



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**La inteligencia emocional y su relación con los
accidentes de trabajo de los colaboradores de una
entidad financiera 2019**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster Profesional en
Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales

AUTOR

Luz de Maria ZUBIETA BURGA

ASESOR

Dr. Manuel Encarnación TORRES VALLADARES

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Zubieta, L. (2024). *La inteligencia emocional y su relación con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial/Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Luz de Maria Zubieta Burga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45126979
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-6730-3257
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Manuel Encarnación Torres Valladares
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07642351
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1530-4229
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Luis Inche Mitma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07506203
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Carlos Augusto Shigyo Ortiz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06701516
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	María del Rosario Elsa Párraga Velásquez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25662267
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 3: Salud y Bienestar 2. Seguridad laboral, salud ocupacional, identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Dirección: Calle Germán Amezaga 375 - Cercado de Lima Latitud: -12.056445 Longitud: -77.085994
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 –2023
URL de disciplinas OCDE	Ingeniería industrial https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04



**UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS**

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N°007-UPG-FII-2024

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER PROFESIONAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES Y AMBIENTALES**


En la ciudad de Lima del día doce del mes de abril del año dos mil veinticuatro, siendo las once horas, se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS ACCIDENTES DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2019”**, presentado por la **Bach. LUZ DE MARIA ZUBIETA BURGA**, para optar el Grado Académico de Magíster Profesional en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales.


Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido APROBADO con la calificación de BIEN CALIFICADO (17) MUY BUENO.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de Magíster Profesional en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales, a la **Bach. LUZ DE MARIA ZUBIETA BURGA**.

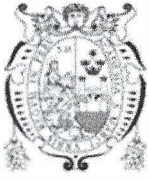
En señal de conformidad, siendo las 12:15 horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.


Dr. JORGE LUIS INCHE MITMA
Presidente


Dr. CARLOS AUGUSTO SHIGYO ORTIZ
Miembro


Mg. MARÍA DEL ROSARIO ELSA PÁRRAGA VELÁSQUEZ
Miembro


Dr. MANUEL ENCARNACIÓN TORRES VALLADARES
Asesor



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **MANUEL ENCARNACIÓN TORRES VALLADARES** en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen N°775-UPG-FII-2021 de la tesis cuyo título es: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS ACCIDENTES DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA 2019", presentado por la Bachiller **LUZ DE MARÍA ZUBIETA BURGA**, para optar el grado de **MAGÍSTER PROFESIONAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES**, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 17% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado correspondiente.

Firma del Asesor



DNI:

707642351

Nombres y apellidos del asesor: Manuel Encarnación Torres Valladares

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación no hubiera podido desarrollarse sin el apoyo brindado por mi familia, por lo que este trabajo va dedicado a cada uno de ellos.

Los amo.

Agradecimiento:

Especial agradecimiento a la Entidad Financiera donde se desarrolló el presente trabajo, así mismo a mi asesor por la orientación y tiempo brindado.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Situación problemática	8
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos.....	11
1.3 Justificación de la Investigación	12
1.4 Objetivos de la Investigación.....	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Antecedentes del Problema	14
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Glosario	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	24
3.1 Hipótesis general	24
3.2 Hipótesis específicas	24

3.3	Identificación de variables	24
3.4	Operacionalización de Variables	24
3.5	Matriz de consistencia.....	26
3.6	Tipo y diseño de Investigación	28
3.7	Unidad de análisis.....	28
3.8	Población de estudio.....	28
3.9	Tamaño de muestra	28
3.10	Selección de la muestra	28
3.11	Técnicas de recolección de datos	29
3.12	Análisis e interpretación de la información	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		31
4.1	Análisis, Interpretación y Discusión De Resultados.....	31
4.2	Pruebas de Hipótesis	38
4.3	Presentación de Resultados	45
CONCLUSIONES		47
RECOMENDACIONES		49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		51
ANEXOS.....		57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: OG. Relación de la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019	31
Tabla 2: Componente intrapersonal con los accidentes de trabajo	32
Tabla 3: Componente interpersonal con los accidentes de trabajo	33
Tabla 4: Componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo	34
Tabla 5: Componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo.....	35
Tabla 6: Componente estado de ánimo en general con los accidentes de trabajo	36
Tabla 7: Los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una entidad financiera, 2019.....	37
Tabla 8: Prueba de normalidad	39
Tabla 9: La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores.	39
Tabla 10: El componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo	40
Tabla 11: El componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo	41
Tabla 12: El componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo	42
Tabla 13: El componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo	43
Tabla 14: El componente estado de ánimo en general se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.....	44

RESUMEN

El presente estudio “La inteligencia emocional y su relación con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019”, tuvo como finalidad primordial que se determine la existente relación en cuanto a las variables de estudio, inteligencia emocional y los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019. Se aplicó para ello el “inventario de inteligencia emocional de Bar - On ICE” - abreviado, estando constituido por 60 interrogantes. Éste fue aplicado a una muestra de 70 colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo por factores personales en una Entidad Financiera, periodo 2019. El tipo de estudio es de carácter correlacional, no experimental, transversal. Empleando para su proceso de resultado el paquete de estadística de Ciencias Sociales Spss v.26. Se halló que respecto al resultado se observa un vínculo significativo de relación “entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo” con un $Rho = -0,51$, lo que se interpreta como una correlación negativa media “entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo”, por lo tanto, cada variable se vincula entre sí de manera inversamente proporcional, a menor “nivel de inteligencia emocional” mayor “número de accidentes de trabajo”.

Palabras clave: Inteligencia emocional, accidentes de trabajo, factores personales, componentes de la inteligencia emocional.

ABSTRACT

The present research work entitled, “Emotional intelligence and its relationship with work related accidents of a financial institution's workers – 2019”, had as a general objective to determine the relationship of emotional intelligence with work related accidents of a financial institution's workers - 2019. For this purpose, “the abbreviated Bar - On ICE” - emotional intelligence inventory was applied, consisting of 60 questions. This was applied to a sample of 70 employees who suffered accidents at work due to personal factors in a Financial Institution, period 2019. The type of research is correlational, non-experimental and cross-sectional design. Using for the processing of the results the statistical analysis package for research in social sciences SPSS (Version 22.0). Among the results, it was found that there is a significant relationship between emotional intelligence and work accidents with a $Rho = -0.51$, which is interpreted as a medium negative correlation between emotional intelligence and work accidents, therefore, the variables are related to each other in an inversely proportional way, the lower “the level of emotional intelligence, the higher the number of work accidents”.

Keywords: Emotional intelligence, work accidents, personal factors, components of emotional intelligence.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

Bajo los reportes y cifras del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), en adelante MTPE, “Perú ocupa un lugar importante en la cantidad de accidentes de trabajo reportados en América Latina, alcanzando un 13.8% de accidentes laborales fatales”.

En el año 2017 se registraron en nuestro país 15 646 accidentes de trabajo, en el año 2018, 20 132 y en el 2019, 34 800 accidente de trabajo; según la estadística por parte del MTPE. Si se compara los años 2017 y 2018 vemos un incremento de 29% y si comparamos los años 2018 y 2019 el incremento fue de 72 %, se realizó la comparación entre estos años debido a que estos se han desarrollado en condiciones normales prepandemia, por tanto, dan una visión más real del número de accidentes de trabajo, ya que durante la pandemia se produjeron cambios importantes como, por ejemplo, empresas que trabajaron con solo el 50 % o menos de su capacidad productiva ocasionando una reducción de la fuerza en el trabajo remoto o híbrido en muchas empresas que hicieron aún más complicado el seguimiento o reporte de accidentes de trabajo, estos cambios han impactado en la incidencia de accidentes de trabajo provocando la disminución significativa de los mismos, de acuerdo con las estadísticas presentadas por el MTPE de los años 2020 y 2021. Sin embargo, esta disminución de accidentes no se debió a la optimización preventiva sobre cada riesgo en nuestro país, sino a un factor externo. Por las razones expuestas es que se llega a plantear el desarrollo del estudio durante el periodo 2019, de tal modo que se considere información, estadísticas y muestras de accidentes de trabajo lo más cercanas a la realidad.

Las cifras presentadas son alarmantes, considerando además que estas cifras no son del todo reales por temas de informalidad en nuestro país o porque los registros se han realizado de manera errónea, entonces estamos hablando de una incidencia aún mayor de accidentes en el ámbito laboral.

La persona encargada y jefe del programa de salud y seguridad de la OIT precisó que los trabajadores sufren en promedio 250 millones de accidentes laborales, la consecuencia de estos accidentes es el ausentismo laboral. El número de accidentes de trabajo registrados anualmente corresponde a 685 000 accidentes, 75 por minuto y 8 por segundo (Oficina Internacional del Trabajo, 2021).

Las estadísticas mostradas no son ajenas al sector financiero en nuestro país, si bien el registro de accidentes de trabajo en este sector es menor en comparación a sectores como el de construcción, minería, u otros sectores que llevan a cabo actividades de alto riesgo, la tendencia de ocurrencia de accidentes de trabajo en este sector es a incrementarse año tras año de acuerdo a las estadísticas mostradas en el MTPE, en el año 2018 los accidentes de trabajo se incrementaron en un 75% y en el año 2019 el incremento fue de 162% en comparación con el año anterior.

