



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS COOPERADORES  
DE LA CORPORACION SANTA SARA INMACULADA EN LIMA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Oscar Vela Moron**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de

Licenciado en Psicología

**Docente asesor:**

Mg. Diego Ismael Valencia Pecho

Código Orcid N°0000-0002-7614-0814

**Chincha, Ica, 2022**

## **DEDICATORIA**

A mí adorada Universidad Privada TELESUP.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, a mi madre linda Margarita Morón Quispe, a Sarita y Danilo por ser mis ángeles en esta tierra; a ti, Juana Sánchez Gálvez por ser una persona tan especial que Elohin puso en mi monopatí y a la Dra. Marcela Barreto Munive, mi maestra.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>RESUMO</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Justificación de la investigación .....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos .....	17
1.4. Limitaciones de la investigación .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	20
2.2. Bases teóricas y científicas .....	24
2.3. Definición de la terminología empleada .....	47
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	50
3.2. Población y muestra .....	50
3.3. Hipótesis. ....	52
3.4. Variables – Operacionalización .....	53
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	54
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	60
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales .....	62
4.2. Contrastación de hipótesis .....	64
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones .....	74
5.2. Conclusiones .....	77
5.3. Recomendaciones .....	78
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Muestra de estudio.....	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable inteligencia emocional .....	54
Tabla 3	Operacionalización de la variable estrés laboral .....	55
Tabla 4	Baremos de la Escala TMMS-24 de inteligencia emocional.....	57
Tabla 5	Baremos de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS .....	59
Tabla 6	Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional y dimensiones .....	62
Tabla 7	Grado de inteligencia emocional en la muestra de estudio .....	62
Tabla 8	Análisis de la distribución de los datos de la variable inteligencia emocional y dimensiones .....	63
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y dimensiones.....	63
Tabla 10	Grado de estrés laboral en la muestra de estudio.....	63
Tabla 11	Análisis de la distribución de los datos de la variable estrés laboral .....	64
Tabla 12	Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral.....	66
Tabla 13	Relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral .....	66
Tabla 14	Relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral .....	68
Tabla 15	Relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral.....	67

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo revisado de IE de Mayer y Salovey .....	35
Figura 2	Esquema de la respuesta del estímulo .....	42
Figura 3	Diferencias de estrés .....	44

# **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS COOPERADORES DE LA CORPORACION “SANTA SARA IMACULADA” EN LIMA, 2021**

**OSCAR VELA MORON**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el vínculo entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”. La metodología de estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 145 cooperadores. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento empleado fue The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para la variable inteligencia emocional y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados de la indagación evidenciaron que existe correlación negativa y de intensidad baja ( $\rho = -.371$ ;  $p < 0.01$ ) entre inteligencia emocional y estrés laboral, de manera similar se dieron los resultados para las dimensiones atención emocional ( $\rho = -.282$ ;  $p < 0.01$ ), claridad emocional ( $\rho = -.395$ ;  $p < 0.01$ ) y reparación emocional ( $\rho = -.310$ ;  $p < 0.01$ ) con la variable estrés laboral. Se concluyó que existe correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en la muestra de estudio.

Palabras clave: inteligencia emocional, estrés laboral, cooperadores.

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK STRESS IN THE COOPERATORS OF  
THE “SANTA SARA IMACULADA” CORPORATION, IN LIMA, 2021**

**OSCAR VELA MORON**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

**ABSTRACT**

The main objective of the present research work was to determine the link between emotional intelligence and work stress in the cooperators of the “Santa Sara Inmaculada” corporation. The study methodology was correlational and non-experimental in design. The study population was 145 cooperators. For data collection, the survey technique was used, the instrument of which was The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) for the variable emotional intelligence and the ILO-WHO Work Stress Scale. The results of the inquiry showed that there is a negative and low intensity correlation ( $\rho = -.371$ ;  $p < 0.01$ ) between emotional intelligence and work stress, similarly the results were given for the emotional attention dimensions ( $\rho = -.282$ ;  $p < 0.01$ ), emotional clarity ( $\rho = -.395$ ;  $p < 0.01$ ) and emotional repair ( $\rho = -.310$ ;  $p < 0.01$ ) with the work stress variable. It was concluded that there is a correlation between emotional intelligence and work stress in the study sample.

Keywords: emotional intelligence, work stress, collaborators.



**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ESTRESSE DE TRABALHO NOS  
COOPERADORES DA CORPORAÇÃO “SANTA SARA IMACULADA”, EM LIMA,  
2021**

**OSCAR VELA MORON**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

**RESUMO**

O objetivo principal do presente trabalho de pesquisa foi determinar a relação entre inteligência emocional e estresse no trabalho nos colaboradores da corporação “Santa Sara Inmaculada”. A metodologia do estudo foi correlacional e não experimental em design. A população do estudo foi de 145 colaboradores. Para a coleta de dados, foi utilizada a técnica de survey, cujo instrumento foi The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para a variável inteligência emocional e a ILO-WHO Work Stress Scale. Os resultados da investigação mostraram que existe uma correlação negativa e de baixa intensidade ( $\rho = -.371$ ;  $p < 0.01$ ) entre inteligência emocional e estresse no trabalho, de forma semelhante os resultados foram dados para as dimensões de atenção emocional ( $\rho = -.282$ ;  $p < 0.01$ ), clareza emocional ( $\rho = -.395$ ;  $p < 0.01$ ) e reparo emocional ( $\rho = -.310$ ;  $p < 0.01$ ) com a variável estresse no trabalho. Concluiu-se que existe correlação entre inteligência emocional e estresse no trabalho com a amostra estudada.

Palavras-chave: inteligência emocional, estresse no trabalho, cooperadores.

## INTRODUCCIÓN

Mayer y Salovey (1997) afirman que cuando se habla de inteligencia emocional, se habla de una facultad que percibe, expresa y valora las emociones con regularidad, facultad para acceder a ellas y producir sentimientos que proporciona el pensamiento, de esa forma entender y regular las emociones. En efecto, el mal control en las emociones conlleva a perjudicar el accionar del sujeto e incluso cambiando el comportamiento a grado intrapersonal e interpersonal. Por consiguiente, el estrés es comprendido por Selye (1956) como una reacción que todo organismo presenta de maneras distintas frente a una situación amenazante (Sánchez, 2010).

En ese mismo sentido, el estrés laboral es señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) como una afección que tiene efectos negativos a grado psicológico y físico en los cooperadores para la entidad para la que trabajan y que son originados por diferentes factores, como los problemas en casa o laborales. Por tanto, esta indagación analizó el vínculo posiblemente existente entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en la población de colaboradores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

Dentro del primer capítulo, está planteado el problema, dentro del cual se hallaría el concepto de la realidad contraproducente con los datos estadísticos más importantes en lo que respecta a las variables, finalizando con la interrogante de investigación. Posteriormente se encontrarán los objetivos, se dará a conocer la justificación de realizar el estudio y se evidenciarán las limitaciones del mismo.

Dentro del segundo capítulo, se expone el marco teórico, resaltando la presencia de estudios similares; sumando, se prosigue con la información teórica y científica, en la cual se recabó los fundamentos teóricos más significativos en lo que respecta al desarrollo de las variables de la presente investigación. En resumen, se identificaron los resultados básicos de los términos utilizados.

Dentro del tercer capítulo, se muestra el marco metodológico, en el cual se establece el tipo y diseño del estudio continuando con la delimitación de la población y muestra utilizada. Se continúa con las hipótesis (general y específicas); así como la

definición en las variables operacionalmente. Se señala y se nombra la técnica e instrumentos utilizados en el estudio para terminar con los procedimientos en la recolección de datos y análisis estadístico.

Posteriormente, en el cuarto capítulo, se hace manifiesto del análisis y de la interpretación de los resultados, donde se enfatiza en la descripción en las medidas de tendencia central y en la distribución de los datos de ambas variables, seguidamente se exponen los resultados del análisis de correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en la muestra estudiada.

Terminando, dentro del quinto capítulo, se encuentra la discusión de la investigación a partir de los datos hallados y su análisis con los antecedentes y explicaciones teóricas, para continuar con las conclusiones y recomendaciones para los futuros estudios.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

La definición de estrés se acentúa y se discute en la literatura científica a partir de los años treinta. El estrés se puede conceptualizar como una reacción del organismo delante de un estímulo captado como amenazante, como también la presencia del estrés en ambientes de trabajo puede originar un alcance negativo en los obreros (Maffia y Pereira, 2014).

En la actualidad, la mayor parte de las indagaciones están enfocadas a los efectos negativos que el COVID-19 ha generado y se instaura correlaciones no positivas hacia las variables de estrés laboral e inteligencia emocional, motivo por el cual se afirma que desarrollar una buena inteligencia emocional favorecerá a la no presencia del estrés laboral; fijándose la observación en las facultades como la comunicación, la empatía, la motivación, la resiliencia y las habilidades sociales. Los cooperadores que disponen de una buena inteligencia emocional, son triunfantes y logran el éxito, eso conlleva a que el colaborador vaya mejorando su satisfacción personal, familiar y laboral (Maffia y Pereira, 2014).

A escala mundial, un estudio realizado en 52 730 cooperadores en 36 provincias de China acerca del estrés en la población, donde el 35.27% eran hombres y el 64.73% eran mujeres, se halló que el 35% de personas experimentó estrés, un 29.29% con estrés leve a moderado y un 5.14% con estrés severo, en esta investigación las mujeres son las que tienen el mayor grado de estrés. También se precisa que los individuos menores de 18 años padecían menos estrés, y los individuos de 18 a 30 años y mayores de 60 años padecían un grado alto de estrés. Este impacto negativo es reflejado en la salud mental de los cooperadores y en aquellos que son más vulnerables, originando miedo, frustración, temor, ansiedad y aburrimiento. En tal sentido, la intervención sobre la salud mental de los empleados puede ayudar a fortalecer la inteligencia emocional, ello permitirá expresar, comprender y gestionar nuestras emociones y distinguir y congeniar con sus semejantes (Lozano, 2020). En todos los individuos el intelecto cumple un papel fundamental, pero va de la mano con la inteligencia emocional ya que implica factores como la madurez y el bienestar emocional (Cherniss y Goleman, 2001).

Por consiguiente, la inteligencia emocional, es el componente primordial para el gran logro en todo ámbito profesional y en otros rubros de trabajo, siendo así el responsable de entre el 85% y 90% de los éxitos en las personas líderes en las diferentes organizaciones privadas y en los sectores públicos. La inteligencia emocional está alineada en sus actitudes como también en sus aptitudes que permiten desarrollar habilidades para gestionar y dominar nuestras propias emociones y la de los demás, de esa forma permite predecir el crédito mayor en aquellos cooperadores dentro de su espacio de labor (Cherniss y Goleman, 2001).

En América Latina, la información sobre la predominancia del estrés laboral continúa en subida. En una indagación elaborada por la Revista Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (RAEEMT), obtuvo resultados de los países con grados de estrés más elevados, encontrando que el 63% de estrés lo sufre el país de Venezuela, Ecuador el 54% y Panamá el 49% y con los porcentajes bajos se ubica Perú con el 29% y Colombia con el 26%, también se obtuvo una diferencia muy significativa con el mayor grado de estrés, siendo el 44.8% en mujeres y el 37.6% en los hombres. El efecto que causa el estrés en las personas, pueden repercutir negativamente en diversas maneras, bajando el rendimiento laboral, presentando síntomas de irritabilidad, apatía, frustración, baja autoestima, cansancio, tensión física y falta de motivación en sus actividades, todos estos factores afectan negativamente en la productividad y rentabilidad dentro de la organización (Megía, 2019).

De acuerdo con la encuesta realizada por ManpowerGroup en el 2018, de cada diez corporaciones cuatro de ellas tienen dificultades para acceder a personal con las habilidades de inteligencia emocional adecuada para cada área indicada, cabe nombrar a algunos países con índices bajos de inteligencia emocional como, Argentina con el 59%, Colombia con el 50% y Perú con el 49%. En la actualidad se requieren más individuos con inteligencia emocional cada vez más desarrollado para adaptarse y ser flexibles en las diversas situaciones que se generan en el campo laboral (Gestión, 2018).

En el ámbito nacional, un estudio realizado por la psicóloga Rojas de la Universidad Privada del Norte (UPN) describe que la ansiedad es uno de los síntomas para despertar el estrés laboral; informes sobre la salud en Perú señalan que, el 60%

de la población sufre estrés y el 70% de los cooperadores peruanos padecen de alguna forma estrés laboral (Rojas, 2018) específicamente entre 25 y 40 años de edad. Las causas de este mal son los conflictos y problemas con los compañeros de labores y la falta de empatía y reciprocidad entre cooperadores. El grado alto de estrés puede menoscabar la funcionalidad cognitiva del colaborador, en otras palabras, la aptitud de concentración, atención, procesamiento de la información y análisis, pueden trascender en la eficacia de sus actividades de trabajo.

