

Rachel Gabel-Shemueli, Verónica Peralta Rondan, Rosa Amelia Paiva Lozano, Gisella Aguirre Huarcaya
Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales
Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17, núm. 58, abril-junio, 2012, pp. 271-290,
Universidad del Zulia
Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>



Revista Venezolana de Gerencia,
ISSN (Versión impresa): 1315-9984
rvg luz@yahoo.es
Universidad del Zulia
Venezuela



Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales

Gabel-Shemueli, Rachel*
Peralta Rondan, Verónica**
Paiva Lozano, Rosa Amelia**
Aguirre Huarcaya, Gisella**

Resumen

El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones. El propósito de este estudio es analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios a 223 trabajadores de una organización pública del Perú y se analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles de detalle: los constructos, sus dimensiones y sus subdimensiones. Los principales resultados muestran que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral. Asimismo, que los profesionales de mayor edad y quienes ocupan cargos en la alta dirección y en áreas de apoyo tienen mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos personales y tensión personal. Las conclusiones resaltan la importancia de examinar las relaciones entre las variables a fin de hallar las soluciones a este fenómeno y evitar sus repercusiones. Se formulan recomendaciones para estudios futuros y las implicaciones prácticas en las organizaciones.

Palabras clave: Estrés laboral, inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales.

Recibido: 28-09-11. Aceptado: 26-04-12

* Ph.D. Profesora e Investigadora. Universidad ESAN. Lima, Perú. email: rgabel@esan.edu.pe.

** Asistentes de investigación. Universidad ESAN. Lima, Perú.

Occupational Stress: Relation to Emotional Intelligence, Demographic and Occupational Factors

Abstract

Occupational stress has become a serious concern within organizations. The purpose of this study is to examine the relations between stress and emotional intelligence, demographic and occupational factors. To accomplish this, two questionnaires were applied to 223 workers from a public organization in Peru and correlations among the variables were analyzed on three levels: the constructs, their dimensions or components and their sub-dimensions. Principle results show that individuals with higher levels of emotional intelligence have less occupational stress. In addition, older professionals and those in senior management and support positions have higher levels of stress in the dimensions of personal resources and personal tension. Conclusions underscore the importance of examining relationships between the variables in order to find solutions to occupational stress and avoid the repercussions this entails. Recommendations are formulated for future studies and practical implications within organizations

Keywords: Occupational stress, emotional intelligence, demographics and occupational factors.

1. Introducción

El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones por las consecuencias negativas que causa en el desempeño y la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores. Diversos estudios han demostrado que las secuelas de la tensión laboral se derivan, principalmente, de la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad. Estas secuelas pueden manifestarse en las personas como enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros); y en la organización como un todo, en baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros (Anderson y Pulich, 2001; Mausner-Dorsch y Eaton,

2000). Por ello, las empresas se enfrentan a costos muy altos, tanto económicos como humanos, que perjudican la efectividad y la eficiencia en el rendimiento organizacional y también la competitividad (Colligan y Higgins, 2005).

Frente a la problemática del estrés laboral y sus repercusiones negativas sobre el individuo y la organización, es necesario continuar el estudio de los factores que influyen en el estrés, las características y las estrategias que las personas utilizan para enfrentar y manejar el estrés laboral óptimamente (Cotton y Hart, 2003; Hannigan, Edwards, y Burnard, 2004). Los estudios previos han identificado distintos factores que influyen de manera directa e indirecta, negativa o positiva, en la forma y el grado en que las personas perciben y responden al estrés laboral. Entre ellos se mencionan las ca-

racterísticas y habilidades personales, así como factores demográficos y organizacionales (Slaski y Cartwright, 2003).

En este contexto, se argumenta que la inteligencia emocional (IE en adelante) del individuo tiene un importante papel en la percepción del estrés laboral y en sus consecuencias, así como en la manera como se enfrentan las situaciones de estrés (Gardner y Stough, 2003). Además, los factores demográficos y ocupacionales se revelan como posibles variables relacionadas, directa e indirectamente, al grado y al manejo del estrés laboral (Castilla, 2000).

El presente estudio persigue, como objetivo general, analizar las relaciones entre la inteligencia emocional y los factores demográficos y ocupacionales, con los tipos de estrés laboral de los individuos en el entorno laboral de una entidad pública en el Perú. Más específicamente, se busca entender las relaciones entre las variables con sus respectivos componentes, dimensiones y subdimensiones.

Para ello, se formularon tres hipótesis que argumentaron sobre la naturaleza de las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales y las tres dimensiones del estrés laboral.

La investigación puede ser clasificada como aplicada, de tipo cuantitativo, transaccional y de campo. Participaron en el estudio doscientos veintitres (223) trabajadores de una organización del sector público peruano. Se emplearon análisis estadísticos descriptivos de los respectivos instrumentos, así como el análisis correlacional de tres (3) niveles. Primero, se analizaron las potenciales relaciones entre dos variables; luego, las

potenciales relaciones entre las respectivas dimensiones y/o componentes de cada variable. Por último, se estudiaron las relaciones entre las subdimensiones o subcomponentes de las variables.

Por otra parte, la técnica seleccionada como fuente para la recolección de la información fue la observación mediante encuestas, utilizando dos cuestionarios y preguntas sobre información demográfica y ocupacional. Para evaluar la inteligencia emocional de los participantes, se utilizó la versión en español del cuestionario MSCEIT V2.0 (Mayer, Salovey y Caruso, 2002), facilitada por los editores de la prueba MHS (Multi-Health System). El MSCEIT está compuesto por ciento cuarenta y uno (141) ítems con cinco (5) opciones de respuesta en cada uno. La evaluación mide de manera objetiva dos áreas: *experiencial* y *estratégica*, en las siguientes cuatro ramas o tipos de habilidades: a) *percibir emociones* de *manera eficaz*: indica el grado en que el sujeto puede identificar las emociones en sí mismo y en otros; b) *facilitar el pensamiento*: indica el grado en que el sujeto puede utilizar sus emociones para mejorar el pensamiento; c) *comprender las emociones*: indica si el sujeto entiende bien las complejidades de los significados, las transiciones y las situaciones emocionales; y d) *manejar emociones*: muestra si el sujeto gestiona bien las emociones en su propia vida y en la de los demás.