En las Organizaciones cuando se realiza la investigación de accidentes se utilizan diversas metodologías de investigación (Ishikawa, árbol de fallos y errores, método de los 5 porqués, etc.), con estas metodologías se revisan los factores de trabajo y factores personales que pudieron causar el accidente de trabajo, pero no se profundiza en el porqué de las decisiones que tomó el trabajador y que hubieran podido evitar el accidente de trabajo. Según Bird citado por Chamocho (2014) precisa que de cada 100 accidentes laborales 85 suceden por actos inseguros, 1 por condición insegura y el resto por una combinación de actos y condiciones inseguras (p.39). Según este estudio, podemos decir que la inteligencia emocional del colaborador es un factor decisivo en la ocurrencia de un accidente de trabajo, incluso en un porcentaje superior a los factores de trabajo.

La “inteligencia emocional” es la capacidad de aceptar, reconocer y gestionar cada emoción y del resto de sujetos, impulsando el desarrollo de las emociones y la capacidad intelectual. Además, esta información se puede utilizar para guiar cada acción y pensamiento. (Mayer y Salovey, 1997).

Se ha evidenciado que el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de una Entidad Financiera se encuentra en la categoría BAJA, es decir que

los trabajadores tienen competencias emocionales poco desarrolladas, necesitando mejorar las mismas para alcanzar el éxito en la gestión de las demandas y presiones del entorno (Suárez ,2019). En este aspecto, se puede observar la complejidad que implica la “inteligencia emocional” y su vínculo con el comportamiento de la persona que abarca desde la cognición hasta el pensamiento y la conducta. Por esta razón la parte emocional es un elemento clave en la realización de cualquier actividad humana (Oliveros, 2018). El ser consciente frente a los riesgos plantea la idea de que es desde el interior del trabajador donde surge este cambio que permite modificar sus valores y creencia, permitiendo identificar los peligros que lo rodean y tomar una actitud preventiva frente a los riesgos. Mientras el trabajador pueda desarrollar estas capacidades va a decidir actuar de manera segura y autogestionar su seguridad y salud (Zapata &Grisales,2017)

La problemática que se ha evidenciado en la entidad financiera, son los altos índices de accidentes de trabajo por factores personales, es decir el actuar inseguro de los trabajadores, de acuerdo con lo registrado en los informes de investigación de cada accidente laboral (2019), informes que fueron proporcionados y se encuentran en custodia del área de Gestión Humana de la Entidad Financiera. Seguidamente, se presenta un cuadro resumen con los accidentes de trabajo registrados entre los años 2016 al 2019.

Año	2016	2017	2018	2019
N° de accidentes de trabajo	31	39	51	79
Incremento de accidentes (%)	--	26%	31%	55%

Fuente: Informes de investigación de los accidentes registrados en la Entidad Financiera, del año 2016 al 2019.

Como se observa la tendencia de la ocurrencia de accidentes de trabajo ha sido el de incrementarse año tras año, en el año 2017 los accidentes se incrementaron en un 26%, en el 2018, 31% y en el año 2019, 55%.

Además, los resultados del monitoreo de riesgo psicosocial realizado por Société Générale de Surveillance (SGS) a una muestra de trabajadores, en el año 2018, dio como resultado que el 100% de los trabajadores no perciben estima, apoyo social y calidad de liderazgo por parte de la organización, así mismo el 100% indica que están expuestos a exigencias psicológicas. Respecto de las otras dimensiones, el 50% siente doble presencia e inseguridad sobre el futuro. La última dimensión “trabajo activo y posibilidad de desarrollo o control en el trabajo”, el 50% indica que esta dimensión si está presente en la organización, el 25% la percibe de manera parcial y el otro 25% considera que esta dimensión no está presente en la organización.

Con los datos presentados surge la necesidad de conocer la relación de la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo, de modo tal que permita establecer estrategias adecuadas para contrarrestar las reales causas de los accidentes de trabajo y de esta manera reducir el índice de accidentes, que de acuerdo a las estadísticas presentadas en los párrafos anteriores viene aumentándose de forma exponencial año tras año, además de contribuir en el desarrollo de ambientes seguros y saludables para los trabajadores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del componente intrapersonal con los accidentes de trabajo?
- ¿Cuál es la relación del componente interpersonal con los accidentes de trabajo?
- ¿Cuál es la relación del componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo?

- ¿Cuál es la relación del componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo?
- ¿Cuál es la relación del componente estado de ánimo en general con los accidentes de trabajo?
- ¿Cuáles son los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una entidad financiera, 2019?

1.3 Justificación de la Investigación

La relevancia de este estudio reside en evidenciar el rol que desempeña la inteligencia emocional en los accidentes de trabajo de cada colaborador de una entidad financiera 2019. Al establecer la relación respecto a cada variable de estudio se aportará con nuevos resultados al conocimiento de la prevención de accidentes de trabajo, sentando bases y quedando como precedente para el desarrollo de nuevas investigaciones.

La entidad financiera podrá plantear soluciones y estrategias adecuadas para reducir su índice de accidentabilidad. Otras organizaciones tanto privadas como públicas tomarán conocimiento de las problemáticas encontradas en los resultados del presente estudio, los mismos que servirán como base para plantear o replantear sus estrategias en la prevención de accidentes.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación de la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación del componente intrapersonal con los accidentes de trabajo.
- Determinar la relación del componente interpersonal con los accidentes de trabajo.
- Determinar la relación del componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo.
- Determinar la relación del componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo.
- Determinar la relación del componente estado de ánimo en general con los accidentes de trabajo.
- Identificar los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una Entidad Financiera, 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 Nivel nacional

“Fernández (2020). En su investigación denominada, Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019”, para optar el título de Magister en “Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos, Arequipa – Perú”.

Se planteó como objetivo “determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019. El tipo de investigación fue mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo fundamental, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Utilizó el método inductivo. La muestra fue de 40 trabajadores de la entidad objeto de estudio y el muestreo fue de tipo no probabilístico censal, a quienes administró con dos instrumentos validados. Finalmente, el autor concluyó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado mediante la prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y nivel de sig: 0.05, siendo la magnitud de nivel moderado”.

“Sánchez (2020). En su investigación titulada “Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020”, para optar el título de magíster en dirección y gestión del talento humano, de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú”.

Se planteó como propósito principal definir la relación entre ambas variables. Siendo una investigación meramente cuantitativa, de tipo correlacional y de diseño transversal. Empleo como instrumento un cuestionario de escala de Likert. El estudio realizado con 25 colaboradores reveló que la inteligencia emocional está directamente

vinculada con la motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020.

Bueno (2018). En su investigación titulada, “Inteligencia emocional y desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, para optar el título de Magister en dirección y administración de empresas.

Se planteó como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables de estudio. La investigación fue de tipo descriptiva relacional y utilizó un diseño no experimental, con una muestra de 40 colaboradores. Utilizando como instrumentos cuestionarios. Obteniendo como resultado un nivel de correlación de 0.926 lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, se relacionan significativamente.

Del Rosario (2021). En su investigación titulada, “Inteligencia emocional y su incidencia en los accidentes de trabajo en el sector pesca período 2015 – 2018” para alcanzar el grado de Doctor en Administración, Lima -Perú.

Se planteó como fin primordial que se determine el grado de relación que existe entre cada variable. Esto llega a enmarcarse a un modelo sustantivo de investigación, con niveles descriptivo - explicativo y con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 186 trabajadores. Utilizando como instrumentos el BarOn (ICE) que se adapta a la realidad de Perú Pajares y Ugarriza (2001 – Perú). Llegando a obtenerse como resultado un modelo significativo de relación ($r_s = -0.26$; $p < 0.01$) a cada variable de estudio, siendo que se observa la existencia de un medio inverso de relación entre cada variable.

2.1.2 Nivel internacional

De los Cobos (2021). En su estudio denominado, “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, para optar el título de Magister en administración especialidad alta dirección, de la Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro – México.

Determino como objetivo principal de su investigación demostrar si la inteligencia emocional repercutía de alguna forma en el desarrollo y desempeño de las personas al momento de realizar su trabajo. El diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Trabajo con una muestra de 50 estudiantes de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. La autora utilizó como instrumento un cuestionario consistente en 41 preguntas, 13 para datos generales, 15 para una variable y 13 para la variable de estudio. El estudio dio una correlación de Pearson. Finalmente, la autora concluyó que existe una correlación positiva entre ambas variables (inteligencia emocional y desempeño laboral) lo que confirma su hipótesis, las personas que trabajan en empresas con programas de apoyo a la inteligencia emocional alcanzan sus resultados y desempeño de manera satisfactoria, mientras que las personas sin estos programas les cuesta más trabajo. Por ende, la inteligencia emocional impacta directamente sobre el desempeño laboral.

Chiluisa (2016). En su investigación titulada, "Actos inseguros y su influencia en la accidentabilidad laboral en los trabajadores del área de producción de la empresa Aserradero y Ferretería Nelly y la elaboración de un plan de intervención basado en el comportamiento seguro", para optar el título de grado de maestro en prevención y seguridad de riesgos laborales, Latacunga - Ecuador.

Determino como objetivo principal de su investigación, identificar los actos inseguros en la accidentabilidad laboral en el área de producción del Aserradero y Ferretería Nelly, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, utilizando modalidades de investigación bibliográfica y de campo a través de la técnica de observación directa. Finalmente, la autora concluyó indicando que los actos inseguros realizados por las personas inciden en la accidentabilidad laboral de los trabajadores y a su vez la causa principal es el desconocimiento de procedimientos básicos y la falta de una cultura preventiva dentro de la empresa.