Resulta oportuno resaltar que la contundencia referente a la inteligencia emocional en el Perú, en una investigación realizada en una empresa de Tecnología de Lima Metropolitana, se aplicó la encuesta a 300 cooperadores en las diferentes áreas de trabajo, para poder precisar el grado de inteligencia emocional dentro de la organización, en donde se obtuvieron resultados que fueron categorizados en tres grados, alto, medio y bajo, divisando que la mayor parte de los cooperadores poseen un alto grado de inteligencia emocional con el 63%, seguidamente con el 34.3% en el grado medio y el 2.3% poseen el grado bajo, hallando que las muestras sobre la inteligencia emocional en la organización tiende a crecer y estando en un grado bastante favorable (Bartra y Torres, 2020).

A nivel local, según la entrevista realizada por radio programa del Perú (RPP) a un miembro del colegio de psicólogos de la región de Lambayeque, mencionó que, de diez cooperadores hay ocho que padecen de estrés laboral, tanto en empresas privadas, como también en los sectores públicos, ya sea por carga laboral o por sueldo mínimo, repercutiendo de manera directa en la baja productividad y rentabilidad. También explico que el estrés laboral puede afectar ya sea a profesionales, jóvenes y adultos, el mayor caso se da en los sectores públicos, ya que los sueldos son bastante bajos, el clima laboral es bastante conflictivo, no tienen vacaciones y se fatigan (Arrunategui, 2015).

A lo largo de los planteamientos realizados, las indagaciones de ambas variables son notables dentro de una organización, por ello emergió la necesidad de promover el presente estudio para poder encontrar el vínculo de la inteligencia emocional y el estrés laboral en cooperadores de la corporación "Santa Sara Inmaculada".

Tomando en cuenta lo nombrado anteriormente, se llegó a formular el siguiente cuestionamiento: ¿Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada” en Lima, 2021?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El presente estudio tiene suma importancia y valor teórico, ya que se emplea los conocimientos científicos sobre la inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, por ello, permite comprender a gran magnitud el comportamiento de ambas variables; finalmente, los resultados de esta investigación serán útiles como soporte teórico para otros estudios que se realizaran posteriormente.

Esta indagación se justifica desde una percepción práctica, ya que en los últimos tiempos la mayor parte de la población que labora sufren de estrés, en particular, esta investigación encuestó a los cooperadores administrativos de la empresa, para que puedan tomar acciones que permitan disminuir los niveles o la presencia del estrés laboral y mejorar a su vez, la inteligencia emocional, con los resultados obtenidos, la organización puede poner en marcha mejoras como la disposición de psicólogos que puedan aplicar diferentes técnicas, dar talleres y brindar orientación psicológica, permitiendo a los cooperadores gestionar su inteligencia emocional. Así, ofrecer una vida saludable a los cooperadores, para que los resultados de sus actividades sean productivos para la organización. Por consiguiente, este estudio cuenta con información sistematizada, con la data actualizada en la inteligencia emocional y estrés laboral, los cuales nos brindó resultados confiables.

El presente trabajo de indagación científica es de utilidad metodológica, ya que se hizo estudio también de la psicometría y las propiedades psicométricas de los instrumentos de medición, como la “Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)”, instrumento para medir la inteligencia emocional y Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, instrumento para medir el estrés laboral, de esta forma dar validez al estudio con instrumentos pertinentes, así proporcionar veracidad a los conceptos de ambas



variables, de tal forma que, posteriormente este estudio será de utilidad para otras investigaciones.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivos generales**

- Establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada” en Lima, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Describir el grado de inteligencia emocional en cooperadores pertenecientes a la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
2. Describir el grado de estrés laboral en cooperadores pertenecientes a la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
3. Determinar la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
4. Determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
5. Determinar la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación tuvo diversos obstáculos referentes a la proximidad de la información, debido a que no se halló muchas investigaciones internacionales y nacionales en la actualidad, que hayan investigado el vínculo entre las variables de estudio.

También se halló una clara dificultad en la accesibilidad de la muestra, teniendo en cuenta que estas actividades que poseen los cooperadores en la corporación participante reducen el momento de evaluación, por lo tanto, se propuso un dialogo con las personas correspondientes para poder evaluar a la mayor cantidad de cooperadores.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Aguayo (2017), efectuó una indagación que tuvo como principal logro, precisar si la inteligencia emocional se vincula con el clima laboral en los obreros de la compañía S.A. TESTP & TALENT. Su investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal, con una visión cuantitativa y de grado correlacional. Hizo uso de la técnica de la encuesta, administrándose el Inventario de Pensamiento Constructivo (IPC) para la inteligencia emocional y la Escala Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma, su muestra estuvo conformada por 25 obreros. El 44% de los cooperadores presentaron un grado de inteligencia emocional normal, el 23% un grado moderadamente alto, seguidamente el 18% un grado moderadamente bajo y el 4% un grado muy bajo, así mismo, las respuestas halladas sobre la variable clima laboral arrojaron que el 74% obtuvo un nivel favorable, el 17% un nivel muy favorable y el 9% un nivel medio. El estudio tuvo como conclusión, que la inteligencia emocional de los obreros era normal y el clima laboral dentro de la compañía era definitivamente muy favorable, de tal manera que, la inteligencia emocional se vinculó favorablemente con el clima laboral.

León y Arévalo (2017) indagaron el vínculo entre los grados de inteligencia emocional y estrés laboral de los obreros del GAD Municipal del Cantón Chordeleg. La metodología empleada para su estudio fue enfoque cuantitativo, de grado correlacional, de diseño no experimental de corte trasversal y de tipo básico. El instrumento que empleó para su estudio fue el Test de Inteligencia Emocional de Wood y Tolley (2007) y el Maslach Burnout Inventory (1986) para la variable estrés laboral. Tuvo como muestra a 50 obreros en las cuales 29 fueron hombres y 21 fueron mujeres, con las edades comprendidas entre los 20 a 65 años. El estudio concluyó, con los resultados obtenidos, que la inteligencia emocional en los cooperadores manifiesta índices de normalidad; así mismo, la correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el análisis general no halló significancia correlacional.

Galindo (2018), en su trabajo de tesis, tuvo como objetivo principal hallar el vínculo entre el grado de inteligencia emocional y estrés en obreros de una empresa

en Atlacomulco. El tipo de investigación fue básico, de grado correlacional, con un diseño no experimental transversal y con un enfoque cuantitativo. Su muestreo estuvo habilitado por 90 cooperadores, donde 26 eran hombres y 64 mujeres comprendido entre las edades de 18 y 45 años. Los instrumentos que se emplearon fueron la Escala de Inteligencia Emocional (TMMS24) de Fernández Berrocal y el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) de Spielberger y Vagg. Se halló una correlación negativa y significativa ( $\rho = -.210$ ;  $p < .05$ ) entre inteligencia emocional y estrés laboral, de igual manera se halló correlaciones negativas entre estrés laboral y las dimensiones percepción emocional ( $\rho = -.176$ ;  $p < .05$ ), comprensión de sentimientos ( $\rho = -.242$ ;  $p < .05$ ) y regulación emocional ( $\rho = -.321$ ;  $p < .01$ ). Por lo tanto, la investigación concluyó que el estrés laboral tuvo una correlación estadística significativa y negativa con la inteligencia emocional.

Arequipa (2018), realizó un estudio donde tuvo como propósito primordial describir el vínculo entre estrés laboral y satisfacción del trabajo de los obreros de la Fundación Polinal, en Ecuador. La metodología empleada en su investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. En su investigación utilizó como instrumento dos cuestionarios: la Escala de Estrés Laboral de la OIT y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los desenlaces demostraron que el 73.7% presentaron menor estrés laboral y el 63.2% presentaron satisfacción en su espacio laboral. Por lo tanto, el estudio tuvo como conclusión, que los obreros se encontraron en los grados intermedios y bajo de estrés; así mismo en la satisfacción del trabajo, se demostró que más de la mitad de personas investigadas indicaron que se encuentra en un grado de satisfacción, es decir, que los grados de estrés fueron bajos y la satisfacción se encontró en los grados de normalidad.

Villa y Ganzo (2018) analizaron el vínculo entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en obreros españoles. La metodología de investigación incluyó un diseño no experimental y de tipo básico, con enfoque cuantitativo. Su muestreo estaba constituido por 214 personas entre las edades de 18 y 65 años, siendo así, el 56.25% eran mujeres y el 43.75 % eran hombres. Se utilizó como instrumento el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On en la versión abreviada y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23) de Meliá y Peiró. Tuvo como resultado, que la inteligencia emocional y satisfacción laboral se relacionaron. De esta manera,

se obtuvieron resultados acordes a la línea de investigación, como también las nuevas perspectivas, serán destacadas para elaborar intervenciones eficaces.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Cabrera (2019), en su trabajo de investigación, tuvo como fin relacionar la inteligencia emocional con el afrontamiento del estrés en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Ambo en Huánuco. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de grado correlacional y de diseño no experimental, para acopiar los datos se recurrieron a los instrumentos de Emotional Quotient Inventory (EQ-I) para la variable inteligencia emocional y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE). Su población estuvo conformada por 46 colaboradores de la UGEL Ambo, de la cual 32 colaboradores participaron en la muestra. El estudio tuvo como resultado, que sí estuvo asociada la inteligencia emocional con el afrontamiento al estrés a aquellos colaboradores que pertenecen a la unidad de gestión educativa ubicada en el local llamado Ambo.

De La Torre (2019), en su investigación, tuvo como intención determinar el vínculo entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los cooperadores administrativos en la empresa Nicoll Perú S.A. año 2018. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, de grado correlacional y de tipo básica. Su muestra fue de 50 cooperadores administrativos de la sede de San Isidro; se aplicaron los siguientes instrumentos: Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Malía y Peiró. Se encontró que no existió correlación directa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los cooperadores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. Se concluyó que, la inteligencia emocional se desarrolló por las experiencias vividas de cada individuo, así la satisfacción se ve palpada por causas únicamente al trabajo que desempeña.

Mejía (2018), en su investigación, tuvo como objetivo encontrar el vínculo entre inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la institución financiera Prolider-Agencia en Tacna. Su estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, asimismo con un grado correlacional y diseño no experimental. Tuvo como muestra a 42 individuos. En cuanto a los instrumentos de medición, el autor elaboró

sus propios cuestionarios para mediar ambas variables. Se pudo demostrar que existió correlación inversa y significativa ( $\rho = -.477$ ;  $p < .001$ ) con la inteligencia emocional y estrés laboral, cuyo resultado fue, que el 90.5% del personal presentó un grado alto de inteligencia emocional y el 45.2% presentaron un grado regular de estrés laboral.

Jáuregui (2019), en su investigación, se enfocó en precisar el vínculo entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores que pertenecieron a una categoría de la comisión de protección al consumidor en Lima, 2019. Utilizó como metodología el tipo de investigación básica, de diseño no experimental-transversal, con un enfoque cuantitativo y el grado correlacional, tuvo como muestra a 50 cooperadores de un área de la comisión de protección al consumidor. Los instrumentos que se usaron fueron contruidos por el autor (escala de medición de tipo Likert). El desenlace fue un coeficiente de Spearman de  $-.746$  y una significancia bilateral de  $(.000)$ ; logrando determinar que existió correlación negativa y de intensidad fuerte entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de un área de comisión de protección al consumidor.

Melany (2019), en su investigación, tuvo como propósito principal determinar la relación que existió entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud San Jacinto Sur, en Cusco, 2019. Su estudio fue de tipo básica, de grado correlacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 92 cooperadores. Los resultados fueron, que el 35.9% tuvo un grado de inteligencia emocional media y el 44.6% nuestro que el grado de estrés laboral fue baja, Por consiguiente, se halló una correlación de grado moderado y negativo entre inteligencia emocional y estrés laboral ( $\rho = -.513$ ;  $p < .05$ ) en la muestra de estudio. Se concluyó que, la inteligencia emocional mostró relación con el estrés laboral.

## 2.2. Bases teóricas y científicas

### 2.2.1. Inteligencia emocional

#### Origen

Al finalizar el siglo XIX, Catell inventó los instrumentos psicológicos, con la intención de transformar la psicología en una ciencia que se aplique en el campo de estudio; años más tarde, Alfred Binet creó un test simple para ser empleado en los colegios, con la finalidad de detectar a los deficientes mentales, con ello los individuos puedan percibir instrucción, también confecciona la primera escala de inteligencia para los niños, donde hace énfasis que el sistema primordial de la inteligencia es el juicio, es decir, es donde se puede hallar el sentido común, la iniciativa, la facilidad para adaptarse. Binet consideró que los pilares importantes de la inteligencia son: juzgar bien, entender bien y discernir de manera adecuada.