En general, el MSCEIT proporciona una puntuación total de IE; dos (2) puntuaciones referidas a las áreas (*experiencial* y *estratégica*); puntuaciones referidas a las cuatro (4) ramas del modelo y, finalmente, puntuaciones en cada una de las tareas.

El resultado del coeficiente total de la inteligencia emocional fue de $\alpha = 0.86$. En las cuatro ramas los coeficientes de Alpha Cronbach son altos, pues fluctúan entre $\alpha = 0.75$ y $\alpha = 0.89$.

Para la medición del estrés laboral, se utilizó la versión en español del cuestionario OSI: Inventario de estrés laboral (Osipow y Spokane, 1987), adaptada por Schmidt *et al.* (2003). El OSI elabora medidas genéricas de estresores ocupacionales que se pueden aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales. Está compuesto por ciento cuarenta (140) ítems divididos en tres (3) dimensiones, que se dividen en catorce (14) subdimensiones. Estas dimensiones son: 1) *Roles ocupacionales*, compuesta por seis (6) subdimensiones: sobrecarga ocupacional (RO), insuficiencia del rol (RI), ambigüedad del rol (RA), fronteras del rol (RB) responsabilidad (R) y ambiente físico (PE); 2) *Tensión personal*, compuesta por cuatro (4) subdimensiones: tensión vocacional (VS), tensión psicológica (PSY), tensión interpersonal (IS), tensión física (PHS), y 3) *Recursos personales*, compuesta por cuatro (4) subdimensiones: recreación (RE), autocuidado (SC), soporte social (SS), afrontamiento racional/cognitivo (RC). El instrumento evalúa en una escala tipo Likert de 1 (nunca) a 5 (siempre).

Los resultados de confiabilidad del instrumento y de cada una de sus respectivas dimensiones son los siguientes: en la dimensión de *Roles ocupacionales* (ORQ), el valor total da un alto coeficiente ($\alpha = 0.80$) y sus seis (6) subdimensiones también presentan altos niveles de coeficiente ($\alpha = 0.75$ a $\alpha = 0.83$). En la dimen-

sión de *Tensión personal* (PSQ), el valor total logra un alto coeficiente ($\alpha = 0.76$) y sus cuatro (4) subdimensiones también presentan altos niveles de coeficiente ($\alpha = 0.78$ a $\alpha = 0.90$). En la dimensión de *Recursos personales* (PRQ), el valor total alcanza un alto coeficiente ($\alpha = 0.79$) y sus cuatro (4) subdimensiones también presentan altos niveles de coeficiente ($\alpha = 0.76$ a $\alpha = 0.87$).

Por último, se recolectó información sobre factores demográficos: edad, género, estado civil y grado de educación; así como de factores ocupacionales: personal a cargo, nivel del cargo, tiempo de servicio en la organización y tiempo de permanencia en la posición.

El presente estudio se justifica si se considera que su diseño y análisis contribuirán, en primer lugar, desde el punto de vista científico, con mayores conocimientos empíricos a fin de ahondar en la comprensión del papel de algunas características personales que pueden determinar los tipos de estrés laboral. Por la naturaleza de correlacionar del estudio, se busca aportar mayor conocimiento sobre las posibles características y direcciones relacionales entre el estrés laboral, por un lado, y la inteligencia emocional y los factores demográficos y ocupacionales, por otro.

En segundo lugar, hasta donde se conoce, el tema ha sido muy poco examinado en el entorno laboral y organizacional en el Perú. Por ello, el trabajo aporta datos relevantes sobre las relaciones entre las variables estudiadas respecto de los profesionales de una institución pública.

Finalmente, en el caso de que los resultados de futuros estudios confirma-

ran los obtenidos en el entorno peruano y los de investigaciones anteriores, las empresas podrían impulsar la implementación de mediciones del estrés laboral periódicas, para generar planes de acción con los cuales contrarrestar este fenómeno que, probablemente, afecte a todas las organizaciones. Por otro lado, sería también recomendable considerar evaluaciones de la inteligencia emocional y los factores demográficos en los procesos de selección de personal. De esta manera se contaría con una herramienta que complementa los demás instrumentos y permita elegir al candidato más apto de manera integral.

2. Estrés laboral

Desde la perspectiva psicológica, la definición general de estrés se refiere a una respuesta natural y generalizada –mental o somática– impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, estímulo o agente estresor (Seyle, 1982). Algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos: negativo o distrés y positivo o eustrés, de acuerdo con los efectos causados en los individuos (Edwards y Cooper, 1998). El presente estudio se enfoca en el tipo de estrés negativo o distrés.

Específicamente, el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Cooper, Kirkcaldy y Brown, 1994). Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés laboral como “una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recur-

sos y que pone en peligro su bienestar”. Es decir, el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.

Desde la perspectiva psicológica, el Modelo Transaccional del Estrés (Lazarus y Folkman, 1984) es considerado un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia. Este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003).

En esta línea, diversos estudios han identificado distintos tipos de estresores, desde diferentes ámbitos, que están relacionados directa e indirectamente con el individuo y su entorno laboral. Entre los principales estresores se mencionan los siguientes: factores físicos, estructura organizacional, relaciones interpersonales y grupales, demanda y contenido del trabajo, factores de clima y cultura organizacional, así como las características del individuo y los factores sociales y familiares que son externos a la organización (Castilla, 2000; Day y Livingstone, 2001; Cotton y Hart, 2003; Ramos, Fernández-Berrocal y Extremera, 2007). En consecuencia, el desequilibrio entre dichos estresores y la respuesta de la persona puede convertirse en fuente de estrés y producir efectos negativos que abarcan aspectos psicológicos, físicos y de comportamiento (Slaski y Cartwright, 2003). El presente estudio investigó las relaciones entre algunas de las características individuales, en particular la inteli-

gencia emocional y factores demográficos y ocupacionales, y los tipos de estrés laboral que se pueden generar, así como el impacto de estos en la organización.