Mora (2016), en su investigación titulada, “Influencia de los actos subestándares que generan altos índices de accidentabilidad laboral en la ciudad de Guayaquil en el año 2014”, para alcanzar el grado de maestro en higiene industrial, seguridad, y salud ocupacional, Guayaquil - Ecuador.

La autora determinó como objetivo principal analizar la “influencia de los actos subestándares que generaron altos índices de accidentabilidad en la ciudad de Guayaquil, utilizo mecanismos descriptivos recopilando información de los accidentes de trabajo del Sistema de Reporte de Gestión de la Prevención de Riesgos del Trabajo del IESS”; desarrollo un análisis riguroso para determinar su principal propósito. Finalmente, la falta más común de conformidad con los estándares es la omisión de señalar o advertir sobre los riesgos, y los comportamientos subestándares constituyen la principal causa de los accidentes en el lugar de trabajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Inteligencia emocional*

A. Teoría

Esta denota la capacidad que tienen los individuos de manejar la frustración y empatizar con los demás llegando a comprender sus emociones, logra adaptarse y se muestra tolerante frente a situaciones estresantes logra desarrollar el trabajo en equipo enfrenta los problemas y logra solucionarlos. (Goleman, 2001).

La capacidad intelectual por sí sola no garantiza el éxito mientras la inteligencia emocional, el autoconocimiento, la perseverancia frente situaciones desafiantes permiten desarrollarse a nivel personal. (Goleman, 1995)

Tener dominio sobre aquellos impulsos o sentimientos que generan frustración se torna complicado y llegar a manejarlos correctamente denota capacidad, habilidad, voluntad y carácter. (Goleman, 1995)

La persona establece una conexión pura con el “otro” o su entorno a través de las emociones, las cuales son el factor determinante del accionar de los seres humanos. Por ejemplo, las organizaciones representan para los individuos la aparición, permanencia o desaparición de diferentes emociones, propias de este lugar que quizá no se haga presente en otros lugares como la universidad o el hogar. Y es precisamente en ese caso cuando se espera que un individuo manifieste un control sobre aquellas emociones que son vistas como dañinas (enojo, ira, frustración, etc.) y realce aquellas vistas como positivas (asertividad, tranquilidad y empatía, entre otros) (Ceballos, 2012, p.p 151).

De acuerdo a las teorías dadas por Goleman se infiere que la competencia laboral depende tanto del coeficiente intelectual como de la inteligencia emocional, siendo en esta última donde se encuentran las emociones que son elementos determinantes del éxito organizacional de acuerdo a lo que se concluye de lo afirmado por Ceballos, puesto que las organizaciones requieren de un ser humano con habilidades tales como autorregulación emocional, el autocontrol, manejo del estrés ,empatía, emociones determinantes al momento de decidir trabajar de manera segura o no, impactando significativamente en la ocurrencia de accidentes de trabajo.

B. Definiciones

Esta se encuentra catalogada como aquellas habilidades que dominan las situaciones que se le presenten a los individuos, las mismas que permiten desarrollar sentimientos empáticos y propias, plantear soluciones frente a situaciones adversas, siendo una capacidad que impulsara triunfar tanto en el aspecto personal como social, generando bienestar interno y externo. (BarOn, 1997, citado por Ugarriza, 2001)

En base a Goleman (1995), la inteligencia emocional “nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal” (p.3).

Para Mayer y Salovey (1993), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” (p.433).

Finalmente es “la capacidad de saber conducir las emociones” para alcanzar un resultado favorable. En este sentido las empresas son escenarios que permiten desarrollar la inteligencia emocional porque en ella se tienen que manejar diversas situaciones (Weisinger, 2001, citado por Nava, 2006).

De las definiciones citadas se concluye que la inteligencia emocional es la habilidad que los individuos desarrollan para comprender y saber controlar sus emociones, y que esta capacidad determina el éxito o fracaso de los sujetos tanto en la esfera personal como laboral. Suifan, Abdallah y Sweis citado por Leal (2023) afirman que “todas las dimensiones de inteligencia emocional de autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones afectan positiva y significativamente los resultados laborales de todos los empleados” (p.3).

C. Componentes

Los cinco principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y sus 15 subcomponentes son:

- **Componente intrapersonal (CIA):** Este componente incluye los siguientes subcomponentes:

- Comprensión emocional de sí mismo: el poder de identificar y entender nuestras emociones y sentimientos, distinguir y conocer la razón de estos.
 - Asertividad (AS): Es la habilidad de manifestar todo sentimiento, creencias e ideas sin ofender a los demás.
 - Autoconcepto (AC): La capacidad de entender, aceptar y respetar tanto nuestras virtudes como nuestros defectos, y ser conscientes de cada lineamiento y oportunidades.
 - Autorrealización (AR): Capacidad de ejecutar aquello que realmente se disfruta, desea y podemos realizar.
 - Independencia (IN): Es la capacidad de dirigirse a sí mismo, sintiéndonos seguros de nuestros pensamientos, decisiones y acciones.
- **Componente interpersonal (CIE):** Componente que incluye los siguientes subcomponentes:
- Empatía (EM): Capacidad de que se reconozca cada sentimiento de otro sujeto, entendiendo y valorando los mismos.
 - Relaciones interpersonales: Capacidad de que se establezcan vínculos emocionales satisfactorios que involucren cercanía e intimidad.
 - Responsabilidad social (RS): Capacidad que busca que se demuestre como un individuo colaborativo, cooperativo y constructivo dentro de un grupo social.
- **Componente de adaptabilidad (CAD):** Componente que considera los siguientes subcomponentes:
- Solución de problemas (SP): Capacidad de definir y solucionar cada problema de manera efectiva.
 - Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
 - Flexibilidad (FL): La capacidad de adaptar nuestro comportamiento, emociones y pensamientos ante diversas circunstancias.

- **Componente del manejo del estrés (CME):** Compone cada subcomponente siguiente:
 - Tolerancia al estrés (TE): Capacidad de afrontar situaciones adversas, momentos estresantes y emociones intensas sin “colapsar”, llegando a que se enfrente el estrés de forma positiva y efectiva.
 - Control de impulso (CI): Capacidad de controlar o posponer un impulso o tentación para gestionar las emociones y acciones.
- **Componente del estado de ánimo en general (CAG):** Componente que incluye los siguientes subcomponentes:
 - Felicidad (FE): Capacidad de sentirse pleno, gozar del resto y manifestar toda emoción de carácter positivo
 - Optimismo (OP): Capacidad de percibir el lado positivo de diversas situaciones manteniéndose optimista, pese a los obstáculos y emociones negativas (BarOn, 1997, citado por Ugarriza, 2001).

D. Beneficios

Fomentar la inteligencia emocional en cada colaborador podría ser una táctica importante para las compañías, ya que esto les permite responder a los cambios sociales actuales, puesto que la misma llega a favorecer la adquisición de cada habilidad en relación con el ser, el hacer y el conocimiento de los trabajadores, y les proporciona las competencias y habilidades necesarias para responder a los compromisos y desafíos laborales. La identificación, el reconocimiento, la expresión y el manejo de las emociones pueden contribuir a la mejora de la productividad, la motivación y el bienestar, por tanto, promover y reforzar el medio de inteligencia impulsando a mantener un ambiente laboral y un bienestar social funcional y positivo en los colaboradores que desarrollen esta habilidad (Quiroz, 2021).

En la actualidad las organizaciones están cambiando permanentemente y están dejando de ser organizaciones “frías”

para convertirse en organizaciones más empáticas con sus trabajadores. El ámbito inteligencia emocional en base al estudio realizado da una serie de beneficios a las organizaciones y no solo en lo vinculado al medio preventivo de cualquier riesgo de trabajo, sino que también se vincula al medio de productividad considerando que ambos aspectos tienen un rol importante en el logro de las metas organizacionales, siendo más productivos y rentables.

E. Importancia

Los colaboradores con habilidades para entender emociones negativas y conservar las positivas todo el tiempo, reportaron niveles altos de rigor y energía al momento de ejecutar sus labores, además de un intenso quiero de empeño y perseverancia en las labores llevadas a cabo, un mayor grado de importancia, entusiasmo, orgullo y desafío en su trabajo, un alto grado de compromiso y un grado mayor de concentración y ensimismamiento en el ámbito de trabajo (Esteve y Clavijo, 2012).

A partir de los resultados del estudio de Esteve y Clavijo (2012), se concluye que la “inteligencia emocional” cumple un papel significativo en la prevención de cualquier riesgo en el trabajo. El tener trabajadores que sepan manejar sus emociones, que hagan prevalecer las emociones positivas sobre las negativas, permitirá tener trabajadores más comprometidos hacia las tareas encomendadas, con un alto compromiso hacia el cumplimiento adecuado de estas, considerando dentro de las mismas las normas de salud y seguridad en el ámbito laboral.

2.2.2 Accidentes de trabajo y factores personales

A. Teoría

De acuerdo con lo precisado por Bird, las causas y factores para que suceden accidentes laborales se dividen en pre contacto, contacto y post contacto: primer factor, para que exista la posibilidad de ocurrencia de un accidente tiene que haber una falta de control, como, por ejemplo: ausencia de planes o programas, estándares no adecuados o insuficientes para cualquier riesgo o peligro identificado en un proceso distinto, entre otras deficiencias en el control. Luego está la causa básica, que se da por las fallas en los controles, y se divide en factores personales, estos factores están ligados al comportamiento humano, como por ejemplo el exceso de confianza, desconocimiento de cada proceso, falta de motivación, etc. Y factores del trabajo, relacionados con el lugar de trabajo y los procesos que en él se desarrollan. Finalmente, “las causas inmediatas que son las que provocan la lesión y se dividen en dos eventos: acciones y condiciones inseguras”, las primeras se refieren al comportamiento del trabajador al no cumplir los estándares de seguridad, y las “condiciones inseguras” están referidas al ambiente de trabajo no adecuado para garantizar condiciones seguras de trabajo, ambas son consecuencia de las causas básicas señaladas anteriormente.

