

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

LUZ DE MARIA ZUBIETA BURGA¹

RECIBIDO: 20/03/2023 ACEPTADO: 03/10/2023 PUBLICADO: 15/07/2024

RESUMEN

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en el año 2019, debido al alto índice de accidentes de trabajo registrados por factores personales en dicha entidad. Se seleccionó una muestra de 70 colaboradores y se les administró el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE abreviado. Asimismo, se revisaron los informes de investigación de accidentes de trabajo para identificar los principales factores personales que causaron los accidentes de trabajo. Se determinó que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo con un valor de $\rho = -0.51$, lo que se interpreta como una correlación negativa media entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo. Por lo tanto, las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional, es decir, cuanto menor sea el nivel de inteligencia emocional, mayor será el número de accidentes de trabajo.

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

INTRODUCCIÓN

Según estadísticas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2017; 2018; 2019; 2020; 2021), los accidentes de trabajo en el Perú han ido en aumento en los últimos años. En el año 2017, se registraron 15 646 accidentes de trabajo; en 2018, 20 132; y en 2019, 34 800. Si se comparan los años 2017 y 2018, se observa un incremento del 29% y uno del 72% entre los años 2018 y 2019. Las cifras mostradas no son ajenas al sector financiero, en donde se ha observado un incremento alarmante en el número de accidentes de trabajo. 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 la entidad financiera objeto de estudio, los accidentes de trabajo causados por factores personales han ido aumentando también de manera exponencial, es decir, los actos inseguros son la principal causa de la alta incidencia de accidentes de trabajo. Según Bird, como se citó en Chamocho (2014), «de cada 100 accidentes, 85 ocurren por práctica insegura y solo 1 ocurre por condición insegura. El 14% restante ocurre por la combinación de ambas causas» (p. 39). Además, Asfahl, como se citó en Zapata y Grisales (2017), afirma que «los informes de accidentes confirman que en un gran porcentaje las lesiones son causadas por los actos inseguros de los trabajadores» (p. 161). Es importante mencionar que la pandemia covid-19 ha hecho que sea más difícil controlar o notificar los accidentes de trabajo, dado que muchas empresas trabajaron solo con el 50% o menos de su capacidad productiva, lo que a su vez redujo su fuerza laboral; además, muchas empresas adoptaron la modalidad de trabajo remoto o híbrido. Por ello, la comparación entre los años 2018 y 2019 proporciona una imagen más precisa del número de accidentes de trabajo antes de la pandemia.

¹ Ingeniera industrial. Actualmente, se desempeña como docente de la carrera de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales en IES Cibertec (Arequipa, Perú).
Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-6730-3257>
E-mail: plzubiet@cibertec.edu.pe

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, aceptar y gestionar nuestras emociones y la de los demás, lo que fomenta el desarrollo de las emociones y la capacidad intelectual. Además, esta información se puede utilizar para guiar nuestros pensamientos y acciones (Mayer y Salovey, 1997). En este sentido, se puede apreciar la complejidad que implica la inteligencia emocional y su vínculo con el comportamiento de la persona que va desde la cognición hasta el pensamiento y la acción. Por esta razón, el aspecto emocional es un elemento clave en la realización de cualquier actividad humana (Oliveros, 2018). El ser consciente de los riesgos plantea la idea de que es desde el interior del trabajador donde surge este cambio que permite modificar sus valores y creencias, permitiéndole identificar los peligros que lo rodean y tomar una actitud preventiva frente a los riesgos. Mientras el trabajador pueda desarrollar estas capacidades decidirá actuar de manera segura y autogestionar su seguridad y salud (Zapata y Grisales, 2017).

