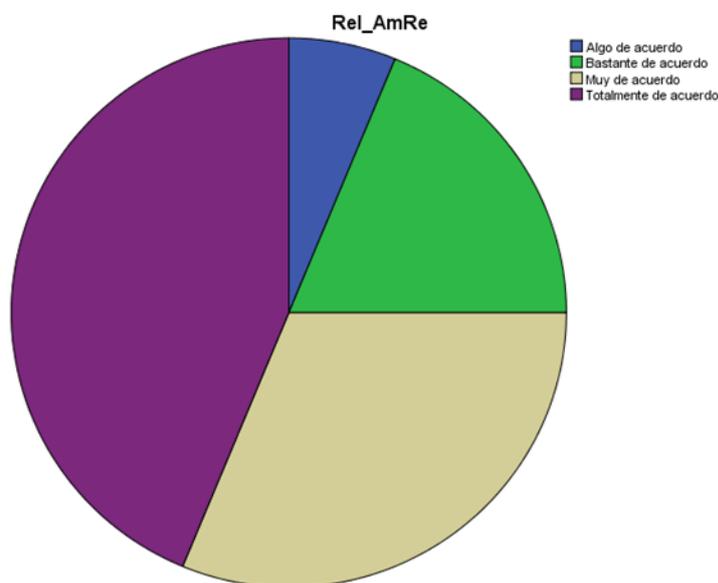


FIGURA 12.
Relaciones interpersonales en el ámbito laboral

La afirmación 11 indica: Mis compañeros de trabajo tienen una estrategia personal para el manejo del estrés, la mayoría de los y las encuestados están algo de acuerdo con la afirmación. En la discusión se hará un contraste con algunas respuestas anteriores, que indican que muchas veces no se maneja el estrés de manera adecuada.

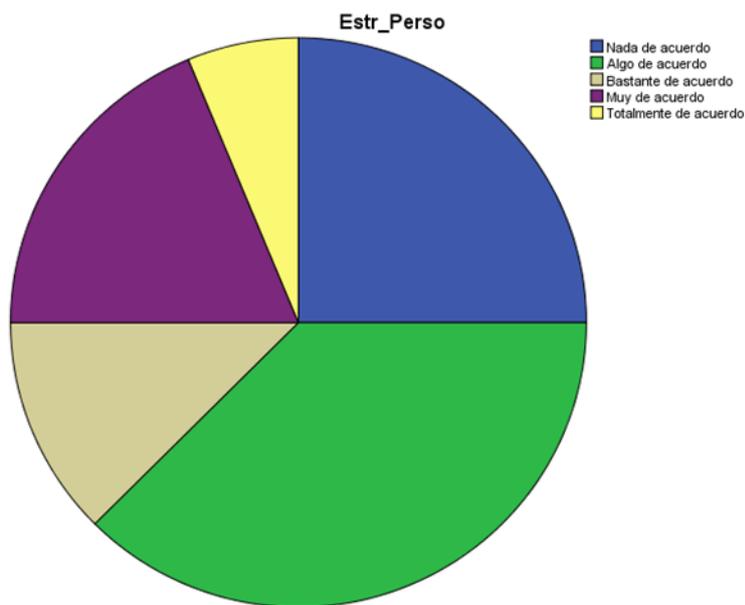


FIGURA 13.
Estrategias personales sobre inteligencia emocional

En el inciso 12 con respecto a la siguiente afirmación: Generalmente en el trabajo sabemos manejar el estrés laboral, la mayoría indicó que no están de acuerdo con la afirmación; eso corrobora algunos datos encontrados sobre el poco manejo que se hace del estrés laboral lo que repercute en la salud emocional.