3. Inteligencia emocional

Diversos autores han formulado definiciones sobre la inteligencia emocional y la forma de medirla. Algunas ideas importantes se pueden obtener del conjunto de estas definiciones: 1) la emoción resulta de la interacción de la persona con su entorno, 2) constituye un proceso complejo 3) es dinámica, 4) es anterior a la conciencia, y 4) atiende numerosas funciones (Fernández-Abascal, Jiménez y Martín, 2003). Desde la perspectiva psicológica, la inteligencia emocional intenta describir, dentro de la funcionalidad intelectual, el papel de las emociones y sus implicaciones (Salovey y Mayer, 1990). A partir de esta línea, se han desarrollado dos enfoques principales de conceptualización de la inteligencia emocional. El primero se refiere a los modelos mixtos, según los cuales la inteligencia emocional es un conjunto de rasgos de personalidad, competencias emocionales y sociales (Bar-On, 1997). El segundo enfoque considera a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento cognitivo de la información emocional y la medición del desempeño del individuo con dichos procesamientos (Bastian, Burns y Nettelbeck, 2005; Mayer, Salovey y Caruso, 2002). Por lo tanto, la inteligencia emocional se podría considerar como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, expe-

rienciales y cognitivos (Mayer *et al.*, 2001).

En este contexto, el presente estudio adopta la definición de Mayer y Salovey (1997): "... habilidades para percibir, evaluar, y expresar emoción; para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento; para entender las emociones y el conocimiento emocional, y para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual..." (Mayer y Salovey, 1997: 87). A partir de esta definición, estos autores derivaron y agruparon cuatro diferentes habilidades o ramas que forman parte de su modelo: 1) *Identificar emociones*: incluye varias pericias, como la habilidad para identificar sentimientos, expresar emociones exactas y diferenciar entre expresiones de emoción real o fingida, 2) *Utilizar las emociones*: habilidad para conseguir diversos resultados, tal como re-enfocar la atención, facilitar la toma de decisiones o utilizar emociones para generar diversos enfoques en la solución de problemas, 3) *Comprender emociones*: habilidad para comprender emociones complejas y secuencias emocionales, tales como el comportamiento o el razonamiento subyacente en una expresión de emoción o reacción, así como también la relación entre varias emociones. 4) *Regular emociones*: comprende el conocimiento de las emociones propias, la habilidad para distinguir entre emociones claras y típicas y la capacidad para resolver problemas cargados emocionalmente. Este modelo de habilidades de la inteligencia emocional ha sido descrito como un modelo cohesivo y exhaustivo por parte de sus seguidores (Schutte *et al.*, 1998).

En el contexto laboral, diversos estudios han demostrado que las altas habilidades de inteligencia emocional de los profesionales sostienen el desarrollo de largo plazo en los negocios. En particular, esta habilidad puede influir positivamente en la capacidad para resolver problemas, en la actitud hacia los cambios, en las relaciones interpersonales, así como en la contribución de una cultura organizacional positiva; al mismo tiempo, minimiza la pérdida de talento y habilidades (Vakola, Tsaousis y Nikolaou, 2004). Por lo tanto, se puede señalar que la inteligencia emocional cumple un papel importante en la persona y puede lograr un impacto significativo en su entorno laboral y, dependiendo de su regulación o desarrollo, beneficiar o perjudicar a la organización.

4. Relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral

Varios estudios han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral. De acuerdo con su estado emocional, inducido por situaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones (Spector y Goh, 2001). En otras palabras, la manera como los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes influye sobre sus emociones. De esta manera, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función importante en el manejo del estrés (Slaski y Cartwright, 2002). Algunos estudios han sugerido que las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y

consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocionales (Salovey, Mayer y Caruso, 2002).

En un contexto laboral-organizacional, se afirma que el modo como algunos individuos identifican, regulan y utilizan la información derivada de las emociones tiene relación con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral. En el ámbito laboral eso significa no solamente un mayor y mejor rendimiento, sino también una mejora en la calidad de vida en general (Ciarrochi, Deane y Anderson; 2000). En algunos de los escasos estudios que han explorado las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relaciones negativas entre ambas variables (Gardner y Stough, 2003; Slaski y Cartwright, 2002). Por ejemplo, Slaski y Cartwright (2002) encontraron que los ejecutivos que poseían una alta capacidad de inteligencia emocional habían sufrido menos estrés subjetivo, alcanzaban un mejor bienestar físico y psicológico y habían logrado un alto nivel de desempeño.

De acuerdo con estos resultados, entonces, se puede sostener que la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno. Siguiendo este argumento, la inteligencia emocional no solo estaría dentro del ámbito de las emociones como tales, sino que más bien se convertiría en la habilidad de los individuos que integran efectivamente emociones con pensamiento y comportamiento para así actuar y reducir las experiencias

emocionales negativas (Salovey, Mayer y Carusso; 2002).

De lo anterior, se propone la siguiente hipótesis sobre la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral:

Hipótesis 1: *Existen relaciones negativas entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.*

5. Relaciones entre los factores demográficos y el estrés laboral

Varios investigadores han argumentado que las diferencias individuales influyen en el modo como los individuos perciben, interpretan y responden al estrés en el trabajo y otros aspectos de la vida (Girdler, Jamner y Shapiro, 1997). De acuerdo con ello, una variedad de investigaciones han estudiado la relación entre el estrés laboral y los factores demográficos, aunque sus resultados son mixtos. Por un lado, se plantea que estos factores están relacionados con el estrés laboral; por otro lado, se concluye que, si bien son relevantes, no siempre son determinantes del estrés, sino que, al parecer, aumentan la vulnerabilidad de la persona (Slaski y Catwright, 2002). Entre los factores demográficos se incluyen edad, género, estado civil y grado de educación.

Edad y estrés laboral. Algunos investigadores afirman que los efectos del estrés están relacionados con la edad del individuo. Se sugiere que cada edad tiene sus propios estresores y que existe relación lineal positiva entre la edad y el estrés laboral. Es decir, a mayor edad, mayor es el nivel de estrés. Sin embargo,

otros argumentos indican que existe una relación curvilínea, en la que se demuestra que los grupos de mayor estrés están entre los trabajadores más jóvenes y los de mayor edad. También se señala una relación inversa entre trabajadores más jóvenes y mayores niveles de estrés (Seltzer y Numerof, 1988).