Los estudios mencionados sugieren que la inteligencia emocional del colaborador es un factor influyente en la ocurrencia de un accidente de trabajo, incluso en un porcentaje superior a los factores de trabajo. Es por ello que surge la necesidad de conocer la relación entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo. Al determinar la relación entre ambas variables, se aportará con nuevos resultados al conocimiento de la prevención de accidentes de trabajo. Este trabajo sentará las bases y quedará como precedente para el desarrollo de nuevas investigaciones, puesto que en nuestro país no se han desarrollado muchas investigaciones que relacionen las variables inteligencia emocional y accidentes de trabajo. Además, las organizaciones fijarán su atención en la inteligencia emocional de sus colaboradores, tanto durante la selección del personal como durante el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa. El coeficiente intelectual y la experiencia son relevantes en el ámbito profesional; sin embargo, son las habilidades emocionales las que determinarán resultados satisfactorios. Cuanto más complejas las funciones o tareas a ejecutar por el trabajador, mayor relevancia tendrá la inteligencia emocional; un nivel bajo de inteligencia emocional puede dificultar el uso de la experiencia y el conocimiento técnico que tenga el trabajador (Guillén, como se citó en Duque, 2012). En la presente investigación, se presenta el instrumento Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE abreviado, que podrá ser utilizado para medir el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores. Con base en los resultados obtenidos, se podrán establecer estrategias adecuadas para mejorar los

niveles de inteligencia emocional de estos, lo que puede repercutir positivamente no solo en la reducción del índice de accidentes de trabajo, sino también en la mejora del desempeño y la eficacia organizacional.

La hipótesis general plantea que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en el año 2019. Asimismo, las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 y 5 plantean que los componentes «intrapersonal», «interpersonal», «adaptabilidad», «manejo del estrés» y «estado de ánimo» se relacionan significativamente con los accidentes de trabajo. Mientras que la hipótesis específica 6 plantea que el principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera en el año 2019 es el incumplimiento de las normas, procedimientos y/o estándares de seguridad establecidos por la entidad financiera.

Antecedentes del problema

A nivel nacional

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 optar el título de Doctor en Administración, Lima (Perú), planteó como objetivo principal determinar el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo en el sector de pesca. El tipo de investigación fue sustantiva, con niveles descriptivo-explicativo y diseño descriptivo-correlacional y tuvo una muestra de 186 trabajadores. Utilizó como instrumento el inventario de Cociente Emocional de Bar-On ICE adaptado a la realidad peruana por Ugarriza y Pajares en el año 2001. El investigador obtuvo como resultado que existe un nivel de relación significativa ($r_s = -0.26$; $p < 0.01$) entre las variables objeto de estudio (accidentes de trabajo e inteligencia emocional), es decir, que, a mayores niveles de una variable, se obtendrán menores niveles de la otra.

A nivel internacional

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 optar el título de magíster en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil (Ecuador), determinó como objetivo principal analizar la influencia de los actos subestándares que generaron altos índices de accidentabilidad en

la ciudad de Guayaquil. Para tal fin, utilizó mecanismos descriptivos recopilando información de los accidentes de trabajo del Sistema de Reporte de Gestión de la Prevención de Riesgos del Trabajo del IESS y realizó un análisis riguroso para determinar su principal propósito. Finalmente, encontró que la acción subestándar de mayor frecuencia es la de no señalar o advertir el peligro y que los comportamientos inseguros son la principal causa de accidentes en los centros de trabajo.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional denota la capacidad que tienen los individuos para manejar la frustración, empatizar con los demás, comprender sus emociones, adaptarse y mostrarse tolerante frente a distintas situaciones, trabajar en equipo, enfrentar los problemas y solucionarlos (Goleman, 2001). Sin embargo, poseer una elevada inteligencia emocional por sí sola no asegura que alguien haya aprendido las capacidades emocionales necesarias para el trabajo, significa solo que tiene un admirable potencial para adquirirlas (Goleman, 2000). El coeficiente intelectual no es suficiente para asegurar el éxito, mientras que la inteligencia emocional, el autoconocimiento y la perseverancia frente a 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).

Las emociones traen consigo la relación pura que establece el sujeto con el "otro" o con su entorno, lo que hace que esta (la emoción) venga cargada de tal grado de subjetividad que la lleve a ser el causante principal o factor distintivo de los comportamientos de las personas. De igual manera, las emociones representan los factores culturales que uno o más individuos identifican en el medio en que se desempeñan. Por ejemplo, el lugar de trabajo representa para los individuos la aparición, permanencia o desaparición de una serie de emociones propias de este lugar que quizá no se hagan presentes en otros como el hogar o la universidad. Y es precisamente en ese caso cuando se espera que un individuo manifieste en la organización un control sobre aquellas emociones que son vistas como dañinas (enojo, ira, desgaste emocional, etc.) y realce aquellas vistas como positivas (tranquilidad, asertividad, empatía, etc.). (Duque, 2012, p. 151)

