

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
**CAMPUS LOS ÁNGELES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA  
COMUNICACIÓN INTERNA Y ACCIDENTABILIDAD EN UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA COMUNA DE LAJA**

**Profesora Guía:** Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Magíster en Desarrollo Organizacional  
y Gestión de Personas

**Profesor Coguía:** Juan Patricio Sandoval Urrea  
Magíster en Ergonomía

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA OPTAR A TÍTULO  
DE INGENIERO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**PAMELA BEATRIZ SEPÚLVEDA ALVIAL**

Los Ángeles-Chile

2021

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA  
COMUNICACIÓN INTERNA Y ACCIDENTABILIDAD EN UNA EMPRESA DE  
SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA COMUNA DE LAJA**

**Profesor Guía**

---

**Gabriela Bahamondes Valenzuela**  
**Psicóloga Organizacional**  
**Magíster en Desarrollo Organizacional y**  
**Gestión de Personas**

**Profesor Co-Guía**

---

**Juan Patricio Sandoval Urrea**  
**Ingeniero en Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ergonomía**

**Jefe de Carrera**

---

**Juan Patricio Sandoval Urrea**  
**Ingeniero en Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ergonomía**

**Director de Departamento**

---

**Pablo Novoa Barra**  
**Ingeniero Ejecución Forestal**  
**Magíster en Ciencias Forestales**  
**Magíster en Ergonomía**

## AGRADECIMIENTOS

*Sin duda ha sido un camino largo y lleno de obstáculos para llegar a esta instancia, sin embargo, gracias a Dios y el apoyo, comprensión y amor entregado por mi familia pude salir adelante. Gracias a mi hijo Francisco Javier que es mi motor de vida; mi hermano Fernando, mi hermana Wendy y mis padres María y Fernando que creyeron en mí y no dudaron ni un minuto en que llegaría a ser una profesional. Hoy, cuando concluyo esta etapa de estudios, les dedico a ellos este logro, mi amada familia, orgullosa de tenerlos a mi lado.*

*Agradecer también a los profesores que tuve durante estos años, por su paciencia, entrega de conocimientos, dedicación, perseverancia y tolerancia; y en especial a quienes me acompañaron en este último proceso, mis profesores guía y co-guía, Gabriela Bahamondes y Patricio Sandoval, por creer en mí y entregarme su apoyo en la elaboración de esta investigación.*

*“La perseverancia es la clave del éxito, y la paciencia es una virtud que logra objetivos”*

*Anónimo.*

## INDICE GENERAL

<b>I.RESUMEN</b> .....	7
<b>II.INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>III.MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	14
<b>3.1. Población de estudio</b> .....	14
<b>3.2. Variables de estudio e instrumentos de medición</b> .....	14
3.1.1. <i>Cuestionario sociodemográfico-laboral</i> .....	14
3.2.2. <i>Inteligencia emocional</i> .....	14
3.2.3. <i>Comunicación interna (CI)</i> .....	16
3.2.4. <i>Accidentabilidad</i> .....	16
<b>3.3. Procedimiento</b> .....	16
<b>3.4. Análisis estadístico</b> .....	17
<b>IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	18
<b>4.1. Caracterización sociodemográfica y sociolaboral</b> .....	18
<b>4.2. Inteligencia emocional</b> .....	21
<b>4.3. Comunicación interna</b> .....	22
<b>4.4. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional, comunicación interna y accidentes e incidentes laborales.</b> .....	26
4.4.1. <i>Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación interna.</i> .....	26
4.4.2. <i>Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con los accidentes e incidentes.</i> .....	27
4.4.3. <i>Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con comunicación interna y accidentes e incidentes.</i> .....	27
4.4.4. <i>Correlación entre inteligencia emocional total, comunicación interna, accidentes e incidentes.</i> .....	28
<b>4.5 Recomendaciones</b> .....	29
<b>V.CONCLUSIONES</b> .....	31
<b>VI.BIBLIOGRAFÍA</b> .....	33
<b>VII.ANEXOS</b> .....	41

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremo escala trait meta-mood scale (TMMS-24).....	15
Tabla 2. Características sociodemográficas. ....	18
Tabla 3. Distribución según antigüedad, cargo dentro de la empresa, tipo de contrato y turnicidad. ....	19
Tabla 4. Distribución de accidentes e incidentes según características sociodemográficas y sociolaborales.....	20
Tabla 5. Nivel de comunicación interna por cargo. ....	23
Tabla 6. Preguntas con nivel de comunicación alto.....	24
Tabla 7. Pregunta con nivel de comunicación bajo.....	25
Tabla 8. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación interna. ..	26
Tabla 9. Relación de las características sociodemográficas y laborales con los accidentes e incidentes. ....	27
Tabla 10. Relación de las dimensiones de la inteligencia emocional, comunicación interna y accidentes e incidentes.....	28
Tabla 11. Correlación entre la inteligencia emocional total, comunicación interna y accidentes e incidentes.....	28

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de las dimensiones de Inteligencia emocional. ....	23
Figura 2. Nivel de comunicación interna en la empresa .....	23

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado .....	41
Anexo 2. Cuestionario sociodemográfico y sociolaboral .....	42
Anexo 3. Cuestionario de inteligencia emocional.....	43
Anexo 4. Cuestionario comunicación interna .....	44
Anexo 5. Categorías las preguntas del cuestionario de comunicación interna. .	45



## **I. RESUMEN**

Las emociones han tomado un lugar importante en el ámbito laboral, en donde el éxito de las empresas y el profesional, solo lo definían las habilidades cognitivas. Sin embargo, nuevos estudios, han demostrado que afectan directamente al desempeño, creatividad, relaciones interpersonales y salud física y mental de los trabajadores. Se realizó un estudio en una empresa de prestación de servicios industriales, con el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna y accidentabilidad de la empresa. La muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores contratados por la empresa en estudio, dedicados a la fabricación, mantenimiento y montaje de estructuras y cañerías para la industria en general. El resultado del nivel de inteligencia emocional fue medio, y solo uno de los trabajadores obtuvo el rango adecuado en las 3 dimensiones que la conforman. El nivel de comunicación interna fue bajo en categorías como: reconocimiento del esfuerzo realizado por el trabajo, comunicación de la percepción de la jefatura hacia los trabajadores, información de compensaciones laborales; interés y utilidad de los medios de comunicación escritos entregados por la empresa; e información de la situación económica de la organización y de las acciones del gobierno que pudiesen afectar a la empresa. El análisis estadístico arrojó relación entre las variables turno y atención emocional, estado civil e incidentes. En cambio, no hubo relación entre las dimensiones de inteligencia emocional, comunicación interna, accidentes e incidentes; ni entre inteligencia emocional total, comunicación interna, accidentes e incidentes.

Palabras clave: inteligencia emocional, dimensiones, comunicación interna, accidentes, incidentes.

## II. INTRODUCCIÓN

El ambiente de trabajo antiguamente era visualizado como un ambiente frío, en donde las emociones no eran importantes. Sin embargo, se ha cambiado la visión sobre las emociones en la empresa, ya que nuevas investigaciones permitirían entender su impacto en el ambiente laboral (Madariaga, 2016). Las emociones son vivencias, respuestas que el organismo emite ante determinados estímulos, de manera repentina e intensa, teniendo manifestaciones fisiológicas bastante visibles: sudoraciones, enrojecimiento, palpitaciones, etc.; y cumplen con la función de revelar oportunamente cómo afecta e influye determinado fenómeno o hecho en la persona (Chirino y Hernández, 2015). Las emociones, además, son moldeables y pueden evolucionar, desarrollarse y madurar (Benavidez y Flores, 2019), y su control y regulación surge de la necesidad que tiene el ser humano de no dejarse llevar por los impulsos emocionales, ya que, de lo contrario, tendrá consecuencias negativas, tanto a nivel personal como social (Medina, 2016). El cerebro cuenta con las denominadas neuronas espejo, que hacen que las emociones se contagien, y si en la empresa se crean emociones negativas, estas se retroalimentan creándose ambientes de trabajo poco beneficiosos. Cuanto menos espacios de expresión emocional positiva haya, peor será el ambiente laboral (García, 2017). De aquí la importancia de ser emocionalmente inteligente para obtener relaciones sociales adecuadas, y, en consecuencia, ambientes de trabajo y organizaciones saludables (Jorfi, H. Jorfi, S. y Moghadam, 2010), considerándose a una persona emocionalmente inteligente, cuando evalúa sus propias emociones, siendo capaz de entenderlas y expresarlas de manera correcta, reconocer las emociones de los demás, percibiendo y entendiendo las emociones de los que lo rodean, y finalmente, regulando sus propias emociones (Hernández y Dickinson, 2014). Las personas inteligentes emocionalmente, lograrían el éxito en lo que se propongan hacer, ser positivas y alcanzar altos estándares de desempeño laboral y personal, contribuyendo también a alcanzar altos niveles de satisfacción laboral (Barbosa, 2013). Existen centros cerebrales específicos que controlan la inteligencia

emocional (IE), y los daños en estas áreas pueden traer como consecuencias, por ejemplo, la pérdida de autoconciencia, es decir, de la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos (Goleman, 2011). Los daños en estas áreas del cerebro podrían producirse por el deterioro y producción de señales inadecuadas, influyendo en las reacciones ante algunos sucesos de la vida, y que son consecuencia de accidentes, caídas, tumores o situaciones psicológicas específicas (Fienco e Itúrburo, 2012).