Género y estrés laboral. Pese a que se ha realizado una variedad de estudios referidos a este tema, no todos los autores encuentran diferencias entre sexos. Sin embargo, algunos resultados afirman que existen diferencias entre ambos sexos en cuanto a los tipos de estresores, las consecuencias, la frecuencia de los estresores más comunes y las formas de respuestas al estrés (Jick y Mitz, 1985). Al respecto, se encontró que las mujeres directivas tienden a fumar más que los hombres, consumen mayor número de ansiolíticos y antidepresivos y están sometidas a mayor variedad de estresores (Abraham, 1984). Sin embargo, son los hombres quienes experimentan más problemas físicos como respuesta a estas psicopatologías: cirrosis, trastornos cardiovasculares mortales y suicidios (Ivancevich y Matteson, 1987).

Estado civil y estrés laboral. Algunos estudios afirman que el estado civil también podría tener injerencia en el estrés laboral. En particular, la carga familiar o la interacción trabajo-familia ha sido considerada como una potencial fuente de estrés (Cooper, Dewe y O'Driscoll, 2001). Otros autores señalan la importancia del apoyo familiar en la amortiguación del estrés, sobre todo en profesiones que requieren pasar mucho tiempo fuera del hogar (Cooper, Kirkcaldy y Brown, 1994).

Grado de educación y estrés laboral. En algunas investigaciones se ha encontrado que las personas con mayor educación han reportado niveles de estrés más altos que aquellas menos educadas. Se sugiere que los primeros, generalmente, ocupan puestos laborales con mayores responsabilidades y, en consecuencia, están expuestos a mayor estrés. También se sugiere que estos individuos se plantean expectativas más altas y se deprimen si no logran cumplirlas (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

De las evidencias encontradas en los estudios resulta difícil determinar la naturaleza de las relaciones entre el estrés laboral y los factores demográficos. Por lo tanto, se estudio la relación entre las dos variables a fin de obtener mayores evidencias.

Por lo expuesto, la segunda hipótesis es la siguiente:

Hipótesis 2: *Existen diferencias en el estrés laboral por los factores demográficos: edad, género, estado civil y grado de educación.*

6. Relación entre los factores ocupacionales y el estrés laboral

Algunos estudios han analizado las relaciones entre el estrés laboral y factores ocupacionales como el personal a cargo, el nivel del cargo, el tiempo en la organización, el tiempo en la posición. El propósito era identificar dichas relaciones desde las fuentes de estrés propias de las organizaciones (Cox y Mackay, 1981).

Personal a cargo y estrés laboral. En varios estudios se ha argumentado que las alta responsabilidad en la direc-

ción, la necesidad de tomar decisiones, el cumplimiento de los objetivos grupales y la frecuente interacción con su personal son factores estresores que pueden causar un alto nivel de estrés laboral en quienes tienen personal a su cargo (Peiró, 2001).

Nivel de cargo y estrés laboral. El nivel de cargo, ya sea superior, intermedio o bajo, también es una potencial fuente generadora de estrés. Algunos investigadores han encontrado que el nivel intermedio sería la posición más estresante en la línea jerárquica. En otros estudios se señala que el personal de niveles superiores sufre menos estrés que las personas empleadas en los niveles más bajos (Kirkcaldy, Cooper y Furnham, 1999).

Tiempo en la organización y en la posición y estrés laboral. Varios estudios han definido tres fases principales relacionadas con el desarrollo profesional y la permanencia en la organización: el inicio, la consideración y la preparación para la jubilación. Cada una de estas fases se asocia con diferentes tipos de estresores. Por ejemplo, en la fase inicial las expectativas del trabajador pueden no coincidir con la realidad de su trabajo, lo que ocasiona estrés laboral. Por otro lado, el estrés también se relaciona con la evolución y la promoción del trabajador dentro de una organización. Algunos estudios señalan que cuando las expectativas de promoción del individuo no están en línea con su desarrollo profesional real en la organización, ello causa frustración, insatisfacción y, en consecuencia, problemas de estrés laboral (Cooper, Dewe y O'Driscoll, 2001). Por lo tanto, se puede argumentar que las evidencias sugieren

que los factores ocupacionales podrían guardar relación con el estrés laboral. En la presente investigación se analizan los factores antes mencionados. Estos factores se consideraron relevantes en un nivel exploratorio.

Por lo expuesto, la tercera hipótesis es la siguiente:

Hipótesis 3: *Existen diferencias en el estrés laboral por los factores ocupacionales: personal a cargo, nivel del cargo, tiempo en la organización, tiempo en la posición.*

7. Estrés laboral y su relación con la inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales

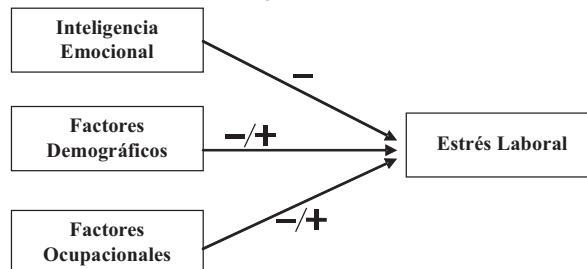
En la Tabla 1 se presentan los resultados del análisis estadístico descriptivo de los instrumentos en cada constructo, sus áreas, áreas o dimensiones y subcomponentes. Los resultados muestran que los constructos poseen un aceptable-alto nivel de confiabilidad.

En relación con las hipótesis se obtuvo lo siguiente (ver Diagrama 1):

Hipótesis 1: Propuso relaciones negativas entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Para el análisis de la H1, como se observó que los puntajes de IE (M-97.29, DE-13.80), presentaban valores concentrados en la zona media, se optó por aplicar la técnica de los grupos extremos (Galambos, 1978), identificándose tres grupos de puntuaciones de IE, altas (Percentil: 63-99), medias (Percentil: 38-62) y bajas (Percentil: 37-1); por ello se trabajó solamente con el conjunto de los casos con valores superiores al percentil 62 y aquellos con valores menores al percentil 38. Al final se redujo la muestra a ciento sesenta y ocho (n=168) casos de la muestra original de doscientos veintitres (n=223).

Por otro lado, con la finalidad de obtener mayor comprensión acerca de las relaciones entre las variables y sus dimensiones o componentes se realizaron tres niveles de análisis: Nivel 1: Total IE y las tres dimensiones de estrés laboral; Nivel 2: Total IE, las dos áreas de IE y las subdimensiones de estrés laboral; Nivel 3: cuatro ramas de IE y las subdimensiones de estrés laboral. Los resultados se presentan en la Tabla 2.