Accidente: En esta etapa se materializa el daño a las personas, medio ambiente y/o proceso (Bird, citado por Dávila y Defaz, 2018).

Con los datos citados en la investigación realizada por Bird, Sanchez, Villalobos, & Cirujano (2007) concluyeron que el principio fundamental de la gestión de pérdidas es que “La gestión preventiva debe priorizar el control sobre las causas últimas de los daños o causas básicas y no sobre las causas inmediatas o sobre los efectos generados” (p.32).

De lo planteado se deduce que el comportamiento del trabajador interviene de forma directa en los “accidentes de trabajo”, ya sea por comportamientos inseguros o por una combinación de actos y condiciones inseguras, pero también intervienen de forma indirecta en aquellos accidentes causados por condiciones inseguras, ya que estas también pueden ser generadas por una persona.

Las causas básicas son aquellas que explican la razón del porqué los trabajadores deciden cometer actos inseguros, además de explicar el porqué de las condiciones inseguras. Los factores personales están relacionados con la parte fisiológica y psicológica, por lo tanto, influyen en la conducta y comportamiento, por ello es importante que el trabajador tenga las características adecuadas para las exigencias del trabajo (Instituto Europeo de Estudios Empresariales,2014).

En base al “Reglamento de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N.º 005-2012-TR” (2012) los factores personales son aquellos “referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajado” (p.38).

Por tanto, es importante determinar la relación de los accidentes de trabajo y la inteligencia emocional, teniendo como premisa que el 89% de accidentes ocurridos en la Entidad Financiera se debieron a factores personales, por lo que, el resultado obtenido en el estudio servirá como base para redireccionar o desarrollar estrategias efectivas que contrarresten las causas reales de los accidentes de trabajo.

B. Definiciones

Accidente de trabajo es un suceso producido en el trabajo o con ocasión de este y que genera daños al trabajador, los mismos que pueden ser mortales o no mortales (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Todo suceso inesperado que ocurre durante el trabajo o con ocasión del mismo y que llega a generar una lesión, invalidez, perturbación funcional o la muerte se considerarse accidente laboral. También es considerado accidente de trabajo aquel que se genera fuera del lugar y horas de trabajo, pero bajo las órdenes del empleador (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo, 2012, p.37).

Se puede describir al accidente de trabajo como un suceso laboral que genera lesión física al trabajador durante el desempeño de cada función (Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2021). Finalmente se cita la definición dada por la ISO 45001: 2018 donde menciona que accidente de trabajo es aquel donde se genera lesiones y deterioro a la salud del trabajador.

Los valores, actitudes, creencias, carácter y temperamento son elementos propios de la persona y que vienen a ser el factor personal, estos elementos se van desarrollando a lo largo de la vida de las personas y marcan la diferencia entre unos y otros (Llancari,2013)

Los hábitos de trabajo inadecuados, el uso inapropiado de los equipos, herramientas e instalaciones, son factores personales que afectan el desempeño laboral (Chinchilla, 2002).

C. Beneficios

La investigación de los accidentes de trabajo permite identificar los factores de riesgo en la organización, las causas inmediatas, actos y condiciones subestándares, las causas básicas, factores personales y de trabajo y las desviaciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para luego planificar, ejecutar y se hacer seguimiento a la eficacia de las medidas correctivas. El realizar una adecuada investigación de accidentes permitirá a la organización detectar la causa raíz real del accidente y evitar la recurrencia de este, lo que permitirá reducir los accidentes de trabajo, conllevando a una mejora en la productividad al tener menos trabajadores con ausentismo laboral y reducción de costos por accidentes de laborales (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012).

D. Importancia

Cuando ocurre un accidente de trabajo se debe realizar una investigación con el fin de detectar la causa raíz que provocó el accidente, y en base a los resultados tomar acciones preventivas y/o correctivas, se debe tener en cuenta que la investigación de un accidente brinda información vital para las organizaciones, ya que les permitirá reevaluar su modelo de salud y seguridad laboral. Otro punto importante es el tema legal, en nuestro país la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud laboral exige al empleador investigar todos los accidentes suscitados en su organización y tomar acciones oportunas y eficientes, caso contrario estarán sujetos a las sanciones correspondientes.

2.3 Glosario

- **Exposición:** Condiciones laborales representan riesgo para los trabajadores (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo,2012).
- **Investigación de accidentes e incidentes:** Es un proceso sistemático que permite determinar los factores, elementos y circunstancias que conllevaron al acontecimiento de accidentes o incidentes con el objetivo de descubrir la red de causalidad y tomar toda medida preventiva y correctiva que evite una recurrencia sobre los sucesos (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo,2012).
- **Estándares de Trabajo:** Son los parámetros y requisitos mínimos aceptables en cuanto al valor, calidad, cantidad, extensión y peso que el empleador a establecido en base a modelos y patrones basados en estudios, investigaciones, legislación, etc. Estos estándares permiten que se compare toda actividad en el comportamiento, desempeño y espacio laboral, indicando la manera correcta de realizar el trabajo. (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo,2012).
- **Trabajador:** Es toda persona que trabaja para un empleador privado o para el estado y no tiene independencia económica (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo, 2012).
- **Comportamiento:** Grupo de actos visibles y medibles, los mismos que pueden ser modificados por medio de cada consecuencia que este genera, el aprendizaje y cambio que se sitúa por medio de estímulos del ámbito negativo o positivo (Meliá, 2007).
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Elementos interrelacionados que buscan entablar un objetivo y política de salud y seguridad laboral, así como mecanismos y acciones necesarias para lograrlos. El objetivo primordial es generar sensibilización en cuanto a la relevancia de que se proporcione un espacio laboral saludable y seguro, de tal modo que se mejore también la calidad de vida de todo trabajador (Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo, 2012)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- El componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.
- El componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.
- El componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.
- El componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.
- El componente estado de ánimo se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.
- El principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera 2019, es el incumplimiento de las normas, procedimientos y/o estándares de Seguridad establecidos por la Entidad Financiera.

3.3 Identificación de variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Accidentes de trabajo

3.4 Operacionalización de Variables

Variable	Variable Independiente		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fórmulas	Tipo / Fuentes
	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Inteligencia emocional	Según Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional es “la habilidad para percibir, comprender y regular las propias emociones y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual, el cual puede utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.”	La inteligencia emocional es un constructo multidimensional cuyos componentes principales son:	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización 	7,17,31,43	Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional de los colaboradores accidentados, 2019.	Inventario de BarOn (I-CE)
		autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social, componentes relacionados con el comportamiento seguro o no de los trabajadores al momento de ejecutar sus actividades laborales.	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social 	2,5,10,14,24,36,45, 55, 59		
		Manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Flexibilidad 	12,16,22,25,30,34,38,44,48,57			
		Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos 	3,6,11,15,21,26,35,39,46,49,54,58			
			<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo 	1,4,8,9,13,18,19,20,23,27,28,29,32,33,37,40,41,42,47,50,51,52,53,56,60.			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Fórmulas	Tipo / Fuentes
Accidentes de trabajo	El reglamento de la Ley 29783 (2012) establece que el Accidente de Trabajo es "todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte." De acuerdo con el modelo de causalidad de pérdidas de Biró las causas básicas que provocan los accidentes de trabajo son los factores personales y los factores de trabajo, siendo en un 85% causados por factores personales.	Análisis e identificación de las causas de los factores personales que provocaron los accidentes de trabajo para la determinación si los trabajadores cuentan o no con una adecuada inteligencia emocional.	Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> — No cumple las normas, procedimientos y/o estándares de Seguridad establecidos por la Entidad Financiera — Usar inadecuadamente o no usar el EPP. — Bajo la influencia del alcohol. — Exponerse sin necesidad al peligro. — Otro acto no clasificado 	<p>Nº de accidentes de trabajo causados por no cumplir las normas, procedimientos y/o estándares de Seguridad</p> <p>Nº de accidentes de trabajo causados por usar inadecuadamente o no usar el EPP.</p> <p>Nº de accidentes de trabajo causados por trabajar bajo la influencia del alcohol.</p> <p>Nº de accidentes de trabajo causados por exponerse sin necesidad al peligro.</p> <p>Nº de accidentes de trabajo causados por actos inseguros no clasificado.</p>	Informes de investigación de accidentes de trabajo del año 2019.