De acuerdo con las teorías de Goleman, la competencia laboral depende tanto del componente intelectual como de la inteligencia emocional. Es en este último componente en donde se encuentran las emociones, que son elementos determinantes para el éxito organizacional, de acuerdo con lo que se concluye de lo afirmado por Duque. Las organizaciones requieren de un ser humano con habilidades tales como autorregulación emocional, autocontrol, manejo del estrés y empatía, dado que son factores determinantes al momento de decidir trabajar de manera segura o no, por lo que tienen un impacto significativo en la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Definiciones

La inteligencia emocional se refiere a aquellas habilidades que poseen los individuos para dominar las situaciones que se le presenten, las mismas que les permiten desarrollar sentimientos empáticos y propios y plantear soluciones frente a situaciones adversas; es una capacidad que los impulsará a triunfar tanto a nivel personal como social y que, en consecuencia, les generará bienestar interno y externo (Ugarriza, 2001).

Según 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, la inteligencia emocional es la capacidad de saber conducir las emociones para obtener un resultado positivo.

De las definiciones citadas, se concluye que la inteligencia emocional es la capacidad que desarrollan las personas para comprender y mantener el control de sus emociones; además, es la capacidad que determina el triunfo o fracaso del individuo tanto en el ámbito personal como laboral. Suifan, Abdallah y Sweis, como se citó en 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).

Componentes

De acuerdo con Ugarriza (2001), los cinco componentes conceptuales principales de la inteligencia emocional y sus 15 subcomponentes son los siguientes:

- Componente intrapersonal (CIA)

- **Comprensión emocional de sí mismo (CM):** Es la capacidad de identificar y entender nuestras emociones y sentimientos, distinguir y conocer la razón de estos.
- **Asertividad (AS):** Es la capacidad de manifestar sentimientos, creencias e ideas sin ofender a los demás y salvaguardar nuestros derechos sin perjuicio.
- **Autoconcepto (AC):** Es la capacidad de entender, aceptar y respetar tanto nuestras virtudes como nuestros defectos, así como de ser conscientes de nuestras limitaciones y oportunidades.
- **Autorrealización (AR):** Es la capacidad de ejecutar aquello que realmente podemos, deseamos y disfrutamos hacer.
- **Independencia (IN):** Es la capacidad de dirigirse a sí mismo, sintiéndonos seguros de nuestros pensamientos, decisiones y acciones.

- Componente interpersonal (CIE)

- **Empatía (EM):** Es la capacidad de reconocer los sentimientos de las otras personas, entendiendo y valorando los mismos.
- **Relaciones interpersonales (RI):** Es la capacidad de establecer vínculos emocionales satisfactorios que involucran cercanía e intimidad.
- **Responsabilidad social (RS):** Es la capacidad para demostrarse como un individuo colaborativo, cooperativo y constructivo dentro del grupo social.

- Componente de adaptabilidad (CAD)

- **Prueba de la realidad (PR):** La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
- **Solución de problemas (SP):** Es la capacidad para reconocer, definir y solucionar problemas de manera efectiva.
- **Flexibilidad (FL):** Es la capacidad de adaptar nuestro comportamiento, emociones y pensamientos ante diversas circunstancias.

- Componente del manejo del estrés (CME)

- **Tolerancia al estrés (TE):** Es la capacidad de afrontar situaciones adversas, momentos estresantes y emociones intensas sin *colapsar*, enfrentando el estrés de manera activa y positiva.
- **Control de impulsos (CI):** Es la capacidad de controlar o posponer un impulso o tentación para gestionar nuestras emociones.

- Componente del estado de ánimo en general (CAG)

- **Felicidad (FE):** Es la capacidad de sentirse pleno, gozar de uno mismo y de los demás, y manifestar emociones positivas.
- **Optimismo (OP):** Es la capacidad de percibir el lado positivo de diversas situaciones manteniéndose optimista pese a los obstáculos y emociones negativas.