Diagrama 1
Modelo del estudio y las hipótesis propuestas



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1
Resultados de la media, desviación estándar y Alfa de Cronbach
de los instrumentos de la inteligencia emocional y el estrés laboral

			Ítems	Rango	Media	DE	Alfa
	Áreas	Rama					
Inteligencia emocional	Experiencial	Percibir emociones	50	0-0.99	2.45	5.37	.89
		Facilitar el pensamiento	30	0-0.99	1.19	1.60	.78
	Estratégico	Comprender las emociones	32	0-0.99	1.63	3.14	.75
		Manejar las emociones	20	0-0.99	6.98	1.17	.76
	Total EI		141	0-0.99	6.38	8.51	.86
Dimensiones			Subdimensiones				
Estrés Laboral	Roles ocupacionales (ORQ)	Total roles ocupacionales (ORQ)	60	1-5	171.40	18.45	.80
		Sobrecarga ocupacional (RO)	10	1-5	24.43	6.50	.83
		Insuficiencia del rol (RI)	10	1-5	23.03	6.54	.83
		Ambigüedad del rol (RA)	10	1-5	19.34	5.54	.80
		Fronteras del rol (RB)	10	1-5	18.50	5.13	.79
		Responsabilidad (R)	10	1-5	25.48	5.58	.75
		Ambiente físico (PE)	10	1-5	16.71	5.10	.77
	Tensión personal (PSQ)	Total tensión personal (PSQ)	40	1-5	85.34	11.77	.76
		Tensión vocacional (VS)	10	1-5	15.22	3.60	.78
		Tensión psicológica (PSY)	10	1-5	17.28	4.90	.82
		Tensión interpersonal (IS)	10	1-5	19.45	4.55	.80
		Tensión física (PHS)	10	1-5	16.92	6.04	.90
	Recursos personales (PRQ)	Total recursos personales (PRQ)	40	1-5	133.63	20.06	.79
		Recreación (RE)	10	1-5	29.35	6.22	.77
		Autocuidado(SC)	10	1-5	27.77	6.30	.76
		Soporte social(SS)	10	1-5	41.15	7.01	.87
		Afrontamiento racional/Cognitivo(RC)	10	1-5	36.70	6.42	.83

Fuente: Inteligencia emocional, MSCEIT V2.0 (Mayer, Salovey y Caruso, 2002); Estrés Laboral, OSI (Osipow y Spokane, 1987), adaptada por Schmidt, Leibovich de Figueroa, Schufer, González y Marconi (2003).

Tabla 2
Correlaciones entre la IE y el estrés laboral

Estrés laboral		Inteligencia emocional						
		Áreas			Ramas			
Dimensiones	Subdimensiones	Total IE	Experiencial	Estratégica	Percibir	Facilitar	Comprender	Manejar
Roles ocupacionales	Total roles ocupacionales	-.18*			-.11	-.09	-.09	-.03
	Sobrecarga ocupacional	-.03	-.05	.03	-.07	-.01	.04	-.03
	Insuficiencia de rol	-.12	-.09	-.08	-.08	-.09	-.19*	.04
	Ambigüedad de rol	-.06	.02	-.10	.02	-.08	-.15*	.02
	Fronteras de rol	-.06	-.09	-.02	-.10	-.02	-.04	.04
	Responsabilidad	-.09	-.11	-.04	-.13	-.06	-.01	-.11
Ambiente físico		-.07	-.07	-.04	-.10	-.07	.02	-.06
Tensión Personal	Total tensión personal	-.20*			-.14	-.06	-.11	-.07
	Tensión vocacional	-.09	-.12	-.05	-.12	-.08	-.04	0
	Tensión psicológica	-.14	-.13	-.12	-.14	-.06	-.11	-.07
	Tensión interpersonal	-.02	-.04	0	-.04	-.02	-.04	-.04
	Tensión física	-.08	-.09	-.09	-.06	-.11	-.01	-.10
Recursos personales	Total recursos personales	.08			.03	.11	.03	.18*
	Recreación	-.03	-.04	.01	-.05	.01	-.04	.04
	Autocuidado	-.03	-.05	.02	-.07	.01	-.03	.02
	Soporte social	.24*	.22*	.18*	.16*	.24**	.07	.28**
	Afrontamiento racional/cognitivo	.13	.07	-.18*	.05	.07	.09	.20**

Fuente: Elaboración propia.

Nivel 1: Total IE y las tres dimensiones de estrés laboral. Los resultados de las correlaciones indican que existen relaciones entre el total de la IE y dos de las tres dimensiones de estrés laboral: roles ocupacionales y tensión personal. Se encontró que la IE total está correlacionada significativamente y de forma negativa con las dimensiones *roles ocupacionales* ($r = -.18$, $p < .05$) y *tensión personal de estrés laboral* ($r = -.20$, $p < .05$).

Nivel 2: Total IE, las dos áreas de IE y las subdimensiones de estrés laboral. Los resultados de las correlaciones entre el total de IE, las dos áreas de IE (experiencial y estratégica) y las 14 subdimensiones de las tres dimensiones respectivas del estrés laboral indican que 2 de las 14 subdimensiones del estrés laboral están relacionadas con una de las dos áreas y/o con el total de la IE. La subdimensión soporte social se asocia de forma positiva con las dos áreas: estratégica ($r = .18$, $p < .05$) y experiencial ($r = .22$, $p < .05$), y con el total de IE ($r = .24$, $p < .05$). El afrontamiento racional/cognitivo se asocia positivamente con el área estratégica de la IE ($r = .18$, $p < .05$).

Nivel 3: Cuatro ramas de IE y las subdimensiones del estrés laboral: Los resultados del análisis de las correlaciones con las cuatro ramas de la IE (percibir, facilitar, comprender y manejar) y las 14 subdimensiones de las tres dimensiones respectivas del estrés laboral indican que la rama de *comprender las emociones* correlaciona de forma negativa con la insuficiencia de rol ($r = -.19$, $p < .05$) y la ambigüedad de rol ($r = -.15$, $p < .05$). La rama *manejo de emociones* correlaciona de forma positiva con el total de la dimensión de recursos personales ($r = .18$,

$p < .05$) y con las subdimensiones de soporte social ($r = .28$, $p < .01$) y el afrontamiento racional/cognitivo ($r = .20$, $p < .01$). El *soporte social* se asocia de forma positiva con las ramas de *percibir las emociones* ($r = .16$, $p < .05$) y *facilitar el pensamiento* ($r = .24$, $p < .01$).