3.5 Matriz de consistencia

OBJETO DE CONOCIMIENTO	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
TEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL			TIPO DE INVESTIGACIÓN
La Inteligencia Emocional y su relación con los Accidentes de Trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019.	Determinar la relación de la inteligencia emocional en los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019.	La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, 2019.			Investigación correlacional – causal.
PROBLEMA GENERAL					NIVEL DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, 2019?					Investigación básica
ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	ENFOQUE
1.- ¿Cuál es la relación del componente intrapersonal con los accidentes de trabajo?	1.- Determinar la relación del componente intrapersonal con los accidentes de trabajo.	1.- El componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.		Componente intrapersonal	Investigación cuantitativa
2.- ¿Cuál es la relación del componente interpersonal con los accidentes de trabajo?	2.- Determinar la relación del componente interpersonal con los accidentes de trabajo.	2.- El componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.	Inteligencia emocional	Componente interpersonal	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
3.- ¿Cuál es la relación del componente adaptabilidad	3.- Determinar la relación del componente	3.- El componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.		Componente adaptabilidad	No Experimental de alcance correlacional y de corte transversal.

con los accidentes de trabajo?	adaptabilidad con los accidentes de trabajo				
4.- ¿Cuál es la relación del componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo?	4.- Determinar la relación del componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo	4.- El componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.		Componente manejo del estrés	<p>POBLACIÓN 5000 colaboradores de la entidad financiera</p> <p>MUESTRA 70 colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo por factores personales en una Entidad Financiera en el año 2019.</p>
5.- ¿Cuál es la relación del componente estado de ánimo con los accidentes de trabajo?	5.- Determinar la relación del componente estado de ánimo con los accidentes de trabajo	5.- El componente estado de ánimo se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.		Componente estado de ánimo	<p>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Encuesta Recolección de información</p>
6.- ¿Cuáles son los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una entidad financiera, 2019?	6.- Identificar los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una entidad financiera, 2019.	6.- El principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera 2019, es el incumplimiento de las normas, procedimientos y/o estándares de Seguridad establecidos por la Entidad Financiera.	VARIABLE 2	Factores personales	<p>LOS INSTRUMENTOS</p> <p>Inventario emocional de Bar-On - ON ICE -abreviado Informes de investigación de accidentes de Trabajo, 2019.</p>
			Accidentes de trabajo		

3.6 Tipo y diseño de Investigación

Tipo: Correlacional, porque conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) "Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables y su relación en términos estadísticos" (p. 109)

Diseño: Es de diseño no experimental y transversal ya que el recojo de datos se sitúa en un momento determinado y según el medio de finalidad es puro o básico, ya que recojo datos teóricos e incrementa los conocimientos científicos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.7 Unidad de análisis

Son todos los colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo causados por factores personales en una entidad financiera, 2019.

3.8 Población de estudio

Población 5000 colaboradores de la Entidad Financiera del 2019.

3.9 Tamaño de muestra

Muestra de 70 colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo por factores personales en una Entidad Financiera en el año 2019.

3.10 Selección de la muestra

Muestreo no probabilístico intencional, no probabilístico porque no todos los elementos fueron considerados para la investigación e intencional porque todos los elementos seleccionados son elegidos a criterio del investigador (Hernández, y Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión:

- Se incluyen a todos los colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo por factores personales de la entidad financiera en el año 2019.
- Se incluyen a todos los colaboradores que participaron en forma voluntario en el llenado del instrumento.
- Se incluyen a todos los colaboradores que llenaron y completaron correctamente el instrumento.

Criterios de exclusión:

- Se excluyen a todos los colaboradores que no sufrieron accidentes o que sufrieron accidentes por factores de trabajo.
- Se excluyen a todos los colaboradores que no quisieron participar de la investigación.
- Se excluyen a todos los colaboradores que no completaron o llenaron correctamente el instrumento.

3.11 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recojo de información empleada sobre la “Inteligencia emocional” es la encuesta, empleada como el instrumento del “Coeficiente Emocional de Bar-On Abreviado”, que llega a evaluar todos los componentes y sub componentes de la inteligencia emocional. El instrumento cuenta con un alfa de Cronbach con 0.802, precisando una consistencia buena de carácter interno siendo la homogeneidad de cada elemento respecto a los contenidos que se llegan a medir, llegando a demostrar el medio de constructo de validez Para la variable accidentes de trabajo se tomarán los informes de investigación de los accidentes de trabajo, los mismos que se encuentran en custodia de la Gerencia de Gestión Humana, Gerencia que ha autorizado el uso de dicha documentación para el desarrollo de la investigación. La cuantificación de los accidentes de trabajo será a través de la metodología de Ishikawa, con la cual se identificará los factores personales que los causaron.

3.12 Análisis e interpretación de la información

Fase 1: Solicitud de autorización: Se solicitó formalmente al gerente de la entidad Financiera el respectivo permiso para la aplicación del instrumento a los colaboradores.

Fase 2: Aplicación del instrumento: Fue vía googleform donde se digitalizó el cuestionario, inventario emocional BarOn ICE – abreviado, luego de ello se envió el link a los colaboradores que sufrieron accidentes de trabajo por factores de personales en el año 2019. Una vez los colaboradores ingresaron al link recibieron una breve explicación para el desarrollo de este. La aplicación digitalizada se realizó para respetar los cuidados de bioseguridad esto a raíz de la covid 19.

Fase 3: Tratamiento de los datos: La data de procesó fue realizada en SPSS v.26 a fin de crear tablas para su interpretación.

Fase 4: Prueba de hipótesis: Para el análisis de estadística se empleó un medio de coeficiencia de relación, previa prueba de normalidad. A fin de determinar la relación de la variable 1 sobre la variable 2.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión De Resultados

Tabla 1

OG. Relación de la inteligencia emocional con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera 2019

		Accidentes por factores personales			Total	
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro		
Inteligencia emocional	Baja	f	29	1	17	47
		%	41.4%	1.4%	24.3%	67.1%
Media		f	23	0	0	23
		%	32.9%	0.0%	0.0%	32.9%
Total		f	52	1	17	70
		%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

En la tabla 1 se llega a observar el resultado de la relación de la “inteligencia emocional” con los accidentes de trabajo, donde se aprecia que el 67.1% de los colaboradores evaluados muestra una inteligencia emocional baja, de los cuales el 41.4% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar los equipos protección. Así mismo se aprecia que el 32.9% muestra una inteligencia emocional intermedia, de la cual el 32.9 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en

la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0.0%.

Tabla 2

Componente intrapersonal con los accidentes de trabajo

		Accidentes por factores personales			Total
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro	
Intrapersonal					
Baja	f	31	1	17	49
	%	44.3%	1.4%	24.3%	70.0%
Media	f	21	0	0	21
	%	30.0%	0.0%	0.0%	30.0%
Total	f	52	1	17	70
	%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

En la tabla 2 se observa el resultado de relación del componente intrapersonal con los accidentes de trabajo, llegando a apreciar que el 70.0 % de los colaboradores que se evaluaron muestran un grado bajo de inteligencia emocional, de los cuales el 44.3% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar cada equipo personal de protección. Así mismo se aprecia que el 30.0% muestra un grado intermedio de inteligencia emocional medio, de los cuales el 30.0 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0,0%.

Tabla 3*Componente interpersonal con los accidentes de trabajo*

Interpersonal		Accidentes por factores personales			Total
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro	
Baja	F	41	1	17	59
	%	58.6%	1.4%	24.3%	84.3%
Media	f	11	0	0	11
	%	15.7%	0.0%	0.0%	15.7%
Total	f	52	1	17	70
	%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

De la tabla 3 se observa el resultado del ámbito interpersonal con los accidentes de trabajo, apreciando que el 84.3 % de los colaboradores evaluados tienen un grado de inteligencia emocional baja, de los cuales el 58.6% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección. Así mismo se aprecia que el 15.7% muestra un grado medio, de los cuales el 15.7 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0.0%.

Tabla 4*Componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo*

Adaptabilidad		Accidentes por factores personales			Total
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro	
Baja	f	43	1	17	61
	%	61.4%	1.4%	24.3%	88.1%
Media	f	9	0	0	9
	%	12.9%	0.0%	0.0%	12.9%
Total	f	52	1	17	70
	%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

De la tabla 4 se llega a observar el resultado de la relación del componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo, apreciando que el 88.1 % de los colaboradores muestra un grado emocional bajo de inteligencia, de los cuales el 61.4% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar el equipo de protección. Así mismo se aprecia que el 12.9% muestra una inteligencia emocional media, de los cuales el 12.9 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0.0%.

Tabla 5*Componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo*

Manejo del estrés		Accidentes por factores personales			Total
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro	
Baja	f	45	1	17	63
	%	64.3%	1.4%	24.3%	90.0%
Media	f	7	0	0	7
	%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
Total	f	52	1	17	70
	%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

De la tabla 5 se llega a observar el resultado de la relación del componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo, donde se aprecia que el 90.0 % de los colaboradores que fueron evaluados muestra un grado de inteligencia emocional bajo, de los cuales el 64.3% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar el equipo de protección personal. Así mismo se aprecia que el 10.0% muestra una inteligencia emocional media, de los cuales el 10.0 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0.0%.

Tabla 6*Componente estado de ánimo con los accidentes de trabajo*

Estado de ánimo		Accidentes por factores personales			Total
		No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	Usar inadecuadamente o no usar los EPP	Exponerse sin necesidad al peligro	
Baja	f	43	1	17	61
	%	61.4%	1.4%	24.3%	87.1%
Media	f	9	0	0	9
	%	12.9%	0.0%	0.0%	12.9%
Total	f	52	1	17	70
	%	74.3%	1.4%	24.3%	100.0%

Interpretación

En la tabla 6 se observa los resultados de la relación del componente estado de ánimo con los accidentes de trabajo, donde se aprecia que el 87.1 % de los colaboradores evaluados tienen un nivel de inteligencia emocional baja, de los cuales el 61.4% representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, el 24.3 % representa el factor, exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal. Así mismo se aprecia que el 12.9% tiene un nivel de inteligencia emocional media, de los cuales el 12.9 % representa el factor personal, no cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera y los factores, exponerse sin necesidad al peligro y usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal representan el 0.0%.