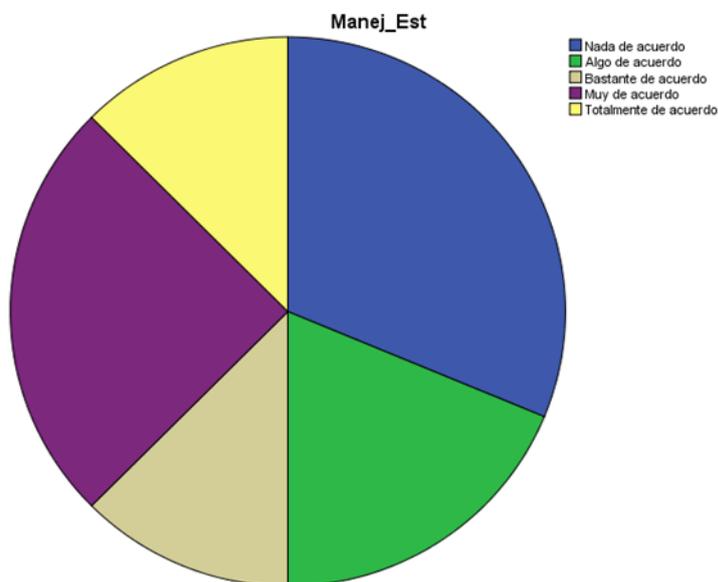


FIGURA 14.
Manejo de estrés laboral

Un dato interesante es que la mayoría de los trabajadores indicó que les gusta el trabajo que realizan en la Universidad. Esta información parte de la última afirmación que se presenta en el cuestionario de la encuesta, y que dice: Amar mi trabajo es una cualidad que me permite manejar el estrés. Es muy importante para el manejo del estrés, hacer lo que te gusta, trabajar en un área con la que estas contentas/o.

V. DISCUSIÓN

La OMS enfatiza que la salud mental es más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales. Tener una salud mental óptima no solo significa evitar las enfermedades mentales, sino también cuidar su felicidad y bienestar. También hace referencia a la salud propiamente dicha, “como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Por lo tanto, reconoce la salud mental como un componente esencial de la salud” (OMS, 2013, p. 48).

Ciertamente, el aumento de las demandas laborales puede estresar a alguien. Sin embargo, al ejercitar la inteligencia emocional que se puede aplicar en el trabajo, se puede reducir el estrés. El rendimiento laboral también puede aumentar. Una impresora o fotocopidora que funciona mal, una conexión a Internet lenta o conflictos con jefes y compañeros de trabajo pueden desencadenar estrés en el trabajo. Los procedimientos administrativos que requieren cumplimiento en tiempo y forma, son los requisitos estipulados conforme la Ley 737 y su reglamento, y lo correspondiente al Decreto 75-2010. En la gestión, cuando el usuario no lleva la documentación requerida conforme lo establecido por la Ley, conlleva al incumplimiento de los plazos establecidos, que en la praxis no se puede ejecutar (licitar). La Ley 737, dice que la “Función Administrativa: es toda función que se ejerce con potestades administrativas o que se vinculan a la contratación de personal, contratación administrativa y gestión patrimonial a bienes, obras o servicios necesarios para la institución” (La Gaceta, Ley No. 737, 2010).

La presión laboral en la División de Adquisiciones es una de las más dinámicas en cuanto que, la universidad siempre está demandando bienes y servicios la que deben licitarse, cuya condición es indispensable. La UNAN-Managua como institución pública debe ajustarse conforme a lo establecido por la Ley. Para las licitaciones dice que:

Es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual el órgano o entidad del Sector Público realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose al pliego de bases y condiciones, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la mejor oferta (La Gaceta, Ley No. 737, 2010).

Por no hablar de la creciente carga de trabajo, acompañada de resultados laborales insatisfactorios. Cuando el estrés en el trabajo lo golpea, puede volverse menos productivo y más eficiente. El trabajo que haces se vuelve aún más insatisfactorio. Además de interrumpir el desempeño y el trabajo, el estrés también puede causar mayores problemas de salud física y emocional si no se controla. Inteligencia emocional Si te enfrentas a menudo al estrés laboral, no tienes que preocuparte, porque una forma de afrontarlo es controlando tu inteligencia emocional. La inteligencia emocional (EQ o EI) es la capacidad de comprender, utilizar y gestionar las emociones de forma eficaz y constructiva. Esta inteligencia ayuda a establecer relaciones sólidas o comunicación con los demás, a tomar buenas decisiones, a superar diferencias y a gestionar situaciones difíciles. Además, la inteligencia emocional puede ayudarte a resolver mejor los problemas, gestionar y controlar tus emociones y calmarte a ti mismo a los demás. La inteligencia emocional se puede entrenar para ayudarlo a lograr el bienestar y el desempeño en el trabajo. También es útil como tratamiento emocional para quienes padecen enfermedades crónicas. Esta inteligencia puede ser desarrollada y estudiada por cualquier persona, de diferentes edades.

Lo primero que se debe tener presente es que la Unidad de Adquisiciones de la UNAN-Managua es una entidad que maneja niveles altos de presión laboral ya que deben responder a todas las solicitudes, volúmenes y procedimientos requeridos para satisfacer las necesidades que tiene la Institución.