Hipótesis 2: Propuso relaciones entre los factores demográficos edad, género estado civil y el estrés laboral. Para ello se efectuó un análisis comparativo de las relaciones entre los factores demográficos y el estrés laboral. Los resultados del análisis se presentan en la Tabla 3.

Los resultados de las dimensiones del estrés laboral de acuerdo con los factores demográficos indican que solo existen diferencias estadísticas significativas en el caso de la dimensión de los recursos personales en comparación con los grupos de edad ($F = 2.55$, $p < .05$). El análisis "el contraste a posteriori" de los pares de grupos de edades muestra que los resultados corroboran que los grupos de edades de 45 a 49 y de 55 a más presentan valores más elevados en la dimensión de roles ocupacionales del estrés laboral que los grupos de edades de 25 a 29, 35 a 39 y 40 a 44. Es decir los participantes de los grupos de edades de 45 a 49 y de 55 a más, poseen mayor estrés laboral por su roles ocupacionales en comparación con los otros grupos de edades. Los resultados se presentan en la Tabla 3.

Hipótesis 3: Propuso relaciones entre los factores ocupacionales personal a cargo, nivel del cargo, tiempo en la organización y tiempo en la posición. Para ello se efectuó un análisis comparativo de las relaciones entre los factores ocupacionales/funcionales y las dimen-

Tabla 3
Análisis comparativo entre los factores demográficos
y las tres dimensiones de estrés laboral

Factores Demográficos	Categorías	Resultados estadísticos	Estrés laboral		
			Recursos personales	Roles Ocupacionales	Tensión Personal
Género	Masculino	Z-Value	0.01	-0.88	0.46
		GL	225.00	225.00	225.00
		P	.82	4.55	.77
		Mean	133.25	171.85	85.20
		SD	21.23	19.45	11.97
		N	154	154	154
	Femenino	Mean	133.39	169.90	85.70
		SD	17.04	15.63	11.48
		N	73	73	73
		F-Value	1.03	2.59*	1.62
Edad	20-24	GL1	7.00	7.00	7.00
		GL2	2.15	2.15	2.15
		Mean	130.60	163.00	93.60
		SD	16.29	15.60	11.59
		N	5	5	5
		Mean	134.38	162.08 ^{a, e}	80.39
	25-29	SD	10.41	12.69	7.64
		N	13	13	13
		Mean	129.84	172.76	88.57
	30-34	SD	15.77	16.70	12.80
		N	37	37	37
		Mean	131.42	168.34 ^b	82.65
	35-39	SD	20.22	19.98	9.44
		N	41	41	41
		Mean	132.17	164.23 ^{c, d}	85.73
	40-44	SD	23.96	20.34	14.87
		N	30	30	30
		Mean	134.64	178.18 ^{a, b, c}	86.93
	45-49	SD	19.11	18.01	10.77
		N	28	28	28
		Mean	141.43	173.00	86.93
	50-54	SD	22.88	20.19	10.76
		N	23	23	23
		Mean	137.15	176.46 ^{d, e}	84.44
	55 a más	SD	20.01	13.88	12.17
		N	46	46	46
		Z-Value	-1.06	-.66	-.86
Estado Civil	Soltero	GL	199.00	199.00	199.00
		P	.29	.509	.391
		Mean	131.77	170.21	84.26
		SD	17.14	17.76	12.01
		N	61	61	61
		Mean	134.95	172.06	85.79
	Casado	SD	20.49	18.37	11.44
		N	140	140	140

*p <.05, ** p <.01, ***p <.001, n = 168.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4
Análisis comparativo entre los factores ocupacionales
y las tres dimensiones del estrés laboral

Categorías	Resultados estadísticos	Estrés laboral		
		Recursos personales	Roles ocupacionales	Tensión personal
Factores ocupacionales	GL	223.00	223.00	223.00
	P	.136	.190	.596
	Mean	136.31	173.73	85.88
	SD	20.16	17.03	11.04
	N	148	148	148
	Mean	132.09	170.33	85.01
	SD	19.91	19.08	11.98
	N	77	77	77
	F-value	.17	2.62	4.96**
	GL1	2.00	2.00	2.00
Área de trabajo	GL2	.223	.223	.223
	Mean	136.17	175.47	89.17 a
	SD	23.12	20.98	20.29
	N	12	12	12
	Mean	134.32	176.20	89.46 b
	SD	16.93	23.18	13.16
	N	50	50	50
	Mean	133.16	169.79	83.99 a,b
	SD	20.87	16.43	10.11
	N	164	164	164
Nivel del cargo	F-value	.55	1.97	.25
	GL1	2.00	2.00	2.00
	GL2	.219	.219	.219
	Mean	136.32	175.81	85.26
	SD	23.66	19.15	12.33
	N	53	53	53
	Mean	132.91	169.88	85.27
	SD	19.84	18.56	11.73
	N	137	137	137
	Mean	133.25	171.88	86.88
Reporta a	SD	15.56	17.30	11.69
	N	32	32	32
	F-value	.22	.44	2.86
	GL1	2.00	2.00	2.00
	GL2	.219	.219	.219
	Mean	133.00	165.63	92.50
	SD	18.78	20.98	23.54
	N	8	8	8
	Mean	134.57	171.88	84.29
	SD	20.25	18.17	11.12
Jefe	N	149	149	149
	Mean	132.62	171.42	87.18
	SD	20.06	18.63	11.30
	N	65	65	65

*p <.05, ** p <.01, ***p <.001, n = 168.

Fuente: Elaboración propia.

siones del estrés laboral. Los resultados indican que solamente existen diferencias estadísticas significativas en el caso de la dimensión de tensión personal en comparación con los grupos de las áreas de trabajo ($F = 4.96, p < .01$). El análisis "el contraste a posteriori" de los pares de grupos por área de trabajo muestra que los individuos que pertenecen a las áreas de la alta dirección y las áreas de apoyo presentan valores más elevados en la dimensión de tensión personal del estrés laboral que los individuos que pertenecen al área órgano de línea. Es decir, los empleados que ocupan puestos en la alta dirección y en las áreas de apoyo de la organización presentan mayores niveles de tensión personal que los empleados que ocupan puestos en otras áreas. Los resultados se presentan en la Tabla 4.