A principios del siglo XX, Galton (1822), psicólogo, antropólogo y polímata, fue uno de los indagadores que se dedicó al estudio de las discrepancias individuales de la facultad mental, llegando a la conclusión de que los individuos se diferencian unos de otros en sus procesos psicológicos más básicos y por su facultad mental. Es así, que Galton se interesó mucho en todos los factores que hacen distintos a las personas, las cuales incluye, la moral y lo intelectual.

En los años veinte, Thorndike destacó por un artículo denominado: *La inteligencia y sus usos*, en su artículo detalla tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta; facultad para emplear ideas y símbolos como números, palabras, formulas químicas, físicas, leyes, y las reglas. La inteligencia mecánica; habilidad para comprender, usar objetos y la inteligencia social; permite comprender y dirigir a las personas, es decir, el individuo actúa de una manera inteligente en sus relaciones interpersonales.

En los años treinta se emprende el apogeo del Conductismo, escuela donde la inteligencia fue estudiada como determinantes estímulos y respuestas, conformado por Watson (1930), Thorndike (1931) y Guthrie (1935). Así es que, para los



conductistas, la forma de ejecutar lo intelectual son iguales a la formación de agrupación o conexión, ello depende en las mismas variedades de conexiones fisiológicas, donde se necesita de muchas más. Es así, que la inteligencia funciona con el número de conexiones entre estímulo- respuesta.

Posteriormente, Wechsler desarrolló la Escala Wechsler-Bellevue, prueba que mide los procesos intelectuales en los adolescentes y adultos. Años después, se realizó las adaptaciones en dos versiones, adultos (WAIS) y niños (WISC), en efecto, en la actualidad ambas pruebas son empleadas con frecuencia por los psicólogos y pedagogos (Molero, Saiz y Esteban, 1998).

En años recientes, la inteligencia es considerada una capacidad de adaptación. Por su parte, Stenberg (1997, citado por Trujillo y Rivas, 2005) considera que la inteligencia, se cuenta estrechamente vinculada con los procesos afectivos, memoria, creatividad, optimismo y hasta con la salud mental.

### **Definición de inteligencia emocional**

Es en 1990, cuando Salovey y Mayor introducen el término “inteligencia emocional”, basándose en los planteamientos de inteligencias múltiples de Howard Gardner. Sin embargo, fue en 1995 que Daniel Goleman se encargó de difundir ampliamente el concepto a través de sus manuscritos dirigidos al ámbito empresarial (Trujillo y Rivas, 2005).

Simmons y Simmons (1990, citado por Carmona, Vargas y Rosas, 2015) lo definen como una colección de necesidades emocionales, como la motivación y los valores que guían todo comportamiento observable. De acuerdo con estos conceptos, según los autores existen dos maneras de comprender la inteligencia emocional: como facultad cognitiva vinculada a la inteligencia y la personalidad, o como un conjunto integrado de características o tendencias del comportamiento, como la asertividad, la motivación, baja impulsividad y la interconexión.

## **Principios de la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional determina de qué manera una persona se relaciona con los demás, y engloba virtudes y habilidades que permiten que el ser humano siempre esté apto para su creatividad y adaptación social (Gómez, Galiana, López y León, 2011).

Para Gómez et al. (2014) la inteligencia emocional es fundamentada en los siguientes principios o competencias:

- Autoconocimiento: Es la facultad para entenderse a uno mismo, es decir, conocer nuestro carácter y temperamento.
- Autocontrol: Es la facultad para manejar los impulsos, manteniendo la serenidad en todo momento.
- Automotivación: Es la facultad para llevar a cabo cualquiera cosa por uno mismo, sin requerir ayuda por otros.
- Empatía: Es la habilidad que nos permite ponernos en la posición o lugar de la otra persona.
- Habilidades sociales: Es la habilidad para interrelacionarse con diferentes personas de forma adecuada.
- Asertividad: Es la habilidad que nos permite saber abogar las propias ideas, pero sin faltarle el respeto a los demás.
- Proactividad: Se define como la destreza en la cual se ejecuta una actitud determinante frente a una situación o dificultades que se presentan.
- Creatividad: Es la habilidad para divisar a lo que nos rodea en el mundo y producir nuevas definiciones o ideas, pero desde otra perspectiva.

## **Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

### **Modelo de Goleman**

Según Goleman (1995) mencionado en Dueñas (2002) considera que la inteligencia emocional es una facultad que permite al individuo tener destrezas para

manejar y controlar las emociones, siendo así, participan uno de los elementos de la persona, como en su desarrollo personal y en su desenvolvimiento laboral.

Los componentes que integran la IE, según Goleman (1995) son:

- Conciencia en uno mismo: Permite conocerse a uno mismo, por medio de la introspección.
- Autorregulación: Permite el control de los impulsos y la regulación de los comportamientos inadecuados.
- Motivación: Facultad que permite tener actitud positiva para realizar de manera adecuada las cosas.
- Empatía: Dirigido a entender los sentimientos y las ausencias de otras personas.
- Habilidades sociales: Destrezas que permiten la interconexión y comunicación asertiva con los demás.

### **Modelo de BarOn**

Para Bar-On (1997) citado en García y Giménez (2010) considera que la inteligencia emocional es la agrupación de facultades y competencias no cognitivas, que influyen en las destrezas de cada individuo, para hacer frente a la adversidad del contexto social. Los componentes que integran la IE, según Bar-On son:

- Inteligencia intrapersonal: Comprensión emocional de sí mismo, autoconcepto, asertividad, autorrealización y también independencia.
- Componente interpersonal: Empatía, relaciones interpersonales juntamente con la responsabilidad social.
- Componente de adaptabilidad: Solución de problemas buscando la prueba de la realidad y flexibilidad.
- Componentes del manejo del estrés: Tolerancia al estrés que orienta el control de los impulsos.
- Componente del estado de ánimo en general: Optimismo que nos lleva a la felicidad.

## **Modelo de Cooper y Sawarf**

Cooper y Sawarf (1997) consideran que la inteligencia emocional se ubica sobre un modelo de cuatro pilares, denominado así por su tipo de composición. En efecto, este modelo se lleva a cabo en el ámbito organizacional, es decir, en las empresas.

Los cuatro pilares principales del modelo son:

- Alfabetización emocional: Está conformada por los valores que permiten que el individuo sea maduro emocionalmente, cabe mencionar la honradez emocional juntamente con la energía, el conocimiento y sobre todo responsabilidad.
- Agilidad emocional: Está sustentado por los elementos, como la credibilidad, la resiliencia y sin olvidarnos de la autenticidad individual.
- Profundidad emocional: Se refiere a la tranquilidad con la que se realiza las actividades laborales.
- Alquimia emocional: Son las habilidades innovadoras para resolver problemas de aprendizaje y estrés.

## **Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla**

Para Boccardo, Sasia y Fontenla (2015) citado por Pedreira (2018) indican que las diferencias que tienen la inteligencia emocional y la sabiduría son las relaciones interpersonales, señalando habilidades como la autoconciencia emocional, el control emocional y la automotivación.

Estos autores establecieron las siguientes áreas:

- Autoconocimiento: Reconocer nuestros sentimientos.

- Control e la parte emocional: Facultad para asociar sentimientos y adaptarlos a una situación cualquiera.
- Automotivación: Emociones positivas para alcanzar metas, esencialmente permanecer en un estado de búsqueda perpetuo.
- Reconocimiento de la emoción ajena: Facultad que se desarrolla en la autoconciencia emocional.
- Habilidad para las relaciones interpersonales: Generar comunicación asertiva con los demás.

### **Modelo de Rovira**

Rovira (1998) citado por García y Giménez (2010) realizó una importante aportación a los componentes en las habilidades de la inteligencia emocional, incluyendo en el modelo doce dimensiones y es el primer autor que presenta subdivisiones de la definición para su medición, así mejorando los ítems del concepto de inteligencia emocional.

#### **Actitud positiva:**

- Enfocarse en los temas positivos más que los negativos.
- Enfatizarse en los aciertos más que en los errores, las utilidades que los defectos, el esfuerzo que los resultados.
- Efectuar un desarrollo consecutivo del elogio sincero.
- Buscar el equilibrio entre tolerancia y exigencia.
- Ser conscientes de nuestras propias limitaciones y la de los demás.

#### **Reconocer los propios sentimientos y emociones:**

- Identificar los procesos afectivos que nacen del propio ser.

#### **Facultad para expresar sentimientos y emociones:**

- Manifestar procesos afectivos a través de algún medio apropiado.

**Facultad para controlar sentimientos y emociones:**

- Aceptación de la frustración.
- Actitud de espera.

**Tener la capacidad de tomar resoluciones coherentes:**

- Unificar la razón y la emotividad.

**Empatía:**

- Capturar, a través del lenguaje corporal, las emociones de otro individuo

**Motivación, interés e ilusión:**

- Suscitar interés e ilusiones por algo o alguien.

**Autoestima:**

- Impresiones gratificantes hacia uno mismo.
- Confianza en nuestras propias facultades para enfrentar los retos.

**Saber dar y recibir:**

- Ser dadivoso.
- Disposición a la reciprocidad de valores personales: escucha, compañía y/o atención.

**Poseer valores alternativos:**

- Darle a la existencia un sentido diferente.

### **Ser capaz de superar los obstáculos y frustraciones:**

- Facultad para superarse en situaciones difíciles.

### **Ser capaz de integrar polaridades:**

- Unificar lo cognitivo y lo emocional.

### **Modelo secuencial de autorregulación emocional**

El modelo de Bonano (2001) citado por García y Giménez (2010) se basa en el proceso de autorregulación emocional del sujeto, enfrentando las emociones de manera inteligente. A la vez determina que los seres humanos poseen un grado de inteligencia emocional.

Según el autor indica tres categorías de actividades generales de autorregulación:

- Regulación de control: Son comportamientos automáticos, que están indicadas para regular las reacciones emocionales.
- Regulación anticipatoria: Anticipa los retos que pueden surgir en el futuro.
- Regulación exploratoria: Obtiene nuevas destrezas para mantener la homeostasis emocional.

### **Modelo de procesos de Barret y Gross.**

El modelo de Barret y Gross (2001) do por Gómez y Calleja (2016) definen la inteligencia como un juego de destrezas, virtudes individuales y competencias grupales, en efecto las perspectivas que abordan a la emoción, dan marcha en cuando los individuos experimentan una emoción por estímulos que el ambiente lo genera.

Según los autores determinan su modelo de inteligencia emocional a partir de estudios realizados anteriormente, llegando a los siguientes procesos:

- Elección de la situación: Es la evitación de ciertos individuos, terrenos u otros objetos.
- Modificación de la situación: Es la adaptación a nuevos contextos, para influenciar el estado emocional.
- Despliegue atencional: Elección de situaciones para prestar atención.
- Cambio cognitivo: Nuevos conceptos de la cual la situación nos permite elegir.
- La modulación del efecto: Someter las tendencias de acción.

### **Inteligencia emocional en el ámbito laboral**

Goleman y Cherniss (2001) consideran que la inteligencia emocional del trabajador cumple un papel fundamental e influye positivamente en la eficacia organizativa, a la vez los jefes deben tener habilidades para revelar de cómo se sienten sus cooperadores en sus actividades laborales e intervenir cuando los cooperadores se sientan desanimados e inconformes. Es importante que los jefes eficaces también puedan controlar sus propias emociones, permitiendo que los cooperadores confíen en los jefes y a la vez se sientan a gusto al trabajar a su lado. Según Goleman y Cherniss (2001) la inteligencia emocional influye en distintas áreas como:

- Concentración y conservación del empleado.
- Desarrollo de talento.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado.
- Innovación.
- Productividad.
- Eficacia.
- Ventas.
- Ingresos.
- Calidad de servicios.



- Clientela fiel.
- Cliente o estudiante resultante.

La inteligencia emocional ha influido notoriamente en la conservación y la concentración del talento. Los individuos incluidos en comunidades emocionalmente inteligentes se convierten en personas en masía inteligentes emocionalmente. La forma como se relacionan, permitiría asistir a quienes estén más preparados emocionalmente, a pesar de no estar del todo listos para ello. La organización de estas formaciones o las políticas de recursos humanos se podría cambiar a la inteligencia emocional por medio de su contundencia en las relaciones entre entes y grupos en la empresa (Cherniss y Goleman, 2001).

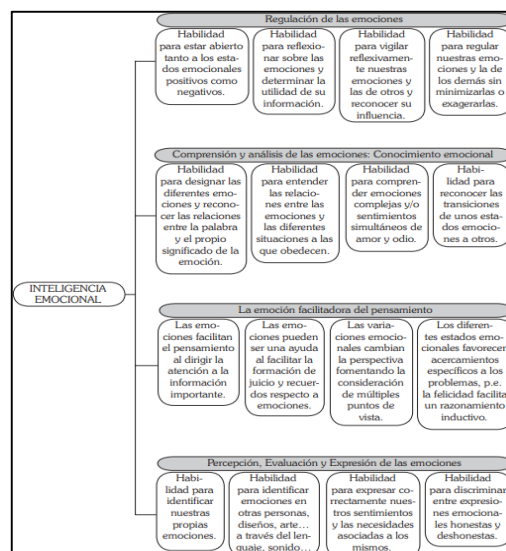
Fienco y Itúrburo (2012) manifiestan que la felicidad en medio del trabajo genera productividad. Por eso considera nueve motivos por la cuales el colaborador debe sentirse a gusto en su centro de labores, ya que la inteligencia emocional influye en diversas maneras dando mejores resultados en sus metas.