Es posible analizar la IE como un fenómeno grupal, en donde especialistas explican que existen grupos emocionalmente inteligentes, de igual manera que individuos emocionalmente inteligentes, demostrando que la IE de los miembros individuales contribuye al nivel de IE de grupo, asimismo, la IE del grupo contribuye a la IE de sus integrantes (Cherniss y Goleman, 2017). Los integrantes de la empresa que son capaces de superar conflictos y trabajar por una meta común, aprendiendo de forma cooperativa en la interacción con los demás, permite otorgarle a la empresa, el nombre de organizaciones inteligentes (Figueroa, 2004).

Juárez (2015) señala que la inteligencia emocional permite alcanzar una comunicación efectiva, haciendo que el proceso comunicativo sea armónico, sin conflictos ni malas interpretaciones, y sin barreras de comunicación. Las organizaciones se comunican en todo momento, identificándose 2 tipos de comunicación según su destino: comunicación externa, que se relaciona con el público externo de la organización sin formar parte de ella; y la comunicación interna, destinada al personal que forma parte de la empresa, permitiendo que las actividades se orienten hacia los objetivos de la organización, favoreciendo la participación, el compromiso del personal y el sentimiento de pertenencia a la organización e integración de sus valores (Gómez y Benito, 2014). La correcta gestión de comunicación interna favorece la relación de los trabajadores, creando un ambiente laboral flexible, participativo y de confianza para contribuir hacia un adecuado clima laboral, en cambio, la carencia de ésta

generaría conflictos que influirían negativamente en los integrantes de la empresa (Ancín y Espinosa, 2017), específicamente en relación a su eficiencia, productividad y clima laboral, y no revertirlo a tiempo tendría consecuencias que afectarían a los objetivos de la organización y sus beneficios, su comunicación, reputación e imagen corporativa (Sáenz, 2014).

La comunicación es una disciplina propia e inseparable de la prevención de riesgos laborales en la organización para la mejora de la seguridad y salud, ya que permite el intercambio continuo de información necesaria para el cumplimiento del plan de prevención y legislación vigente, e impulsando el intercambio de inquietudes, sinergias y soluciones en materia preventiva (Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa [CEPYME-Aragón], 2014), como, difundir la política preventiva de la empresa, profundizar el conocimiento de los riesgos laborales existentes, encontrar soluciones preventivas, comprobar la eficacia de las medidas preventivas a adoptar, desarrollar aptitudes para una correcta actuación en prevención, entre otras; lo que permitirá a la organización, por medio de la comunicación, la colaboración y participación de las personas en el proceso preventivo de la empresa (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia [CROEM], 2019).

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) 45.001 (2018) tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo, proporcionando lugares de trabajo seguros y saludables. Ahí se indica que la eficacia y capacidad de lograr los resultados previstos dependen de factores clave, como la comunicación interna de la organización, transmitiendo información pertinente entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluyendo los cambios en el SGSST, además de asegurarse que los procesos de comunicación permitan a los trabajadores contribuir a la mejora continua. Una gestión inadecuada de los riesgos de seguridad y salud en el

trabajo son graves, al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que cada año 2,3 millones de personas mueren como resultado de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo (Lacey y Jones, 2017), registrando en América Latina, 11,1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en la industria (OIT, 2020). Por su parte, la Organización Internacional para la Normalización, estima que más de 2,78 millones de personas aún mueren cada año por una enfermedad o lesión relacionada con el trabajo; y agrega, que, esta cifra, no incluye los miles de enfermedades y lesiones industriales que sufren los trabajadores diariamente (Gasiorowski-Denis, 2018). Ante esto, la legislación chilena indica, en el artículo 184 del Código del Trabajo (2019), que es el empleador el que está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales, además de cumplir también con el artículo 21 del Decreto Supremo N° 40 (1969), informando de forma oportuna y conveniente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los accidentes laborales se definen en la Ley N° 16.744 (1968) en su artículo 5, como toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. En el informe anual de estadísticas de seguridad social realizado por la Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO] (2020) se expone que, durante el año 2019, el país tuvo una tasa de accidentabilidad de 3%, en donde el 68% de los accidentes corresponde a hombres y el 32% a mujeres, y particularmente el sector industrial presentó una tasa de accidentabilidad de un 4,1%, situándose en una de las más altas con respecto a los demás sectores económicos del país. Sin embargo, en la región del Biobío, el promedio de días perdidos, el cual indica la gravedad del accidente, y la tasa de mortalidad por accidentes del trabajo, disminuyeron con respecto al año anterior, incluso siendo una de las regiones con mayor

proporción de accidentes del trabajo fatales durante el año 2019, registrando 16 fallecidos.

Los accidentes, en ningún caso pueden tener como única causa errores humanos o errores técnicos (Jiménez, Alvear y Cancino, 2018), sino que debería investigarse qué determina que se produzcan estos errores, cuáles son los precursores inmediatos de los accidentes, y, a su vez, identificar el efecto de múltiples causas potenciales (García-Layunta, Oliver, Tomás, Verdú y Zaragoza, 2002). Existen condiciones que provocan errores, como: comunicación deficiente entre grupos de trabajo, mal ambiente laboral, sobrecarga de información importante por más de una vía de comunicación, deficiente información sobre normas, instrucciones o procedimientos emitidos, imposición del ritmo en las tareas por parte de la jefatura; y condiciones que facilitan violaciones o transgresiones de los procedimientos operativos, estándares y reglas que existen respecto a la seguridad, como: cultura de seguridad deficiente, conflicto entre el personal y la gerencia, supervisión y control deficiente, normas confusas e inadecuadas, desmotivación, entre otras (Romera, 2007).

Por lo anteriormente expuesto, se plantea que la inteligencia emocional influye sobre la comunicación interna del personal y sobre la accidentabilidad de una empresa de mantenimiento industrial, indicándose como objetivo general de la investigación, establecer la relación entre la inteligencia emocional, la comunicación interna y los accidentes e incidentes del personal de una empresa de servicios industriales. Los objetivos específicos de la investigación corresponden a: i) describir características sociodemográficas, sociolaborales y de accidentes e incidentes de los trabajadores, ii) identificar el nivel de inteligencia emocional y rango de adecuación de sus dimensiones en los trabajadores; iii) identificar el nivel de comunicación interna del personal, iv) evaluar la relación entre las variables sociodemográficas y laborales, dimensiones de la inteligencia emocional, la comunicación interna y accidentes

e incidentes laborales, v) comprobar la relación entre inteligencia emocional, comunicación interna, accidentes e incidentes laborales y vi) proponer medidas de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.



### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

Este estudio se enmarcó bajo un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, en una empresa de mantenimiento industrial en la comuna de Laja, Región del Biobío.

#### **3.1. Población de estudio.**

La población de estudio se dedica a la realización de obras en las áreas de fabricación y montaje industrial, fabricación de estructuras metálicas, mantención mecánica y, fabricación y montaje de cañerías. Deberá cumplir con los siguientes criterios de inclusión: antigüedad mínima de 3 meses en la empresa, ser voluntarios, haber firmado el consentimiento informado (Anexo 1) y estar contratado por la empresa en estudio. Para el estudio fueron excluidos de la muestra aquellos trabajadores que se encuentren en periodo de prueba o práctica.

#### **3.2. Variables de estudio e instrumentos de medición**

Para el levantamiento de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

##### **3.1.1. Cuestionario sociodemográfico-laboral**

Se evaluaron un conjunto de variables de los trabajadores, por medio de una encuesta de elaboración propia. Las variables sociodemográficas abordadas fueron: género, edad, estado civil y nivel educacional; y variables sociolaborales como cargo y antigüedad en la empresa, tipo de contrato, trabajo en turnos, número de accidentes e incidentes ocurridos en los últimos 5 años en la empresa (Anexo 2).