Tabla 7

Los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en una entidad financiera, 2019

Factores Personales	f	%
No cumple las normas, procedimientos y/o estándares establecidos en la EF	52	74.3
Usar inadecuadamente o no usar los EPP	1	1.4
Exponerse sin necesidad al peligro	17	24.3
Total	70	100.0

Interpretación

En la tabla 7 se observan los factores personales que causaron los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que el principal factor que causó el mayor número de accidentes es el no cumple las normas, “procedimientos”, “estándares de seguridad” o normas de seguridad establecidos por la Entidad financiera, porque este representa el 74,3%, mientras que los otros dos factores, exponerse sin necesidad al peligro y el usar inadecuadamente o no usar los EPP, solo representan el 24,3 % y 1,4% respectivamente.

4.2 Pruebas de Hipótesis

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Accidentes por factores personales	0.460	70	0.000	0.546	70	0.000
Inteligencia emocional	0.428	70	0,000	0.592	70	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8, se presentan los resultados de la prueba de normalidad, siendo los encuestados 70 colaboradores por tanto mayor a 50, corresponde el cálculo de Kolmogorov-Smirnov, donde la significancia entre cada variable siendo de 0.000 menor a 0.05 en consecuencia no proviene de una distribución normal, por tanto, se establece que es no paramétrica y se aplica el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 9

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera, 2019

			Inteligencia emocional	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-0.511
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
	Accidentes por factores personales	Coefficiente de correlación	-0.511	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	70	70

En la tabla 9 se observa el resultado de la relación de la “inteligencia emocional” y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que si existe una relación significativa, dado que la significancia bilateral es 0.000, inferior a 0.05 con $Rho = -0.51$, es decir una correlación negativa media entre la “inteligencia emocional” y los “accidentes de trabajo”, por lo tanto cada variable se vincula entre sí de forma inversamente proporcional, a menor “nivel de inteligencia emocional” mayor “número de accidentes de trabajo”. De esta manera queda demostrada la hipótesis general.

Tabla 10

El componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

			Intrapersonal	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1.000	-0.584
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
Rho de Spearman	Accidentes por factores personales	Coeficiente de correlación	-0.584	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	70	70

En la tabla 10 llega a observarse la relación del componente intrapersonal y los “accidentes de trabajo”, en donde se demuestra que si existe una relación significativa ya que la significancia bilateral es 0.000 inferior a 0.005 con Rho = -0.58, es decir una correlación negativa media entre el “componente intrapersonal” y los “accidentes de trabajo”, por lo tanto las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, a menor nivel del componente intrapersonal mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis específica.

Tabla 11

El componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

			Interpersonal	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1.000	-0.553
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
	Accidentes por factores personales	Coefficiente de correlación	-0.553	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	70	70

En la tabla 11 se observan “los resultados de la correlación entre el” componente interpersonal y los “accidentes de trabajo”, en donde se demuestra que si existe una relación significativa, ya que la significancia bilateral es de 0.000 inferior a 0.05 con $Rho = -0.55$, es decir una correlación negativa media entre el componente interpersonal y los accidentes de trabajo, por lo tanto las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, a menor nivel del componente interpersonal mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis específica.

Tabla 12

El componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

			Adaptabili dad	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	-0.525
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
	Accidentes por factores personales	Coefficiente de correlación	-0.525	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	70	70

De la tabla precisada se observa el resultado de la relación entre el componente adaptabilidad y los “accidentes de trabajo”, en donde se demuestra que si existe una relación significativa ya que la significancia bilateral es 0.000 inferior a 0.05 con $Rho = -0.52$, es decir una correlación negativa media entre el “componente adaptabilidad” y los accidentes de trabajo, por lo tanto las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, a menor nivel del componente adaptabilidad mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis específica.

Tabla 13

El componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

			Manejo del estrés	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Manejo del estrés	Coeficiente de correlación	1.000	-0.596
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
	Accidentes por factores personales	Coeficiente de correlación	-0.596	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

De la tabla precisada se observa el resultado de la relación entre el componente del manejo de estrés y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que si existe una relación significativa ya que la significancia bilateral es 0.000 menor a 0.05 con $Rho = -0.59$, es decir una correlación negativa media respecto al componente manejo del estrés y accidentes de trabajo, por lo tanto las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, a menor nivel del componente manejo del estrés mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis específica.

Tabla 14

El componente estado de ánimo se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

			Estado de ánimo	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Estado de ánimo	Coeficiente de correlación	1.000	-0.525
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	70	70
	Accidentes por factores personales	Coeficiente de correlación	-0.525	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	70	70

De la tabla 14 se observa el resultado de la relación entre el componente estado de ánimo y los “accidentes de trabajo”, en donde llega a demostrarse la existencia de una relación significativa ya que la significancia bilateral es 0.000 inferior a 0.05 con $Rho = -0.52$, es decir una correlación negativa media entre el componente estado de ánimo y los accidentes de trabajo, por lo tanto las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, a menor nivel del componente estado de ánimo mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis específica.

4.3 Presentación de Resultados

Con las estadísticas presentadas queda demostrada la hipótesis general de estudio, siendo que la inteligencia emocional se vincula de forma significativa con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera. Así mismo se demuestra que la relación con cada variable es significativa e inversa, esto significa que, a menor nivel de inteligencia emocional, mayor número de accidentes de trabajo por factores personales. Sin embargo, es relevante que se precise que en base al resultado obtenido ($Rho = -0.51$), la baja inteligencia emocional no sería la principal causa de los accidentes de trabajo ocurridos en la Entidad Financiera, ya que la correlación entre ambas variables es negativa media.

En nuestro país no se han desarrollado diversos estudios que vinculen las variables inteligencia emocional y accidentes de trabajo, sin embargo, la investigación desarrollada por Del Rosario (2021) reafirma que el resultado encontrado en el presente estudio.

La “inteligencia emocional” si influye, en que ocurran los accidentes de trabajo, y ello se demuestra con los resultados obtenidos por cada uno de los 5 “componentes de inteligencia emocional” con los accidentes de trabajo, la correlación entre los accidentes de trabajo y el componente intrapersonal tiene una relación significativa de -0.58, la correlación con el componente interpersonal es de -0.55, con el componente adaptabilidad -0.52, con el componente “manejo del estrés” -0.59 y con el “componente estado de ánimo” -0.52. Con el resultado llega a demostrarse la existencia de una relación significativa media e inversa entre los componentes de inteligencia emocional y los accidentes de trabajo.

Los accidentes de trabajo en la Entidad Financiera han ido incrementándose año a año, del 2016 al 2017 el incremento fue del 26%, del 2017 al 2018 del 31% y del 2018 al 2019 del 55%, con la presente investigación se demuestra que entre las causas que originan el incremento de accidentes de trabajo se encuentra la inteligencia emocional, ya que del total de colaboradores evaluados no se encontró niveles de inteligencia emocional alta, sino que estos niveles oscilan entre media y baja, en un 67.1% nivel bajo y 32.9% nivel medio, con estos

resultados se confirma que el mayor porcentaje de trabajadores accidentados tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, es decir una capacidad emocional baja a nivel de coeficiente emocional total, componentes y subcomponentes, por tanto son más propensos a sufrir accidentes de trabajo.

“A pesar de la importancia que tienen los conocimientos, la experiencia y el coeficiente intelectual, son las competencias emocionales las que determinan resultados superiores en el ámbito profesional. Cuanto más complejo sea un trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque solo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona” (Guillén (2010), citado por Ceballos, 2012).

“Disponer de habilidades o competencias socio –emocionales es fundamental para una actividad laboral eficiente, desde el punto de vista de la calidad del servicio, pero también lo es para la seguridad y salud en el trabajo”. Zarrasquín y González (2010). En otros estudios que se llevaron a cabo por Águila, Berrios, López y Augusto, 2006, demostraron que la inteligencia emocional se vincula de forma positiva con la satisfacción y salud y de forma negativa con burnout y estrés, ante la cual llega a funcionar como un medio de prevención o protección (Menil, Mikolajczak y Luminet, 2007) o en otro caso para que se demuestre el comportamiento como la persistencia, intencionalidad, compasión, creatividad, integridad, intuición y control de impulso (Kapp:2002)

Por lo expuesto se recomienda redireccionar las estrategias que actualmente aplica la Entidad Financiera, estrategias que deben ir enfocadas a mejorar el nivel de inteligencia emocional sobre cada colaborador y de tal forma llegar a que se identifique las otras causas que originan los accidentes de trabajo, ya que ha quedado demostrado también con la presente investigación la ausencia o ineficaz liderazgo por parte de los líderes de cada agencia, el 74.3% de los accidentes por factores personales ocurre debido a que los colaboradores no cumplen las normas, procedimientos y/o estándares establecidos, el 24.3% exponerse sin necesidad al peligro y el 1.4% el usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal, es decir no hay un seguimiento al actuar de los colaboradores que corrija oportunamente los mismos y asegure el cumplimiento de lo establecido por la organización.