Los trabajos, realizados por Laurent Groc, revelan que la hormona del estrés puede provocar depresión. Esto ocurriría si es segregada en una gran cantidad o durante un tiempo extenso. Una de las hormonas que permiten a las conexiones entre neuronas adaptarse en caso de estrés, puede, si es segregada en una muy grande cantidad o durante mucho tiempo, ser la causa de la depresión (Egoavil, p. 29)

Un espacio de trabajo muy ajetreado trae sus consecuencias en la actitud de la persona, de hecho, una razón importante es que los trabajadores gocen de una inteligencia emocional satisfactoria para hacer frente a la complejidad de las labores que llevan a cabo; por ello, las primeras interrogantes se refecrían a la inteligencia emocional en la vida cotidiana, y las siguientes estaban estrechamente relacionadas con el ámbito universitario, y el manejo de forma asertiva del trabajo.

Uno de los hallazgos más importantes es que los trabajadores consideran que prestan atención a sus sentimientos y emociones pero cuando se contrasta con afirmaciones sobre el estado de ánimo ellos se contradicen. Esto nos lleva a afirmar que se tiene poca consciencia de lo que es la inteligencia emocional, no se tiene en consideración que la inteligencia emocional está compuesta por varias facetas: emociones, sentimiento y actitudes.

Otro elemento importante es que la mayoría de las personas encuestadas consideran que no existe una política para manejo del estrés laboral, y aunque algunos aseguran que la universidad implementa acciones desde la política de una universidad saludable, eso no está relacionado o pensado desde el manejo de la inteligencia emocional de los y las trabajadoras.

En una de las entrevistas, se indicaba que dentro del plan de mejora institucional, y desde el área de deportes y de la universidad saludable está tratando de implementar mecanismos en cuanto a relajación, ejercicios, charlas, pero aun hace falta en lo referente a divulgación, al acceso de todos los trabajadores y en la búsqueda de que sea un hábito del ámbito laboral.

Lo anterior permite indicar que la UNAN-Managua ha realizado de forma paulatina un esfuerzo por mejorar la salud mental de sus trabajadores aunque de una forma empírica, aun no existe un estudio a nivel de toda la universidad que permita un acercamiento a la salud emocional de los trabajadores para tomar medidas que permitan ayudarles en el manejo de sus emociones para un desempeño óptimo en cada una de las áreas de atención de la universidad.

Otro detalle importante es que las personas encuestadas afirmaron que les cuesta el manejo del estrés laboral lo que desemboca en actitudes que pueden llegar a herir a sus compañeros de trabajo o en una atención deficiente; es por eso que al preguntarles sobre la pausa activa, solo el 18% de los trabajadores estaba de acuerdo con el hecho de que cuando está estresado en el trabajo hace una pausa activa.

La universidad cuenta con una infraestructura muy buena, tiene corredores, áreas para caminar, pero se constató que son pocos los trabajadores que hacen uso de los medios que tiene para trabajar la inteligencia emocional de cara a la carga de trabajo; lo anterior debe constituir una prioridad, ya que cuando los trabajadores saben conectar con sus emociones de forma asertiva, los resultados son más satisfactorios para la universidad.

La creación de políticas encaminadas a un mejor manejo de la inteligencia emocional de parte de los trabajadores es importante; políticas que contemplen una pausa activa puede ayudar a los trabajadores a lograr un mejor desempeño; una política que permita la participación de los trabajadores en actividades lúdico-recreativas puede ser importante para el manejo de las emociones, y por último talleres de respiración, ejercicios para la concentración pueden estimular un mejor desempeño y mejores equipos de trabajo en la universidad.

Además es importante realizar un estudio en toda la universidad sobre la inteligencia emocional, el presente estudio se basó en la Unidad de Adquisiciones, pero es importante un estudio que permita una radiografía de toda la universidad, y que sea una plataforma para una política universitaria sobre inteligencia emocional.

Otro aspecto importante es la divulgación en todos los niveles de la Universidad las disposiciones que en materia de manejo de estrés existen; al consultar sobre la existencia de un protocolo universitario sobre dicho tema, se indicaba que no sabían si existía tal protocolo. Es importante destacar, que la universidad tiene una plantilla muy grande de trabajadores lo que podría hacer difícil dicha tarea; ahí está el reto. Nuestra universidad demanda trabajadores comprometidos, con una salud emocional alta que permita una atención humana y humanizadora.