##### **3.2.2. Inteligencia emocional**

La evaluación de las dimensiones de la inteligencia emocional se realizó a través de una escala de rango de metaconocimiento sobre estados emocionales, originalmente llamado “Trait Meta Mood Scale” (TMMS-24) adaptada y validada en Chile en el año 2019 (Oses, Álvarez, Lagos y Soto, 2019),

compuesta por 24 ítems, subdivididos en 3 subescalas o dimensiones: Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional (Fernández y Extremera, 2005). Se debe tener en cuenta que esta escala evalúa habilidades intrapersonales de la inteligencia emocional (Regner, 2009). Estas dimensiones claves de la inteligencia emocional contienen cada una 8 ítems, en donde se valoraron cada una de las afirmaciones a través de una escala Likert de 5 puntos que corresponden a: 1 (nada de acuerdo), 2 (algo de acuerdo), 3 (bastante de acuerdo), 4 (muy de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) (Ferragut y Fierro, 2012) (Anexo 3). El nivel adecuado de las dimensiones de inteligencia emocional se obtiene del rango con mayor puntaje en claridad y en reparación emocional, y un puntaje medio en atención emocional (Taramuel y Zapata, 2017). La puntuación final de cada dimensión se analizó de acuerdo con la tabla 1, y el nivel total de inteligencia emocional, según baremo de elaboración propia en base a los resultados entregados por el instrumento TMMS-24 y sus niveles son: bajo (24 a 44 puntos), medio (45 a 99 puntos) y alto (100 a 120 puntos).

Tabla 1. Baremo escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).

	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
<b>Atención</b>	Debe mejorar su atención: presta poca atención $\leq 21$	Debe mejorar su atención: presta poca atención $\leq 24$
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención $\geq 33$	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención $\geq 36$
<b>Claridad</b>	Debe mejorar su claridad $\leq 25$	Debe mejorar su claridad $\leq 23$
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad $\geq 36$	Excelente claridad $\geq 35$
<b>Reparación</b>	Debe mejorar su reparación $\leq 23$	Debe mejorar su reparación $\leq 23$
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación $\geq 36$	Excelente reparación $\geq 35$

### **3.2.3. Comunicación interna (CI)**

Para la evaluación de la comunicación interna se utilizó un cuestionario de elaboración propia (Anexo 4), que fue validado a través de un panel de expertos del área de la psicología y prevención de riesgos. Posteriormente, fueron sometidos a una muestra piloto de 8 personas correspondientes a trabajadores que desempeñan sus funciones en el área industrial.

Para obtener el nivel de comunicación interna total del personal y el nivel de CI por cargos, se utilizó la baremación: bajo (36 a 61 puntos), medio bajo (62 a 74 puntos), medio alto (75 a 79 puntos) y alto (80 a 98 puntos).

El cuestionario cuenta con 25 preguntas que fueron valoradas de acuerdo con una escala tipo Likert de 4 puntos: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (casi siempre) y 4 (siempre)) y posteriormente fueron agrupadas en categorías para su mejor análisis (Anexo 5). Luego, se calculó el porcentaje total de personas que respondieron “casi siempre” y “siempre” en cada pregunta, clasificándolos en niveles de comunicación, según la baremación: bajo (12% a 52%), medio bajo (53% a 68%), medio alto (69% a 88%) y alto (89% a 92%).

### **3.2.4. Accidentabilidad**

La accidentabilidad fue medida en el cuestionario sociodemográfico-laboral, donde se incluyó preguntas sobre el número de accidentes ocurridos en los últimos 5 años, corroborando la información en registros de accidentabilidad solicitados al departamento de prevención de riesgos. Además, se indagó sobre los incidentes en el cuestionario, información que no pudo ser constatada por el departamento, ya que no contaban con registro de incidentes.

### **3.3. Procedimiento**

Para llevar a cabo este estudio se solicitó autorización a la empresa. Una vez obtenida su autorización y posterior firma del consentimiento informado por parte de los participantes en el estudio, se aplicaron los cuestionarios sociodemográfico-laboral, dimensiones de inteligencia emocional y

comunicación interna, solicitando para finalizar, el número de accidentes al departamento de prevención.

### **3.4. Análisis estadístico**

Se realizó un análisis descriptivo de la población de estudio, además se determinó la relación de dependencia de las variables utilizando tablas de contingencia mediante una prueba de Chi-Cuadrado. Para determinar la correlación de variables se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman, debido a que los datos no cumplieron los supuestos de normalidad requeridos para realizar la prueba de correlación de Pearson. Los análisis de la información se realizaron con el software IBM SPSS Statistics 25.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Caracterización sociodemográfica y sociolaboral

La muestra total estuvo constituida por 25 trabajadores, de ellos, el 96% corresponde al sexo masculino, coincidiendo con la información otorgada por el Ministerio de la mujer y equidad de género en su Reporte de Indicadores de Género en las Empresas en Chile (2019), indicando que el rubro de industria tiene una mayor presencia de personal masculino, representado a nivel nacional, por el 82,9%. Los rangos de edad que presentaron mayor frecuencia fueron de 18 a 29 años y 40 a 49 años, representando un 64% del total de la muestra. Con respecto al estado civil, el 52% indicó estar soltero/a y el 44% casado/conviviendo. Referente al nivel educacional de los participantes, el 52% señaló haber terminado la enseñanza media (Tabla 2).

Tabla 2. Características sociodemográficas.

Género		
	N	%
Femenino	1	4
Masculino	24	96
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
Rango de edad		
18-29 años	8	32
30-39 años	5	20
40-49 años	8	32
50-59 años	3	12
60 o más años	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
Estado civil		
Soltero	13	52
Casado/Conviviendo	11	44
Divorciado/Separado	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>
Nivel educacional		
Básica completa	3	12
Media incompleta	2	8
Media completa	13	52
Técnica/Superior incompleta	1	4
Técnica/Superior completa	6	24
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

De acuerdo con la Tabla 3, de la totalidad de la muestra, el 76% posee una antigüedad laboral entre 1 y 3 años debido a que el tiempo de permanencia del

personal en la empresa depende de la durabilidad de los proyectos adjudicados. El 52% de los trabajadores posee contrato indefinido y en cuanto al cargo en la empresa, un 48% de los trabajadores indicaron ejercer el cargo de Maestro, incluyendo los cargos de maestro primera (mecánico/calderero), encargado de realizar trabajos de especialidad conforme a su campo, experiencia y capacidad; y maestro segunda, encargado de colaborar con el trabajo del maestro primera y de realizar una correcta ejecución de cada una de las actividades de las cuales es el responsable. En relación con la turnicidad, el 88% indicó no trabajar en turnos, debido a que al momento de la evaluación no se habían adjudicado proyectos de gran envergadura, no siendo necesario realizar turnos de trabajo nocturno.

Tabla 3. Distribución según antigüedad, cargo dentro de la empresa, tipo de contrato y turnicidad.

Años de antigüedad en la empresa		
	N	%
1 y 3 años	19	76,0
4 y 6 años	1	4,0
7 y 9 años	5	20,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>
Cargo dentro de la empresa		
Supervisor	3	12,0
Maestro	12	48,0
Soldador	4	16,0
Otro	6	24,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>
Turnos		
Sí	3	12,0
No	22	88,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>
Tipo de contrato		
Indefinido	13	52,0
Plazo fijo	12	48,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

En relación con los accidentes e incidentes ocurridos en los últimos 5 años (Tabla 4), la mayor frecuencia de accidentes corresponde al rango de edad de 40 a 49 años. Se observa, además, que la mayor cantidad de accidentes se

concentra en trabajadores que tienen una antigüedad laboral perteneciente al rango de 1 a 3 años, y en los que indican tener contrato indefinido. El 50% de los accidentes corresponde al cargo de maestro y un 67,7% de los incidentes al cargo de supervisor. El 100% de los incidentes le ocurrió al personal perteneciente al rango de edad de 40 a 49 años, con una antigüedad en la empresa entre 1 a 3 años, con contrato indefinido y que no trabaja en turnos. El 50% de los trabajadores solteros tuvo accidentes y el 66,6% de los casados/conviviendo tuvo incidentes. Sin embargo, de acuerdo con lo comentado con algunos trabajadores, los incidentes no son comunicados a la empresa por ser de menor gravedad.

Tabla 4. Distribución de accidentes e incidentes según características sociodemográficas y sociolaborales.