8. Conclusiones

Las consecuencias negativas del estrés laboral en la competitividad de las empresas, tanto en su efectividad como en la eficiencia del desempeño individual y organizacional, ha sido una de las principales motivaciones del presente estudio al analizar los factores, las características y las estrategias asociadas con la forma como el individuo enfrenta y maneja el estrés laboral.

A continuación se presentan algunas reflexiones y conclusiones:

IE- Estrés laboral: considerando que la IE es una habilidad del individuo que puede implicar el desarrollo de procesos de regulación emocional. En el caso de situaciones de estrés laboral, los profesionales que posean una alta habilidad de IE, serán capaces de afrontar

efectivamente las situaciones propias del estrés en el trabajo.

IE –Soporte social: uno de los interesantes hallazgos fue el hecho que los profesionales que presentan mayor IE utilizan más el soporte social como un recurso a fin de enfrentar y responder al estrés laboral. En este sentido, en una determinada situación de estrés laboral, el profesional con una alta IE parece buscar un apoyo a través de su entorno, es decir, de las relaciones, interacción e interrelaciones con los que los rodean (superiores, colegas por ejemplo).

En conclusión, en lo que respecta a las relaciones entre la IE y el estrés laboral, se puede afirmar que quienes tienen mayor puntaje de IE cuentan con más capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás; en consecuencia, estos individuos poseen mayor dominio en el manejo emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica; asimismo, cuentan con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad y poseen mayor soporte social y capacidad sistemática para afrontar problemas de manera racional y objetiva como parte de sus recursos personales para manejar el estrés laboral.

Estrés laboral-Edad: los profesionales de mayor edad tienden a presentar mayor estrés, sobre todo si hay alguna relación con sus roles ocupacionales. Este hallazgo vincula claramente el estrés laboral y la edad mediante una tendencia lineal positiva. Una posible interpretación a este resultado podría ser relacionada a las etapas y fases de desarrollo de una línea de carrera profesional, es decir,

cuando el profesional se acerca a su última etapa profesional, posiblemente su relación con el rol ocupacional y otros factores (cambio de roles por ejemplo) podrían aumentar su percepción al estrés laboral.

Estrés laboral-Niveles de cargo: los profesionales que pertenecen a las áreas de la Alta Dirección y las áreas de apoyo, tienen mayor tensión personal que los de las áreas operativas. Una posible explicación a estos resultados es que la mayor parte de los individuos que trabajan en estas áreas de la organización son profesionales de mandos medios que no realizan directamente función operativa de línea. Sin embargo, asumen altos niveles de responsabilidad, desempeñan múltiples funciones y lideran grandes grupos de trabajo, por lo que están más propensos a consecuencias negativas y a un alto impacto en los resultados por la naturaleza de sus funciones.

Finalmente, los resultados encontrados en el presente estudio permiten comprender mejor las relaciones entre el estrés laboral, la IE y los factores demográficos y ocupacionales. Esta comprensión contribuirá a fomentar la investigación que permitan hallar las soluciones al estrés laboral y evitar sus repercusiones en las organizaciones.

Referencias bibliográficas

- Abraham, Ada (1984). Problemática del diagnóstico de la salud mental del enseñante. En: Esteve, José M. **Profesores en conflicto**, España, Madrid, Ed. Narcea. pp. 23-34.
- Anderson, Peggy y Pulich, Marcia (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. **Health Care Manager**, Vol. 19, No. 3, Estados Unidos, Lippincott Williams & Wilkins, Inc., pp.1-10.
- Bakker, Arnold B.; Demerouti, Evangelia y Schaufeli, Wilmar B. (2003). The socially induced burnout model. **Advances in Psychology Research**, No. 25, Estados Unidos, Nova Science Publishers Inc., pp.13-30.
- Bar-On, Reuben (1997). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, Reuben y Parker, James D.A. (Eds.). **The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace**, Estados Unidos, California (San Francisco), Jossey-Bass, pp.363-388.
- Bastian, Veneta A.; Burns, Nicholas R. y Netelbeck, Ted (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. **Personality and Individual Differences**, Vol. 39, No. 6, Reino Unido, Pergamon Press, pp.1135-1145.
- Castilla Virgilio. (2000). La informatización del trabajo clínico asistencial: análisis crítico de la experiencia de un centro hospitalario de nueva creación. **Revista Calidad Asistencial**, Vol. 15, No. 4, España, Doyma, pp. 241-248.
- Ciarrochi, Joseph; Deane, Frank P. y Anderson, Stephen (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. **Personality and Individual Differences**, Vol. 32, No. 2, Reino Unido, Pergamon Press, an imprint of Elsevier Science, pp.197-209.
- Colligan, Thomas W. y Higgins, Eileen M. (2005). Workplace Stress: Etiology and Consequences. **Journal of Workplace Behavioral Health**, Vol. 21, No. 2, Reino Unido, Taylor and Francis Group, pp. 89-97.