Beneficios

Fomentar la inteligencia emocional en los colaboradores se ha convertido en una táctica importante para las compañías, ya que esto les permite responder a los cambios sociales actuales. Esto se debe a que la inteligencia emocional favorece la adquisición de habilidades 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, el bienestar y la satisfacción laboral; por tanto, promover y reforzar la inteligencia emocional fomenta 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 experimentando cambios permanentemente y la prevención de riesgos laborales no es ajena a ellos. Las organizaciones están dejando de ser organizaciones *frías* para convertirse en organizaciones más empáticas con sus trabajadores. De acuerdo con los estudios realizados, la inteligencia emocional proporciona una serie de beneficios a las organizaciones, no solo en lo referente a prevención de riesgos laborales, sino también en la productividad. Dado que ambos aspectos van de la mano para alcanzar los objetivos organizacionales, ser más productivos y rentables, promover la inteligencia emocional es esencial para que las empresas prosperen.

Importancia

Según un estudio realizado por Bresó y Mejía (2012), los colaboradores con habilidades para entender

emociones negativas y conservar las positivas todo el tiempo reportaron mayor rigor y vitalidad para sus labores. Del mismo modo, demostraron fuerza y perseverancia, un mayor grado de importancia, entusiasmo, orgullo y desafío en su trabajo, un alto grado de compromiso y un mayor grado de concentración y ensimismamiento en el desempeño de la actividad laboral. A partir de los resultados de su estudio, los autores concluyen que la inteligencia emocional cumple un papel significativo en la prevención de riesgos laborales en las organizaciones. El tener trabajadores que sepan manejar sus emociones, que hagan prevalecer las emociones positivas sobre las negativas, significará tener trabajadores más comprometidos hacia las tareas encomendadas, con un alto compromiso hacia el cumplimiento adecuado de estas, cumpliendo, además, los estándares de seguridad y salud en el trabajo, lo que repercutirá positivamente en los índices de accidentabilidad.

Accidentes de trabajo y factores personales

Teoría

La teoría de causalidad de Bird (como se citó en Defaz, 2018) describe los factores y causas de por qué ocurren los accidentes de trabajo. El primer factor para que exista la posibilidad de la ocurrencia de un accidente es la falta de control, debido a la ausencia de planes o programas, estándares no adecuados o insuficientes para los peligros y riesgos identificados en los distintos procesos, entre otras deficiencias en el control. A continuación, está la causa básica, que se da por las fallas en los controles que se atribuyen a factores personales relacionados con el comportamiento humano (exceso de confianza, desconocimiento de los procedimientos, falta de motivación, etc.) y a factores laborales relacionados con el lugar de trabajo y los procesos que en él se desarrollan. Finalmente, las causas inmediatas son las que provocan lesiones y se clasifican en dos tipos: acciones y condiciones inseguras. Las acciones inseguras se refieren al comportamiento del trabajador cuando no cumple con las medidas de seguridad, mientras que las condiciones inseguras se refieren al entorno de trabajo inadecuado que no garantiza condiciones seguras de trabajo. Ambas son consecuencia de las causas básicas señaladas anteriormente.

Una investigación realizada por Bird (como se citó en Chamochumbi, 2014) demostró que, de cada 100 accidentes, 85 fueron por causa de un acto inseguro, 1 por condición insegura y 14% por una combinación de ambas causas. Con los datos citados en la investigación realizada por Bird, Sanchez et al. (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 manera directa en la ocurrencia de los accidentes de trabajo, ya sea debido a actos inseguros o a una combinación de actos y condiciones inseguras, pero también interviene de forma indirecta en aquellos accidentes causados por condiciones inseguras que también pueden ser generadas por una persona.

Las causas básicas son todas aquellas que se encuentran detrás de cualquier incidente o accidente de trabajo, son las causas que explican el porqué de los actos y condiciones inseguras, es decir, por qué los trabajadores cometen actos inseguros. Los factores personales tienen que ver con la parte fisiológica y psicológica, por lo tanto, determinan las actitudes y comportamientos; el trabajador debería tener las características fisiológicas y psicológicas apropiadas y adecuadas a las exigencias del puesto de trabajo a desempeñar (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, s.f.).