CONCLUSIONES

1. Se determina que existe relación significativa negativa media entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo de los colaboradores de una Entidad Financiera 2019, donde se obtuvo “niveles bajos de inteligencia emocional” y la predominancia a tener una mayor cantidad de accidentes de trabajo por no cumplir con las normas procedimientos y/o estándares establecidos en la Entidad Financiera, por exponerse sin necesidad al peligro y por usar inadecuadamente o no usar los Equipos de Protección Personal.
2. Se determina la relación significativa negativa media entre el componente intrapersonal y los accidentes de trabajo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $- 0.58$, es decir a menor nivel del componente intrapersonal que reúne “la comprensión emocional de sí mismo”, el asertividad, autoconcepto, “autorrealización” e independencia mayor será el número de accidentes de trabajo.
3. Se determina la relación significativa negativa media entre el componente interpersonal y los accidentes de trabajo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $- 0.55$, es decir a menor nivel del componente interpersonal que comprende la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social mayor será el número de accidentes de trabajo.
4. Se determina la relación significativa negativa media entre el componente adaptabilidad y los accidentes de trabajo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $- 0.52$, es decir a menor nivel del componente adaptabilidad que comprende solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad mayor será el número de accidentes de trabajo.
5. Se determina la relación significativa negativa media entre el componente manejo del estrés y los accidentes de trabajo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $- 0.59$, es decir “a menor nivel del componente manejo del estrés que comprende tolerancia al estrés y control de impulsos mayor será el número de accidentes de trabajo”.
6. Se determina la relación significativa negativa media entre el componente estado de ánimo y los accidentes de trabajo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $- 0.52$, es decir a menor nivel del

componente estado de ánimo que comprende felicidad y optimismo mayor será el número de accidentes de trabajo.

7. Se identifican los factores personales que causaron los accidentes de trabajo en la Entidad Financiera, los cuales son: no cumple las normas, procedimientos y/o estándares en la Entidad financiera representa el 74.3%, siendo este el principal factor, seguidamente el factor exponerse sin necesidad al peligro que representa el 24.3% y finalmente el usar inadecuadamente o no usar los EPP el 1.4%.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección de la Entidad Financiera trabajar en conjunto con el área de gestión humana y elaborar un plan estratégico para reducir el índice de accidentabilidad, dentro de este plan deberá contemplarse como primer paso se debe evaluar a todos los colaboradores de manera anónima, para conocer los niveles de inteligencia emocional tanto en quienes sufrieron accidentes como en aquellos que no registraron accidentes de trabajo y en base a los resultados obtenidos desarrollar talleres para incrementar los niveles de inteligencia emocional.
2. Se recomienda para el desarrollo de los talleres dividir los mismos en tres etapas, la primera etapa deberá contemplar el enseñar a los colaboradores a reconocer sus emociones, la segunda etapa el comprender el porqué de sus emociones y finalmente en la tercera etapa el saber manejar tanto sus emociones como la de los demás, con los talleres los colaboradores serán capaces de gestionar de manera asertiva su comportamiento, sentimientos, impulsos y manejar adecuadamente las relaciones con los demás.
3. Se recomienda para el contenido formativo de los talleres el modelo de las “Cuatro Ramas” desarrolladas por Salovey y Mayer (1997), la primera “rama” es la percepción cuyo contenido se basa en: competencias generales de observación, lectura de caras y comunicación no verbal y discriminación entre emociones “reales” y simuladas, la siguiente “rama” a tratar es el uso cuyo contenido se basa en las técnicas de autocontrol para generar estados de ánimo que ayuden a la ejecución de las tareas, luego la “rama” de la comprensión donde se desarrolla el etiquetado de emociones y competencias para discriminar emociones y cambios sutiles, finalmente la “rama” de gestión donde se desarrollan las técnicas de relajación, escucha activa y autogeneración de feedback.
4. También se recomienda realizar cursos de liderazgo en Seguridad y Salud en el Trabajo para los gerentes de cada agencia, ya que son ellos los responsables del cumplimiento de las normas y procedimientos en sus respectivas agencias, de modo tal que sepan guiar, dirigir, monitorear y

apoyar a sus equipos no solo en temas operativos sino también en temas referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. Es recomendable que los gerentes de agencia formen parte de los talleres de manejo emocional, con el fin de poder identificar y gestionar las emociones de sus colaboradores, lo que puede contribuir a mejorar su desempeño.
6. Se recomienda incluir dentro del proceso de selección evaluar a los postulantes con el inventario emocional de BarOn ICE, para conocer el nivel de inteligencia emocional
7. y determinar si son aptos para desempeñarse en un cargo específico.
8. Finalmente se recomienda de manera complementaria, desarrollar talleres motivacionales, los mismos que deberán ser dirigidas por especialistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejos Vera, R. A., & Cambero Aguilar, S. M. (2018). Inteligencia emocional en pacientes oncológicos según el sexo.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1155/TESIS_ALEJOS-CAMBERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Argoti, EE, Romero, JAM y Porras, LMG (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y Salud*, 3 (11), 41–46.
- BarOn, RA (1997). *Fundamentos de psicología*. Pearson educación.
- Bueno Mariaca, W. A. (2018). *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*.
 [Tesis de Magister de la Universidad Privada de Tacna, Tacna - Perú]
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/385>
- Ceballos, J. L. D. (2012). *Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones*. Libre Empresa, 9(2), 147-169.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2979/2390>
- Chamochumbi Barrueto, C. M. (2014). *Seguridad e higiene industrial*. [Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Fondo Editorial de la UIGV, Lima - Perú] Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11818/599>
- Chocán, CDG, Zamaniego, NLY y Naira, NG (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las organizaciones. V Congreso Nacional de Investigación.
- Conejeros, S, Navarrete, K, Espinoza, E y Bahamondes, G. (2017). *Explicación de la Accidentabilidad Laboral Basada en Factores de Riesgo Psicosocial y Rasgos de Personalidad en el Transporte Forestal*. *Ciencia & trabajo*, 19(60), 157-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300157>
- Chinchilla Sibaja, Ryan (2002) *Salud y seguridad en el trabajo*. Costa Rica. Editoriales EUNED. 368p.
- Chiluisa Travez, M. A. (2016). *Actos inseguros y su influencia en la accidentabilidad laboral en los trabajadores del área de producción de la empresa aserradero y ferretería Nelly y la elaboración de un plan de intervención basado en el comportamiento seguro*. [Tesis de Magister de

- la Universidad Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga- Ecuador]
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6312>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*.
 Bogotá: Editorial Norma.
- Dávila, P. y Defaz Gallardo, W. M. (2018). *Análisis De Causalidad De Los Accidentes De Trabajo En La Fuerza Terrestre, Perteneciente A Las Fuerzas Armadas De La República Del Ecuador, Entre Los años 2015 Y 2016*. [Repositorio Digital Universidad Internacional SEK] Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2863>
- Del Rosario, A. F. (2021). *Inteligencia Emocional y su incidencia en los accidentes de trabajo en el sector pesca período 2015 – 2018* [Tesis de Doctorado de la Universidad Nacional Federico Villareal de Lima, Lima - Perú] Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5038>
- De la Villa Moral, M y Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. Retrieved July 31, 2021, from,
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es.
- De los Cobos Palacios, R. C. (2021). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. [Tesis de Magister de la Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro – México] <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2716>
- Entidad Financiera, área de Gestión Humana (2019). *Informes de los accidentes de trabajo de los años 2017,2018 y 2019*.
- Escobar, A. M. Z., & Grisales-Franco, L. M. (2017). Importancia de la formación para la prevención de accidentes en el lugar de trabajo. *Salud de los Trabajadores*, 25(2), 156-166.
- Esteve, E. B. y Clavijo, M. J. M. (2012). *La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales: importancia de la inteligencia emocional en la selección y formación*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales: Integración y Desarrollo de La Gestión de La Prevención*, (94), 40–45. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3939182>
- Fernandez Sanchez, D. G. (2020). *Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria,*

- Arequipa, 2019*. [Tesis de Magister de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa - Perú] <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11350>
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional, porqué es más importante que el cociente intelectual, edición en español. *Editorial B de bolsillo*.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Métodos de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. México.
- Heinrich, HW (1931). *Industrial Accident Prevention, A Scientific Approach*.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], (2021)
https://istas.net/salud-laboral/actividades_preventivas/investigacion-de-accidentes-de-trabajo/el-metodo-arbol-de
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], (1999, P.8)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2021) *Definición legal de accidentes de trabajo*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/789577/seguridad+guia+monitor.pdf/0b93b59d-5d99-4747-9887-b4244b8fef39?t=1605801764370>
- Instituto Europeo de Estudios Empresariales [INESEM], (2014). Recuperado de: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestionintegrada/accidents-de-trabajo-causas-basicas/>
- Juárez Suarez, M. E. (2021). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la Compañía Constructora H&M Ingenieros SAC, de Trujillo*.
[Tesis de Magister de la Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú]
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25813>
- Kapp, C. (2002). "Emotional intelligence (EQ) and success in post-graduate studies: A pilot study", *Journal of Higher Education*, 14(3), 151-160.
- Landa, J. M. Augusto. Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar Luzón, M. d. C. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista: Ansiedad y Estrés*. Vol. 12(2/3), 479-493
- Leal, M. S. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador*. *Ciencias administrativas*, (21), 8-8. Recuperado de <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Ley 29783 de 2011. *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Reglamento de la ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo. 20 de agosto de 2011.