- Un obrero satisfecho encontramos un trabajador motivado y optimista.
- Un obrero satisfecho elabora todo su talento y dando más de sí mismo.
- Un obrero satisfecho se compromete óptimamente al equipo.
- Un obrero satisfecho es sumamente más creativo.
- Un obrero satisfecho se fusiona mejor a los cambios.
- Un obrero satisfecho es mínimamente propenso a equivocarse.
- Un obrero satisfecho esta poderoso y es un promotor de la seguridad en medio del trabajo.

Fienco y Itúrburo (2012) afirman que el sometimiento de astucia de la inteligencia emocional en el cuadro empresarial gestiona la prevalencia de aptitudes de los cooperadores que detona notablemente en el tiempo, fomentando una cultura de amor al talento humano.

## La inteligencia emocional según la teoría de Mayer y Salovey

En las décadas los noventa Mayer y Salovey en sus trabajos presentados define de manera formal que la inteligencia emocional viene a ser un espacio de la inteligencia social que aborda la facultad de someter las emociones que son nuestras y de quienes nos rodean, discriminar sobre ellas y utilizar la información para orientar el pensamiento y nuestras conductas (Extremera y Fernández, 2003). Posteriormente Mayer y Salovey (1997) citado por Fernández y Extremera (2005) dan una nueva definición y reestructuran la inteligencia emocional en cuatro categorías, enfatizando las facultades cognitivas intrapersonales en la conducta emocionalmente inteligente, manifiestan que la inteligencia emocional es la facultad para percibir, valorar y demostrar emociones con exactitud, la facultad para llegar y/o generar sentimientos que lleguen al pensamiento; la facultad para comprender emociones y el entendimiento emocional y la habilidad para regular las emociones en cada uno y en los demás, generando un desarrollo emocional e intelectual . En seguida, se muestra una figura que resume la reestructuración en cuatro modelos, según Mayer y Salovey:



*Figura 1.* Modelo revisado de la IE de Mayer y Salovey. Fuente: Fernández y Extremera (2005)

Años después, Mayer y Salovey (1999) citado por Extremera y Fernández (2003) vuelven a definir la inteligencia emocional como una competencia para encausar el contenido emocional con plenitud y vigor, considerando la facultad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones.

### **Medidas de auto-informe - Instrumento de medición, TMMS-24**

El avance del modelo teórico significó la necesidad de cuantificar las dimensiones establecidas, es así que, se llevaron a cabo distintos enfoques de medida, ya que todo instrumento a construir debe cumplir con ciertos criterios psicométricos comprobados: fiabilidad y validez.

Desde que se plantea una construcción teórica, absolutamente todo lo desarrollado, incluyendo las herramientas, deberá enfatizar que no se valorará únicamente las distintas dimensiones psicológicas avistadas como atenuantes de personalidad, las habilidades sociales o la inteligencia cognitiva. Los acercamientos más empleados de manera general en la evaluación de las IE son tres: Test de ejecución, instrumentos de auto-informe, e informes de observadores externos. Finalmente, dentro del modelo planteado por Mayer y Salovey, las investigaciones están enfocadas principalmente en los dos primeros, que seguidamente serán detallados con mayor precisión (Fernández y Extremera, 2005).

La calibración de auto-informe fueron las primeras muestras realizadas para evaluar las facultades de la inteligencia emocional, en efecto, en la actualidad es de mucha importancia para aplicar a diversas áreas. Mayer, Salovey, Goldman, Turvey y Palfai realizan una medida denominada Traid Meta-Mood Scale, instrumento que permite recoger los aspectos de la IE intrapersonal de los individuos, en específico sus facultades para comprender, diferenciar y curar los propios estados emocionales (Fernández y Extremera, 2005).

En España, Fernández, Extremera y Ramos (2004) realizaron una versión menguada y modificada al instrumento de medición denominado TMMS-24, de la versión original de Salovey y Mayer (1995). En la investigación que realizaron examinaron la validez y confiabilidad en la versión española cambiada de la Escala Trait-Mood en una nueva data de 292 estudiantes universitarios españoles.

El instrumento de medición, TMMS-24 está basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de la comunidad de indagación de Salovey y Mayer. La escala original, es una escala que mide el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En lo específico, las facultades con las que podremos tener conciencia de las emociones emanadas, así como de nuestra facultad para poder sincronizarlas.

La TMMS-24 comprende las dimensiones de tres formas primordiales de la inteligencia emocional con 8 ítems cada una de ellas: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

- Atención emocional: Es la facultad para reconocer las emociones de uno mismo y de los otros valiéndose de expresiones faciales y elementos adicionales como la voz o la facultad de expresión física. Esta habilidad se refiere a personas que pueden reconocer a ciencia cierta sus emociones, y los estados de ánimo, sentimientos cognitivos como físicos y que estos traen. Así mismo esta habilidad significa poder distinguir con precisión la honestidad y sinceridad en las emociones emanadas por los otros (Fernández, Extremera y Ramos, 2004).
- Claridad emocional: Es la facultad para resolver conflictos e identificar que emociones son parecidas; integrar nuestros sentimientos en nuestro pensamiento y saber reconocer la dificultad de los cambios emocionales. Así mismo, implica la facultad de meditar sobre las emociones. Esta facultad se asienta en la manera en que los sentimientos influyen en el sistema cognitivo y que las emociones ayudan nuestra determinación incluso apoya nuestro desarrollo prioritario de la cognición primitiva que se centra en lo necesario. En otro sentido, se usa la mentalidad para cambiar la perspectiva de los

obstáculos, a la vez ayudando a nuestro razonamiento creativo (Fernández, Extremera y Ramos, 2004).

- **Reparación emocional:** Considerada una destreza complicada de la inteligencia emocional, incluye la facultad para estar apto a los sentimientos, de una forma positivos como también mencionar negativos, y meditar sobre ello, a la vez suprimir o servirse de la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, permite regular nuestras emociones y la de los otros, moderando las emociones negativas y aumentando las emociones positivas. Incluye el manejo y control de nuestro propio mundo interior e interpersonal, destacando la capacidad de regular las emociones ajenas, y poner en práctica diversas técnicas y estrategias de regulación emocional para cambiar los sentimientos propios y ajenos. Por lo tanto, esta habilidad logra un proceso emocional más complejo, es decir, regular conscientemente las emociones individuales para lograr el crecimiento emocional e intelectual. (Fernández, Extremera y Ramos, 2004).

### **2.2.2. Estrés laboral**

A través del tiempo, el estrés es uno de los problemas más comunes que se ha desarrollado en medio de la sociedad, el cual se sigue arrastrando desde siglos anteriores hasta la actualidad, provocando en las personas cambios físicos, mentales y emocionales, como también afecta a grado económico y social en las empresas. Por lo tanto, los investigadores involucrados en el campo laboral determinaron que los costos asociados a los efectos y consecuencias del estrés son mayores porque están estrechamente relacionados con el absentismo, la movilidad de los trabajadores, los accidentes frecuentes y la fatiga extrema (Choquejahuá, 2017)

Podemos definir, que el trabajo institucionalizado tiene conexión simbólica entre los obreros y la organización, ya que, si no se considera a la otra parte, no se podrá explicar su existencia. Los individuos y la organización son dos entes con características específicas que las hacen únicas, por ello la conexión dinámica entre ambos será también única. Los individuos poseen características especiales como la edad, el sexo, el grado socioeconómico, la personalidad y habilidades individuales,

también incluyen los conocimientos, habilidades y actitudes laborales que hacen que el individuo sea único y particular (Ccallahuille, 2016)

## Origen

La etimología está derivada del latín *stringere*, el cual significa oprimir. Nos remontaríamos al siglo XVII, donde el término estrés era empleado generalmente para manifestar sufrimiento, dificultades, pruebas, la penuria y las adversidades por las que los individuos se veían forzados a atravesar. Más adelante, en el siglo XVIII, la definición dejó de ser usada para hacer referencia a las consecuencias emocionales, dando inicio a ver el factor que desencadena las reacciones en el individuo. Así mismo, la palabra estrés también tiene conexión con el vocablo anglosajón *strain*, que hace mención a la cuestión excesiva, deliberante a comprimir y apretar (Vera Briceño, 2021)

Así mismo, Selye (2000) citado por Barrio, García, Ruiz, y Arce (2006) cuando cursaba en la escuela de medicina en segundo año en la Universidad de Praga, fue cuando utilizó por primera vez la expresión de estrés desde una perspectiva psicobiológico. En el sentido original, el estrés se refiere a la respuesta, y el estímulo o factor que produce esta respuesta al estrés se denomina estresor, fuente de presión que causará el estrés. Antes de esto, el término solo se usaba específicamente en la ingeniería para denominar los efectos de una fuerza al ejercer contra una resistencia. Posteriormente, Selye, daría una nueva definición al estrés, como una respuesta no coherente del cuerpo físico, caracterizado por el esfuerzo adaptativo frente a una adversidad, llegando así a una reacción inestable.

Cappelli (1999) define el estrés laboral como un fenómeno que aumenta de manera universal en la sociedad, teniendo como característica los cambios relevantes que intensifican las exigencias dadas a los cooperadores, con consecuencias que tienen efectos perjudiciales sobre la salud laboral de los obreros. Por consiguiente, Ivanevich y Matteson (1980) afirmaron que el estrés generalmente se entiende como: la respuesta o reacción de una persona que se da a través de cambios fisiológicos, emocionales, y conductuales.

## **Teorías del estrés**

### **Teoría de Walter B. Cannon**

Cannon (1998) citado por Gómez y Escobar (2000) En su teoría, propuso la respuesta de alarma, incluyendo explicar cómo el cuerpo aumenta la secreción de adrenalina ante determinadas situaciones que se consideran estresantes; indicando que esta eventualmente se expandirá en una forma de adaptación a situaciones estresantes. Asimismo, realizó una investigación sobre la respuesta de activación de las plantas nerviosas y la médula suprarrenal, y donó la actuación de estimular la homeostasis del miedo, a esta respuesta inesperada y común la llamó lucha o huida. Por consiguiente, Cannon (1998) citado por Gómez y Escobar (2000) En su investigación, encontró que la existencia de la respuesta de lucha o huida involucra a los dos componentes del sistema nervioso simpático y la médula suprarrenal, que trabajan juntas, donde el primero segrega norepinefrina y el segundo segrega adrenalina. Los efectos de difusión y expansión se producen en el cuerpo para hacer frente a los factores estresantes, ya sean externos o internos. De hecho, definió la imagen de presión para enfatizar la influencia decisiva sobre la médula suprarrenal.

### **Teoría de Hans Selye**

Por su parte, Hans Selye estudió a todos los enfermos que padecían con diferentes tipos de enfermedad, muchos de los cuales manifestaban síntomas bastantes conocidos y principales (ausencia de apetito, cansancio, pérdida de peso y flaqueza), a aquello Selye calificó como el síndrome de estar enfermo (Sánchez, 2010).

Así mismo, Selye realizó experimentos de ejercicio físico con roedores de laboratorio, donde se cercioró una alta en las hormonas de ACTH, noradrenalina y adrenalina en los suprarrenales, el sistema linfático atrofiado con una existencia de úlceras gástricas, existiendo reacciones orgánicas catalogo estrés biológico. Los

resultados obtenidos del experimento permitieron relacionar las diversas enfermedades desconocidas que se presentan en el ser humano, por ejemplo, hipertensión arterial, los trastornos emocionales y psicológicos, eran el resultado de variaciones fisiológicas, debido al estrés extensivo en los órganos.

Posteriormente en otras investigaciones realizadas, Selye amplió más la definición de estrés conceptualizando que también las exigencias de carácter social y los inicios y amenazas del entorno de la persona que pretende adaptarse provocan el trastorno del estrés. Así mismo, Selye (1956) describió la fisiopatología del estrés como una dolencia a la que denominó “Síndrome de Adaptación General”, en las cuales se identifican tres fases, en la que se produce el estrés:

- Fase de reacción de alarma: El cuerpo es intimidado por diferentes circunstancias, la cual se altera fisiológicamente, por ende, se da la activación en las glándulas principalmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicados en la parte baja del cerebro, y también por las glándulas suprarrenales que están ubicadas encima los riñones, específicamente en la parte posterior de la cavidad abdominal. Es así, que el cerebro al detectar el peligro o riesgo, estimula al hipotálamo encargado de producir hormonas (Selye, 1956).
- Fase de estado de resistencia: circunstancia en donde la persona es inducido de manera prolongada a las amenazas de agentes físicos lesivos, químicos, biológicos y sobre todo sociales; en esta fase se da el equilibrio dinámico o la homeostasis ya sea tanto interno como externo de la persona. Así mismo, el organismo desarrolla la facultad para resistir mucho lapso (Selye, 1956).
- Fase de agotamiento: cabe mencionar que es el espacio que se da la disminución gradual del organismo frente a una adversidad o circunstancia de estrés extensivo, conduciendo a un estado de desgaste energético, con una deficiencia principal en las funciones fisiológicas (Selye, 1956).