De acuerdo con el Reglamento de la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N.º 005-2012-TR (D. S. N.º 005-2012-TR, 2012), los factores personales son aquellos «referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajador» (p. 38). Por tanto, es importante determinar si la inteligencia emocional se relaciona con los accidentes de trabajo, teniendo como premisa que el 89% de accidentes ocurridos en la entidad financiera estudiada se debieron a factores personales. Los resultados obtenidos en la presente investigación servirán como base para redireccionar o desarrollar estrategias efectivas que contrarresten las causas reales de los accidentes de trabajo.

Definiciones de accidente de trabajo

Todo suceso inesperado que ocurre durante el trabajo o con ocasión de este y que resulta en una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte del trabajador se considera accidente de trabajo. También es considerado accidente de trabajo aquel que se genera fuera del lugar y horas de trabajo, pero bajo las órdenes del empleador. (Ley N.º 29783, p. 37)

Según otra definición, un accidente de trabajo es cualquier lesión física sufrida por el trabajador con motivo

o como resultado del trabajo realizado (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2021).

Finalmente, se cita la definición dada por la ISO 45001: 2018 que menciona que en ocasiones se denomina accidente a un incidente donde se han producido lesiones y deterioro de la salud, la norma considera dentro de la definición de incidente tanto a los accidentes como a los cuasiaccidentes (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

Beneficios

A través de la investigación de accidentes de trabajo, se identifican los factores de riesgo en las organizaciones, las causas inmediatas, compuestas por actos y condiciones subestándares, las causas básicas, en las que se encuentran los factores personales y de trabajo, y las desviaciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esto permite a las organizaciones planificar, ejecutar y hacer seguimiento de la eficacia de las medidas correctivas. Una investigación de accidentes adecuada 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 y conllevará a una mejora de la productividad al reducir el ausentismo laboral y los costos relacionados con los accidentes laborales (Ley N.º 29783, 2012).

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, con base en 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 ello les permitirá reevaluar su gestión de prevención de riesgos. Otro punto importante es el aspecto legal. La normativa legal vigente sobre seguridad y salud en el trabajo exige al empleador investigar todos los accidentes suscitados en su organización y tomar acciones oportunas y eficientes. De lo contrario, estarán sujetos a las sanciones correspondientes.

METODOLOGÍA

Este estudio es de tipo correlacional, porque se buscó conocer la relación de las variables inteligencia emocional y accidentes de trabajo. Es de diseño no experimental y de corte transversal, pues se realizó en un periodo determinado, 2019. Para la recolección de datos de la variable inteligencia emocional, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Inventario Emocional (ICE) de Bar-On abreviado. Por otro lado, para la variable accidentes de trabajo, se utilizó la técnica de recolección de información y el instrumento utilizado fueron los informes de investigación de accidentes de trabajo en 2019. La muestra fue no probabilística e intencional, ya que se encuestaron a todos los colaboradores de la entidad financiera que sufrieron accidentes de trabajo por factores personales en el periodo 2019, que ascendía a un total 70 colaboradores. La encuesta se administró de manera virtual y anónima. Finalmente, la información fue procesada en el programa SPSS a fin de crear tablas para su interpretación. Para el análisis estadístico, se utilizó el coeficiente de correlación, previa prueba de normalidad, con el objetivo de conocer la relación entre ambas variables.

RESULTADOS

Pruebas de hipótesis:

Prueba de normalidad

En la Tabla 1, se evalúa la relación entre los accidentes de trabajo y la inteligencia emocional para determinar si existe normalidad entre estas dos variables.

H₀: Las dos variables presentan una distribución normal.

H₁: Las dos variables no presentan una distribución normal.

α: 0.05

Tabla 1. 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	0.00	0.592	70	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors
Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 1, se presentan los resultados de la prueba de normalidad con una muestra de 70 colaboradores. Dado que la muestra es superior a 50, el cálculo se realiza con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que arrojó un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ para ambas variables. En consecuencia, los datos no provienen de una distribución normal, por tanto, se establece que es no paramétrica y se aplica el estadístico rho de Spearman.

Hipótesis general

En la Tabla 2, se relaciona la inteligencia emocional con los accidentes de los colaboradores de una entidad financiera en 2019 para determinar si existe una relación significativa entre ambas variables.

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en 2019.

H₁: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en 2019.