	Accidentes		Incidentes	
	N	%	N	%
<b>Rango de edad</b>				
18-29 Años	1	25	0	0
30-39 Años	1	25	0	0
40-49 Años	2	50	3	100
50-59 Años	0	0	0	0
60 o más Años	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Antigüedad en la empresa</b>				
1 a 3 años	3	75	3	100
4 a 6 años	0	0	0	0
7 a 9 años	1	25	0	0
10 a 12 años	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Tipo de contrato</b>				
Indefinido	3	75	3	100
Plazo fijo	1	25	0	0
Honorarios	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Cargo dentro de la empresa</b>				
Supervisor	0	0	2	67,7
Maestro	2	50	1	33,3
Soldador	0	0	0	0
Otro	2	50	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>
<b>Turnos</b>				
Sí	0	0	0	0
No	4	100	3	100,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>
<b>Estado Civil</b>				
Soltero	2	50	0	0
Casado/Conviviendo	1	25	2	66,7
Divorciado/Separado	1	25	1	33,3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

#### **4.2. Inteligencia emocional**

Se realizó un análisis global de este constructo, obteniendo como resultado que la empresa tuvo un nivel medio de inteligencia emocional, con un promedio de 87 puntos. De este análisis se puede inferir que 3 soldadores, 6 maestros, 2 supervisores y 6 “otro” tienen un nivel medio de IE y 1 soldador, 1 supervisor, 5 maestros y 1 “otro” tienen nivel de inteligencia emocional alto.

Con respecto a los resultados de las dimensiones de inteligencia emocional, solo un trabajador obtuvo el rango adecuado en las 3 dimensiones de éste constructo (Atención, Claridad y Reparación emocional), siendo éste de sexo masculino, de 18 a 29 años, soltero, cargo de maestro, antigüedad en la empresa de 1 a 3 años y sin registro de accidentes e incidentes.

La figura 1 muestra que, en la dimensión de atención emocional, el 28% de la muestra presta poca atención a sus emociones, lo cual apunta a dificultades con los elementos relacionados con la percepción de las propias emociones y la capacidad de reconocer y saber lo que significan (Rodríguez, Sánchez, Ochoa, Cruz y Fonseca, 2019). El 32% posee una adecuada atención, siendo capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada, y un 40% presta atención a las emociones de forma excesiva, lo que puede llevar a la hipervigilancia de las emociones y sensaciones, lo que de acuerdo con Taramuel y Zapata (2017) puede llegar a producirse hipocondriasis (miedo y preocupación en exceso a que se genere alguna enfermedad). En la dimensión de Claridad emocional, el 40% de la muestra presenta resultados que indican que debe mejorar la comprensión de sus emociones, mientras que otro 40% presenta una comprensión adecuada de las propias emociones y la de los demás, en cambio, el 20% comprende sus propios estados emocionales y el de las demás personas de manera excelente. Finalmente, en la dimensión Reparación emocional, el 16% de los participantes tiene problemas en la regulación de sus emociones, lo que traería como consecuencia la incapacidad de modular respuestas, las que son comprendidas como estrategias para el control de emociones negativas. Según Rodríguez, Sánchez, Ochoa, Cruz y Fonseca (2019), estas emociones

negativas corresponden a miedo, tristeza, ira y asco (Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009); en cambio, el 44% tiene una adecuada capacidad de regulación emocional, relacionándose con una rápida recuperación de estados de ánimo negativos, y el 40% es capaz de interrumpir y regular estos estados emocionales, así como también, prolongar estados emocionales positivos como: alegría, satisfacción, orgullo, esperanza, entre otras (Vecina, 2006).

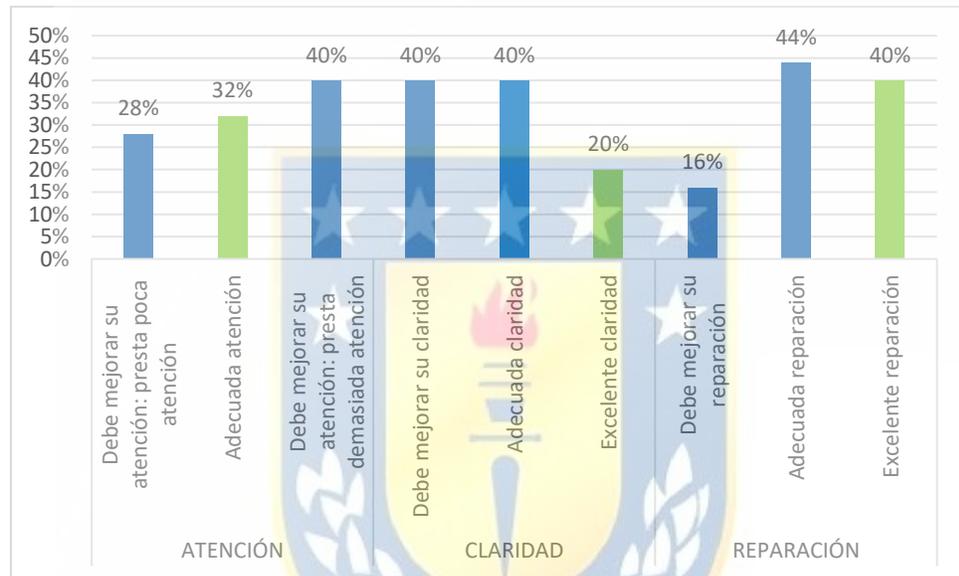


Figura 1. Resultados de las dimensiones de Inteligencia emocional.

### 4.3. Comunicación interna

De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel de comunicación interna del personal tiende a un nivel bajo (bajo y medio bajo), representado por el 56% de la muestra (Figura 2). Como consecuencia del resultado anterior, Camaño y Mayorga (2017) señalan que una mala de comunicación interna podría ser uno de los factores claves para generar estrés laboral; y este último originaría accidentes, de forma directa, pero indirecta a través de su influencia sobre otras variables como la satisfacción o la salud laboral (Osca *et al*, 2014)

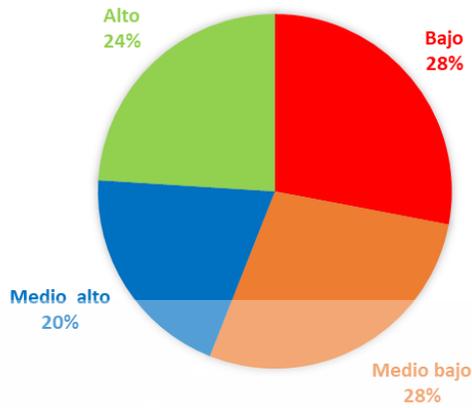


Figura 2. Nivel de comunicación interna en la empresa

Luego, el análisis por cargo arrojó como resultado que el 41,60% del total del personal con el cargo de maestro tienen un alto nivel de comunicación interna, en cambio, los supervisores tienen un bajo nivel de comunicación dentro de la empresa (67% nivel bajo y 33% medio bajo) (Tabla 5). Una correcta comunicación en los supervisores es de importancia, ya que, son los encargados de la seguridad del personal que tiene a su cargo, permitiendo fomentar por medio de la comunicación el uso apropiado de los equipos y herramientas, además de crear un óptimo ambiente laboral (Seguridad Minera, 2013), facilitando las relaciones interpersonales, mejora en la productividad, disminución de accidentes y enfermedades en el trabajo (Montoya, 2019).

Tabla 5. Nivel de comunicación interna por cargo.

Nivel Cargo	Bajo		Medio bajo		Medio alto		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Maestro	2	16,70	2	16,70	3	25,00	5	41,60	12	100
Supervisor	2	67,00	1	33,00	0	0	0	0	3	100
Soldador	1	25,00	1	25,00	1	25,00	1	25,00	4	100
Otro	2	33,00	3	50,00	1	17,00	0	0	6	100

Posteriormente se analizaron las preguntas con resultado de nivel de comunicación alto y bajo. En relación con las preguntas con alto nivel de comunicación (Tabla 6), la empresa comunica las exigencias que tiene el trabajo, y a la vez, señalan una apreciación sobre la confianza de los jefes hacia

ellos. Con respecto a lo anterior, Lockward (2011) indica que la base de la comunicación es la confianza, lo que permitiría que la comunicación no sólo sea en una dirección, si no que les permita a los trabajadores desarrollar empoderamiento de funciones, lo que permitiría incrementar en ellos la facultad de actuar por sí mismos y de tomar decisiones en los procesos que participan. Finalmente, los resultados también indican que la comunicación es correcta a la hora de organizar las actividades antes de implementarlas, además de la suficiente y oportuna supervisión de los trabajos realizados.