### **Teoría basada en la respuesta**

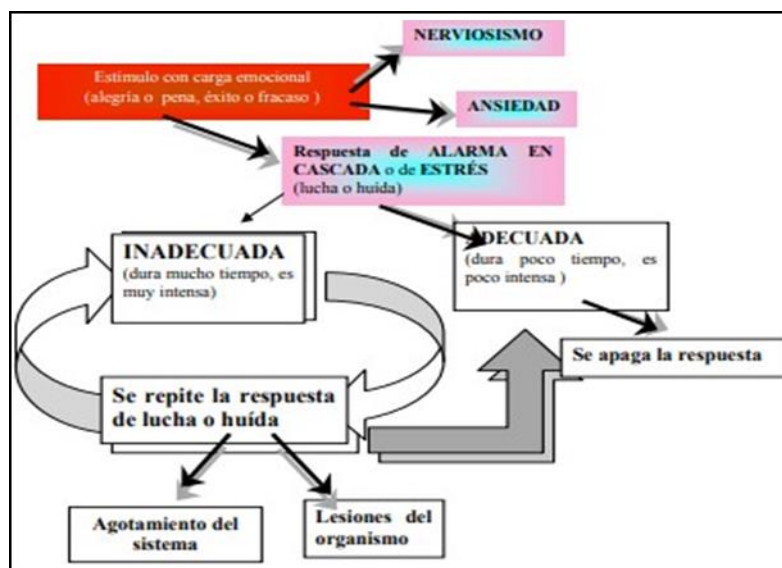


Selye (1956) manifestó que el estrés se da cuando hay una discordancia en la balanza del organismo a causa de un agente interno o externo. Por tanto, la respuesta es principalmente a grado fisiológico, lo que significa el esfuerzo y producción en las sensaciones subjetivas por la presión ante cualquier circunstancia. De esa forma, la duración prolongada de los estímulos creará hiperactividad homeostática, generando cambios fisiológicos como las secreciones hormonales y la elevación de la presión cardiaca.

### Teorías basadas en el estímulo

Barona (1995) citado por Sánchez (2010) manifestó que el estrés se puede explicar determinando los estímulos ambientales que al individuo le generan estrés, donde se identifican claramente dos tipos de estresores:

- Psicosociales: Son acciones que no causarán efectos directos al estrés, pero que si se convertirán en elementos estresores conduciendo la interpretación cognitiva.
- Biológicos: Son estímulos que se trasforman en estresores por lograr algunos cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo, de ese modo genera la respuesta de estrés.



*Figura 2.* Esquema de la respuesta del estímulo.

Fuente: Barrio, García, Ruiz y Arce (2006)

### **Teorías interaccionales**

Según Guerrero (1999) las teorías destacan los aspectos cognitivos como los pensamientos, creencias, ideas y habilidades, estos aspectos se encargan de delimitar los estímulos y las respuestas de estrés. Así es que Lazarus y Folkman (2010) determinando que las relaciones particulares son una fusión del estrés, con la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona, como algo que grava o sobrepasa sus propios recursos y propicia un determinado terror en su bienestar propio.

### **Enfermedades que causa el estrés**

Ortega (1999) citado por Sánchez (2010) manifestó que la praxis médica ha demostrado afecciones que por mucho tiempo causa estrés. Además, detalla, que las formas de vida en la actualidad son cada día más demandantes, así es que incrementa la secreción en el individuo y sus cargas tensionales.

Las enfermedades que pueden causar estrés se puede catalogar en dos grupos (Ortega, 1999).

- **Enfermedades por estrés agudo:** Estas afecciones se dan cuando están expuestos de manera momentánea o intensa a los agentes lacerantes, en espacios de mucho compromiso y que el sujeto debe dar solución a muchas cosas; las enfermedades que podría desarrollar habitualmente se puede ilustrar como; úlceras por estrés, neurosis postraumática, estados de shock, neurosis obstétrica también estado postquirúrgico.
- **Patologías crónicas por estrés:** La permanencia del sujeto ante los agentes estresantes por mucho tiempo, llega a desarrollar enfermedades con características más duraderas e incluso de mayor gravedad, generando en

sus inicios alteraciones fisiológicas como el mal funcionamiento de los órganos vitales y más aún su permanencia crónica genera trastornos psicológicos, que se puede ilustrar entre ellos como: la gastritis, frustraciones, migraña, depresión, cambio de comportamiento, trastornos sexuales, hipertensión arterial, adicciones y desinterés laboral.

### Teoría de Julián Melgosa

Para el psicólogo Melgosa (2006) el estrés se define como un estado emocional tirante que necesariamente dificulta la correcta ejecución en las tareas, esto sucede debido a los cambios que el estrés ocasiona en el individuo. Es así que a grado interno se dan reacciones fisiológicas y psicológicas que percibe el cuerpo cuando es sometido a muchas tareas.

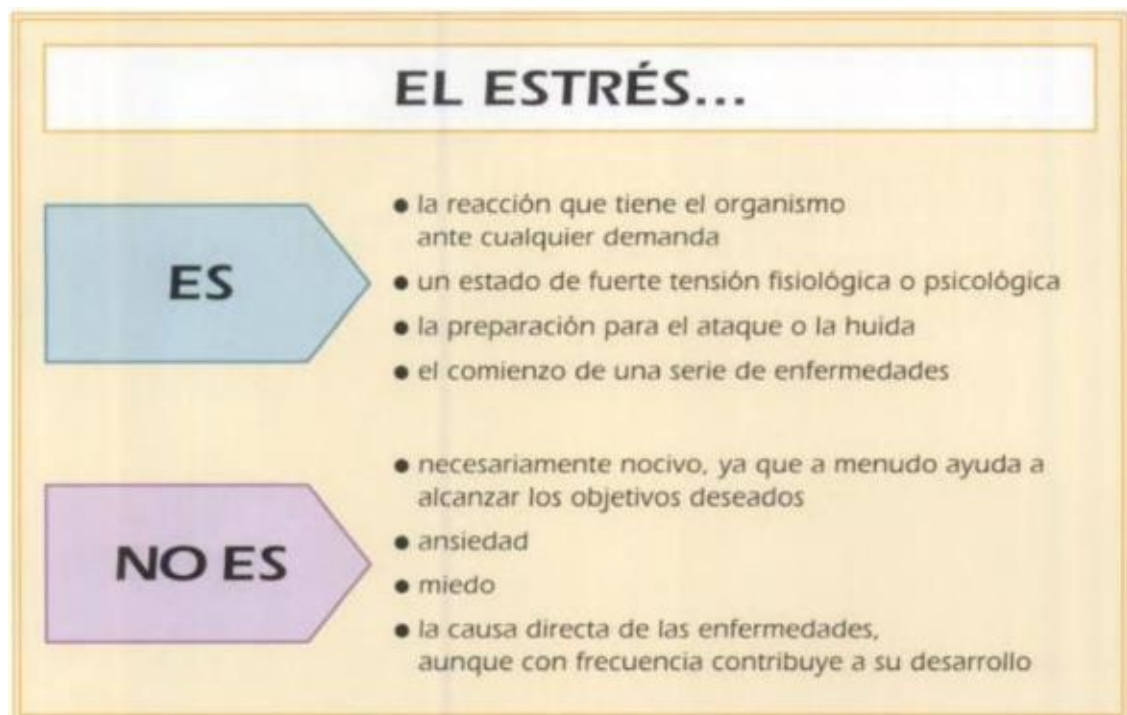


Figura 3. Diferencias de estrés. Fuente: Melgosa (2006)

### Componentes básicos del estrés, según Melgosa (2006):

- Agentes estresores: Son situaciones ambientales que lo ocasionan.

- Respuesta al estrés: Es el resultado en las reacciones ocasionadas por los agentes estresores del ambiente.

Además, Melgosa en su teoría precisa tres áreas a las que el estrés puede afectar:

- Área cognitiva (pensamientos e ideas): El individuo tiene problemas para estar concentrado en una actividad, presentando generalmente desorientación en la atención. Así mermando la retención en la memoria de largo plazo o corto plazo. Por consiguiente, el individuo no logra discernir de manera lógica y coherente ya que presenta una desorganización en sus ideas.
- Área emotiva (sentimientos y emociones): El individuo percibe dificultades para estar tranquilo ya sea física como emocionalmente. Pueden llegar a desarrollar rasgos negativos como la intolerancia, ser impaciente, el autoritarismo y la poca amabilidad a las demás personas, así mismo, se ve afectado su autoestima por pensamientos de ineptitud e inferioridad.
- Área conductual (actitudes y comportamientos): En esta área el sujeto de siente incapaz para dirigirse oralmente a un conjunto de individuos de manera eficaz, ya que presenta dificultades para expresarse, como tartamudez y poca fluidez verbal. Por consiguiente, tienen problemas para dormir, ya que presentan insomnio o también se puede dar el caso de llegar a dormir más de lo normal. También puede llegar a tener cambios de conducta como las reacciones anormales que no son propios de la persona.

## **Estrés laboral**

Las reacciones emocionales y conductuales de los cooperadores contribuyen en el bienestar del sujeto y en la correcta realización de sus actividades laborales. Según la definición de estrés laboral por Karasek (1981) mencionado por Guillén, Guil y Mestre (2000) afirma que depende completamente del efecto conjunto entre el

ambiente de trabajo, las demandas de este, la percepción del grado de decisión y la libertad que siente el colaborador.

Las investigaciones sobre temas en el contexto del mayor interés en la actualidad, así mismo permite identificar los diversos estresores que experimentan los cooperadores como, realizar trabajos de manera repetitiva, roles ambiguos y contradictorios, mala comunicación con los gerentes, jefes, supervisores y compañeros; expectativas insatisfechas, identidad profesional, actitudes negativas, falta de valores en la organización, mala política, son estresores que provienen de fuentes internas o externas, dando origen a estrés laboral. Por consiguiente, las diversas indagaciones manifiestan que las experiencias estresantes de los individuos en medio del trabajo no son sencillos reflejos de sus conflictos personales, por ello se puede detallar tres hipótesis: Las vivencias poco afortunadas del trabajo se trasladan fuera del ámbito laboral, las deficiencias del campo laboral son diezmadas en el ámbito familiar y en las actividades del tiempo libre se conjuga lo realizado en medio del trabajo (Guillén et al., 2000).

Por su parte, Tapper (2000) refiere que el estrés laboral también se da por los comportamientos de los líderes, cuando sus acciones no son adecuadas, pudiendo ser agresivo y agotadora, de esta manera se convierte en una fuente negativa de estrés afectando el bienestar del colaborador. Peiro y Rodríguez (2008) señalan que los obreros sienten los abusivos actos de sus supervisores, suelen tener bajos niveles de satisfacción laboral y mayor estrés psicológico. En circunstancias más significativas, tales que las acciones de repercusión psicológica, los dirigentes y los superiores que manifiestan ciertos comportamientos, toman el lugar de estresores importantes para la víctima. En otras ocasiones, con un liderazgo mínimo, autocrático y autoritario, pueden facilitar que se lleve a realizar episodios de acoso psicológico y contribuir a generar un clima desfavorable donde podríamos encontrar una probable manifestación.

### **Estrés laboral según la OMS y la OIT**

Según la Organización Mundial de la Salud (2004) sobre el estrés laboral refiere que el colaborador suele estar con estado de ánimo negativo, le falta motivación, es poco proactivo y tiene menos seguridad laboral. Así mismo, el estrés

puede haber sido originado por conflictos en el hogar o en medio del trabajo. Por consiguiente, la corporación o entidad para el que labora suele tener malas perspectivas de éxito en un mercado donde hay mucha competencia.