α : 0.05

En la Tabla 2, se observan los resultados de la correlación entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una

relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.51$. Esto significa que existe una correlación negativa media entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo, por lo tanto, las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional. Es decir, a menor nivel de inteligencia emocional, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en 2019.

Hipótesis específica 1

En la Tabla 3 se relaciona el componente intrapersonal con los accidentes de trabajo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

H₀: El componente intrapersonal no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

H₁: El componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Error alfa: 0.05

En la Tabla 3, se observan los resultados de la correlación entre el componente intrapersonal y

Tabla 2. Resultados de la correlación entre el componente inteligencia emocional y accidentes de trabajo.

			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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Resultados de la correlación entre el componente intrapersonal y accidentes de trabajo.

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

Fuente: Elaboración propia.

los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.58$. Esto significa que existe 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. Es decir, a menor nivel del componente intrapersonal, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que el componente intrapersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Hipótesis específica 2

En la Tabla 4, se relaciona el componente interpersonal con los accidentes de trabajo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

H_0 : El componente interpersonal no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

H_1 : El componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

Error alfa: 0.05

En la Tabla 4, se observan los resultados de la correlación entre el componente interpersonal y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.55$. Esto significa que existe 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. Es decir, a menor nivel del componente interpersonal, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que el componente interpersonal se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Hipótesis específica 3

En la Tabla 5, se relaciona el componente adaptabilidad con los accidentes de trabajo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

H_0 : El componente adaptabilidad no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

H_1 : El componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Error alfa: 0.05

Tabla 4. Resultados de la correlación entre el componente interpersonal y 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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Resultados de la correlación entre el componente adaptabilidad y accidentes de trabajo.

			Inteligencia emocional	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

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5, se observan los resultados de la correlación entre el componente adaptabilidad y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.52$. Esto significa que existe 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. Es decir, a menor nivel del componente adaptabilidad, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que el componente adaptabilidad se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Hipótesis específica 4

En la Tabla 6 se relaciona el componente manejo del estrés con los accidentes de trabajo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

H₀: El componente manejo del estrés no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

H₁: El componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Error alfa: 0.05

En la Tabla 6, se observan los resultados de la correlación entre el componente manejo del estrés y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.59$. Esto significa que existe una correlación negativa media entre el componente manejo del estrés y los accidentes de trabajo, por lo tanto, las variables se relacionan entre sí de manera inversamente proporcional. Es decir, a menor nivel del componente manejo del estrés, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que el componente manejo del estrés se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Hipótesis específica 5

En la Tabla 7, se relaciona el componente estado de ánimo con los accidentes de trabajo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables.

H₀: El componente estado de ánimo no se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

H₁: El componente estado de ánimo se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo

Error alfa: 0.05

Tabla 6. Resultados de la correlación entre el componente manejo de estrés y accidentes de trabajo.

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Resultados de la correlación entre el componente estado de ánimo y accidentes de trabajo.

			Estado de ánimo	Accidentes por factores personales
Rho de Spearman	Estado de ánimo	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

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7, se observan los resultados de la correlación entre el componente estado de ánimo y los accidentes de trabajo, en donde se demuestra que sí existe una relación significativa entre ambas variables porque la significancia bilateral es $0.000 < 0.05$ con un valor de $\rho = -0.52$. Esto significa que existe 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. Es decir, a menor nivel del componente estado de ánimo, mayor número de accidentes de trabajo. De esta manera queda demostrada la hipótesis alterna que plantea que el componente estado de ánimo se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo.

Hipótesis específica 6

En la Tabla 8, se va a comprobar si el principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera 2019 es el incumplimiento de los procedimientos, estándares de seguridad o normas de seguridad establecidos por la entidad financiera.

H_0 : El incumplimiento de los procedimientos, estándares de seguridad o normas de seguridad establecidos por la entidad financiera no es el principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera durante el 2019.

H_1 : El incumplimiento de los procedimientos, estándares de seguridad o normas de seguridad establecidos por la entidad financiera es el principal factor personal que causa el mayor número de accidentes de trabajo en la entidad financiera durante el 2019.