Tabla 6. Preguntas con nivel de comunicación alto

Categorías	Nº de pregunta	Preguntas	% de aprobación	ALTO
Información sobre el trabajo	6	La empresa me comunica las exigencias que tiene mi trabajo.	92	
Comunicación entre los empleados	17	Mis jefes confían en mí.	92	
Información sobre el trabajo	24	En mi trabajo se organizan correctamente las actividades antes de implementarlas.	92	
Evaluación del trabajo individual	25	Recibo una suficiente y oportuna supervisión en mi trabajo.	92	

Finalmente, en relación con las preguntas con bajo nivel de comunicación (Tabla 7), en la categoría evaluación del trabajo individual, se observa que la empresa no da a conocer la percepción que tienen sobre el trabajador ni reconoce el esfuerzo realizado por su trabajo. En relación con este último punto, no reconocer el esfuerzo es perjudicial para la empresa y los trabajadores ya que sería uno de los principales factores desencadenantes de estrés laboral (Navarro, 2015), lo que traería como consecuencia grandes costos y pérdidas financieras, tanto para la organización como para el trabajador, rotación de personal, indemnizaciones, bajo desempeño y productividad, y accidentes laborales graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012). En la categoría Información sobre el trabajo, la empresa no entrega información de compensaciones laborales (sueldos y beneficios laborales), lo que sería perjudicial para la empresa, ya que compensaciones inadecuadas podrían conducir a ausentismo, ansiedad y

desconfianza por parte de los trabajadores, y a una pérdida de rentabilidad y competitividad para la organización (Jiménez y Hernández, 2010). El personal encuestado manifiesta que los medios de comunicación escritos que entrega la empresa no son de su utilidad ni de interés, sin embargo, según Flores (2018) este tipo de comunicación es de importancia para la empresa, así como también para la prevención de riesgos laborales, ya que de esta manera, la información de los deberes y derechos de los trabajadores quedará claramente definida, no dando lugar a ambigüedades, permitiendo conocer y evaluar la adopción de medidas tendientes a eliminar riesgos y mejorar condiciones de trabajo. El resultado de las preguntas de la categoría de Información sobre la organización indica que no se entrega información de la situación económica de la empresa ni de los efectos que las acciones del gobierno tuviesen sobre ella, lo que sería perjudicial para la organización, ya que según Soto (2013), está directamente relacionado con el clima laboral, impactando en las formas y estrategias de organización, así como las interacciones interpersonales y los estados psicológicos de los miembros de la empresa.

Tabla 7. Pregunta con nivel de comunicación bajo

Categorías	Nº de pregunta	Preguntas	% de aprobación	BAJO
Evaluación del trabajo individual	5	La empresa reconoce el esfuerzo que realizo por mi trabajo.	52	
Información sobre el trabajo	10	La empresa informa sobre sueldos y beneficios laborales.	52	
Medios de comunicación dentro de la empresa	16	La información escrita que nos entregan (Folletos, revistas, volantes, etc.) es interesante y útil.	52	
Evaluación del trabajo individual	4	En la empresa me comunican la percepción que tienen sobre mí.	48	
Comunicación entre los empleados	2	Se informa sobre acontecimientos personales de los trabajadores de la empresa (cumpleaños, nacimientos, enfermedades...).	44	
Información sobre la organización	7	Se informa sobre las acciones que toma el gobierno y que puedan afectar a la empresa.	36	
Información sobre la organización	11	La empresa informa cómo está la empresa económicamente.	12	

#### 4.4. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional, comunicación interna y accidentes e incidentes laborales.

##### 4.4.1. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación interna.

La única asociación significativa ( $p=0,027$ ) que se presentó fue entre las variables turnos y atención (Tabla 8). El 88% de la muestra indicó que no trabaja en turnos, y que el trabajo diurno es cómodo para ellos, permitiéndoles percibir de forma apropiada sus propias emociones, antes que trabajar en turnos de noche (entre 20 horas y 8 am). Lo anterior coincide lo expresado por Reyes, Jiménez y Lara (2017), quienes indican que estudios sobre atención demuestran que ésta variaría a lo largo del día, en donde los periodos más altos de atención son entre las 10 y 16 horas para luego disminuir en horas de la noche. Caba y Valdés (2015) manifiestan también que las personas que trabajan en turnos nocturnos padecerían somnolencia, bajo rendimiento cognoscitivo, menor eficiencia laboral y una exposición a un mayor número de accidentes, además de un aumento en la tensión emocional, irritabilidad o depresión.

Tabla 8. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación interna.

Variables	Dimensiones de la IE						Comunicación interna	
	Atención		Claridad		Reparación		$\chi^2$	$p$
	$\chi^2$	$p$	$\chi^2$	$p$	$\chi^2$	$p$	$\chi^2$	$p$
Edad (años)	8,563	0,381	10,146	0,255	5,068	0,750	8,455	0,749
Estado civil	2,917	0,572	2,098	0,718	5,334	0,255	5,288	0,507
Género	2,679	0,262	1,562	0,458	5,469	0,065	4,167	0,244
Nivel Educativo	8,408	0,395	10,929	0,206	11,622	0,169	15,295	0,226
Cargo en la empresa	4,725	0,580	5,208	0,517	8,797	0,185	8,413	0,493
Antigüedad en la empresa	2,827	0,587	7,158	0,128	4,220	0,377	7,958	0,239
Tipo contrato	1,004	0,605	5,369	0,068	2,182	0,336	5,865	0,118
Turnos	7,244	<b>0,027</b>	2,273	0,321	0,981	0,612	4,257	0,235

$\chi^2$ : Estadístico Chi cuadrado;  $p$ : Valor  $p$ : signif.  $p < 0,05$ .

#### 4.4.2. Relación de las características sociodemográficas-sociolaborales con los accidentes e incidentes.

Existió relación significativa ( $p=0,002$ ) entre el estado civil y los incidentes (Tabla 9).

Tabla 9. Relación de las características sociodemográficas y laborales con los accidentes e incidentes.

Variables	Accidentes		Incidentes	
	$\chi^2$	$p$	$\chi^2$	$p$
Edad (años)	1,376	0,848	4,620	0,329
Estado civil	5,644	0,059	12,648	<b>0,002</b>
Nivel Educacional	6,971	0,137	3,400	0,493
Cargo en la empresa	2,679	0,444	3,487	0,322
Antigüedad en la empresa	0,251	0,882	0,686	0,709
Variables	$F$	$p$	$F$	$p$
Género	1,000	0,656	1,000	0,763
Tipo contrato	0,593	0,315	0,480	0,157
Turnos	1,000	0,420	1,000	0,586

$\chi^2$ : Estadístico Chi cuadrado; F: Estadístico Fisher; p: Valor p: \*signif.  $p<0,05$ .

#### 4.4.3. Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con comunicación interna y accidentes e incidentes.

No existe asociación significativa entre las variables dimensiones de inteligencia emocional con comunicación interna y accidentes e incidentes (Tabla 10). Esto a pesar de que Silva (2015) señala que no controlar las emociones puede hacer despreciar situaciones de riesgo que son propicias para que se produzcan los accidentes, por tanto, según este autor, reconocer las emociones, lo que las provocan y la correcta gestión de ellas, llevaría a tomar decisiones adecuadas respecto al comportamiento en seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 10. Relación de las dimensiones de la inteligencia emocional, comunicación interna y accidentes e incidentes.

	Comunicación interna		Accidentes		Incidentes	
	$\chi^2$	<i>p</i>	$\chi^2$	<i>p</i>	$\chi^2$	<i>p</i>
Atención	5,477	0,488	0,207	0,902	1,126	0,570
Claridad	7,512	0,276	2,679	0,262	0,543	0,762
Reparación	4,623	0,593	0,548	0,760	0,420	0,811

$\chi^2$ : Estadístico Chi cuadrado; *p*: Valor *p*: signif.  $p < 0,05$ .

#### 4.4.4. Correlación entre inteligencia emocional total, comunicación interna, accidentes e incidentes.

No existe relación significativa entre las variables inteligencia emocional total, comunicación interna, accidentes e incidentes (Tabla 11). Esto se contradice con varios autores; según Sandoval y Zegarra (2020) la inteligencia emocional y la comunicación presentan un importante rol para la solución de conflictos y la cooperación entre los integrantes de la organización, y Flores (2018) señala que a través de la comunicación, la prevención de riesgos laborales permitiría promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de riesgos y peligros en el trabajo, y así disminuir las posibilidades de que ocurra un accidente laboral o enfermedad profesional.

Tabla 11. Correlación entre la inteligencia emocional total, comunicación interna y accidentes e incidentes.