Cabe mencionar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) conceptualiza al estrés laboral como la respuesta física y emocional detonada por la inestabilidad entre las presiones percibidas, la cual dificulta al individuo hacer frente a las exigencias laborales que la entidad encomienda. Por consiguiente, la OIT manifiesta que el estrés vinculado con la labor está señalado por la organización de la misma, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, donde se manifiesta que las presiones del trabajo no le pertenecen o exceden en las facultades, recursos o ausencias del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador para dar frente a ciertas exigencias las cuales no se asemejan con las miras de la cultura organizativa de una empresa. De acuerdo con la OIT el estrés laboral presenta las siguientes dimensiones:

- **Clima organizacional:** Hace referencia al ambiente en el cual el sujeto realiza sus tareas laborales diarias, esto permite al sujeto percibir el tipo de trato que reciben los subordinados por parte del jefe o supervisor, también en la interconexión dentro los compañeros o a su vez el personal de la entidad e incluso la interconexión con los proveedores y los clientes. Todas estas características forman el clima organizacional donde puede desencadenar el estrés de manera que presiona en la conducta de los sujetos que la integran (OIT, 2016).
- **Estructura organizacional:** Es la representación jerárquica de los miembros que conforman la organización, en donde el sujeto también percibe el comportamiento de sus superiores a subordinados, así mismo el grado de respeto que se da en la cadena de mando, observando el tipo de control que se emplea sobre el trabajo que se realiza (OIT, 2016).
- **Territorio organizacional:** Es el espacio personal del sujeto en su centro de labores, donde también se toman en cuenta las condiciones para el control

en las actividades laborales en las áreas de trabajo, por ello al no existir espacios privados también generara estrés influyendo en la conducta del trabajador (OIT, 2016).

- **Tecnología:** Es un factor que es considerado como un gran estresor dentro de la organización, el no contar con las herramientas, técnicas y acciones tecnológicas, de acuerdo a la necesidad y requerimiento para el desenvolvimiento de sujeto en sus actividades laborales contribuyen a que se genere el estrés (OIT, 2016).
- **Influencia del líder:** se define por el poder que tienen los jefes o superiores que tienen bajo su liderazgo a los subordinados, son los encargados de dar órdenes a su equipo de trabajo según sea el área que corresponde a cada trabajador, también si el jefe da respaldo ante sus superiores a la persona o si se preocupa por su bienestar, esto influye significativamente en la conducta del sujeto (OIT, 2016).
- **Falta de cohesión:** Se considera como la falta de integración, estragos cometidos a grado grupal, falta de comunicación asertiva e interacción entre compañeros que conforman la organización (OIT, 2016).
- **Respaldo del grupo:** Todos los cooperadores e incluso los jefes o supervisores necesitan del respaldo del equipo en conjunto de obreros para realizar las actividades laborales y en efecto ser más eficientes, de esa forma vincularse más con la organización ya que se siente el apoyo de todo el equipo; pero si esta característica no se da en la organización será un agente estresor para el trabajador, alterando el comportamiento del sujeto (OIT, 2016).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

- a) Estrés: Es un grupo coordinado de reacciones fisiológicas que experimenta una persona delante de un estímulo perjudicial e incluso las distorsiones psicológicas (Selye, 1956).
- b) Estrés laboral: Es el conjunto de reacciones fisiológicas por la exigencia de los jefes o superiores dentro de la organización, factor que ocasiona la variación del comportamiento del sujeto (OMS, 2004).
- c) Inteligencia emocional: Facultad de gestionar nuestras emociones y de los demás, discriminar entre ellas y usar la mencionada información para guiar el pensamiento y el comportamiento (Extremera y Fernández, 2003).



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. Tipo**

Este estudio fue de tipo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación correlacional vincula variables mediante un modelo predecible para un conjunto o unos habitantes, es decir, que los estudios correlacionales, al estimar el grado de vinculación entre dos o más variables se miden cada uno individualmente. Así es que la investigación tuvo como objetivo analizar el vínculo entre inteligencia emocional y estrés laboral en obreros de una empresa privada.

#### **3.1.2. Diseño**

La investigación fue de diseño no experimental, este tipo de diseño se caracteriza por la no manipulación en las variables, por lo contrario, solo se propone recoger información; de igual manera, fue de corte transversal porque solo se recolecto los datos en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2. Población y muestra**

Para Arias (2012) en su libro proyecto de investigación, refiere que la población es la totalidad de individuos que tienen un conjunto de características en común, la cual puede ser finita o infinita. Por ello, cabe destacar que en esta investigación se trabajó con la población total (145 cooperadores) en la corporación de “Santa Sara Inmaculada”. Para López y Fachelli (2015) en su libro metodología de la investigación social cuantitativa, la muestra estadística es un fragmento o parte de unidades que representan un conjunto denominado universo o población, de esta manera los sujetos son escogidos o seleccionados para someterse a la indagación científica. Para este estudio la muestra es de tipo censal, por ello está conformada por todos los cooperadores en la empresa participante.

### 3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

#### a) Criterios de inclusión

- De 18 a 65 años.
- Cooperadores a tiempo completo o parcial.
- Haber aceptado el consentimiento informado.
- Completar de forma adecuada los cuestionarios de medición.

#### b) Criterios de exclusión

- Cooperadores con licencia o de vacaciones.
- Cooperadores que no hayan aceptado el consentimiento informado.

Tabla 1

*Muestra de estudio*

Variable	Categoría	fr	%
Sexo	Mujer	91	62.8 %
	Hombre	54	37.2 %
	Total	145	100 %
Edad	18 a 25 años	22	15.2 %
	26 a 30 años	46	31.7 %
	31 a 35 años	39	26.9 %
	36 a 40 años	22	15.2 %
	41 a 45 años	9	6.2 %
	46 a 50 años	2	1.4 %
	51 a 60 años	5	3.4 %
	Total	145	100 %
Grado de instrucción	Secundaria	43	29.7 %
	Técnico	24	16.6 %
	Superior en curso	34	23.4 %
	Bachiller	22	15.2 %
	Profesional	15	10.3 %
	Otros	7	4.8 %
Total	Total	145	100 %

*Nota:* fr = frecuencia; % = porcentaje

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

**Hg:** Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, en Lima, 2021.

**H0:** No existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los colaboradores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, en Lima, 2021.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

**He1:** Se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** No se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He2:** Se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** No se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He3:** Se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** No se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los colaboradores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

### 3.4. Variables – Operacionalización

#### 3.4.1. Inteligencia emocional

- a) **Definición conceptual:** Para Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional consiste en el arte con la que se conduce los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.
- b) **Definición operacional:** Puntaje obtenido en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) adaptada por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004).

#### 3.4.2. Estrés laboral

- a) **Definición conceptual:** Para la Organización Mundial de la Salud (2004) el estrés laboral es la respuesta que puede darse en la persona ante el mandato e imposición laboral de sus superiores, es así, que el estrés coloca en prueba la inteligencia de la persona para desafiar su celeridad en sus actividades laborales.
- b) **Definición operacional:** Puntaje obtenido por la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, creada por Ivancevich y Matesson (1985).

#### 3.4.3. Variables sociodemográficas

- a) Sexo.
- b) Edad.
- c) Grado de instrucción.

#### 3.4.4. Operacionalización en las variables

Tabla 2

*Operacionalización de la variable inteligencia emocional*

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Atención emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ordinal
	Claridad emocional	9, 10, 11, 12 y 13	
	Reparación emocional	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	

Tabla 3

*Operacionalización de la variable estrés laboral*

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala
Estrés laboral	Clima organizacional	1, 10, 11 y 20	Ordinal
	Estructura organizacional	2, 12, 16 y 24	
	Territorio organizacional	3, 15 y 22	
	Tecnología	4, 14 y 25	
	Influencia del líder	5, 6, 13 y 17	
	Falta de cohesión	7, 9, 18 y 21	
	Respaldo del grupo	8, 19 y 23	

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

En cuanto a la compilación de los datos, se utilizó la encuesta como técnica, que consistió en administrar los protocolos que miden las variables estrés laboral e inteligencia emocional (Sánchez y Reyes, 2015) en la muestra objeto de estudio.

#### 3.5.1. Escala TMMS-24 de inteligencia emocional

##### Ficha técnica

Nombre del instrumento	: Escala TMMS-24 de inteligencia emocional
Autor (es)	: Peter Salovey y Jhon Mayer
Año de creación	: 1995
Lugar	: Canadá
Finalidad que persigue	: Medir la inteligencia emocional

Adaptación español	:	Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos
Año	:	2004
Ámbito de aplicación	:	Adulto
Administración	:	Individual y colectiva
Factores	:	Atención emocional, claridad emocional y reparación emocional
Tiempo	:	18 min.
Ítems	:	24 ítems.

### Propiedades psicométricas

- **Validez:** Chang (2017) realizó la validación semántica a través del método de criterio con 10 jueces expertos en el tema, para ello utilizó la fórmula matemática de V de Aiken, en donde los 24 ítems presentaron valores por encima de 0.80, concluyendo que dicho instrumento evidencia una notable validez de contenido.
- **Confiabilidad:** Para dar confiabilidad de consistencia interna al instrumento TMMS-24 que mide la variable de la inteligencia emocional, Chang (2017) aplicó la prueba a 100 pacientes ambulatorios entre mujeres y hombres, en donde halló que la dimensión atención emocional obtuvo un valor alfa de 0.837, la dimensión claridad emocional un valor alfa de 0.866 y la dimensión reparación emocional un valor alfa de 0.883.

### Estudio piloto

Para la revisión en las propiedades psicométricas del instrumento, se decidió realizar un estudio piloto en una muestra de 100 obreros de una corporación privada Lima Metropolitana.

- **Análisis de ítems:** Se pudo corroborar que todos los ítems del instrumento presentan correlaciones muy significativas ( $p < 0.01$ ) por encima de 0.527 con

el puntaje total de la escala, es decir, todos los reactivos contribuyen en la medición de la variable inteligencia emocional.

- **Validez de constructo:** Se reportó un valor KMO de 0.838, lo cual demostró que era pertinente realizar el análisis factorial confirmatorio, encontrándose que los datos se pueden agrupar en tres dimensiones o factores, los cuales explicaron el 64.4% de la varianza acumulada de los datos. El primer factor estuvo conformado por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 cuyas cargas factoriales oscilaron entre 0.502 a 0.838; mientras que para el segundo factor estuvo conformado por los ítems 9, 10, 11, 12 y 13 cuyas cargas factoriales oscilaron entre 0.527 a 0.790. Por último, el tercer factor estuvo conformado por los ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24, cuyas cargas factoriales oscilaron entre 0.558 a 0.879.
- **Confiabilidad:** Se analizó la consistencia interna para la confiabilidad; a grado general se halló un valor alfa de 0.952, la dimensión atención emocional se halló un valor alfa de .890, la dimensión claridad emocional un valor alfa de 0.987 y la dimensión reparación emocional un valor alfa de 0.913.

Tomando en cuenta que el instrumento tiene evidencias de validez y confiabilidad, se procedió a la elaboración de baremos en percentiles.



Tabla 4

*Baremos de la Escala TMMS-24 de inteligencia emocional*

Grado	Percentil	IE total	Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
	5	38	14	12	12
Bajo	10	55	16	15	16
	20	62	17	18	22
	25	65	18	20	24
	30	69	19	22	25
	40	75	22	24	28
Promedio	50	81	25	26	30
	60	84	26	29	31
	70	88	28	31	32
	75	89	28	32	33
	80	91	29	32	33
Alto	85	95	33	33	33
	90	104	34	37	34
	95	112	37	40	39

### 3.5.2. Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

#### 7 Ficha técnica

Nombre del instrumento	: Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autor (es)	: Ivancevich y Matteson
Año de creación	: 1989
Finalidad que persigue	: Medir el grado de estrés laboral
Ámbito de aplicación	: Adultos
Administración	: Individual y colectiva
Factores	: Siete dimensiones
Tiempo	: 18 min.
Ítems	: 25 ítems.

#### Propiedades psicométricas de la adaptación peruana

- **Validez de contenido:** Suárez (2013) validó el instrumento con cinco jueces a través de la V de Aiken, en donde se evidenció que todos los reactivos presentaban valores por encima de 0.7, lo cual indican que todos los ítems son válidos para medir el constructo estrés laboral.
- **Confiabilidad:** Suárez (2013) calculó la confiabilidad por consistencia interna en una población objetivo de 203 cooperadores entre las edades 25 y 35 años, que se desempeñaban como asesores telefónicos. Se halló un valor alfa de 0.966 a grado general, en donde manifiesta que el instrumento presenta un grado alto de confiabilidad.

#### Estudio piloto

Para la revisión en las propiedades psicométricas del instrumento, se decidió realizar un estudio piloto en una muestra de 100 obreros de una empresa privada de Lima Metropolitana.

- **Análisis de ítems:** Se halló que todos los ítems del instrumento presentan correlaciones muy significativas ( $p < 0.01$ ) por encima de 0.266 con el puntaje total de la escala, es decir, la totalidad de los reactivos contribuyen en la medición de la variable estrés laboral.
- **Confiabilidad:** Se analizó la confiabilidad por consistencia interna, a grado general se halló un valor alfa de 0.961.

Tomando en cuenta que la prueba presenta evidencias de validez y confiabilidad, se procedió a la elaboración de baremos en percentiles.