- Cooper, Cary L.; Kirkcaldy, Bruce D. y Brown, Jennifer (1994). A model of job stress and physical health: The role of individual differences. **Personality and Individual Differences**, Vol. 16, No. 4, Reino Unido, Pergamon Press, an imprint of Elsevier Science, pp.515-662.
- Cooper, Cary L.; Dewe, Philip J. y O'Driscoll, Michael P. (2001). **Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications**. Reino Unido, Londres, Sage Publications.
- Cotton, Peter y Hart, Peter M. (2003). **Occupational wellbeing and performance: A review of organisational health research**. **Australian Psychologist**, Vol. 38, No. 2, Reino Unido, Wiley-Blackwell, pp.118-127.
- Cox, Tom. y Mackay, Colin. J. (1981). A transactional approach to occupational stress. En: Corlett, J. y Richardson, J. (Eds.). **Stress, productivity and work design**, Chichester, Wiley, pp. 91-113.
- Day, Arla L. y Livingstone, Holly. A. (2001). Chronic and acute stressors among military personnel: Do coping styles buffer their negative impact? **Journal of Occupational Health Psychology**, Vol. 6, No. 4, Estados Unidos, American Psychological Association, pp. 348-360.
- Edwards, Jeffrey, R. y Cooper, Cary (1998). The impacts of positive psychological states on physical health: A review and theoretical framework. **Social Science Medicine**, Vol.27, No.4, pp.1147-1459.
- Fernández-Abascal, Enrique G.; Jiménez Sánchez, María Pilar y Martín Díaz, María Dolores (2003). **Emoción y motivación: la adaptación humana**. España, Madrid, Ramón Areces.
- Galambos, János (1978). **The asymptotic theory of extreme order statistics**, Estados Unidos, Nueva York, Wiley.
- Gardner, Lisa. J. y Stough, Con. (2003). Exploration of the relationship between workplace emotional intelligence, occupational stress and employee health. **Australian Journal of Psychology**, Supplement No. 55, Reino Unido, Wiley-Blackwell, pp.181-195.
- Girdler, Susan S.; Jamner, Larry D. y Shapiro, David (1997). Hostility, testosterone and vascular reactivity to stress: Effects of sex. **International Journal of Behavioral Medicine**, Vol. 4, No. 3, Holanda, Springer Science & Business Media B.V., pp.242-263.
- Ivancevich, John M. y Matteson, Michael T. (1987). **Organizational behavior and management**, Estados Unidos, Texas (Plano), Business Publications, Inc.
- Hannigan, Ben; Edwards, Deborah y Burnard, Philip (2004). Stress and stress management in clinical psychology: Findings from a systematic review. **Journal of Mental Health**, Vol. 13, No. 3, Reino Unido, Routledge, pp. 235-245.
- Jick, Todd D. y Mitz, Linda F. (1985). Sex differences in work stress. **Academy Management Review**, Vol. 10, No. 3, Estados Unidos, Academy of Management, pp.408-420.
- Kirkcaldy, Bruce D.; Cooper, Cary L. y Furnham, A. F. (1999). The relationship between type A internality-externality, emotional distress and perceived health. **Personality and Individual Differences**, Vol. 26, No. 2, Reino Unido, Pergamon Press, pp. 223-235.
- Lazarus, Richard S. y Folkman, Susan (1984). **Stress, appraisal, and coping**, Estados Unidos, Nueva York, Springer.
- Mausner-Dorsch, Hilde y Eaton, William W. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic

- assessment of the demand-control model. **American Journal of Public Health**, Vol. 90, No. 11, Estados Unidos, American Public Health Association, pp. 1765-1770.
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B. y Leiter, Michael P. (2001). Job burnout. **Annual Review of Psychology**, Vol. 52, No. 1, Estados Unidos, Annual Reviews Inc., pp. 397-422.
- Mayer, John D. y Salovey, Peter (1997). What is emotional intelligence? En: Salovey, Peter y Sluyter, David J. (Eds.) **Emotional development and emotional intelligence: Educational implications**, Estados Unidos, Nueva York, Basic Books, pp. 3-31.
- Mayer, John D.; Salovey, Peter; Caruso, David R.; Sitarenios, Gill (2001). Emotional Intelligence as a standard intelligence. **Emotion**, Vol. 1, No. 3, Estados Unidos, American Psychological Association, pp. 232-342.
- Mayer, John D.; Salovey, Peter y Caruso, David R. (2002). **Test manual for MSCEIT version 2**. Canadá, Toronto, Multi Health System.
- Osipow, Samuel. H. y Spokane, Arnold R. (1987). **Manual for occupational stress inventory: Research version**. Estados Unidos, Florida (Odessa), Psychological Assessment Resources Inc.
- Peiró Silla, José María (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. **Prevención, Trabajo y Salud**, No. 13, España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, pp. 18-38.
- Ramos, Natalia S.; Fernández-Berrocal, Pablo y Extremera, Natalio (2007). Perceived emotional intelligence facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. **Cognition and Emotion**, Vol. 21, No. 4, Estados Unidos, Psychology Press, pp. 758-772.
- Salovey, Peter y Mayer, John D. (1990). Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, Vol. 9, No. 3, Estados Unidos, Batwood Publishing Co Inc., pp. 185-211.
- Salovey, Peter; Mayer, John D. y Caruso, David R. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. En: Snyder, C.R. & López, Shane J. (Eds.). **The handbook of positive psychology**, Estados Unidos, Nueva York, Oxford University Press, pp. 159-171.
- Schmidt, Vanina; Leibovich, Nora B.; González, María A. y Marconi, Aracelli. I. (2003) **Inventario de estrés ocupacional (OSI): la muestra argentina**, Argentina, Buenos Aires, Departamento de Publicaciones, Facultad de Psicología, U. B. A.
- Schutte, Nicole S., Malouff, John E., Hall, Lena E., Haggerty, Donald J., Cooper, Joan T., Golden, Charles. J. y Dornheim, Liane (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. **Personality and Individual Differences**, 25, pp. 167-177.
- Seltzer, Joseph y Numerof, Rita E. (1988). Supervisory leadership and subordinate burnout. **Academy of Management Journal**, Vol. 31, No. 2, Estados Unidos, Academy of Management, pp. 439-446.
- Seyle, Hans (1982). **History and present status of the stress concept**, Estados Unidos, Nueva York, Columbia University.
- Slaski, Mark y Cartwright, Susan (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail manager. **Stress and Health**, Vol. 18, No. 2, Estados Unidos, Wiley, pp. 63-68.
- Slaski, Mark y Cartwright, Susan (2003). Emotional intelligence training and its im-

Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos...
Gabel-Shemueli, R.; Peralta Rondan, V.; Paiva Lozano, R.A. y Aguirre Huarcaya, G. ____

plications for stress, health and performance. **Stress and Health**, Vol. 19, No. 4, Estados Unidos, Wiley, pp. 233-239.

Spector, Paul E. y Goh, Angeline (2001). The role of emotions in the occupational stress process. En: Perrewé, Pamela L. y Ganster, Daniel C. (Eds.) **Exploring theoretical mechanisms and**

perspectives, Estados Unidos, Nueva York, JAI, pp. 195-232.

Vakola, Maria; Tsaousis, Ioannis y Nikolaou, Ioannis (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 19, No. 2, Reino Unido, Emerald Group Publishing Limited, pp. 88-110.