	Comunicación interna	IE total	Accidentes
Comunicación interna			
IE total	0,252		
Accidentes	-0,039	0,299	
Incidentes	-0,159	0,202	0,273

#### 4.5 Recomendaciones

- Es recomendable realizar en el proceso de selección de personal, test o pruebas de evaluación de inteligencia emocional de los postulantes a los cargos, y así tener personal que posea las competencias técnicas y emocionales necesarias para el puesto al que postula, y no solo seleccionar al individuo con mejores competencias técnicas.
- Realizar talleres reflexivos en conjunto con su organismo administrador en donde los miembros de la empresa identifiquen, comprendan y expresen sus emociones de manera correcta, exponiéndolos a situaciones de prueba dentro y fuera de la empresa.
- Realizar actividades grupales 2 veces al mes, incluyendo desde la gerencia a los trabajadores, para la realización de dinámicas de comunicación y empatía que fomenten el trabajo en equipo.
- Realizar actividades de reconocimiento laboral por años de servicio en la empresa, desempeño y cumplimiento de medidas de seguridad cada 3 meses, o al finalizar algún proyecto que la empresa se haya adjudicado, todo en beneficio de la empresa y los trabajadores, permitiendo un mejor desempeño, productividad, satisfacción laboral y clima organizacional.
- Desarrollar una aplicación móvil de comunicación de información interna, que permita enviar y publicar contenido organizacional y de seguridad y salud laboral a nivel individual u organizativo, realización de encuestas de opinión, envío de invitaciones a eventos de capacitación, talleres, comunicación de logros empresariales, entre otros; entrega de respuestas rápidas, permitiendo una optimización de las relaciones laborales con el personal que se encuentre trabajando fuera de las dependencias de la empresa, y un registro de acreditaciones y capacitaciones del personal. Además, podrán reportarse incidentes laborales en el mismo momento que ocurran, permitiendo el registro inmediato en la base de datos del departamento de prevención de

riesgos, lo anterior permitirá la comunicación de información rápida y oportuna dentro de la empresa.

- Realizar un análisis de conductas de seguridad y salud laboral requeridas para que la empresa genere una mejor cultura preventiva, y aplicar un sistema de compensaciones laborales de interés y de necesidad propia para los trabajadores.
- Establecer conversatorios entre supervisores y trabajadores 2 veces al mes, que permita el intercambio de opinión de temas relacionados con trabajo en equipo, comunicación en el trabajo e inteligencia emocional, identificándolas durante la ejecución del trabajo y su vida diaria.
- Realizar capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo a todo el personal con apoyo del organismo administrador, dando hincapié en la importancia de la comunicación en la prevención de accidentes y enfermedades en el lugar de trabajo.
- Aplicar protocolo de riesgos psicosociales (SUSESO-ISTAS-21) a la organización, permitiendo identificar la presencia y nivel de exposición a factores de riesgo que presentan las condiciones del trabajo, y que tienen la capacidad de afectar en forma positiva o negativa sobre el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo.
- Obtener asesoramiento de un/a Psicólogo/a para el desarrollo de actividades orientadas al desarrollo de competencias emocionales de los trabajadores, con el objeto final de promover su salud y su bienestar físico y mental.

## V. CONCLUSIONES

- Del análisis realizado, se determinó que el 96% de la muestra es de sexo masculino y los rangos de edad que presentaron mayor frecuencia fueron de 18 a 29 años y 40 a 49 años, representando el 64% de la muestra.
- El 88% indicó no trabajar en turnos y el 76% posee una antigüedad laboral entre 1 y 3 años, debido a la alta rotación de personal a consecuencia de que la empresa se adjudica varios proyectos por tiempo determinado.
- Los accidentes e incidentes ocurridos en los últimos 5 años les sucedieron principalmente a los cargos de supervisor y maestro.
- A nivel organizacional, los resultados de IE estuvieron en un nivel medio, mientras en la evaluación de las dimensiones de inteligencia emocional, solo uno de los trabajadores obtuvo el rango adecuado en las dimensiones de ésta.
- Para la dimensión atención emocional, al 28% del personal le dificulta percibir sus emociones, reconocerlas e interpretarlas, y el 40% restante presta atención a las emociones de forma excesiva; en la dimensión claridad emocional, el 40% no comprende de manera correcta sus emociones y las de los demás, otro 40% sí las comprende adecuadamente, y en la dimensión reparación emocional, el 16% de la muestra no es capaz de regular sus emociones y el 44% lo hace adecuadamente.
- El nivel de comunicación interna obtenido en la empresa tiende a un nivel bajo, representado por un 56% de la muestra, de ellos el 100% de los supervisores corresponden a este nivel.
- El análisis de las preguntas de comunicación interna reveló un nivel bajo el reconocimiento del esfuerzo realizado por el trabajo, comunicación de la percepción de la jefatura hacia los trabajadores, información de compensaciones laborales, interés y utilidad de los medios de comunicación escritos entregados por la empresa, e información de la situación económica de la organización y de las acciones del gobierno que pudiesen afectar a la empresa.

- Se comprobó la existencia de relaciones significativas entre las variables turnos y atención emocional ( $p=0,027$ ), entre estado civil e incidentes laborales ( $p=0,002$ ). En cambio, no hubo asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional, comunicación interna y accidentes e incidentes laborales, ni entre inteligencia emocional total, comunicación interna, accidentes e incidentes.



## VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Ancín, I. & Espinosa, J. (2017). “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: estudio de caso en pymes de la ciudad de Guayaquil”. Artículo Científico. PODIUM. 65-77. Disponible en: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79/78>
2. Barbosa, L. (2013). “Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá”. Artículo científico. Revista Universidad y Empresa 15(25):87-106. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746006.pdf>
3. Benavidez, V. & Flores, R. (2019). “La importancia de las emociones para la neuro didáctica”. Artículo científico. Revista estudiantil de psicología Universidad de Costa Rica [UCR]. 14(1): 25-53 Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/35935/36685>
4. Brandolini, A., González, M. & Hopkins, N. (2008). “Comunicación interna: clave para una gestión exitosa”. Editorial DIRCOM. Buenos Aires, Argentina: Disponible en: <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/978/965/3193-1>
5. Caba, M. & Valdés, P. (2015). “Ritmos circadianos: de la célula al ser humano”. Universidad Veracruzana. Disponible en: <http://libros.uv.mx/index.php/UV/catalog/download/QC012/156/453-1?inline=1>
6. Camaño, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores. 20(40): 159-172. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
7. Cherniss, C. & Goleman, D. (2017). “Inteligencia emocional en el trabajo: como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones”. Editorial Kairos.

8. Chirino, A. & Hernández, E. (2015). “Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud”. Artículo científico. *Revista Educación Médica Superior*. 29(4):872-879. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v29n4/ems20415.pdf>
9. Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). “Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas”. Artículo científico. *Revista Ivenio*. (15)29: 67-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
10. Código del Trabajo. (2019). *Diario Oficial de la república de Chile*, Santiago, Chile. Disponible en: [https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516\\_recurso\\_2.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf)
11. Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa [CEPYME-Aragón]. (2014). “Guía sobre la Innovación en la Comunicación en Prevención de Riesgos Laborales. Canal PRL”. Disponible en: <http://www.canalprl.com/innovacion-en-la-comunicacion-en-prl/3-comunicacion-y-prevencion-de-riesgos-laborales/>
12. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia [CROEM]. (2019). “Guía para realizar una comunicación eficaz en prevención de riesgos laborales en la empresa y fomentar la prevención de riesgos”. Disponible en: [https://portal.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/F350EE6B4FD1CAC5C12584B20039259D/\\$FILE/GU%C3%8DA%20COMUNICACI%C3%93N%20PRL%20DE%20CEPONTEVEDRA.pdf](https://portal.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/F350EE6B4FD1CAC5C12584B20039259D/$FILE/GU%C3%8DA%20COMUNICACI%C3%93N%20PRL%20DE%20CEPONTEVEDRA.pdf)
13. Decreto Supremo N° 40. (1969). “Reglamento sobre la prevención de riesgos laborales”. *Diario Oficial de la república de Chile*, Santiago, Chile. Disponible en: [https://www.achs.cl/portal/leyes/Documents/DS40\\_69.pdf](https://www.achs.cl/portal/leyes/Documents/DS40_69.pdf)