Error alfa: 0.05

Interpretación

En la Tabla 8, se observan los factores personales que causaron los accidentes de trabajo. Los resultados demuestran que el principal factor que causó el

mayor número de accidentes fue el incumplimiento de las normas, procedimientos y/o estándares en la entidad financiera, que representa el 74.3%. Mientras que exponerse innecesariamente al peligro y el uso inadecuado o la no utilización de los equipos de protección personal (EPP) solo representan el 24.3% y 1.4%, respectivamente.

DISCUSIÓN

Con las estadísticas presentadas, queda demostrada la hipótesis general de la investigación, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera. Asimismo, se demuestra que la relación entre ambas variables es significativa e inversa, es decir, cuanto menor sea la inteligencia emocional, mayor será el número de accidentes de trabajo ocasionados por factores personales. Sin embargo, es importante precisar que, de acuerdo con los resultados obtenidos ($\rho = -0.51$), la baja inteligencia emocional no sería la principal causa de los accidentes de trabajo ocurridos en la entidad financiera, dado que existe una correlación negativa media entre ambas variables.

En nuestro país, no se han desarrollado muchas investigaciones que relacionen las variables inteligencia emocional y los accidentes de trabajo; sin embargo, la investigación desarrollada por Del Rosario (2021) reafirma los resultados encontrados en el presente estudio.

La inteligencia emocional sí influye en la ocurrencia de accidentes de trabajo. Así lo demuestran los resultados obtenidos tras la comparación de cada uno de los cinco (5) componentes de inteligencia emocional con los accidentes de trabajo. Los accidentes de trabajo tienen una correlación significativa de -0.58 con el componente intrapersonal, una correlación de -0.55 con el componente interpersonal, una correlación de -0.52 con el componente adaptabilidad, una correlación de -0.59 con el componente manejo del estrés y una correlación de -0.52 con el componente estado de

Tabla 8. Factores personales.

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 innecesariamente al peligro	17	24.3
Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia.

ánimo. Estos resultados demuestran que existe una correlación significativa media e inversa entre los componentes de la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo.

Los accidentes de trabajo en la entidad financiera han ido incrementándose año tras año. De 2016 a 2017 se produjo un incremento del 26%; de 2017 a 2018, un incremento del 31%; y de 2018 a 2019, un incremento del 55%. La presente investigación demuestra que entre las causas que originan el incremento de accidentes de trabajo se encuentra la inteligencia emocional, pues del total de colaboradores evaluados no se encontró niveles de inteligencia emocional alta. Se encontró que el 67.1% de los trabajadores tenía un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras que el 32.9% tenía un 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 y, 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, como se citó en Duque, 2012, pp. 161-162)

Por lo expuesto, se recomienda redireccionar las estrategias que actualmente aplica la entidad financiera hacia la mejora de los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores, así como identificar las otras causas que originan los accidentes de trabajo. Ha quedado demostrado también con la presente investigación la ausencia o ineficacia de liderazgo por parte de los líderes de cada agencia. La mayoría de los accidentes fueron ocasionados por factores personales. El 74.3% de los accidentes ocurrieron debido a que los colaboradores no cumplen las normas, procedimientos y/o estándares establecidos, el 24.3% ocurrieron por exponerse innecesariamente al peligro y el 1.4% por usar inadecuadamente o no utilizar 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

- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre la inteligencia emocional y los accidentes de trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en el 2019. El resultado reveló los bajos niveles de inteligencia emocional y la tendencia 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 innecesariamente al peligro y por usar inadecuadamente o no usar los equipos de protección personal.
- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre los accidentes de trabajo y el componente intrapersonal, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.58 . Es decir, cuanto menor es el nivel del componente intrapersonal, que comprende la asertividad, el autoconcepto, la comprensión emocional de sí mismo, la independencia y la autorrealización, mayor será el número de accidentes de trabajo.
- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre los accidentes de trabajo y el componente interpersonal, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.55 . Es decir, cuanto menor es el nivel del componente interpersonal, que comprende la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social, mayor será el número de accidentes de trabajo.
- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre los accidentes de trabajo y el componente adaptabilidad, donde se obtuvo un coeficiente de correlación -0.52 . Es decir, cuanto menor es el nivel del componente adaptabilidad, que comprende la solución de problemas y flexibilidad, mayor será el número de accidentes de trabajo.
- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre los accidentes de trabajo y el componente manejo del estrés, donde se obtuvo un coeficiente de correlación -0.59 . Es decir, cuanto menor es el nivel del componente manejo del estrés, que comprende la tolerancia al estrés y el control de impulsos, mayor será el número de accidentes de trabajo.
- Se determina que existe una relación significativa negativa media entre los accidentes de trabajo y el componente estado de ánimo, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.52 . Es decir, cuanto menor es el nivel del componente estado de ánimo, que comprende la felicidad y el optimismo, mayor será el número de accidentes de trabajo.