- Recuperado de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>
- Llancari Sebastián (2013), Factor personal e institucional en el desarrollo del “cuidado humano de ayuda confianza”, de la teoría de Jean Watson en los enfermeros del servicio de medicina 3B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2013.
- Mikolajczak, Moïra. Menil, Clémentine. Luminet, Olivier (2007) Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of research in personality*. Vol. 41 Issue 5, p 1107 – 1117.
- Mayer, JD, y Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. *Intelligence*, 17(4), 433-442. [ScienceDirect] Recuperado de [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer y Salovey (1997). “*What is emotional intelligence?*” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Meliá, J. L. (2007). Seguridad Basada en el Comportamiento. *Unidad de Investigaciones de Psicometría*, 157-180. Recuperado el 27 de diciembre de 2016, de www.uv.es/seguridadlabora
- Mora García, A. V. (2016). *Influencia de los actos subestándares que generan altos índices de accidentabilidad laboral en la ciudad de Guayaquil en el año 2014*. [Tesis de Maestría de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador] Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21262>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], (2021). *Boletín estadístico del mes de diciembre de los 2017 al 2021: Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. Recuperado de <https://www2.trabajo.gob.pe/estadisticas/estadisticas-accidentes-de-trabajo/>
- NAVA, A. (2006). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. [Tesis doctoral de la Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo - Venezuela]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
- Norma Internacional, ISO 45001, (2018). *Guía de implantación para seguridad y salud laboral*. Recuperado de <https://acortar.link/mhEOYm>
- Oficina Internacional del Trabajo [OIT] (2021). https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm

- Oliveros, V. B. (2018). *La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra*. *Revistas de investigación*, 42(93). Recuperado de <https://www.revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/viewFile/7503/4288>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2021). https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019). "Investigación de accidentes del trabajo a través del método del árbol de causas. Manual de formación para investigadores", 23(112). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_717401.pdf
- Quiroz, S. M. (2021). *Inteligencia emocional: qué es, para qué sirve y cómo se desarrolla al interior de las organizaciones*. Trabajo de especialización en Psicología por la Universidad de San Buenaventura. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10819/8157>
- Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo (2012). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/462577-005-2012-tr>
- Sánchez Vargas, T. T. (2021). *Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020*. [Tesis de Magister de la Universidad Privada del Norte, Cajarmca - Perú] <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26221>
- Sánchez, Á., Villalobos, F., & Cirujano, A. (2007). *Manual de gestión de prevención de riesgos laborales*. Fremap. [Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social Número 61] Recuperado de <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.005%20-%20Libro%20Manual%20Gestion%20PRL.pdf>
- Suárez Miranda, S. P. (2019). *Inteligencia emocional en trabajadores de una entidad financiera del sector privado de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciada en Psicología, Lima- Perú] http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4036/008594_Trab_Suf_Prof_Suarez%20Miranda%20Stephanie%20Patricia.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160.

- Ugarriza, N. (2017). Anexo 1 Inventario de Inteligencia Emocional De Bar - On Ice - Abreviado. Perú.
- Ugarriza, N. (2017). Anexo 2 Ficha técnica de Inventario de Inteligencia Emocional De Bar - On Ice - Abreviado. Perú.
- Vargas, NVR y Torres, RMG (2018). *Factores asociados a la ocurrencia de accidentes de trabajo en la industria manufacturera*. Revista Horizonte de Enfermería, 29(1), 42-55.
- Zapata Escobar, A. M. Z., & Grisales Franco, L. M. (2017). *Importancia de la formación para la prevención de accidentes en el lugar de trabajo*. Salud de los Trabajadores, 25(2), 156-166. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6454307>
- Zarraquiños, Iñigo; González, José Antonio (2010). Inteligencia Emocional: Una herramienta para la prevención de riesgos laborales. Revista: Gestión Practica de Riesgos Laborales. Nº 73, Pag. 12. Julio – Agosto 2010.

ANEXOS

ANEXO 1: INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR - ON ICE - Abreviado

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA – ABREVIADO
Adaptado por Nelly Ugarriza Chávez - Liz Pajares-Del-Águila

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LOS LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Ítems	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1. Me gusta divertirme.	1	2	3	4
2. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	1	2	3	4
3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	1	2	3	4
4. Soy feliz.	1	2	3	4
5. Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
6. Me es difícil controlar mi cólera.	1	2	3	4
7. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
8. Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
9. Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	1	2	3	4
10. Sé cómo se sienten las personas.	1	2	3	4
11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	1	2	3	4
12. Intento usar diferentes formas de responder las	1	2	3	4

preguntas difíciles.				
13. Pienso que las cosas que hago salen bien.	1	2	3	4
14. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
15. Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	1	2	3	4
17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
18. Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
19. Espero lo mejor.	1	2	3	4
20. Tener amigos es importante.	1	2	3	4
21. Peleo con la gente.	1	2	3	4
22. Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
23. Me agrada sonreír.	1	2	3	4
24. Intento no herir los sentimientos de las personas.	1	2	3	4
25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	1	2	3	4
26. Tengo mal genio.	1	2	3	4
27. Nada me molesta.	1	2	3	4
28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
29. Sé que las cosas saldrán bien.	1	2	3	4
30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
32. Sé cómo divertirme.	1	2	3	4
33. Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
35. Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
36. Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
37. No me siento muy feliz.	1	2	3	4
38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
39. Demoro en molestarme.	1	2	3	4
40. Me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4
41. Hago amigos fácilmente.	1	2	3	4
42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
43. Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4

44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	1	2	3	4
47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.	1	2	3	4
48. Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
49. Para mí es difícil esperar mi turno.	1	2	3	4
50. Me divierte las cosas que hago.	1	2	3	4
51. Me agradan mis amigos.	1	2	3	4
52. No tengo días malos.	1	2	3	4
53. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
54. Me disgusto fácilmente.	1	2	3	4
55. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4
56. Me gusta mi cuerpo.	1	2	3	4
57. Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido	1	2	3	4
58. Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
59. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	1	2	3	4
60. Me gusta la forma como me veo.	1	2	3	4

Ficha Técnica	
Nombre Original	INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE: NA - COMPLETA
Autor	Reuven Bar - On
Procedencia	Toronto Canadá
Adaptación Peruana	Nelly Ugarriza Chávez / Liz Pajares-Del-Águila (2001)
Administración	Individual o colectiva
Duración	Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 15 a 20 minutos
Aplicación	Mayores de 18 años
Puntuación	Calificación manual
Significación	Estructura Factorial: 1 CE – T – 5 Factores
Usos	Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, y aquellos que desean usarla con fines de investigación
Materiales	Cuestionario que contiene los ítems del I-CE
Calificación	Se le otorga el valor escalar directo para los ítems positivos.
Leyenda	Inteligencia emocional Alta – 181 a 240: Capacidad emocional muy desarrollada Inteligencia emocional Media - 120 a 180: Capacidad emocional adecuada o buena Inteligencia emocional Baja – 60 a 119: Capacidad emocional por mejorar
Validez y Confiabilidad	La autora para la validez sometió el instrumento a evaluación de expertos obteniendo una confiabilidad de 0.802, tanto para la forma completa como para la abreviada de Alpha de Cronbach.

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA

Descripción del Instrumento

El cuestionario consta de 60 ítems correspondiente a las 5 dimensiones de la Inteligencia Emocional:

- **Intrapersonal:** (Ítems 7,17,31,43)
- **Interpersonal:** (Ítems 2,5,10,14,24,36,45,55,59)
- **Adaptabilidad:** (Ítems 12,16,22,25,30,34,38,44,48,57)
- **Manejo de Estrés:** (Ítems 3,6,11,15,21,26,35,39,46,49,54,58)
- **Estado de ánimo:** (Ítems 1,4,8,9,13,18,19,20,23,27, 28,29,32,33,37,40,41,42,47,50,51,52,53,56,60)

Se precisa:

Puntajes	Interpretación
Inteligencia emocional Alta (181 a 240)	Los trabajadores que tienen una capacidad emocional alta a nivel de coeficiente emocional total, componentes y subcomponentes, son menos propensos a sufrir accidentes de trabajo.
Inteligencia emocional Media (120 a 180)	Los trabajadores que tienen una capacidad emocional adecuada a nivel de coeficiente emocional total, componentes y subcomponentes, son menos propensos a sufrir accidentes de trabajo en comparación con los trabajadores con nivel bajo de inteligencia emocional, ya que están en proceso de mejorar su capacidad y habilidades respecto a la Inteligencia emocional.
Inteligencia emocional Baja (60 a 119)	Los trabajadores que tienen una capacidad emocional baja a nivel de

	coeficiente emocional total, componentes y subcomponentes, son más propensos a sufrir accidentes de trabajo.
--	--

ANEXO 3: CARTILLA DE FACTORES PERSONALES CAUSANTES DE ACIDENTES DE TRABAJO

FICHA TECNICA

Autor: Elaboración propia

Versión y año: 01-2022

Descripción: Los actos inseguros constituyen el factor personal más importante que causa los accidentes en el trabajo, la cartilla tiene como objetivo agrupar los principales actos inseguros que causaron accidentes de trabajo en la entidad financiera, 2019.

- No cumple las normas, procedimientos y/o estándares de Seguridad establecidos por la Entidad Financiera: Existen normas, procedimientos y/o estándares de seguridad de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores, sin embargo, no cumple las mismas.
- Usar inadecuadamente o no usar el EPP: Tiene el EPP, pero no lo usa o usa incorrectamente el mismo.
- Bajo la Influencia del Alcohol: Realizar el trabajo bajo la influencia del alcohol.
- Exponerse sin necesidad al peligro: Exponerse a situaciones peligrosas para ejecutar rápido la tarea, “ganar” tiempo, reducir esfuerzo, etc. por ejemplo, tomar rutas alternas no mapeadas por la empresa para la visita a clientes como zonas vulnerables a robos.
- Otro acto no clasificado: Prácticas inseguras muy excepcionales, que no encajan dentro de lo descrito anteriormente.