14. Fernández, P. & Extremera, N. (2005). “La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey”. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 19(3): 63-93. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
15. Ferragut, M. & Fierro, A. (2012). “Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes”. Artículo científico. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 44(3): 95-104. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80525022008.pdf>
16. Fienco, G. & Itúbuo, J. (2012). “La inteligencia emocional en el éxito empresarial”. Editorial Universitaria Abya-Yala Quito – Ecuador.
17. Figueroa, M. (2004). “Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI”. Artículo científico. *Revista Venezolana de Economía Social*. 4(8): 104-124 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62240806>
18. Flores, O. (2018). “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales”. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
19. García, J. (2017). “La desmotivación, un miedo que ya atañe a la empresa”. *Diario El País*. Disponible en: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/06/sentidos/1486406729\\_740718.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/06/sentidos/1486406729_740718.html)
20. Garcia-Layunta, M., Oliver, A., Tomás, J., Verdú, F. & Zaragoza, G. (2002). “Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales”. Artículo científico. *Revista Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 5(1): 4-10. Disponible en: [http://dspace.usalca.cl/bitstream/1950/9416/1/2002\\_n.1.originales.1.pdf](http://dspace.usalca.cl/bitstream/1950/9416/1/2002_n.1.originales.1.pdf)
21. Gasiorowski-Denis, E. (2018). “¿Está preparado para ISO 45001?”. *Revista ISOfocus*. (127): 1-27. Disponible en:

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/ISOfocus\\_127\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/ISOfocus_127_sp.pdf)

22. Goleman, D. (2011). "El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos". Ediciones B.
23. Gómez, B. & Benito, C. (2014). "Presente de la comunicación organizacional en la pyme española". Artículo científico. Revista Razón y Palabra. (86). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199530728023>
24. Hernández, C. & Dickinson, M. (2014). "Importancia de la inteligencia emocional en Medicina". Artículo científico. Revista Investigación en Educación Médica. 3(11): 155-160. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505714727425>
25. Jiménez, J., Alvear, C. & Cancino, L. (2018). "Investigación de accidentes del trabajo: guía técnica de apoyo". Dirección del Trabajo, Chile. Disponible en: <https://www.dt.gob.cl/transparencia/Guia-Tec-Apoyo-Investigac-Accdtes-T.pdf>
26. Jiménez, L. & Hernández, S. (2010). "Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas". Revista Proyecta. (3): 47-57. Disponible en: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/view/1958>
27. Jorfi, H., Jorfi, S. & Moghadam, K. (2010). "Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees". Revista Postmodern Openings. 4(4): 63-74. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/227452807\\_Impact\\_of\\_Emotional\\_Intelligence\\_on\\_Performance\\_of\\_Employees\\_English\\_version](https://www.researchgate.net/publication/227452807_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Performance_of_Employees_English_version)
28. Juárez, E. (2015). "Aprender Compartiendo: Comunicación efectiva e inteligencia emocional". Disponible en: <https://aprendercompartiendo.com/comunicacion-inteligencia-emocional/>

29. Lacey, J. & Jones, R. (2017). "ISO 45001 and the evolution of occupational health and safety management systems". IOSH- Institution of Occupational Safety and Health Paper. 1-7. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:meJgugU2odEJ:https://www.iosh.co.uk/~-/media/Documents/MYIOSH/ISO%252045001/IOSH%2520paper%2520for%2520APOSHO%252031%2520on%2520ISO%252045001.pdf%3Fla%3Den+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl>
30. Ley N° 16744. (1968). "Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales". Diario oficial de la República de Chile. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>
31. Lockward, A. (2011). "El rol de la confianza en las organizaciones a través de enfoques o pensamientos de la administración". Artículo científico. Revista ciencia y sociedad. 36(3):464-502. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022526005>
32. Madariaga, M. (2016). "Organizacional y el impacto emocional que genera en los colaboradores de Dupont Chile". [Tesis Post Grado]. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144100>
33. Medina, J. (2016). "La inteligencia emocional en un plan y programas de estudios de la escuela preescolar en México". Revista: Atlante. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/11/emociones.html>
34. Ministerio de la mujer y equidad de género. (2019). "Reporte de Indicadores de Género en las Empresas en Chile". Disponible en: <https://chilemujeres.cl/wp-content/uploads/2020/05/REPORTE-INDICADORES-DE-GENERO-EN-EMPRESAS-EN-CHILE-v2.pdf>
35. Montoya, C. (2019). Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones. Editorial Universidad cooperativa de Colombia. Disponible en: <https://books.google.cl/books?id=BQi0DwAAQBAJ&pg=PT159&lpg=>

PT159&dq=clima+laboral+y+accidentes+del+trabajo+scielo&source=bl&ots=wjST3QFiVi&sig=ACfU3U32-wVhkGO9T7-MZY0z867ld2SBPQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjbyLLGuqXyAhXtrZUCHYKGB304HhDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=clima%20laboral%20y%20accidentes%20del%20trabajo%20scielo&f=false

36. Navarro, F. (2015). “Factores generadores del estrés laboral”. Revista digital INESEM. Disponible en: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>
37. Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2020). “Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe”. Disponible en: <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm>
38. Organización Internacional para la Normalización [ISO] 45001. (2018). “Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001”. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1apcn\\_uQO2IMveAoj3DgkXIePGuM0Vbws/view](https://drive.google.com/file/d/1apcn_uQO2IMveAoj3DgkXIePGuM0Vbws/view)
39. Osca, A., López, B., Bardera, P., Uríen, B., Díez, V. y Rubio, C. (2014). Riesgos psicosociales y accidentabilidad laboral: investigación y propuestas de actuación. Revista Papeles del Psicólogo. (35)2: 138-143: Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77831095006.pdf>
40. Oses, L., Álvarez, C., Lagos, L. & Soto, A. (2019). “Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación para adultos de la comuna de Laja, región del Bio-bio”. Artículo científico. Revista Electrónica de Trabajo Social, Universidad de Concepción (Chile). (20):31-41. Disponible en: <http://www.revistatsudec.cl/wp-content/uploads/2019/12/3-N20-2019.pdf>

41. Piqueras, J., Ramos, V., Martínez, A. & Oblitas, L. (2009). “Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física”. *Revista Suma Psicológica*. 16(2): 85-112.
42. Regner, E. (2009). “Influencia de la inteligencia emocional en el afrontamiento de la amenaza”. I° Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Universidad de Buenos Aires. Disponible en: <https://www.aacademica.org/000-020/139.pdf>.
43. Reyes, P., Jiménez, M. & Lara, C. (2017). “Atención selectiva y sostenida de trabajadores en dos jornadas del día”. Artículo científico. *Revista Psicología: avances de la disciplina*. 11(2):113-120. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297254053008.pdf>
44. Rodríguez, J., Sánchez, R., Ochoa, L., Cruz, I. & Fonseca, R. (2019). “Niveles de inteligencia emocional según género de estudiantes en la educación superior”. *Revista Espacios*. 40(31):26-36.
45. Romera, J. (2007). “Causalidad del error humano en los accidentes laborales”. *Revista Seguridad y Salud en el trabajo*. (43):10-18. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/176041/N%C3%BAmero+43>
46. Sáenz, M. (2014). “Los conflictos que genera la ausencia de comunicación interna”. Artículo informativo. Observatorio de Recursos Humanos. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/articulos-orh/comunicacion-interna-oportunidades-trabajar-en-las-organizaciones.html>
47. Sandoval, L. y Zegarra, B. (2020). “Inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en los colaboradores del Hotel Costa del Sol Wyndham, Chiclayo”. [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47201/Sandoval\\_SLL-Zegarra\\_VBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47201/Sandoval_SLL-Zegarra_VBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

48. Seguridad Minera. (2015). Seguridad basada en el liderazgo y comportamiento. *Revista Seguridad Minera*. (41). Disponible en: <https://www.revistaseguridadadminera.com/comportamiento/seguridad-basada-en-el-liderazgo-y-comportamiento/>
49. Silva, M. (2015). “Ignorancia emocional: estado de permanente riesgo para la seguridad y la salud”. *Prevención integral*. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/revolucionaria-tu-seguridad-salud/2017/10/23/ignorancia-emocional-estado-permanente-riesgo-para-seguridad-salud>
50. Soto, E. (2013). “Clima organizacional y entorno político de la empresa privada: una visión transdisciplinaria de la ciencia política”. Artículo científico. *Revista de Ciencias Políticas Politeia*. 36(50):171-190. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1700/170035853007.pdf>
51. Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO]. (2020). “Informe Anual Estadísticas de Seguridad Social 2019”. Disponible en [https://www.suseso.cl/609/articles-595996\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/609/articles-595996_archivo_01.pdf)
52. Taramuel, J. & Zapata, V. (2017). “Aplicación de la prueba TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo”. *Revista Publicando*. (11):162-181.
53. Vecina, M. (2006). “Emociones positivas”. *Revista Papeles del psicólogo*. 27(1): 9-17.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Consentimiento informado



Universidad de Concepción

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la alumna Pamela Sepúlveda Alvial, de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre la inteligencia emocional, la comunicación interna del personal y la accidentabilidad en la empresa.