Tabla 5

*Baremos de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS*

Grado	Percentil	Estrés laboral total
	5	30
Bajo	10	55
	20	56
	25	62
	30	71
	40	78
Moderado	50	85
	60	99
	70	106
	75	117
	80	128
Alto	85	133
	90	133
	95	134

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.6.1. Procedimiento de ejecución para la recolección de datos**

El primer paso consistió en solicitar la orden respectiva a las autoridades pertinentes en la empresa participante, obteniendo así la representación muestral y ya con ella, se coordinó con los cooperadores con respecto a los horarios de evaluación de forma virtual. Se llevó a cabo una correspondiente indicación y se hizo entrega de los instrumentos por correo electrónico. Luego de ejecutar los instrumentos en el muestreo, se optó por puntuar debidamente los instrumentos de medición y elaborar la base de datos que posteriormente se analizó a través de estadísticos.

#### **3.6.2. Procedimiento de análisis estadístico de los datos**

En el desarrollo de los datos hizo uso del programa estadístico SPSS V 24. Inicialmente se percuto con el análisis descriptivo en las variables como (moda, media, desviación estándar, mediana, frecuencias, porcentajes y asimetría). A continuación, se ejecutó la prueba de normalidad, la cual sirve para determinar a través de análisis, si la distribución de los datos obtenidos es normal o anormal. Para ello, se hizo uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S). Finalmente, para determinar las relaciones entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral, se determinó el coeficiente de conexión de Spearman.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

## 4.1. Resultados descriptivos e inferenciales

### 4.1.1. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

Tabla 6

*Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional y dimensiones*

Variable	M	Mdn	Mo	DS	Asimetría
Inteligencia emocional	78.5	81	85	19.8	0.3
Atención emocional	24.5	25	26	7.4	0.7
Claridad emocional	26.1	26	26	7.5	0.2
Reparación emocional	27.9	30	33	7.4	0.5

*Nota: M = media; Mdn = mediana; Mo = moda; DS = desviación estándar.*

Observando la tabla 6, se muestran los resultados estadísticos descriptivos de los puntajes de inteligencia emocional y sus dimensiones. A grado de inteligencia emocional se halló un promedio de 78.5 con una desviación estándar de 19.8, la dimensión atención emocional presenta un promedio de 24.5 con una desviación estándar de 7.4, la dimensión claridad emocional presenta un promedio de 26.1 con una desviación estándar de 7.5 y la dimensión reparación emocional presenta un promedio de 27.9 con una desviación estándar de 7.4. Por consiguiente, la variable inteligencia emocional y sus dimensiones presentan una distribución asimétrica positiva.

Tabla 7

*Grados de inteligencia emocional en la muestra de estudio*

Grados	fr	%
Bajo	39	26.9
Promedio	71	49
Alto	35	24.1
Total	145	100

Observando la tabla 7, en función a los grados de inteligencia emocional en los cooperadores, se aprecia que el 49% de los cooperadores presentan un grado promedio, el 26.9% un grado bajo y el 24.1% un grado alto.

Tabla 8

*Análisis de la distribución de los datos de la variable inteligencia emocional y dimensiones*

Variable	n	K-S	p
Inteligencia emocional	145	0.061	0.200
Atención emocional	145	0.101	0.001
Claridad emocional	145	0.068	0.008
Reparación emocional	145	0.130	0.000

*Nota:* p = significancia; n = muestra; K – S = estadístico de Kolmogorov – Smirnov.

Observando la tabla 8, se presentan los resultados de la prueba Kolmogorov Smirnov, se aprecia que la variable inteligencia emocional obtuvo un valor  $p > 0.05$ , lo cual indica que presenta distribución normal, mientras que las dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ).

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la variable estrés laboral

Tabla 9

*Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y dimensiones*

Variable	M	Mdn	Mo	DS	Asimetría
Estrés laboral	89.8	91	55	33.7	0.02
Clima organizacional	14.6	15	16	5.6	0.16
Estructura organizacional	14.8	14	13	6.3	0.05
Territorio organizacional	9.7	9	9	4.3	0.44
Tecnología	10.9	11	9	4.0	-0.13
Influencia del líder	14.1	15	13	5.6	-0.03
Falta de cohesión	14.9	15	8	6.1	0.03
Respaldo del grupo	10.7	10	6	4.9	0.24

*Nota:* M = media; Mdn = mediana; Mo = moda; DS = desviación estándar.

En la tabla 9, se observa que la variable estrés laboral presenta una media de 89.8 con una desviación estándar de 33.7 y una distribución asimétrica positiva. Mientras que la dimensión con mayor promedio fue falta de cohesión con un valor de 14.9 y una desviación estándar de 6.1, y la dimensión con menor promedio fue territorio organizacional con un valor de 9.7 y una desviación estándar de 4.3. En cuanto a la distribución de los datos, la mayoría de las dimensiones presentan una

asimetría positiva, salvo las dimensiones tecnología e influencia del líder que presentan una asimetría negativa.

Tabla 10

*Grados de estrés laboral de la muestra de estudio*

Grados	fr	%
Bajo	31	21.4
Moderado	76	52.4
Alto	38	26.2
Total	145	100

Observando la tabla 10, en función a los grados de estrés laboral en los cooperadores evaluados, se aprecia que el 52.4% de los cooperadores presentan un grado moderado, el 26.2% un grado alto y el 21.4% un grado bajo.

Tabla 11

*Análisis de la distribución de los datos de la variable estrés laboral*

Variable	n	K-S	p
Estrés laboral	145	0.107	0.000

*Nota:* p = significancia; n = muestra; K – S = estadístico de Kolmogorov – Smirnov.

Observando la tabla 11, se muestran los resultados de distribución de los datos de la variable estrés laboral por medio de la prueba Kolmogorov - Smirnov, se percibe un valor  $p < 0.05$ , lo cual revela que los datos no se aproximan a una distribución normal.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

**Hg:** Se encuentra relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores en la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**H0:** No se encuentra relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores en la corporación “Santa Sara Inmaculada”.



Tabla 12

*Relación entre inteligencia emocional y estrés laboral*

Variables		Estrés laboral
	rho	-0.371
Inteligencia emocional	p	0.000
	n	145

*Nota:* rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia; n = muestra.

Observando la tabla 12, se aprecia los resultados del análisis de relación por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se define que la variable inteligencia emocional tiene una correlación negativa, de bajo grado y muy significativo ( $\rho = -0.371$ ;  $p < 0.01$ ) con la variable estrés laboral; en otros términos, a mayor puntuación de inteligencia emocional, menor puntuación de estrés laboral en los cooperadores. Tomando en cuenta el valor de significancia estadística obtenido, se confirma la hipótesis general, la cual afirma que se encuentra relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas

**He1:** Se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** No se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en cooperadores en la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

Tabla 13

*Relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral*

Variables		Estrés laboral
	rho	-0.282
Dimensión atención emocional	p	0.000
	n	145

*Nota:* rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia; n = muestra.

Observando la tabla 13, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, se cataloga que la dimensión atención emocional tiene una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.282$ ;  $p<0.01$ ) con la variable estrés laboral. Es decir, a mayor atención emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Tomando en cuenta el valor de significancia estadística obtenido, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He2:** Se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** Se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

Tabla 14

*Relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral*

Variables		Estrés laboral
Dimensión claridad emocional	$\rho$	-0.395
	p	0.000
	n	145

*Nota:*  $\rho$  = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia; n = muestra.

Observando la tabla 14, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, cabe resaltar que la dimensión claridad emocional tiene una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.395$ ;  $p<0.01$ ) con la variable estrés laboral. Resolviendo, a mayor claridad emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Tomando en cuenta el valor de significancia estadística obtenido, se recibe la segunda hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores en la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He3:** Se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**He0:** No se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

Tabla 15

*Relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral*

Variables		Estrés laboral
Dimensión reparación emocional	rho	-0.310
	p	0.000
	n	145

*Nota:* rho = coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia; n = muestra.

Observando la tabla 15, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, se concreta que la dimensión reparación emocional tiene una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho = -0.310$ ;  $p < 0.01$ ) con la variable estrés laboral. Por tanto, a mayor reparación emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Tomando en cuenta el valor de significancia estadística obtenido, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En esta indagación se ha explicado el vínculo entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”. En vista que, de un tiempo a esta parte los cooperadores en las diferentes organizaciones enfrentan situaciones de estrés laboral por diferentes causas que lo genera; es por ello, que es relevante desarrollar las facultades emocionales para el buen desenvolvimiento y adaptación laboral, según la organización lo requiera. Es así, que Mayer y Salovey (1990) citado por Fernández y Extremera (2005) definen la inteligencia emocional como “la facultad que permite percibir, valorar y manifestar emociones con claridad e incluso comprender y determinar las emociones de los demás” (p. 39).

Según el objetivo general, el cual fue encontrar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada” en Lima, 2021, se halló que la variable inteligencia emocional presenta una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.371$ ;  $p<0.01$ ) con la variable estrés laboral, entendemos que, a mayor presencia de inteligencia emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Tomando en cuenta el valor de significancia estadística obtenido, es pertinente aceptar la hipótesis general de la investigación, la cual afirma una relación existente entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, en Lima, 2021.

Encontramos que los resultados se asemejan con el estudio internacional de Galindo (2018) al hallar que la inteligencia emocional encontró una relación negativa, de bajo grado y significativa con el estrés laboral ( $\rho=-0.210$ ;  $p<0.05$ ) en una muestra de 90 obreros mexicanos de una corporación privada. Mientras que a nivel nacional. También coinciden con los resultados de Mejía (2018) al hallar que la inteligencia emocional obtuvo una relación negativa, de grado moderado y muy significativa con la variable estrés laboral ( $\rho=-0.477$ ;  $p<0.01$ ) en una muestra de 42 obreros de una institución financiera privada en Tacna. De igual manera, Jáuregui (2019) halló una relación negativa de grado alto y muy significativa ( $\rho=-0.746$ ;  $p<0.01$ ) entre inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de 50 obreros de un área de

comisión de protección al consumidor, en Lima. Por último igualmente es similar a los resultados hallados por Melany (2019) al hallar que existe relación negativa y un grado moderado ( $\rho = -0.513$ ;  $p < 0.01$ ) entre inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de 92 obreros pertenecientes a la sede administrativa de la Red de Salud San Jacinto Cusco Sur.

Estos resultados se explicarían de acuerdo a los que describe Martínez, Piqueras y Ramos (2010) al afirmar que la inteligencia emocional implica una adecuada gestión de las emociones que faculta al individuo enfrentar pertinentemente las circunstancias más apremiantes de la vida, concretando, ayuda a definir los mecanismos con los cuales se adapta lo emocional ante situaciones de estrés. Una habilidad individual que ayudaría a comprender mejor por qué algunos profesionales son más susceptibles a las consecuencias nada favorables del estrés laboral sería el constructo denominado inteligencia emocional (Extremera, 2003). Cabe recalcar que, las personas con altas facultades emocionales por lo general sienten elevada satisfacción laboral y tienen más tino para manejar el estrés laboral (Perea, Sánchez, y Fernández-Berrocal, 2008).

En conexión al primer objetivo específico, que detalla el grado de inteligencia emocional en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló que el 49% de los cooperadores presentan un grado promedio, el 26.9% un grado bajo y el 24.1% un grado alto. Esto quiere decir que alrededor del 26% de los cooperadores están presentando dificultad para comprender, expresar y regular sus estados emocionales ante las diversas dificultades que se les presenta.

En conexión al segundo objetivo específico, que menciona describir el grado de estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló que el 52.4% de los cooperadores presentan un grado moderado, el 26.2% un grado alto y el 21.4% un grado bajo. Por lo tanto, se puede apreciar que alrededor del 26% de los cooperadores presentan estrés laboral alto debido a que no están conformes con el clima organizacional, las condiciones de trabajo, el espacio privado del puesto, uso de la tecnología y manejo en las autoridades (jefes inmediatos, supervisores, etc.) a cargo de la organización.

Prosiguiendo con el tercer objetivo específico, que analiza la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.282$ ;  $p<0.01$ ) entre ambas. Es decir, a mayor atención emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Llegando a la conclusión que el valor de significancia estadística obtenido, permitió aceptar la primera hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”. En tal sentido, Mayer y Salovey (1997) definen la atención emocional, como una facultad para centrar la atención y meditar de forma coherente, racional e imaginativa, es decir, permite la resolución de problemas y la toma de buenas decisiones, por lo tanto, esta facultad específica sería un factor favorable para el manejo de aquellas situaciones de estrés laboral.

En conexión al cuarto objetivo específico, que analiza la relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.395$ ;  $p<0.01$ ) entre ambas. Es decir, a mayor claridad emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores. Resolviendo que el valor de significancia estadística obtenido, permitió aceptar la segunda hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”. En palabras de Mayer y Salovey (1997) la claridad emocional viene a ser el entendimiento de las propias emociones, donde está implicado el lenguaje y el pensamiento que proporcionan la facultad para escudriñar las emociones incluyendo el entendimiento del léxico emocional, permitiendo comunicar los sentimientos con claridad. Lo cual definiría que esta facultad emocional favorece en los obreros a tener mayor manejo de aquellas situaciones que les genere estrés laboral.