En conclusión, las habilidades de inteligencia emocional asociados con otros aspectos del comportamiento en contextos de trabajo, tales como la salud mental de los empleados (estrategias de regulación emocional, las situaciones ansiogénicas, estrategias de afrontamiento.). Esta es un área de investigación muy importante, tanto desde la perspectiva de las organizaciones (con más pérdida de muchas horas-hombre, como resultado de una mala salud mental) y el mismo empleado (las relaciones interpersonales y el estrés, etc.). Otra aplicación importante de la inteligencia emocional es en el asesoramiento y la orientación de los trabajadores de carrera para llevar a cabo un trabajo similar de sus habilidades.

Existe la creencia de que la educación superior debe hacerse de forma participativa y trabajar en función de la misión y visión de la universidad, en la búsqueda de un desempeño laboral innovador creativo que logre el desarrollo de las potencialidades de la comunidad universitaria en general, para poder cumplir su rol acorde con las necesidades sociales educativas, y las necesidades del entorno. Desarrollar una gestión participativa donde las autoridades, el personal docente y administrativo para que tomen la responsabilidad de dar respuesta acorde a las exigencias de la calidad educativa y administrativa de la institución, para dar respuestas de manera efectiva acorde a las exigencias de la calidad y la pertinencia educativa

FUENTES REFERENCIALES

- Alzina, R. B. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S. A.
- Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38 (4), 525-535.
- Arocena, F. A., Mejía Ceballos, J. C., & Gondra Rezola, J. M. (2006). Desde la perspectiva de la psicología del bienestar, que entiende al mismo como un componente determinante de la salud mental de las personas, se describe un modelo axial para la evaluación del bienestar general. *Psicología y Salud*, Vol. 16, Núm. 1, 87-92.
- BBVA. (30 de enero de 2020). Seis consejos para cuidar la salud de tu cerebro. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=3-18pPudCxM&t=186s>
- Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, Volumen 17 Número 2, 78-86.
- Casado Morales, I. (Madrid, 1994). *Ansiedad, Stress y Trastornos Psicofisiológicos*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Psiconex*, Vol 9 No. 14, 1-13.
- Damasio, A. (1994). *Descartes Error: Emotion, Reason and the Human Brain*. New York: Avon Books.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 989-1017.
- Garbanzo Vargas, G. M., & Orozco Delgado, V. H. (2010). Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativo. *Educación*, vol. 34, núm. 1, 15-29.
- García Izquierdo, A., García Izquierdo, M., & Ramos Villagrosa, P. (2007). Aportaciones de la Inteligencia Emocional y la autoeficacia: aplicaciones para la selección de personal. *Anales de Psicología*, 231-239.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: the theory of multiples intelligences*. New York: Basic.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. (T. d. Raga, Trad.) Barcelona, España: Editorial Kairós. S.A.
- Goleman, D. (2013). *El Cerebro y la Inteligencia Emocional: Nuevos Descubrimientos*. (T. d. Mayor, Trad.) Barcelona (España): Ediciones B, S. A.
- Gómez, B. (2006). Estrés y sistema inmune. *Rev Mex Neurocia*, 7(1), 30-38.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