El Título de la investigación es “Influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna y accidentabilidad en una empresa de mantenimiento industrial”, y su realización permitirá a Pamela Sepúlveda optar por el título de Ingeniera en Prevención de Riesgos.

Para ello se aplicarán 3 encuestas que en su totalidad tomará de máximo 30 min de su tiempo y cuyas respuestas serán anónimas y confidenciales.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Pamela Beatriz Sepúlveda Alvial, alumna de último año de Ingeniería en Prevención de Riesgos de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles.

He sido informado(a) que la investigación requiere de contestar 3 cuestionarios, lo que tomará aproximadamente 30 minutos de mi tiempo, y que la información que se recoja es **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**, y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tengo alguna duda sobre mi participación en la investigación puedo contactar a la investigadora, Pamela Sepúlveda, mediante el correo electrónico [pamelasepulveda@udec.cl](mailto:pamelasepulveda@udec.cl)

Yo \_\_\_\_\_ acepto participar en la investigación.

---

FIRMA PARTICIPANTE

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2020

## Anexo 2. Cuestionario sociodemográfico y sociolaboral

### CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO Y SOCIOLABORAL

Rellene el círculo de la opción que lo identifique

#### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

**1. Edad**

- 18-29 años
- 30-39 años
- 40-49 años
- 50-59 años
- 60 años o más

**2. Estado civil**

- Soltero
- Casado/Conviviendo
- Divorciado/Separado
- Viudo

**3. Género**

- Femenino
- Masculino

**4. Nivel educacional**

- Básica incompleta
- Básica Completa
- Educación Media incompleta
- Educación Media Completa
- Educación técnica/superior incompleta
- Educación técnica/superior completa

#### VARIABLES SOCIOLABORALES

**5. Cargo dentro de la empresa**

- Supervisor
- Maestro
- Soldador
- Capataz
- Otro \_\_\_\_\_

**6. Antigüedad en la empresa**

- entre 1 y 3 años
- entre 4 y 6 años
- entre 7 y 9 años
- entre 10 y 12 años

**7. Un Accidente de trabajo es, toda lesión o daño generado a causa del trabajo. Con respecto a lo anterior, ¿Cuántos accidentes ha presentado en los últimos 5 años?**

- Ningún accidente
- 1 accidente
- 2 accidentes
- 3 accidentes
- 4 o más accidentes

**8. Un Incidente es un accidente laboral sin daño personal o material. Con respecto a lo anteriormente, ¿Cuántos incidentes ha presentado en los últimos 5 años?**

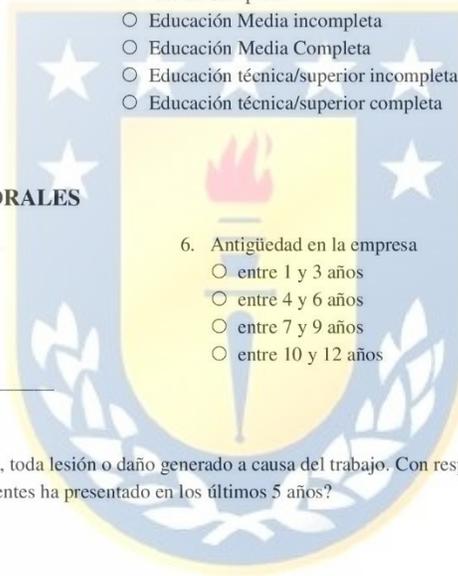
- Ningún incidente
- 1 incidente
- 2 incidentes
- 3 incidentes
- 4 o más incidentes

**9. Tipo de contrato**

- Contrato indefinido
- Contrato a plazo fijo
- Contrato a honorarios

**10. Trabaja en turnos**

- Sí
- No



### Anexo 3. Cuestionario de Inteligencia emocional

#### CUESTIONARIO EMOCIONAL

A continuación, encontrará 24 afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos.

Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

Señale con una X la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No existen respuestas correctas e incorrectas. Responda lo más honestamente posible.

Escoja solo una de las opciones.

<i>¿Está de acuerdo con las siguientes frases?</i>		Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a como me siento					
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuales son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener sentimientos positivos, aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enojado intento cambiar mi estado de ánimo					

## Anexo 4. Cuestionario Comunicación interna

### CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Marque con una X la alternativa que mejor represente su experiencia.

Escoja solo una de las opciones.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
1	Recibo información del progreso que he tenido en la realización de mis trabajos en la empresa				
2	Se informa sobre acontecimientos personales de los trabajadores de la empresa (cumpleaños, nacimientos, enfermedades...)				
3	Recibo información de las políticas y objetivos de la empresa				
4	En la empresa me comunican la percepción que tienen sobre mí				
5	La empresa reconoce el esfuerzo que realizo por mi trabajo				
6	La empresa me comunica las exigencias que tiene mi trabajo	X	X		
7	Se informa sobre las acciones que toma el gobierno y que puedan afectar a la empresa.			X	
8	Recibo información de los cambios que se desarrollan en la empresa			X	
9	Recibo información de cómo se desarrollan los problemas que se relacionan con mi trabajo				
10	La empresa informa sobre sueldos y beneficios laborales				
11	La empresa informa cómo está la empresa económicamente				
12	La empresa motiva, estimula y entusiasma a los trabajadores para lograr sus objetivos a través de una buena comunicación				
13	Mis jefes escuchan y están atentos a lo que quiero comunicarles				
14	Los trabajadores de la empresa tienen la habilidad de comunicarse				
15	Mi(s) jefe(s) me ayuda(n) a resolver los problemas relacionados con el trabajo				
16	La información escrita que nos entregan (Folletos, revistas, volantes, etc.) es interesante y útil				
17	Mis jefes confían en mí				
18	Recibo con anticipación la información para comenzar a realizar mi trabajo				
19	¿La comunicación informal de la empresa me es útil? (por ej. los rumores, conversaciones de pasillo)				
20	Mi(s) jefe(s) tiene(n) la disposición para escuchar nuevas ideas				
21	Los miembros de la empresa se comunican de forma libre y precisa				
22	En situaciones de emergencia, recibo información clara, concreta y en el momento que la necesito				
23	En mi equipo nos comunicamos, pensamos y trabajamos de manera similar... congeniamos				
24	En mi trabajo se organizan correctamente las actividades antes de implementarlas				
25	Recibo una suficiente y oportuna supervisión en mi trabajo				

**Anexo 5. Categorías las preguntas del cuestionario de comunicación interna.**

<b>Categoría</b>	<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>
<i>Evaluación del trabajo individual</i>	1	Recibo información del progreso que he tenido en la realización de mis trabajos en la empresa
	4	En la empresa me comunican la percepción que tienen sobre mí
	5	La empresa reconoce el esfuerzo que realizo por mi trabajo
	25	Recibo una suficiente y oportuna supervisión en mi trabajo
<i>Comunicación entre los empleados</i>	2	Se informa sobre acontecimientos personales de los trabajadores de la empresa (cumpleaños, nacimientos, enfermedades...)
	12	La empresa motiva, estimula y entusiasma a los trabajadores para lograr sus objetivos a través de una buena comunicación
	13	Mis jefes escuchan y están atentos a lo que quiero comunicarles
	14	Los trabajadores de la empresa tienen la habilidad de comunicarse
	19	¿La comunicación informal de la empresa me es útil? (por ej. los rumores, conversaciones de pasillo)
	20	Mi(s) jefe(s) tiene(n) la disposición para escuchar nuevas ideas
	21	Los miembros de la empresa se comunican de forma libre y precisa
	22	En situaciones de emergencia, recibo información clara, concreta y en el momento que la necesito
	23	En mi equipo nos comunicamos, pensamos y trabajamos de manera similar... congeniamos
	17	Mis jefes confían en mí
<i>Información sobre la organización</i>	3	Recibo información de las políticas y objetivos de la empresa
	6	La empresa me comunica las exigencias que tiene mi trabajo
	7	Se informa sobre las acciones que toma el gobierno y que puedan afectar a la empresa.
	8	Recibo información de los cambios que se desarrollan en la empresa
	9	Recibo información de cómo se desarrollan los problemas que se relacionan con mi trabajo
	10	La empresa informa sobre sueldos y beneficios laborales
	11	La empresa informa cómo está la empresa económicamente
	15	Mi(s) jefe(s) me ayuda(n) a resolver los problemas relacionados con el trabajo
	18	Recibo con anticipación la información para comenzar a realizar mi trabajo
	24	En mi trabajo se organizan correctamente las actividades antes de implementarlas
<i>Medios de comunicación dentro de la empresa</i>	16	La información escrita que nos entregan (Folletos, revistas, volantes, etc.) es interesante y útil