Referente al quinto objetivo específico, que analiza la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral de los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló una correlación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.310$ ;  $p<0.01$ ) entre ambas. Es decir, a mayor reparación emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores.

Entendiendo que el valor de significancia estadística obtenido, consintió aceptar la tercera hipótesis específica de investigación, la cual afirma que se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”. En tal sentido, Mayer y Salovey (1997) con respecto a la reparación emocional afirma que, es la facultad de regular estados de ánimo y estados emocionales de uno mismo, permitiendo administrar los sentimientos propios, además accede a ayudar a regular los estados emocionales en las demás personas, lo cual será muy conveniente para mantener una adecuada camaradería con los compañeros de trabajo y autoridades de la organización.

Por consiguiente, los resultados de esta investigación en esta línea, y las nuevas propuestas de indagación que puedan brindarse a partir de este estudio, juegan un rol fundamental al permitir conocer el comportamiento de las variables en análisis y diseñar intervenciones oportunas que fortalezcan las aptitudes de carácter emocional en los cooperadores, facilitando un ambiente laboral óptimo y disminuir la percepción de estrés laboral. Así es que Solano (2013) expone la necesidad de promover técnicas individuales y grupales dentro de la organización, para el fortalecimiento de las competencias socio-emocionales de los colaboradores. Dado que se ha comprobado que la inteligencia emocional se ha convertido en una herramienta relevante en la anticipación de riesgos psicolaborales (Zarraquiños y González, 2010) y se considera un aspecto estratégico en las organizaciones (Cali, Fierro, & Sempertegui, 2015).

## **5.2. Conclusiones**

Primero: En cuanto a la inteligencia emocional y estrés laboral, se halló una relación de bajo grado, de tipo indirecto y muy significativo ( $\rho = -0.371$ ;  $p < 0.01$ ), es decir, a mayor inteligencia emocional, menor presencia de estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

Segundo: En conexión al primer objetivo específico: describir el grado de inteligencia emocional en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló que el 49% de los cooperadores presentan un grado promedio, el 26.9% un grado bajo y el 24.1% un grado alto.



- Tercero: En cuanto al segundo objetivo específico: describir el grado de estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, se halló que el 52.4% de los cooperadores presentan un grado moderado, el 26.2% un grado alto y el 21.4% un grado bajo.
- Cuarto: En conexión al tercer objetivo específico, la dimensión atención emocional y estrés laboral presentaron una relación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.282$ ;  $p<0.01$ ). Por tanto, existe relación con la dimensión atención emocional y estrés laboral en cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
- Quinto: En conexión al cuarto objetivo específico, la dimensión claridad emocional y estrés laboral presentaron una relación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.395$ ;  $p<0.01$ ). En consecuencia, existe relación con la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.
- Sexto: En conexión al último objetivo específico, la dimensión reparación emocional y estrés laboral presentaron una relación indirecta, de bajo grado y muy significativo ( $\rho=-0.310$ ;  $p<0.01$ ). Es así que existe relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.

### 5.3. Recomendaciones

- Se recomienda a la organización la inmediata implementación de talleres para impulsar el desarrollo de la inteligencia emocional, de esta forma secundar el crecimiento individual y mejorar el desenvolvimiento laboral, evitando el estrés laboral.
- Se recomienda a la organización fomentar, por medio de un psicólogo, técnicas para mejorar la atención emocional, como la respiración profunda, practica de pensamientos positivos, hábitos saludables y descanso físico y

mental, de esta forma se contribuirá al adecuado crecimiento en el espacio de labor, disminuyendo el estrés.

- Se recomienda a la organización fomentar, por medio de psicólogo, técnicas para ayudar a comprender la claridad emocional a cada colaborador, como la detección de la emoción que hay detrás de sus comportamientos inadecuados, no juzgar la manera en cómo se siente, controlar lo que piensa para controlar su comportamiento, de esta manera se contribuirá a su buen rendimiento laboral, disminuyendo el estrés.
- Por último, se recomienda a la organización fomentar, por medio de un psicólogo, técnicas para ayudar a regular las emociones, como adoptar una actitud optimista, discernir en lo bueno y en lo malo, realizar ejercicios de relajación, con la finalidad de menguar el estrés.

## **REFERENCIAS**

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados Firma Auditora* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Arequipa, M. (2018). *Estrés laboral y su conexión con la satisfacción del trabajo de los obreros de la fundación Polinal Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ª ed.). Caracas: Episteme.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Arrunategui, P. (2015). *Ocho de cada diez obreros lambayecanos sufre de estrés laboral*. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-obreros-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514?ref=rpp>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como propuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
- Bartra, K. y Torres, O. (2020). *Impacto de la inteligencia emocional en el desenvolvimiento de los cooperadores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación* (1ª ed.). Barcelona, España: Shalom.
- Cabrera, K. (2019). *La inteligencia emocional y el afrontamiento del estrés de los obreros de la unidad de gestión educativa local Ambo, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

- Cali, A., Fierro, I. y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(5), 119-125.
- Camacho, B. (2008). *Metodología de la investigación científica: Un camino fácil de recorrer para todos*. Tunja, Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Cappelli, P. (1999). *The new deal at work*. Boston, EE-UU: Harvard Business School Press.
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desenvolvimiento laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68.
- Chang, M. (2017). *Conexión entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de Psicología, Clínica de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Cherniss, C. y Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional en medio del trabajo. En como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Kairós.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1997). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. New York: Norma.
- De La Torre, B. (2019). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los cooperadores administrativos en la empresa Nicoll Perú S.A. año 2019* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín De Porres, Lima, Perú.
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación*, 21(5), 77-96.
- Elena, G. (2002). Estrés: Desarrollo histórico y definición. *Revista Argentina de anestesiología*, 60(6), 15-20.

- Extremera, N. (2003). *El modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey y su validez predictiva en muestras españolas* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educación*, 23(2), 97-116.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad en las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y salud*, 15(2), 117-137.
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación en las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fernández, P., Extremera, N. & Ramos, N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. *SAGE journals*, 94(3), 751-755.
- Fienco, V. y Itúrburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en obreros de una empresa textil en Atlacomulco* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México, Atlacomulco, México.
- García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos. *Espiral*, 3(6), 43-52.
- Gestion. (2018). *América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335-noticia/?ref=gesr>

Goleman, D. y Cherniss, C. (2001). *Inteligencia en medio del trabajo*. Los Ángeles: Kairós.

Gómez, B. y Escobar, A. (2000). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3(5), 273-282.

Gómez, J., Galiana, D., López, D. y León, D. (2011). *Empleabilidad 2.0, Tercera guía de orientación universitaria para el empleo*. Barcelona: Observatorio Ocupacional.

Gómez, O. y Calleja, N. (2016). Regulación emocional: Definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de investigación en Psicología*, 8(1), 96-117.

Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Barcelona, España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Barcelona, España: McGraw-Hill.

Jauregui, Y. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de un área de comisión de protección al consumidor, Lima* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

León, T. y Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los obreros del GAD Municipal del Cantón Chordeleg* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de a investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus, en la salud mental del personal de salud y en la población general de china. *Revista de Neuropsiquiatría*, 83(1), 51-6.

- Martínez, A., Piqueras, J. y Ramos, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(2), 861-890.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* New York, EE-UU: Basic Books.
- Megía, C. (2019). Factores asociados al estrés laboral en obreros de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mejía, O. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral con la institución financiera Acotiabank- agencia Tacna* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Melany, A. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral con la sede administrativa de la red de salud san Jacinto Cusco Sur* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Lima.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrés, nuevo estilo de vida* (1° ed.). Madrid, España: Safeliz.
- Mendoza, C. y Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Mc Graw Hill Education.
- Merino, C., Lunahuaná, M. y Kumar, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): Estudio preliminar en adultos. *Rev. Liberabit*, 22(1), 103-110.
- Molero, C., Saiz, E. y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: Diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.



Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en medio del trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: SafeDay.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Pedreira, R. (2018). Propuesta de un modelo de la inteligencia emocional aplicado a la experiencia. *Innovación Educativa*, 28, 217-232.

Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82.

Perea, J., Sánchez, L. y Fernández-Berrocal, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental en un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia*, 4(7), 65-89.

Rojas, S. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial - Lima Norte 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.

Solano, A. (2013). Inteligencia Emocional en medio del trabajo: Implicaciones y el Rol de la Psicología Laboral. *Revista Humanistas*, 10(1), 201-214.

Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en obreros de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Rev. PsiqueMag*, 2(1), 17-20.

The American Psychological Association. (2010). *Concise dictionary of psychology*. Washington: El Manual Moderno.

- Trujillo, M. y Rivas, A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (INNOVAR)*, 15 (25), 9 – 24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Urgarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 2(4), 129-160.
- Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en obreros españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.
- Zarraquiños, I. y González, J. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Rev. Gestión de Riesgos Laborales, Integración y Desarrollo de la Gestión de la Prevención*, 73(2), 12-15.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;"><b>Formulación del problema</b></p> <p><b>P<sub>g</sub>:</b> ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la empresa “Santa Sara Inmaculada” en Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivos generales</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b></p>	<p><b>Tipo:</b> correlacional.</p>
	<p><b>O<sub>g</sub>:</b> Establecer la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada” en Lima, 2021.</p>	<p><b>H<sub>g</sub>:</b> Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, Lima, 2021.</p>	<p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, Lima, 2021.</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específica</b></p>	<p><b>Población:</b> 145 cooperadores de la empresa “Santa Sara Inmaculada” en Lima.</p>
	<p>1. Describir el grado de inteligencia emocional en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>	<p><b>H<sub>e1</sub>:</b> Se encuentra relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>	<p><b>Muestra:</b> 145 cooperadores (censo).</p>
	<p>2. Describir el grado de estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>	<p><b>H<sub>e2</sub>:</b> Se encuentra relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”, Lima, 2020.</p>	<p><b>Variables 01:</b> Inteligencia emocional.</p>
	<p>3. Determinar la relación entre la dimensión atención emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>	<p><b>H<sub>e3</sub>:</b> Se encuentra relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>	<p><b>Variable 02:</b> Estrés laboral.</p>
	<p>4. Determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>		<p><b>Instrumento 01:</b> Escala TMMS-24 de Inteligencia Emocional de Peter Salovey y Jhon Mayer.</p>
	<p>5. Determinar la relación entre la dimensión reparación emocional y estrés laboral en los cooperadores de la corporación “Santa Sara Inmaculada”.</p>		<p><b>Instrumento 02:</b> Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson</p>

---

laboral en cooperadores en la empresa  
"Santa Sara Inmaculada".

---

## ANEXO 02: INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 1

### The Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos. (2004)

#### Instrucciones:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Por favor lea atentamente las preguntas y marca la respuesta que se aproxime a su preferencia, conforme a los números

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	Presto mucha atención a los sentimientos.					
02	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
03	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
04	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
05	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
06	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
07	A menudo pienso en mis sentimientos.					
08	Presto mucha atención a cómo me siento.					
09	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 cuáles 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 pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

## ANEXO 03: INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 2

### Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich & Matteson).

Adaptado por Ángela Suarez (2013)

1. Nunca
2. Raras veces
3. Ocasionalmente
4. Algunas veces
5. Frecuentemente
6. Generalmente
7. Siempre

		1	2	3	4	5	6	7
01	El que no comprenda las metas y misión en la empresa me causa estrés.							
02	El rendirle informes a mis jefes y a mis gerentes me estresa.							
03	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
04	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
05	El que mi jefe/a no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.							
06	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
07	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
08	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
09	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro en la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desenvolvimiento me estresa.							
12	El que las personas que están a mi grado dentro en la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							



13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro en la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro en la empresa me causa estrés.							
17	El que mi jefe no tenga confianza en el desenvolvimiento de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en conexión con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis jefes, a mí y a mis compañeros me estresa.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

## ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Yo \_\_\_\_\_OSCAR VELA MORON\_\_\_\_\_ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "*Inteligencia emocional y estrés laboral de los cooperadores de la corporación "Santa Sara inmaculada"*" del **Bachiller Oscar Vela Moron**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología por la Universidad Autónoma de Ica.

Entiendo que este estudio busca conocer la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en una muestra de trabajadores de una empresa privada de Lima, y sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Para confirmar su participación marque con un aspa la siguiente opción.

Sí quiero participar

Fecha: \_\_05\_\_ de \_\_ENERO\_\_ de 2021

## ANEXO 05: PORCENTAJE DE SIMILITUD

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

25%	25%	2%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://rcientificas.uninorte.edu.co">rcientificas.uninorte.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.aufop.com">www.aufop.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://edoc.pub">edoc.pub</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

---