- Herrera, Y., Betancur, J., & Jiménez, N. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psiconex*, Vol 9, No. 14, 1-13.
- Herrnstein, R., & Murray, C. (1994). *The bell curve. Intelligence and class structure in American Life*. New York: The Free Press.
- La Gaceta. (19 de octubre de 2010). Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público. LEY No. 737, aprobada el 19 de octubre de 2010. Managua.
- Leeper, R. (1948). A motivational theory of emotion to replace "emotion as disorganized response". *Psychological Review*, 5-21.
- Manes, F., & Niro, M. (2015). *Usar el Cerebro*. Buenos Aires: Planeta.
- Marcos, L. R. (13 de octubre de 2017). *Inteligencia Emocional y la Formación de Competencias. Habilidades Directivas - Unidad N° II - Inhabilidades Directivas y Gestión de Equipos de Trabajo*.
- Martínez González, A. E., Piqueras, J. A., & Ramos Linares, V. (2010). *Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 8, núm., 861-890.
- Mendieta Baltodano, C. d. (2016). Integración en el contexto de la educación superior pública de Nicaragua: El nuevo modelo educativo de la UNAN-Managua. *Revista de Educación Mediática y TIC*, 29-50.
- OMS. (2013). *Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2020*. Ginebra, Suiza: Ediciones de la OMS. Recuperado el 11 de 8 de 2021
- Restrepo, D. A., & Jaramillo, J. C. (2012). Concepciones de salud mental en el campo de la salud pública. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 30(2):, 201-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 185-211.
- Wechsler, D. (1943). Non-intellective factors in general intelligence. *Journal of Abnormal and social Psychology*(38), 101-103.
- Young, K. (1930). *Social Psychology*. New York: Appleton-Century.
- Aristóteles. (2016). *Ética a Nicómaco* (traducción de P. de Azcárate (ed.); San José:).
- Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, 77–96.
- Fuentes Pérez, M. (2014). *Inteligencia emocional y potencialidades individuales en la predicción de la calidad de vida*. Universidad de Jaén.
- Goleman, D. (2012). *El cerebro y la inteligencia emocional* (Traducción de Carlos Mayor (ed.); De Books).
- Laprida, M. I. M. et al. (2013). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista de Educación Social*, 4(3), 89–124.
- Lazarus, R. S., Opton, E. M., & Averrill, J. (1969). Adaptación, Psicología y Emociones. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 1, núm. 2-3, 1(2–3), 105–132.
- Leal, A. (2011). *Revista Innovación y experiencia* No. 39. 1–12.
- López, V. (2007). La inteligencia social: Aportes desde su estudio en niños y adolescente con altas capacidades cognitivas. *Psykhé*, 16(2), 17–28. <https://doi.org/10.4067/s0718-22282007000200002>
- Martín, M. L. (2012). The Bellevue Intelligence Tests (Wechsler , 1939): ¿una medida de la inteligencia como capacidad de adaptación#? *Revista de Historia de la Psicología*, 33(3), 9–12.
- Pacheco, Extremera, et al. (2001). ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? *Servidor-Opus.Tach.Ula.Ve*, enero, 1–14.
- Rios Bello, L. B. (2019). Adaptación de Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law en adolescentes y jóvenes institucionalizados de San Juan de Lurigancho. Universidad César Vallejos.
- Rivera, Emir, et al. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del inventario Bar-On de cociente emocional (Bar-On EQ-i). *Revista puertorriqueña de psicología*, 19, 148–182. <https://doi.org/10.4000/crm.12557>

- Sternberg, R., & O'Hara, L. (2005). Creatividad e inteligencia. *CIC: Cuadernos de información y comunicación*, 10, 113–149.
- Suárez, J. et al. (2010). Investigación y Postgrado Universidad Pedagógica Experimental Venezuela Sistema de Información Científica. *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*, 25, 81–94.
- Trujillo, Mara, et al. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25).
- Velasco Bernal, J. J. (2014). La Inteligencia Emocional. *Industrial Data*, 4(1), 80. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i1.6677>
- Winter, D. G. (1998). David C. McClelland (1917–1998): Obituary. *American Psychologist*, 55(5), 529–532.

NOTAS

- [1] Modelo de Bar-On. Su tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: “The developmnet of a concept of psychological well-being”, constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory).
- [2] (Bar-On EQ-i por sus siglas en inglés) traducido y adaptado para la población puer- torriqueña. Comenzamos con un análisis del constructo de Inteligencia Emocional (IE) desde sus componentes neurobiológicos, cognosciti- vos y sociales, y su relación con el constructo de inteligencia. Partiendo desde esa base teórica, se describe el Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Inventario Bar-On) y se presenta un resumen del proceso de traducción y adaptación de la prueba. Para determinar la confiabilidad de esta versión adaptada a Puerto Rico se evaluó su con- sistencia interna y su confiabilidad temporal utilizando una muestra de 219 participantes. El análisis de factores confirmatorio no replica la estructura factorial de las 15 sub escalas de la versión original. Además de los estudios de confiabilidad, se correlacionaron las escalas y sub escalas del Inventario Bar-On entre sí y con la Escala de Deseabilidad Social (EDS). Mediante estos análisis se obtuvo evidencia de la vali- dez convergente y divergente de la prueba. Se concluye que la versión adaptada para Puerto Rico del Inventario Bar-On cumple con la mayo- ría de los criterios psicométricos básicos de confiabilidad y validez y que se necesitan estudios adicionales con una muestra mayor para veri- ficar la adecuacidad de la prueba para su uso con la población puertorriqueña. (Rivera, Emir, 2008, p. 148)
- [3] McClelland es ampliamente reconocido por sus influentes aportes en eláreade la motivación, especialmente la motivación humana. Nació el 20 de mayo de 1917. Procedía de una familia de académicos. Siendo un estudiante brillante, a los 16 años se apasiona por la literatura alemana y por el alemán; éste es su primer estudio en la universidad (Cohen, 1977). Pero en su segundo año, uno de sus profesores lo introduce en la psicología.