- Se identificaron los factores personales que causaron accidentes de trabajo en la entidad financiera estudiada. El primer factor resultó ser el incumplimiento de las normas, procedimientos y/o estándares en la entidad financiera, con el 74.3% de accidentes; el segundo factor fue exponerse innecesariamente al peligro, con el 24.3%, y, finalmente, el uso inadecuado o no usar los equipos de protección personal, con el 1.4%.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a la entidad financiera donde se desarrolló la presente investigación, su apoyo y predisposición hicieron posible el desarrollo del presente trabajo.

REFERENCIAS

- [1] Bresó Esteve, E., y Mejía Clavijo, M. J. (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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3939182>
- [2] Chamocho Barrueto, C. M. (2014). *Seguridad e higiene industrial*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- [3] Decreto Supremo N.º 005-2012-TR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial El Peruano. (2012, 25 de abril). <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/462577-005-2012-tr>
- [4] 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*. (Trabajo de fin de carrera). Universidad Internacional SEK, Quito. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2863>
- [5] Del Rosario, F. J. (2021). *Inteligencia emocional y su incidencia en los accidentes de trabajo en el sector pesca período 2015-2018*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- [6] Duque Ceballos, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(2), 147-169.
- [7] Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. B de bolsillo.
- [8] Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara.
- [9] Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. España: Editorial Kairós.
- [10] Instituto Europeo de Estudios Empresariales. (s.f.). Accidentes de trabajo: Causas Básicas.
- [11] Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). *Definición legal de accidentes de trabajo*. <https://www.insst.es/documents/94886/789577/seguridad+guia+monitor.pdf/0b93b59d-5d99-4747-9887-b4244b-8fef39?t=1605801764370>
- [12] Leal Paredes, S. M. (2023). Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias administrativas*, (21), 116. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- [13] Ley N.º 29783. (2011, 20 de agosto). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial El Peruano
- [14] Mayer, J. D., y Salovey, P. (1993). The intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- [15] Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). "What is emotional intelligence?". En P. Salovey, y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-31). New York, NY, EE. UU.: Basic Books.
- [16] 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). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21262>
- [17] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). *Boletín estadístico: Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/sat/2017/SAT_diciembre_12.pdf
- [18] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Boletín estadístico: Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300109/d298712_opt.pdf

- [19] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *Boletín estadístico Mensual – Edición Diciembre 2019*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/425843-boletin-estadistico-mensual-edicion-diciembre-2019>
- [20] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Boletín Estadístico Mensual: Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales, N°12 - Año 09 - Edición Diciembre 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1646255-boletin-estadistico-mensual-notificaciones-de-accidentes-de-trabajo-incidentes-peligrosos-y-enfermedades-ocupacionales-n-12-ano-09-edicion-diciembre-2020a>
- [21] Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Boletín estadístico Mensual - Edición Diciembre 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/2800014-boletin-estadistico-mensual-edicion-diciembre-2021>
- [22] Oliveros, V. B. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de investigación*, 42(93).
- [23] Organización Internacional de Normalización. (2018). *Guía de implantación para seguridad y salud laboral (ISO 45001:2018)*. <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-45001-Guia-de-implantacion.pdf>
- [24] 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 de las Organizaciones y del Trabajo). La Universidad de San Buenaventura, Medellín. <http://hdl.handle.net/10819/8157>
- [25] Sánchez Iglesias, Á. L., Villalobos Cabrera, F., y Cirujano González, A. (2007). *Manual de gestión de prevención de riesgos laborales*. FREMAP. <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.005%20-%20Libro%20Manual%20Gestion%20PRL.pdf>
- [26] 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.
- [27] Zapata Escobar, A. M., y 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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6454307>